**3 consejos para evitar que tu llamada al 9-1-1 se convierta en improcedente**

* *Actualmente, el 73% de las llamadas al 9-1-1 son improcedentes; el uso de nuevas tecnologías como botones de pánico, apps o videollamadas, están dando un 70% más de veracidad a este tipo de contactos.*

**Ciudad de México, XX de septiembre de 2021–** Era jueves a mediodía cuando una llamada al 9-1-1 fue recibida por un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia en Irapuato. Los operadores, atentos para brindar ayuda inmediata, comenzaron el protocolo: “*Nueve uno, uno, ¿cuál es su emergencia?*”. Al otro lado de la línea hubo silencio y el reportante pasó a formar parte de las **más de un millón y medio de llamadas improcedentes** en Guanajuato, según [cifras](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/656806/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-junio_200721.pdf) del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

De acuerdo con el mismo reporte, las llamadas mudas, incompletas, de broma y otras de no emergencia son las causas principales de los contactos catalogados como “**improcedentes**”, los cuales representan un uso innecesario de recursos y, en el peor de los casos, que obstaculizan los protocolos de atención ante una emergencia real.

“Es una ecuación muy sencilla que, por desgracia, no llega a dimensionarse adecuadamente: mientras menor sea el número de llamadas falsas, mejor será la atención que se pueda brindar a la ciudadanía. Afortunadamente, la tecnología y la capacitación contínua de las autoridades están reduciendo esta situación: en los últimos cinco años, las improcedentes [pasaron](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/656806/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-junio_200721.pdf) de ser el 90% del total de las llamadas al 73%”, comenta el **Ing. Abelardo A. Tous-Mulkay, P.E.I. y Director General de** [**Carbyne**](https://carbyne911.com/) **para Latinoamérica y el Caribe**.

El uso de medios alternativos y nuevas tecnologías, como botones de pánico, *apps*, chats silenciosos o atención por videollamada en plataformas como [Carbyne SaaS](https://carbyne911.com/mexico-city/) (Software as a Service, por sus siglas en inglés), no solo están ayudando a hacer los procesos más eficientes, sino también a **dar mayor veracidad a este tipo de contactos hasta en un 70%**, de acuerdo con el estudio [*La subutilización del 911 en México*](http://causaencomun.org.mx/beta/wp-content/uploads/2018/06/cc-text-911-03-1.pdf) de la ONG Causa en Común.

Ser conscientes acerca de la importancia del 9-1-1, así como un “protocolo ciudadano” al contactar a un centro de atención, son dos formas en que los usuarios pueden contribuir a mejorar el servicio. Con esto en mente, Tous-Mulkay comparte 3 consejos para evitar que nuestras llamadas se conviertan en improcedentes:

1. **Ante la emergencia, siempre guarda la calma:** Las catalogadas como “mudas” son la causa principal de llamadas improcedentes. Tan solo en 2020, se [registraron](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/656806/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-junio_200721.pdf) **casi 11 millones de este tipo de incidentes** en los Centros de Control, Comando, Comunicación, Cómputo, Coordinación e Inteligencia (C5i). Aunque es difícil conocer las razones, existe la posibilidad de que, por estar en una situación real de riesgo, los usuarios no sepan cómo actuar, aún habiendo llamado al 9-1-1.

En estos casos, comenta el especialista que “lo mejor es mantener la calma, hablar pausadamente, y responder las preguntas del operador”. El 9-1-1 ahora tiene la posibilidad de realizar una videollamada o tener un chat silencioso, con lo cual se ofrece una mejor atención a las víctimas en caso de necesitarlo.

Es indispensable seguir las instrucciones del operador y autorizar el uso de la videollamada, esta tecnología es gratuita al ciudadano, sin el uso de ninguna aplicación de por medio y se encuentra a través de la plataforma Carbyne habilitada en 27 estados del país.

1. **Analiza si la situación es una verdaderamente emergencia:** Cuando se entra en contacto con el 9-1-1, nuevamente a través de la plataforma Carbyne, se cuenta con un sistema avanzado de geolocalización automático, es decir, el sistema detecta el origen de la llamada, y eso posibilita que de inmediato se puedan movilizar los recursos para atender la emergencia: este proceso inicia en cuestión de segundos, por lo que es importante saber cuándo es verdaderamente necesario solicitar ayuda, para ello es fundamental para aprovechar adecuadamente la infraestructura al servicio de la ciudadanía.

Es importante entender que una emergencia siempre es cuando una persona vive una situación de peligro ante la cual necesita ayuda inmediata: incendios, explosiones, violencia (disparos, ataques en casa, etc.), [labores de parto](https://carbyne.another.co/4-casos-resueltos-con-exito-por-el-9-1-1-gracias-a-la-precision-y-prontitud-de-la-inteligencia-operativa-y-el-reporte-ciudadano) y ahogamientos son algunas de ellas.

1. **Instruye a los menores en casa acerca de la importancia en el uso del 9-1-1:** Por último, las bromas de niños (y adultos en 2 de cada 10 ocasiones), son la tercera causa de las llamadas improcedentes al 9-1-1. Por tanto, como tutores o padres de familia, fomentar en los menores un uso responsable de las llamadas de emergencia es crucial.

“Debemos transmitirles la idea de que cada vez que se realiza una llamada innecesaria al 9-1-1, **esta puede retrasar la atención a alguien que realmente la necesita**, y explicar que detrás de la bocina del teléfono se están movilizando muchas personas y recursos; esto no significa que los niños no puedan reportar una emergencia, al contrario, si les enseñamos sobre la importancia de cada llamada, ellos serán los mejores embajadores en el buen uso del servicio del 9-1-1”, añade Tous-Mulkay.

Si bien tecnologías como la geolocalización o la inteligencia artificial se están usando de manera adecuada para aminorar los tiempos de respuesta a una emergencia, los centros de atención aún enfrentan desafíos como las llamadas improcedentes, y aunque se han realizado grandes esfuerzos para mantener esta tendencia a la baja, es importante que, como ciudadanía nos sumemos a ellos para garantizar el bienestar social.

-o0o-

**Sobre** [**Carbyne**](https://carbyne911.com/)

Carbyne es líder mundial en soluciones para la gestión inteligente de llamadas de emergencia en tiempo real. Su sistema de respuesta a incidentes nativo de la nube 9-1-1 de próxima generación se encuentra en una infraestructura global en Amazon Web Services, respaldada por un poderoso ecosistema. Al ofrecer funciones de comunicación avanzadas habilitadas para IP, soporte 24x7x365, funcionalidades de respuesta enriquecidas con Inteligencia Artificial, capacidades habilitadas para IoT y soluciones de última generación, Carbyne está entregando el futuro de la seguridad pública y la primera respuesta, hoy.

Fundada en 2014, Carbyne está dirigida por un equipo de empresarios y expertos tecnológicos. La compañía, con sede en la ciudad de Nueva York, tiene oficinas en México, Brasil, Hong Kong y Europa. Para obtener más información, visite [carbyne911.com](https://carbyne911.com/).

**Síguenos en:**

Facebook: <https://www.facebook.com/CarbyneGlobal/>

Twitter: <https://twitter.com/carbyne911>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/carbyne>

**LATAM**

Facebook: <https://www.facebook.com/CarbyneLATAM/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/carbyne-latam/>

Twitter: <https://twitter.com/carbynelatam>

**Contacto para prensa**

another

Carlos Castaneda | PR Expert Manager

+ 52 55 2109 2191

carlos.castaneda@another.co