



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	4.536.012
CALLE Costa Norte	519.605
CALLE Sur	400.218
CALLE Altos Norte	404.225
CALLE Valles	331.673
CALLE Ciénega	489.424
CALLE Sierra Occidental	37.381
CALLE Altos Sur	457.760
CALLE Sureste	85.766
CALLE Sierra de Amula	112.463
CALLE Norte	46.602
CALLE Costa Sur	93.672

* Cifras acumuladas del 01 de Enero al 30 de Nov del 2018



Servicio 911 Emergencias



Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	699.369	15,42%	1.857.656	40,95%	981.560	21,64%	296.230	6,53%	701.197	15,46%
Costa Norte	82.277	15,83%	141.146	27,16%	84.640	16,29%	155.615	29,95%	55.927	10,76%
Sur	19.950	4,98%	189.461	47,34%	86.973	21,73%	46.134	11,53%	57.700	14,42%
Altos Norte	14.817	3,67%	236.035	58,39%	77.890	19,27%	25.993	6,43%	49.490	12,24%
Valles	6.160	1,86%	200.625	60,49%	65.306	19,69%	18.708	5,64%	40.874	12,32%
Ciénega	9.361	1,91%	236.327	48,29%	71.494	14,61%	85.028	17,37%	87.214	17,82%
Sierra Occidental	212	0,57%	22.953	61,40%	4.928	13,18%	1.224	3,27%	8.064	21,57%
Altos Sur	24.100	5,26%	199.058	43,49%	77.859	17,01%	71.634	15,65%	85.109	18,59%
Sureste	476	0,55%	41.775	48,71%	19.615	22,87%	3.322	3,87%	20.578	23,99%
Sierra de Amula	1.442	1,28%	56.620	50,35%	16.282	14,48%	6.865	6,10%	31.254	27,79%
Norte	206	0,44%	25.347	54,39%	7.419	15,92%	5.447	11,69%	8.183	17,56%
Costa Sur	1.874	2,00%	43.580	46,52%	20.900	22,31%	11.644	12,43%	15.674	16,73%

* Cifras acumuladas del 01 de enero al 30 de Nov del 2018



¿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).



Servicio 911 Emergencias

Procedimiento de atención

1 El Ciudadano llama al 911



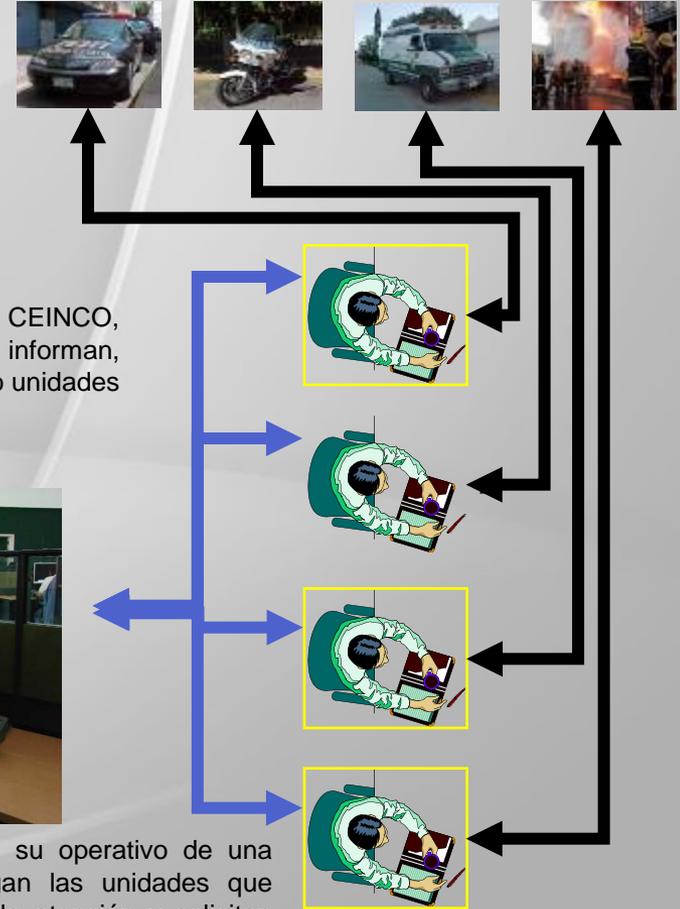
3 El Despachador, uno o todos los presentes en CEINCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



2 La llamada es atendida por un operador de enlace y canalizada, en tiempo real, al despachador de alguna dependencia albergada en el Centro Integral de Comunicaciones



4 Las dependencias inician su operativo de una manera autónoma, despliegan las unidades que consideren suficientes para la atención y solicitan apoyo, de otras dependencias, en caso de considerarlo necesario.



¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

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

¿Qué programas de acercamiento ciudadano existen?

Actualmente el Gobierno del Estado de Jalisco y la Fiscalía General del Estado, 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 Fiscalía General del Estado, 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.



¿Cómo puedo registrarme al programa de Usuarios Potenciales?

1.- Deberá ponerse en contacto con algún servidor público del Centro Integral de Comunicaciones, por medio de las líneas telefónicas administrativas:

- Conmutador 3134 4900.
- Fax 3134 4920 y 25.
- Quejas o inscripciones al Programa **Usuario Potencial:**
 - Departamento de Atención Ciudadana 3134 4901.
- Contacto con funcionarios:
 - Dirección del CEINCO. 3134 4931.
 - Coordinación Operativa. 3134 4932.

2.- Definir fecha, hora y lugar de contacto;

3.- Preparar la información necesaria para su registro:

- Nombre del suscriptor.
- Tipo de establecimiento y giro (casa habitación, negocio, etc).
- Calle, número, cruces, código postal, colonia y municipio.
- Números telefónicos a vincular con la dirección, y nombre del proveedor del servicio.
- Principales vulnerabilidades a las que está expuesto en el domicilio registrado (Robos, incendios, enfermos graves, etc).
- Información primordial de importancia que deba ser conocida por las diversas instituciones (Manejo de materiales peligrosos, puntos varios de acceso, edades y tipo de medicamentos ingeridos por enfermos graves, cantidad de habitantes en el domicilio, nivel del edificio donde se encuentra el domicilio registrado, etc)



Sistema de localización de personas (LOCATEL).

Implementado durante el año 1997 en la Fiscalía General 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

74,042

¿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 Nov del 2018



¿Qué información debo tener presente?

- Nombre de la persona que se busca.
- Edad
- Sexo
- Fecha probable de extravío (última vez que se tuvo noticias de la persona extraviada)
- Media Filiación y señas particulares
- Descripción de vestimenta

Además:

- Nombre del solicitante y número telefónico de referencia para recibir informes.

