



Fiscalía
General del Estado
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO



Servicio 911 Emergencias



Implementado desde el año 1995 (febrero), tiene cobertura estatal en telefonía móvil y regional en telefonía fija, Jalisco fue el primer estado en implementar el servicio por medio del número 08. A partir del 2004, se inicia la migración al número nacional 066 y el 09 de enero del 2017, mediante el acuerdo **03/XL/16** denominado "Servicio Homologado para la Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, se instruye a las entidades federativas y al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a realizar de manera coordinada las acciones necesarias para operar en todo el país.

Llamadas recibidas

CEINCO	2,339,192
CALLE Costa Norte	237,716
CALLE Sur	152,980
CALLE Altos Norte	179,589
CALLE Valles	162,487
CALLE Ciénega	121,873
CALLE Sierra Occidental	17,807
CALLE Altos Sur	259,677
CALLE Sureste	24,507
CALLE Sierra de Amula	17,717
CALLE Norte	22,743
CALLE Costa Sur	42,222

* Cifras acumuladas del 01 de enero al 30 de abril del 2017



Servicio 911 Emergencias



Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	241,291	10.32%	1,016,466	43.45%	666,203	28.48%	153,397	6.56%	261,835	11.19%
Costa Norte	27,577	11.60%	96,918	40.77%	24,078	10.13%	77,146	32.45%	11,997	5.05%
Sur	7,285	4.76%	89,062	58.22%	20,330	13.29%	20,872	13.64%	15,431	10.09%
Altos Norte	6,370	3.55%	114,354	63.68%	36,114	20.11%	13,705	7.63%	9,046	5.04%
Valles	3,032	1.87%	111,713	68.75%	29,685	18.27%	10,745	6.61%	7,312	4.50%
Ciénega	2,327	1.91%	71,766	58.89%	16,869	13.84%	16,009	13.14%	14,902	12.23%
Sierra Occidental	67	0.38%	12,063	67.74%	1,041	5.85%	553	3.11%	4,083	22.93%
Altos Sur	8,171	3.15%	139,048	53.55%	41,344	15.92%	43,928	16.92%	27,186	10.47%
Sureste	109	0.44%	11,000	44.89%	2,395	9.77%	4,460	18.20%	6,543	26.70%
Sierra de Amula	406	2.29%	8,642	48.78%	1,703	9.61%	1,202	6.78%	5,764	32.53%
Norte	230	1.01%	13,416	58.99%	4,372	19.22%	2,826	12.43%	1,899	8.35%
Costa Sur	778	1.84%	23,664	56.05%	5,781	13.69%	7,917	18.75%	4,082	9.67%

* Cifras acumuladas del 01 de enero al 30 de abril del 2017



¿Cómo funciona?

Por medio del número nacional 911, la ciudadanía tiene acceso al enlace telefónico de emergencias del Estado de Jalisco, el cual canalizará el reporte de solicitud de atención a una emergencia a la institución más cercana o a la que por competencia deba atender el servicio generado por el usuario.

El servicio es sólo para la atención de emergencias y funciona las 24 horas de los 365 días del año.

¿Qué puedo reportar al sistema de emergencias 911?



¿Qué información debo proporcionar al sistema de emergencias 911?

- Ubicación exacta del incidente. (Calle, número, cruce, colonia, municipio)
- Tipo de emergencia (Que es lo que sucede).
- Características de los agresores o delincuentes (media filiación, vestimenta, accesorios y portación de arma).
- Características de vehículo (tipo, modelo, color, placas, características particulares; y en caso de robo o asalto de vehículo: nombre del propietario).

¿Qué no debo solicitar al 911?

- Direcciones o números telefónicos. (Marcar 040).
- Reportes de Baches, Lámparas apagadas, Vecinos ruidosos, Perros ladrando, etc. (Marcar al número telefónico correspondiente al H. Ayuntamiento de su colonia).
- Localizar a personas extraviadas (Marcar a LOCATEL 3134 4982).
- Fallas de energía eléctrica o de la red de CFE (Marcar 071).



¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

- Evitando llamar cuando no exista una emergencia.
- Conociendo el servicio y difundiéndolo en mi comunidad.

¿Qué programas de acercamiento ciudadano existen?

Actualmente el Gobierno del Estado de Jalisco y la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social, a través del Centro Integral de Comunicaciones (CEINCO) pretende llegar a la ciudadanía en general por medio del programa **Usuarios Potenciales**, y de esta manera ofrecer un vinculo directo con cada uno de los posibles usuarios de la línea telefónica de emergencias 911; contando con información previa, mínima indispensable, que nos permita conocer de antemano quien llama, su ubicación exacta y las posibles situaciones de emergencia a las que son vulnerables: incidentes delictivos, médicos y de protección civil. Logrando, con este registro, que los tiempos de respuesta a las llamadas de emergencia sean mínimos por parte de CEINCO; coadyuvando a que el accionar de las dependencias, involucradas en la atención, se active de manera inmediata sin la verificación que corresponde a las posibles llamadas falsas o falsas emergencias.



¿Cómo funciona el programa de Usuarios Potenciales?

El programa de **Usuarios Potenciales** se integra, básicamente, de un pre-registro de datos relacionados al número de identificación telefónico que tenga contratado el ciudadano con alguna de las compañías existentes: TELMEX, TELCEL, AXTEL, NEXTEL, IUSACELL, etc. Ese número lo vinculamos a la información proporcionada y registrada en un formato definido; lo archivamos en una base de datos que es consultada por el sistema informático cada vez que el sistema telefónico identifica una llamada proveniente de ese número. Convirtiéndose en una herramienta importante de información esencial, proporcionando un panorama más amplio de lo que las dependencias encargadas de la atención pueden enfrentar en la ubicación registrada: personas con enfermedades crónicas, accesos secundarios, existencia de materiales peligrosos, número de habitantes en el domicilio y población flotante, entre otras características especiales de cada usuario potencial.

El programa **Usuarios Potenciales** es aplicable a la sociedad en general de manera gratuita, tanto a particulares como al sector público y privado. Convirtiéndose, de esta manera, en un programa más que la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco, a través del Centro Integral de Comunicaciones, pone en marcha Comprometidos por tu Seguridad. Además de coadyuvar en otras áreas de vital importancia como la atención de emergencias médicas y protección civil a la ciudadanía.



Sistema de localización de personas (LOCATEL).

Implementado durante el año 1997 en la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, con la finalidad de proporcionar información de personas extraviadas que se encuentren bajo el resguardo de alguna dependencia de seguridad pública o servicios médicos de la zona metropolitana de Guadalajara.

Llamadas recibidas

31,483

¿Cómo funciona?

Por medio del número telefónico (33) 3134 4982, la ciudadanía tiene acceso a información de personas extraviadas dentro de la zona metropolitana de Guadalajara, siempre y cuando se encuentren bajo el resguardo de alguna institución pública de seguridad o servicios médicos; ya sea por detención o accidentes.

El servicio funciona las 24 horas de los 365 días del año.

La actualización de información, por parte de las instituciones, de las personas que se encuentran bajo su resguardo es cada 12 horas.

* Cifras acumuladas del 01 de enero al 30 de abril del 2017

