**4 mejoras en la atención al ciudadano en México tras la implantación de Carbyne en el 9-1-1**

*Una atención más rápida, tecnológica y humana: la llegada de Carbyne con la implementación del 9-1-1, ha logrado mejorar la relación de la ciudadanía con autoridades y centros de emergencia en diversas situaciones de riesgo e incidentes.*

**Ciudad de México, xx de abril del 2022.-** Afortunadamente, ante una situación de riesgo, hoy tenemos la certeza de que al marcar al **9-1-1** seremos **atendidos en segundos** por alguno de los 195 Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) distribuidos a lo largo del país. Pero para haber desplegado toda esta gran infraestructura, se ha pasado por muchos aprendizajes: anteriormente, aunque el número de emergencias era el **066**, para solicitar la ayuda de los bomberos, por ejemplo, **se requería llamar a la estación correspondiente** y lo mismo ocurría con el Cuadrante de Policía en algunas colonias.

Es por ello que el **3 de octubre de 2016**, el gobierno mexicano decidió establecer la plataforma Carbyne a través del sistema 9-1-1 con el fin de mejorar la comunicación con la ciudadanía. Esta plataforma unifica las llamadas de auxilio médico, de bomberos, de protección civil, de seguridad y de otros servicios públicos, agilizando los tiempos de respuesta a las emergencias y mejorando la atención ciudadana.

Desde esta activación, el sistema de **Carbyne** ha ayudado a varios estados y municipios del país a dotar de tecnología a sus centros de respuesta a emergencias, permitiendo obtener la localización de personas en riesgo de forma automática, transmitiendo videollamadas, audio y chats silenciosos en tiempo real para la atención remota de las víctimas mientras llega el apoyo; todo ello de forma segura, eficaz y en el menor tiempo posible.

El C5i es uno de los ejemplos más visibles de cómo las nuevas tecnologías son clave para lograr la reducción de la incidencia delictiva, optimizando los tiempos de respuesta al pasar de 10 a 5 minutos en promedio, así como reduciendo las llamadas inapropiadas como bromas que se realizan al 911 en la entidad a un 65%, lo que lo coloca por debajo del nivel nacional que alcanza hasta un 80%.

*"La implantación del 9-1-1 ha cambiado la relación de las personas con las autoridades y los centros de emergencia: la respuesta a las emergencias es ahora más rápida, su seguimiento es mucho más personalizado y humano, y ha permitido una mayor aplicación de la tecnología para atender los casos de forma remota y eficiente", afirma el* ***Ing. Abelardo A. Tous-Mulkay, Director General para América Latina y el Caribe de Carbyne,*** *el sistema que enlaza las llamadas de los ciudadanos con el 9-1-1.*

Para **Abelardo A. Tous-Mulkay**,la implementación de este robusto sistema tecnológico enfocado a la seguridad pública, también ha sido clave para cambiar la percepción de las personas hacia las autoridades, tal como y como muestra la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana publicada por el [INEGI](https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=7098), pues, entre muchas otras cosas, ha permitido mejorar los siguientes aspectos de la atención ciudada:

1. **Atención impulsada por la tecnología**

El creciente uso de *smartphones* en la población, ha permitido a Carbyne integrar al servicio del 9-1-1 tecnologías como Internet de las Cosas (IoT), análisis de Data y chats silenciosos, que han optimizado [hasta en un 40%](https://carbyne.another.co/a-52-anos-de-la-primera-llamada-al-911-asi-ha-evolucionado-este-servicio-de-emergencias-por-el-mundo) el envío de recursos y unidades especializadas a la ubicación exacta de los Ciudadanos en emergencia. El sistema también ha hecho uso de **videollamadas en tiempo real**, que permiten brindar atención remota mientras arriban los servicios médicos o de seguridad, sirviendo en labores de partos, infartos, intentos de suicidios y otros incidentes.

1. **Tiempos de respuesta más rápidos**

Derivado de lo anterior, tecnologías como la **geolocalización** han sido de crítica importancia para aminorar los tiempos de **respuesta hasta en un 50%**, con lo cual se han salvado una mayor cantidad de vidas. Carbyne y el 9-1-1 hacen posible que los Centros de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Coordinación (C5) puedan acceder a la geolocalización en tiempo real del usuario, [reduciendo el tiempo](https://carbyne.another.co/desde-atencion-de-partos-hasta-primeros-auxilios-remotos-asi-funciona-el-centro-de-emergencias-mas-inteligente-de-latinoamerica) de **cada llamada de 90 a 68 segundos**, y el arribo de unidades de los **15 a 7 minutos en promedio**.

1. **Atención más humana y personalizada en casos críticos**

La implementación del 9-1-1 en México vino acompañada de mejores protocolos para la atención a emergencias, los cuales fueron diseñados en conjunto con organizaciones como la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Nacional de las Mujeres y el Instituto Nacional de Lenguas para brindar atención especializada, desde personas con capacidades auditivas diferentes hasta comunidades indígenas. Hoy los operadores son capaces de atender llamadas en inglés, francés e incluso náhuatl.

1. **Mejor clasificación de delitos para diseñar mejores políticas de seguridad**

De acuerdo con el [INEGI](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSegPub/envipe2021.pdf), solo se registran **siete de cada 100 delitos cometidos en el país**. A fin de generar estadísticas más confiables que ayuden a diseñar mejores políticas de seguridad, denuncia y prevención, la organización [México Evalúa](https://www.mexicoevalua.org/mexico-evalua-propone-que-los-reportes-policiales-y-el-911-se-conviertan-en-fuentes-de-estadistica-criminal/) coloca a las llamadas al 9-1-1 como una manera más eficiente para medir la incidencia delictiva en México, pues desde su implementación han brindado información valiosa desde el momento en que una persona es víctima de un delito hasta que las autoridades atienden su situación.

En este sentido, las nuevas tecnologías del servicio del 9-1-1 como las de Carbyne, han sido clave para disminuir las llamadas improcedentes de +90% a menos de 70%, ayudando a clasificar cada caso en emergencias médicas, protección civil, seguridad, entre otras tipificaciones, para construir unidades de medición que ayuden a entender mejor las dinámicas de victimización y percepción de seguridad en la sociedad.

En suma, la implementación del 9-1-1 ha sido de suma importancia para procurar una mejor cultura de la atención de emergencias: para los centros de atención, la aplicación de tecnologías ha sido una mejora en su labor de servicio; para la ciudadanía, la unificación de un solo número ha permitido obtener ayuda de manera más rápida y humana ante situaciones de riesgo, así como a depositar una mayor confianza en las autoridades.

Acerca de Carbyne

Carbyne (con sede en **Nueva York, NY**) es el líder mundial en tecnologías de centros de contacto de misión crítica. En la actualidad, Carbyne es el mayor proveedor de datos enriquecidos para centros de misión crítica, y ofrece más de 250 millones de registros de datos al año en una plataforma unificada SaaS (Software as a Service por sus siglas en inglés). Nuestra avanzada tecnología permite a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) gubernamentales y de empresas conectarse con personas en situación de emergencia a través de cualquier dispositivo celular conectado a través de canales de comunicación altamente seguros sin necesidad de descargar una aplicación. Con la misión de redefinir la colaboración en emergencias y conectar los puntos entre las personas, las empresas y los gobiernos, Carbyne ofrece una solución unificada nativa de la nube que proporciona datos procesables en vivo que conducen a operaciones más eficientes y transparentes y, en última instancia, a salvar vidas. Con Carbyne, cada persona es importante.

Contacto prensa

*another*

Ernesto Nicolás

JR. PR. Executive

55 78 96 71 93

[ernesto.nicolas@another.co](mailto:ernesto.nicolas@another.co)