

Escudo
Urbano

9 1 1

EMERGENCIAS



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

CENTRO	345,966
CALLE Costa Norte	44,081
CALLE Sur	32,686
CALLE Altos Norte	27,870
CALLE Valles	22,047
CALLE Ciénega	33,639
CALLE Sierra Occidental	2,653
CALLE Altos Sur	31,908
CALLE Sureste	6,682
CALLE Sierra de Amula	9,057
CALLE Norte	3,113
CALLE Costa Sur	5,131

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de
Diciembre del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CENTRO	54,894	16%	89,832	26%	48,195	14%	27,087	8%	125,958	36%
CALLE Costa Norte	8,583	19%	12,419	28%	7,884	18%	9,967	23%	5,228	12%
CALLE Sur	2,021	6%	11,548	35%	8,298	25%	6,278	19%	4,541	14%
CALLE Altos Norte	1,376	5%	15,699	56%	4,218	15%	2,873	10%	3,704	13%
CALLE Valles	853	4%	13,146	60%	3,944	18%	1,409	6%	2,695	12%
CALLE Ciénega	1,259	4%	15,920	47%	3,696	11%	5,569	17%	7,195	21%
CALLE Sierra Occidental	91	3%	1,307	49%	350	13%	408	15%	497	19%
CALLE Altos Sur	1,556	5%	14,147	44%	3,903	12%	6,520	20%	5,782	18%
CALLE Sureste	71	1%	3,111	47%	1,535	23%	159	2%	1,806	27%
CALLE Sierra de Amula	138	2%	4,716	52%	1,014	11%	717	8%	2,472	27%
CALLE Norte	15	0%	1,992	64%	390	13%	181	6%	535	17%
CALLE Costa Sur	150	3%	2,361	46%	962	19%	716	14%	942	18%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Diciembre del 2019



Servicio 911 Emergencias

¿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?



Servicio 911 Emergencias

¿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).

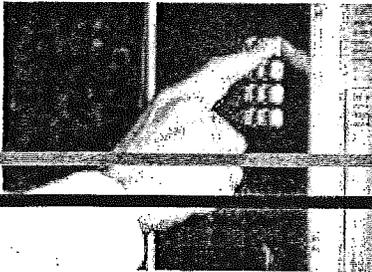
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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).

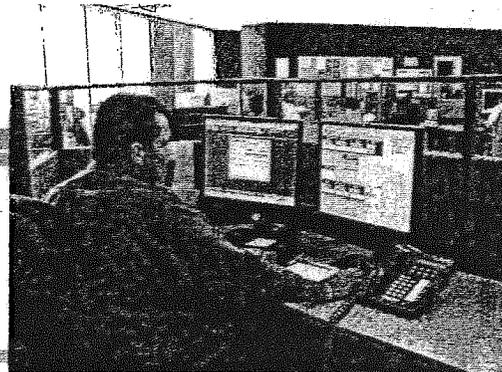
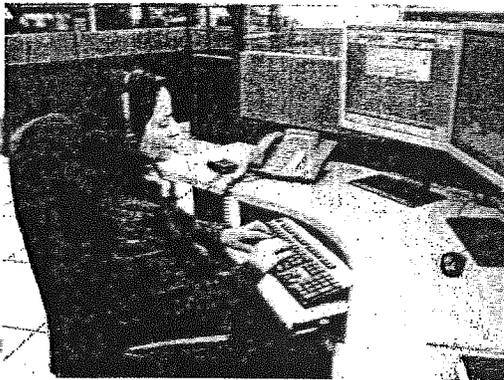
Servicio 911 Emergencias

Procedimiento de atención

1 El Ciudadano llama al 911

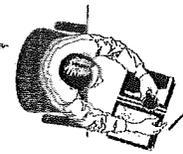
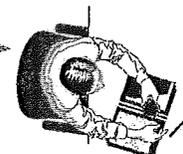
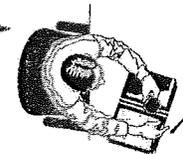
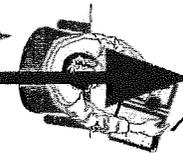


2 El Despachador, ante todos los servicios en SEMTOS, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.





Servicio 911 Emergencias

¿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 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.



Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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

5,588

¿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 al 31 de
Diciembre del 2019

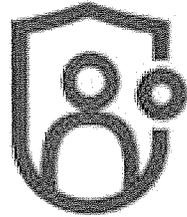
Servicio 911 Emergencias

¿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.



Escudo
Urbano

9 1 1

EMERGENCIAS



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

CENTRO	348,772
CALLE Costa Norte	40,987
CALLE Sur	28,359
CALLE Altos Norte	24,488
CALLE Valles	22,720
CALLE Ciénega	31,392
CALLE Sierra Occidental	2,639
CALLE Altos Sur	31,245
CALLE Sureste	5,896
CALLE Sierra de Amula	9,436
CALLE Norte	2,722
CALLE Costa Sur	6,085

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de
Noviembre del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CENTRO	51,578	15%	87,636	25%	46,350	13%	25,810	7%	137,398	39%
CALLE Costa Norte	7,815	19%	11,671	28%	6,305	15%	9,854	24%	5342	13%
CALLE Sur	1,861	7%	11,447	40%	5,015	18%	5,370	19%	4,666	16%
CALLE Altos Norte	1,246	5%	14,896	61%	4,177	17%	3,416	14%	753	3%
CALLE Valles	781	3%	14,060	62%	3,708	16%	1,484	7%	2,687	12%
CALLE Ciénega	1,095	3%	15,459	49%	3,549	11%	4,149	13%	7,140	23%
CALLE Sierra Occidental	69	3%	1,355	51%	364	14%	324	12%	527	20%
CALLE Altos Sur	1,432	5%	14,856	48%	4,341	14%	4,953	16%	5,663	18%
CALLE Sureste	81	1%	3,223	55%	1,260	21%	175	3%	1,157	20%
CALLE Sierra de Amula	135	1%	4,977	53%	1,026	11%	622	7%	2,676	28%
CALLE Norte	16	1%	1,627	60%	490	18%	121	4%	468	17%
CALLE Costa Sur	169	3%	2,467	41%	1,159	19%	998	16%	1,292	21%

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de
Noviembre del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



Servicio 911 Emergencias

¿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?

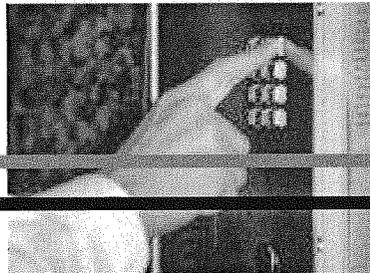
- Direcciones o números telefónicos. (Marcar 040).
- Reportes de Baches, Lámparas apagadas, Vecinos ruidosos, Perros ladrando, etc. (Marcar al número telefónico correspondiente al H. Ayuntamiento de su colonia).
- Localizar a personas extraviadas (Marcar a LOCATEL 3134 4982).
- Fallas de energía eléctrica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

Servicio 911 Emergencias

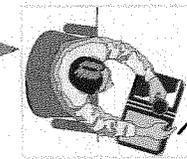
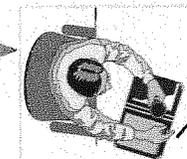
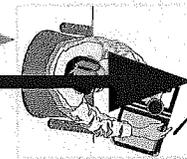
Procedimiento de atención



1 El Ciudadano llama al 911



2 El Despachador, una o todas las presentas en SENCC, 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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	5,990
--------------------	-------

¿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 al 30 de
Noviembre del 2019

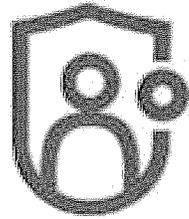
Servicio 911 Emergencias

¿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.



Escudo
Urbano

9 1 1

EMERGENCIAS



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

CENTRO	355,472
CALLE Costa Norte	40,238
CALLE Sur	28,926
CALLE Altos Norte	25,515
CALLE Valles	21,453
CALLE Ciénega	33,052
CALLE Sierra Occidental	2,702
CALLE Altos Sur	31,541
CALLE Sureste	6,634
CALLE Sierra de Amula	8,727
CALLE Norte	3,237
CALLE Costa Sur	5,946

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de
Octubre del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CENTRO	55,938	16%	100,929	28%	47,441	13%	25,786	7%	125,378	35%
CALLE Costa Norte	7,930	20%	11,382	28%	5,716	14%	10,294	26%	4,916	12%
CALLE Sur	1,918	7%	10,394	36%	4,058	14%	7,768	27%	4,788	17%
CALLE Altos Norte	1,323	5%	14,559	57%	3,526	14%	2,653	10%	3,454	14%
CALLE Valles	740	3%	13,873	65%	2,746	13%	1,501	7%	2,593	12%
CALLE Ciénega	1,052	3%	16,459	50%	3,685	11%	4,429	13%	7,427	22%
CALLE Sierra Occidental	143	5%	1,252	46%	438	16%	387	14%	482	18%
CALLE Altos Sur	1,534	5%	15,394	49%	4,420	14%	4,502	14%	5,691	18%
CALLE Sureste	63	1%	3,629	55%	1,443	22%	163	2%	1,336	20%
CALLE Sierra de Amula	108	1%	4,544	52%	775	9%	591	7%	2,709	31%
CALLE Norte	8	0%	1,763	54%	491	15%	309	10%	666	21%
CALLE Costa Sur	143	2%	2,586	43%	1,275	21%	811	14%	1,131	19%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Octubre del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?





Servicio 911 Emergencias

¿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).

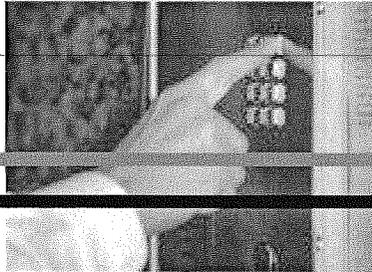
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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

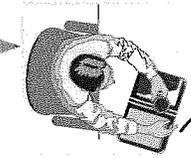
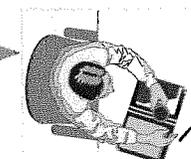
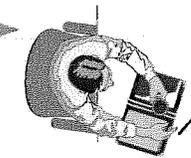
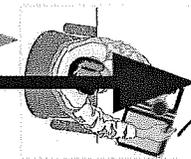
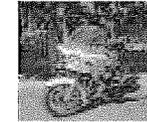


2 El Despachador, uno o todos los presentes en el CENCS, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.



Servicio 911 Emergencias

¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

- Evitando llamar cuando no exista una emergencia.
- Conociendo el servicio y difundándolo 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 vínculo 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.



Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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	6,211
--------------------	-------

¿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.

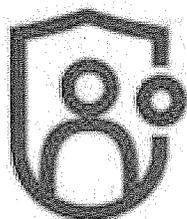
Servicio 911 Emergencias

¿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:

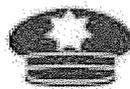
- Nombre del solicitante y número telefónico de referencia para recibir informes.



**Escudo
Urbano**

9 1 1

EMERGENCIAS



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	347,281
CALLE Costa Norte	39,230
CALLE Sur	28,990
CALLE Altos Norte	23,967
CALLE Valles	21,772
CALLE Ciénega	33,630
CALLE Sierra Occidental	2,479
CALLE Altos Sur	30,909
CALLE Sureste	5,692
CALLE Sierra de Amula	8,119
CALLE Norte	3,542
CALLE Costa Sur	6,209

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de
Septiembre del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	56,446	16%	103,224	30%	50,906	15%	27,044	8%	109,661	32%
CALLE Costa Norte	8,146	21%	9,857	25%	5,843	15%	10,433	27%	4,951	13%
CALLE Sur	1,930	7%	11,191	39%	5,805	20%	5,624	19%	4,440	15%
CALLE Altos Norte	1,456	6%	15,279	64%	3,932	16%	2,761	12%	539	2%
CALLE Valles	755	3%	13,604	62%	3,186	15%	1,714	8%	2,513	12%
CALLE Ciénega	997	3%	17,368	52%	4,106	12%	3,817	11%	7,342	22%
CALLE Sierra Occidental	64	3%	1,340	54%	275	11%	310	13%	490	20%
CALLE Altos Sur	1,436	5%	14,898	48%	3,863	12%	5,090	16%	5,622	18%
CALLE Sureste	62	1%	3,230	57%	1,012	18%	155	3%	1,233	22%
CALLE Sierra de Amula	128	2%	4,032	50%	847	10%	658	8%	2,454	30%
CALLE Norte	7	0%	2,031	57%	708	20%	129	4%	667	19%
CALLE Costa Sur	161	3%	2,641	43%	1,188	19%	1,061	17%	1,158	19%

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de Septiembre del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?





Servicio 911 Emergencias

¿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).

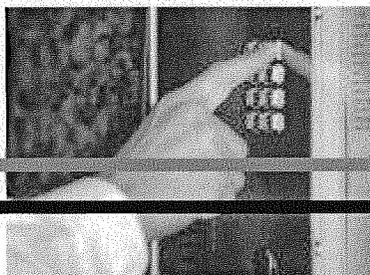
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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

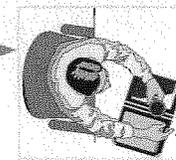
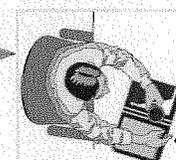
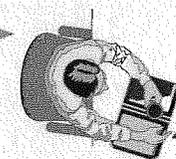
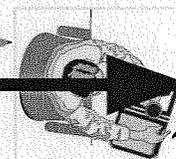


2 El Despachador, en todas las dependencias en SEMISCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.



Servicio 911 Emergencias

¿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 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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	5,230
--------------------	-------

¿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.



Servicio 911 Emergencias

¿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.

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	366,488
CALLE Costa Norte	47,753
CALLE Sur	31,439
CALLE Altos Norte	31,145
CALLE Valles	25,563
CALLE Ciénega	34,803
CALLE Sierra Occidental	3,703
CALLE Altos Sur	33,590
CALLE Sureste	7,085
CALLE Sierra de Amula	8,304
CALLE Norte	3,746
CALLE Costa Sur	6,185

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Agosto del 2019

Servicio 911 Emergencias



Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	58,320	16%	111,799	31%	57,768	16%	27,230	7%	111,371	30%
CALLE Costa Norte	8,994	19%	11,658	24%	10,206	21%	10,824	23%	6071	13%
CALLE Sur	1,977	6%	13,100	42%	6,481	21%	5,224	17%	4,657	15%
CALLE Altos Norte	1,493	5%	16,596	53%	6,186	20%	3,142	10%	3,728	12%
CALLE Valles	659	3%	15,217	60%	5,178	20%	1,706	7%	2,803	11%
CALLE Ciénega	1,113	3%	18,380	53%	4,692	13%	3,465	10%	7,153	21%
CALLE Sierra Occidental	69	2%	1,805	49%	1,037	28%	239	6%	553	15%
CALLE Altos Sur	1,360	4%	16,840	50%	5,233	16%	4,183	12%	5,974	18%
CALLE Sureste	63	1%	3,617	51%	1,474	21%	218	3%	1,713	24%
CALLE Sierra de Amula	145	2%	4,658	56%	933	11%	588	7%	1,980	24%
CALLE Norte	24	1%	2,125	57%	613	16%	366	10%	618	16%
CALLE Costa Sur	214	3%	2,887	47%	1,094	18%	967	16%	1,023	17%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Agosto del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



Servicio 911 Emergencias

¿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

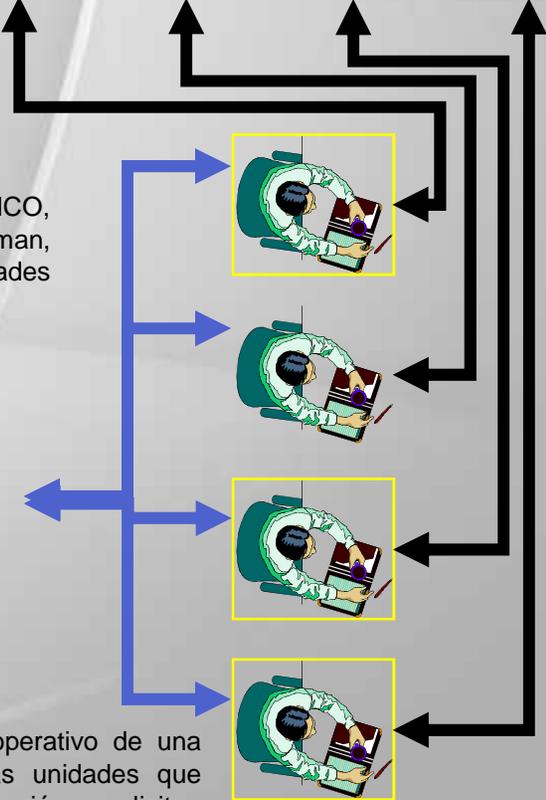


2 La llamada es atendida por un operador de enlace y canalizada, en tiempo real, al despachador de alguna dependencia albergada en el Centro Integral de Comunicaciones

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



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.



Servicio 911 Emergencias

¿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 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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 esta 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)

Servicio 911 Emergencias

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

6,477

¿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 al 31 de Agosto del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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.

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	354,426
CALLE Costa Norte	46,140
CALLE Sur	32,182
CALLE Altos Norte	29,058
CALLE Valles	24,623
CALLE Ciénega	37,707
CALLE Sierra Occidental	3,669
CALLE Altos Sur	32,538
CALLE Sureste	6,028
CALLE Sierra de Amula	9,354
CALLE Norte	3,544
CALLE Costa Sur	6,426

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Julio del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	56,386	16%	116,242	33%	55,893	16%	26,016	7%	99,889	28%
CALLE Costa Norte	8,497	18%	12,298	27%	9,093	20%	10,739	23%	5513	12%
CALLE Sur	1,962	6%	14,106	44%	6,563	20%	4,863	15%	4,688	15%
CALLE Altos Norte	1,421	5%	16,592	57%	4,172	14%	3,067	11%	3,806	13%
CALLE Valles	542	2%	15,685	64%	3,941	16%	1,529	6%	2,926	12%
CALLE Ciénega	890	2%	19,852	53%	5,424	14%	4,355	12%	7,186	19%
CALLE Sierra Occidental	79	2%	1,593	43%	929	25%	382	10%	686	19%
CALLE Altos Sur	1,295	4%	16,864	52%	4,923	15%	3,801	12%	5,655	17%
CALLE Sureste	67	1%	3,710	62%	1,830	30%	158	3%	263	4%
CALLE Sierra de Amula	153	2%	5,148	55%	1,188	13%	703	8%	2,162	23%
CALLE Norte	46	1%	1,880	53%	571	16%	459	13%	588	17%
CALLE Costa Sur	245	4%	2,682	42%	1,190	19%	1,237	19%	1,072	17%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Julio del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



The infographic consists of three vertical black panels, each with a white icon at the top and a list of emergency types below. The first panel features a nurse icon and is titled 'MÉDICAS'. The second panel features a firefighter icon and is titled 'PROTECCIÓN CIVIL'. The third panel features a police officer icon and is titled 'SEGURIDAD'. Each panel contains a bulleted list of specific emergency situations.

MÉDICAS	PROTECCIÓN CIVIL	SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none">● Accidente de coche con heridos● Electrocutado● Infarto● Sobredosis● Trabajo de parto● Ahogado	<ul style="list-style-type: none">● Incendio● Explosión● Derrumbe● Erupción volcánica● Inundación● Enjambre de abejas	<ul style="list-style-type: none">● Disparo de arma● Violencia familiar● Abuso sexual● Homicidio● Allanamiento de morada

Servicio 911 Emergencias

¿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).

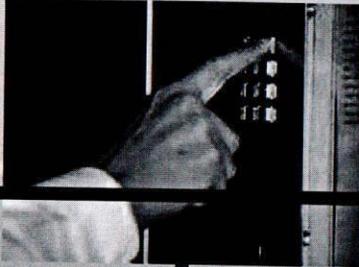
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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



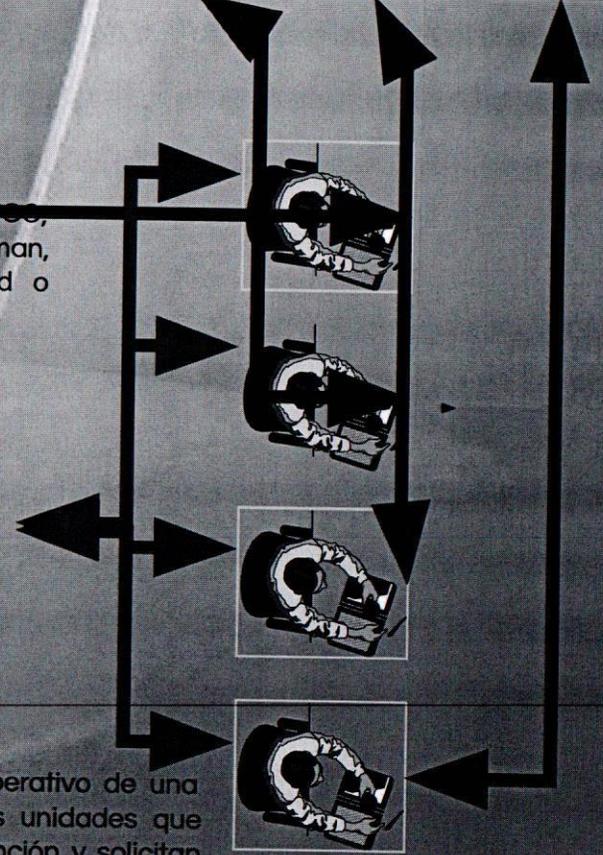
3 El Despachador, ante todos los presentes en CEMCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.



Servicio 911 Emergencias

¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

- Evitando llamar cuando no exista una emergencia.
- Conociendo el servicio y difundándolo 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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

6,458

¿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 al 31 de Julio
del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO

9 1 1

EMERGENCIAS



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	375,664
CALLE Costa Norte	45,705
CALLE Sur	29,615
CALLE Altos Norte	29,472
CALLE Valles	25,821
CALLE Ciénega	34,561
CALLE Sierra Occidental	2,484
CALLE Altos Sur	33,230
CALLE Sureste	6,464
CALLE Sierra de Amula	9,019
CALLE Norte	3,217
CALLE Costa Sur	7,287

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de Junio del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	56,689	15%	119,832	32%	55,995	15%	26,841	7%	116,307	31%
CALLE Costa Norte	8,481	19%	11,999	26%	8,121	18%	11,847	26%	5,257	12%
CALLE Sur	1,988	7%	12,209	41%	5,632	19%	4,913	17%	4,873	16%
CALLE Altos Norte	1,302	4%	16,827	57%	3,733	13%	2,857	10%	4,753	16%
CALLE Valles	655	3%	16,229	63%	3,924	15%	1,856	7%	3,157	12%
CALLE Ciénega	897	3%	20,638	60%	4,989	14%	4,371	13%	3,666	11%
CALLE Sierra Occidental	65	3%	1,052	42%	499	20%	161	6%	707	28%
CALLE Altos Sur	1,530	5%	16,578	50%	4,203	13%	4,175	13%	6,744	20%
CALLE Sureste	36	1%	3,126	48%	1,807	28%	208	3%	1,287	20%
CALLE Sierra de Amula	121	1%	4,722	52%	900	10%	721	8%	2,555	28%
CALLE Norte	6	0%	1,769	55%	494	15%	217	7%	731	23%
CALLE Costa Sur	260	4%	2,938	40%	1,327	18%	1,605	22%	1,157	16%

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de Junio del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



The infographic consists of three vertical panels, each with a representative icon at the top and a list of emergency types below. The first panel is for 'MÉDICAS' (Medical) with a nurse icon, listing car accidents with injuries, electrocution, heart attack, overdose, childbirth, and drowning. The second panel is for 'PROTECCIÓN CIVIL' (Civil Protection) with a firefighter icon, listing fire, explosion, collapse, volcanic eruption, flooding, and bee swarm. The third panel is for 'SEGURIDAD' (Security) with a police officer icon, listing gunshots, family violence, sexual abuse, homicide, and home raids.

MÉDICAS	PROTECCIÓN CIVIL	SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none">● Accidente de coche con heridos● Electrocutado● Infarto● Sobredosis● Trabajo de parto● Ahogado	<ul style="list-style-type: none">● Incendio● Explosión● Derrumbe● Erupción volcánica● Inundación● Enjambre de abejas	<ul style="list-style-type: none">● Disparo de arma● Violencia familiar● Abuso sexual● Homicidio● Allanamiento de morada

Servicio 911 Emergencias

¿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).

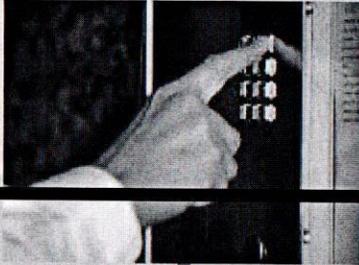
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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

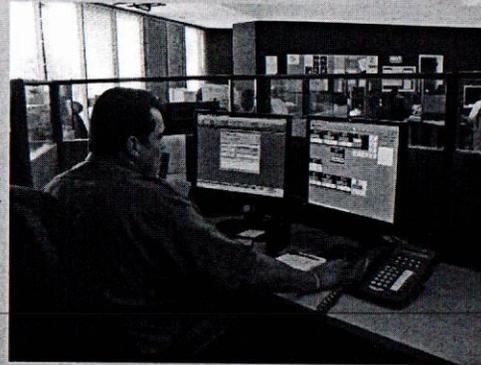
1 El Ciudadano llama al 911



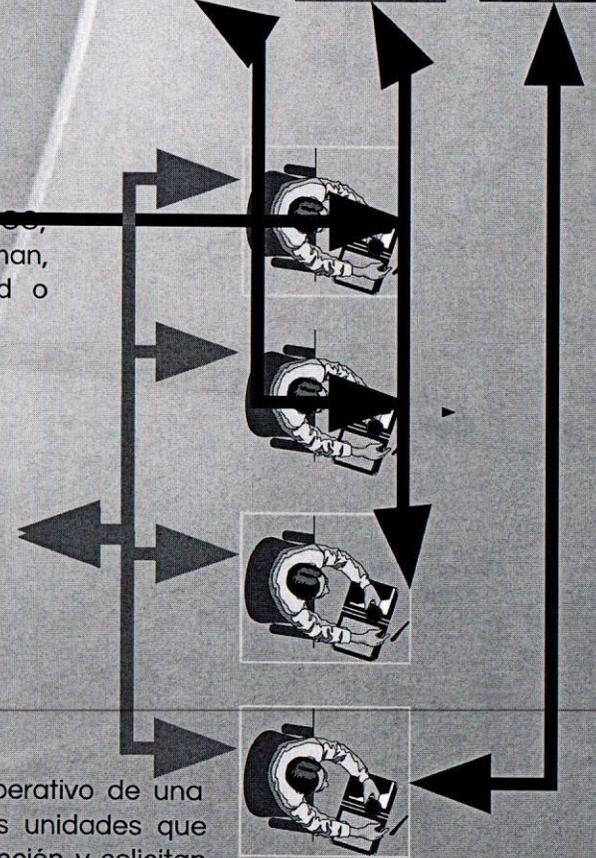
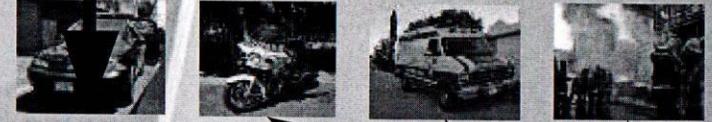
2 El Despachador, ante todos los presentes en el CENCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.



Servicio 911 Emergencias

¿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 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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

6,780

¿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 al 30 de Junio del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO

9 1 1

EMERGENCIAS



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	390,869
CALLE Costa Norte	45,753
CALLE Sur	35,859
CALLE Altos Norte	32,914
CALLE Valles	26,010
CALLE Ciénega	38,956
CALLE Sierra Occidental	2,699
CALLE Altos Sur	35,613
CALLE Sureste	7,897
CALLE Sierra de Amula	8,731
CALLE Norte	3,419
CALLE Costa Sur	7,352

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Mayo del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	60,940	16%	114,639	29%	54,463	14%	31,193	8%	129,634	33%
CALLE Costa Norte	8,383	18%	13,499	30%	7,858	17%	10,992	24%	5,021	11%
CALLE Sur	2,226	6%	14,736	41%	5,527	15%	7,021	20%	6,349	18%
CALLE Altos Norte	1,453	4%	18,535	56%	3,704	11%	4,072	12%	5,150	16%
CALLE Valles	575	2%	17,033	65%	3,049	12%	2,231	9%	3,122	12%
CALLE Ciénega	939	2%	18,364	47%	4,340	11%	5,785	15%	9,528	24%
CALLE Sierra Occidental	80	3%	1,377	51%	298	11%	293	11%	651	24%
CALLE Altos Sur	1,816	5%	19,734	55%	2,525	7%	4,218	12%	7,320	21%
CALLE Sureste	94	1%	3,923	50%	2,049	26%	213	3%	1,618	20%
CALLE Sierra de Amula	129	1%	4,798	55%	833	10%	662	8%	2,309	26%
CALLE Norte	4	0%	1,831	54%	514	15%	229	7%	841	25%
CALLE Costa Sur	256	3%	3,591	49%	1,271	17%	1,165	16%	1,069	15%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Mayo del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



The infographic consists of three vertical black panels, each with a white icon at the top and a list of emergency types below. The first panel features a nurse icon and is titled 'MÉDICAS'. The second panel features a firefighter icon and is titled 'PROTECCIÓN CIVIL'. The third panel features a police officer icon and is titled 'SEGURIDAD'. Each panel contains a bulleted list of emergency types.

MÉDICAS	PROTECCIÓN CIVIL	SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none">● Accidente de coche con heridos● Electrocutado● Infarto● Sobredosis● Trabajo de parto● Ahogado	<ul style="list-style-type: none">● Incendio● Explosión● Derrumbe● Erupción volcánica● Inundación● Enjambre de abejas	<ul style="list-style-type: none">● Disparo de arma● Violencia familiar● Abuso sexual● Homicidio● Allanamiento de morada

Servicio 911 Emergencias

¿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).

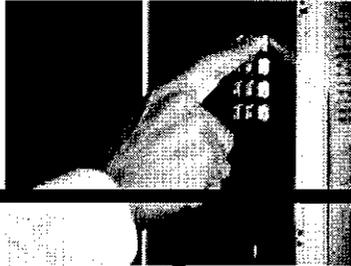
¿Qué no debo solicitar al 911?

- 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



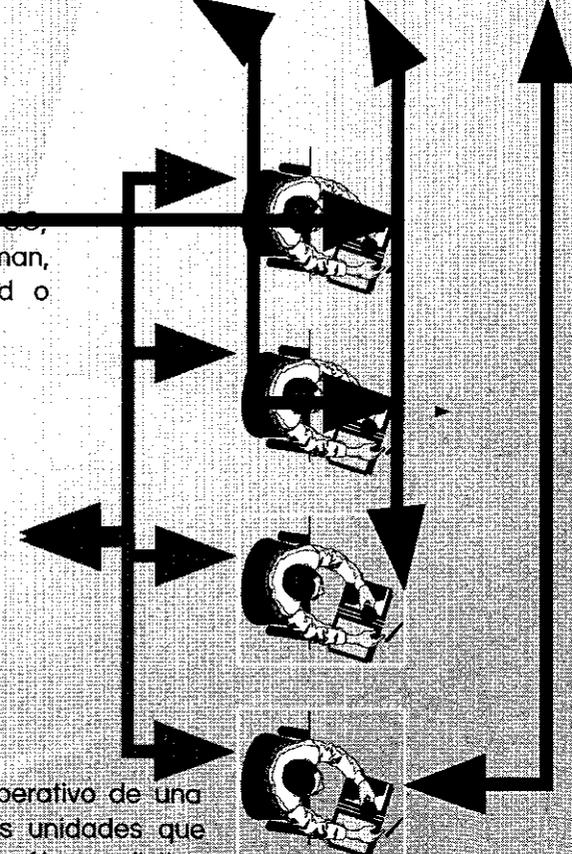
2 El Despachador, uno o todos los presentes en CENCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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.



Servicio 911 Emergencias

¿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 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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)

Servicio 911 Emergencias

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

6,586

¿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 al 31 de Mayo
del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES

CEINCO

9 1 1

EMERGENCIAS



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	374,140
CALLE Costa Norte	47,002
CALLE Sur	29,376
CALLE Altos Norte	29,872
CALLE Valles	23,726
CALLE Ciénega	36,369
CALLE Sierra Occidental	2,577
CALLE Altos Sur	33,968
CALLE Sureste	6,346
CALLE Sierra de Amula	7,700
CALLE Norte	3,529
CALLE Costa Sur	7,301

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de Abril del 2019



Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	59,928	16%	113,577	30%	56,987	15%	30,757	8%	112,891	30%
CALLE Costa Norte	8,668	18%	16,809	36%	4,233	9%	12,136	26%	5,156	11%
CALLE Sur	2,008	7%	14,637	50%	0	0%	6,699	23%	6,032	21%
CALLE Altos Norte	1,353	5%	18,762	63%	343	1%	4,558	15%	4,856	16%
CALLE Valles	524	2%	17,336	73%	941	4%	2,003	8%	2,922	12%
CALLE Ciénega	770	2%	21,936	60%	1,923	5%	3,729	10%	8,011	22%
CALLE Sierra Occidental	101	4%	1,424	55%	0	0%	398	15%	654	25%
CALLE Altos Sur	1,991	6%	19,933	59%	396	1%	4,932	15%	6,716	20%
CALLE Sureste	71	1%	4,185	66%	101	2%	159	3%	1,830	29%
CALLE Sierra de Amula	114	1%	4,557	59%	26	0%	616	8%	2,387	31%
CALLE Norte	10	0%	2,292	65%	114	3%	276	8%	837	24%
CALLE Costa Sur	318	4%	3,962	54%	242	3%	1,218	17%	1,561	21%

* Cifras acumuladas del 01 al 30 de Abril del 2019

¿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).

Procedimiento de atención

1 El Ciudadano llama al 911



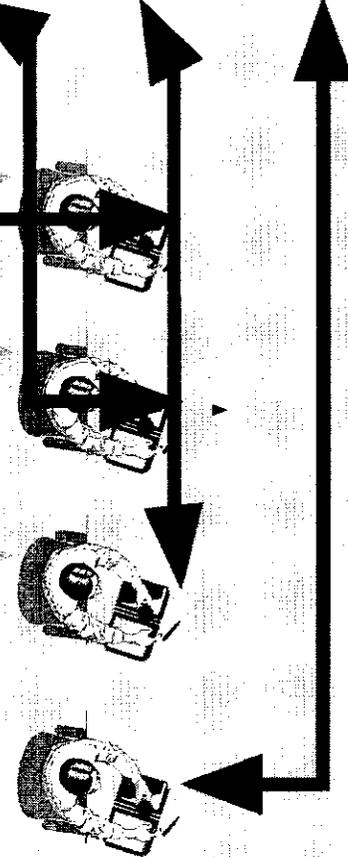
2 El Despachador, ante todos los presentes en CENCS, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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 difundiéndolo 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 con el 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	6,589
--------------------	-------

¿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 al 30 de Abril del 2019



¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO

9 1 1

UNIVERSIDAD DE CHILE
EMERGENCIAS



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	386,355
CALLE Costa Norte	48,453
CALLE Sur	33,001
CALLE Altos Norte	30,566
CALLE Valles	25,207
CALLE Ciénega	38,370
CALLE Sierra Occidental	3,206
CALLE Altos Sur	35,368
CALLE Sureste	7,446
CALLE Sierra de Amula	8,480
CALLE Norte	3,489
CALLE Costa Sur	7,877

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Marzo del 2019

Servicio 911 Emergencias

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	64,388	17%	127,649	33%	59,105	15%	32,296	8%	102,917	27%
CALLE Costa Norte	8,570	18%	15,660	32%	7,120	15%	11,898	25%	5,205	11%
CALLE Sur	1,984	6%	15,747	48%	3,884	12%	5,786	18%	5,600	17%
CALLE Altos Norte	1,421	5%	18,722	61%	2,600	9%	3,809	12%	4,014	13%
CALLE Valles	582	2%	17,173	68%	2,410	10%	1,833	7%	3,209	13%
CALLE Ciénega	778	2%	17,898	47%	2,697	7%	7,285	19%	9,712	25%
CALLE Sierra Occidental	61	2%	1,606	50%	424	13%	359	11%	756	24%
CALLE Altos Sur	2,197	6%	17,399	49%	2,908	8%	5,720	16%	7,144	20%
CALLE Sureste	50	1%	4,038	54%	1,545	21%	178	2%	1,635	22%
CALLE Sierra de Amula	113	1%	4,623	55%	604	7%	518	6%	2,622	31%
CALLE Norte	13	0%	2,105	60%	329	9%	366	10%	676	19%
CALLE Costa Sur	244	3%	4,049	51%	1,623	21%	790	10%	1,171	15%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Marzo del 2019

Servicio 911 Emergencias

¿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?



Servicio 911 Emergencias

¿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

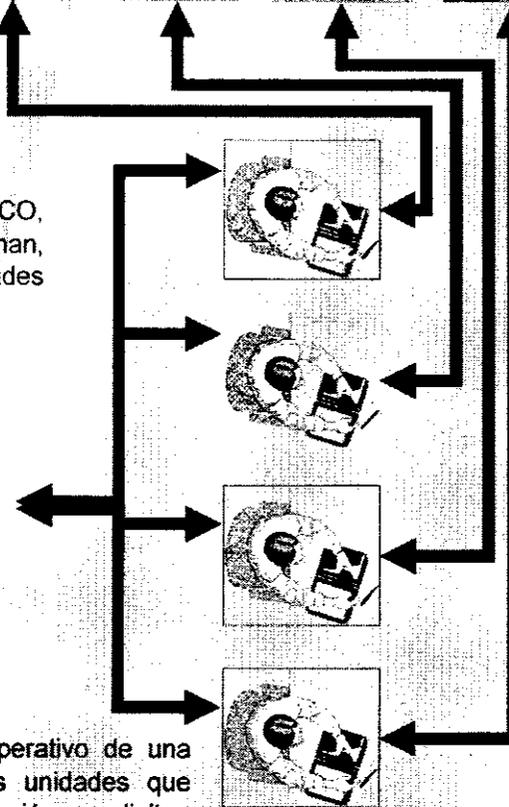
1 El Ciudadano llama al 911



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



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



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.

Servicio 911 Emergencias

¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

- Evitando llamar cuando no exista una emergencia.
- Conociendo el servicio y difundándolo 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 vínculo 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.

Servicio 911 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.

Servicio 911 Emergencias

¿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 esta 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)

Servicio 911 Emergencias

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

7,109

¿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 al 31 de Marzo del 2010

Servicio 911 Emergencias

¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO

9 1 1

EMERGENCIAS



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	344,782
CALLE Costa Norte	36,571
CALLE Sur	31,480
CALLE Altos Norte	28,330
CALLE Valles	22,152
CALLE Ciénega	34,563
CALLE Sierra Occidental	2,042
CALLE Altos Sur	32,885
CALLE Sureste	6,294
CALLE Sierra de Amula	7,796
CALLE Norte	3,098
CALLE Costa Sur	6,761

* Cifras acumuladas del 01 al 28 de
Febrero del 2019

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	58,825	17%	116,801	34%	56,717	16%	30,847	9%	81,592	24%
CALLE Costa Norte	7,583	21%	10,558	29%	4,368	12%	9,589	26%	4,473	12%
CALLE Sur	1,777	6%	13,231	42%	7,796	25%	4,162	13%	4,514	14%
CALLE Altos Norte	1,458	5%	14,773	52%	3,255	11%	3,866	14%	4,978	18%
CALLE Valles	506	2%	14,337	65%	3,129	14%	1,528	7%	2,652	12%
CALLE Ciénega	854	2%	14,985	43%	4,124	12%	6,422	19%	8,178	24%
CALLE Sierra Occidental	24	1%	1,138	56%	175	9%	235	12%	470	23%
CALLE Altos Sur	1,864	6%	14,888	45%	4,201	13%	5,085	15%	6,847	21%
CALLE Sureste	43	1%	3,223	51%	1,257	20%	550	9%	1,221	19%
CALLE Sierra de Amula	105	1%	3,602	46%	973	12%	394	5%	2,722	35%
CALLE Norte	8	0%	1,698	55%	376	12%	158	5%	858	28%
CALLE Costa Sur	180	3%	3,409	50%	1,398	21%	684	10%	1,090	16%

* Cifras acumuladas del 01 al 28 de Febrero del 2019

¿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?

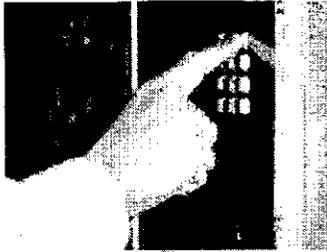
- Ubicación exacta del incidente. (Calle, número, cruce, colonia, municipio)
- Tipo de emergencia (Que es lo que sucede).
- Características de los agresores o delincuentes (media filiación, vestimenta, accesorios y portación de arma).
- Características de vehículo (tipo, modelo, color, placas, características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

¿Qué no debo solicitar al 911?

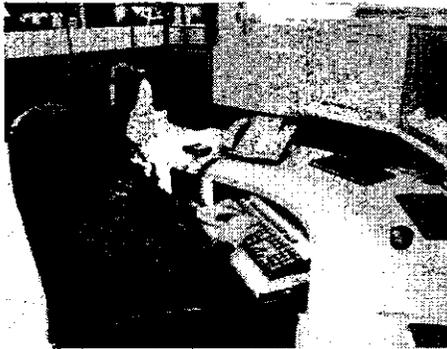
- Direcciones o números telefónicos. (Marcar 040).
- Reportes de Baches, Lámparas apagadas, Vecinos ruidosos, Perros ladrando, etc. (Marcar al número telefónico correspondiente al H. Ayuntamiento de su colonia).
- Localizar a personas extraviadas (Marcar a LOCATEL 3134 4982).
- Fallas de energía eléctrica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

Procedimiento de atención

1 El Ciudadano llama al 911



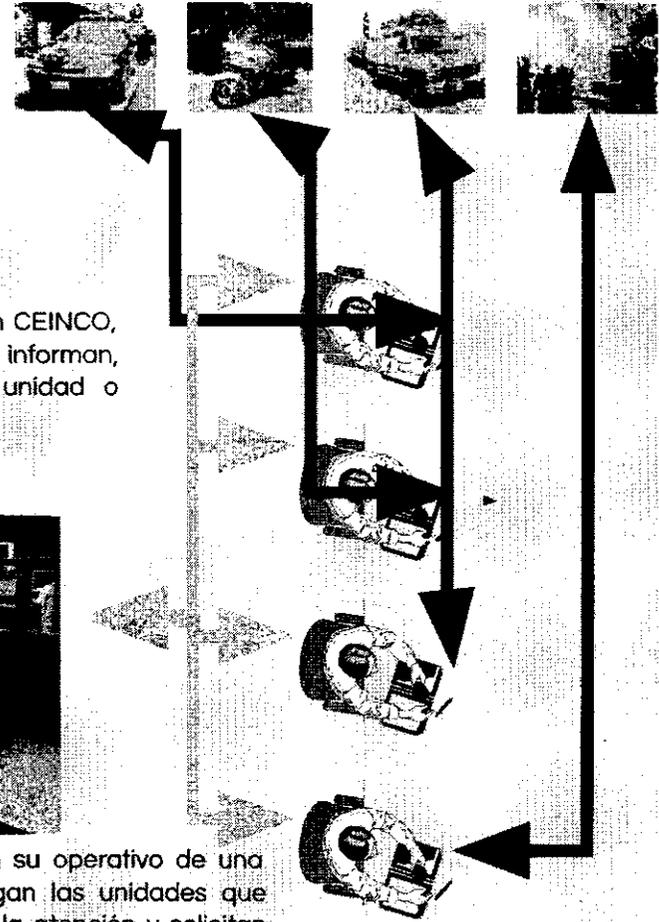
3 El Despachador, uno o todos los presentes en CEINCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades más cercanas.



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.

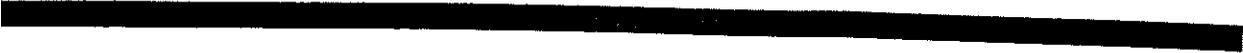


¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

- Evitando llamar cuando no exista una emergencia.
- Conociendo el servicio y difundándolo 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

5,756

¿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 al 28 de
Febrero del 2010

¿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.

CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES

CEINCO

9 1 1

EMERGENCIAS



Servicio 911 Emergencias



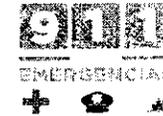
Implementado desde el año 1995 (febrero), tiene cobertura estatal en telefonía móvil y regional en telefonía fija, Jalisco fue el primer estado en implementar el servicio por medio del número 08. A partir del 2004, se inicia la migración al número nacional 066 y el 09 de enero del 2017, mediante el acuerdo 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	361,430
CALLE Costa Norte	41,212
CALLE Sur	31,581
CALLE Altos Norte	29,670
CALLE Valles	21,882
CALLE Ciénega	35,892
CALLE Sierra Occidental	2,457
CALLE Altos Sur	32,901
CALLE Sureste	6,816
CALLE Sierra de Amula	8,724
CALLE Norte	2,435
CALLE Costa Sur	6,452

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Enero del 2019

Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia



	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	62,409	17.27%	130,339	36.06%	61,512	17.02%	33,717	9.33%	73,453	20.32%
CALLE Costa Norte	7,709	18.71%	12,303	29.85%	6,794	16.49%	9,339	22.66%	5,067	12.29%
CALLE Sur	1,657	5.25%	13,590	43.03%	7,444	23.57%	4,421	14.00%	4,469	14.15%
CALLE Altos Norte	1,349	4.55%	15,390	51.87%	4,003	13.49%	4,256	14.34%	4,672	15.75%
CALLE Valles	511	2.34%	13,903	63.54%	3,306	15.11%	1,478	6.75%	2,684	12.27%
CALLE Ciénega	836	2.33%	15,838	44.13%	5,066	14.11%	7,010	19.53%	7,142	19.90%
CALLE Sierra Occidental	23	0.94%	1,389	56.53%	293	11.93%	113	4.60%	639	26.01%
CALLE Altos Sur	1,952	5.93%	15,802	48.03%	4,586	13.94%	4,254	12.93%	6,307	19.17%
CALLE Sureste	49	0.72%	3,160	46.36%	1,487	21.82%	611	8.96%	1,509	22.14%
CALLE Sierra de Amula	122	1.40%	4,359	49.97%	1,620	18.57%	522	5.98%	2,101	24.08%
CALLE Norte	7	0.29%	1,252	51.42%	336	13.80%	215	8.83%	625	25.67%
CALLE Costa Sur	198	3.07%	3,078	47.71%	1,307	20.26%	859	13.31%	1,010	15.65%

* Cifras acumuladas del 01 al 31 de Enero del 2019

¿Qué información debo proporcionar al sistema de emergencias 911?

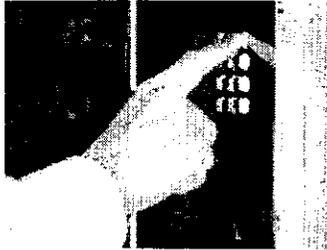
- Ubicación exacta del incidente. (Calle, número, cruce, colonia, municipio)
- Tipo de emergencia (Que es lo que sucede).
- Características de los agresores o delincuentes (media filiación, vestimenta, accesorios y portación de arma).
- Características de vehículo (tipo, modelo, color, placas, características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

Procedimiento de atención

1 El Ciudadano llama al 911



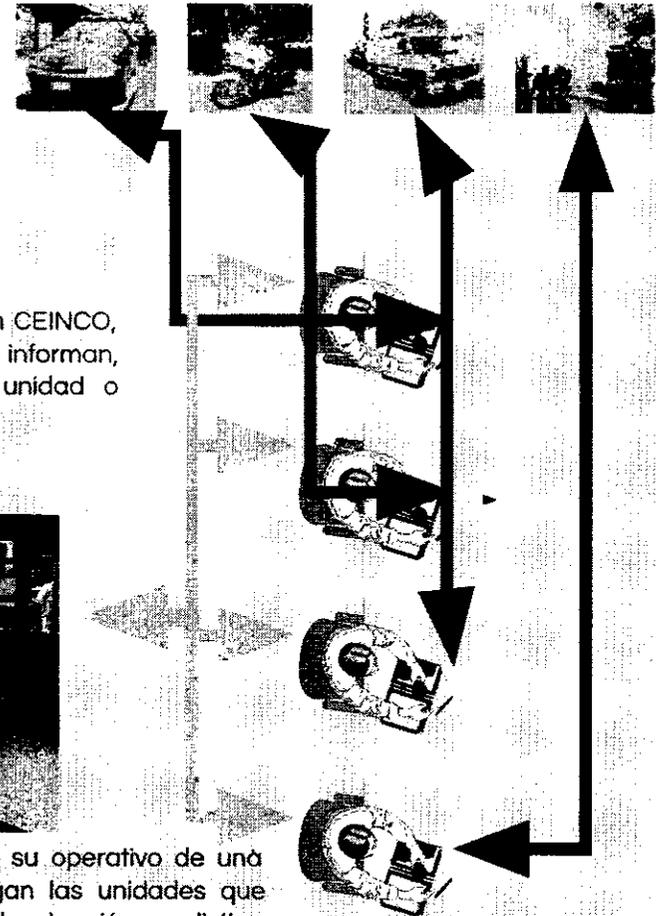
3 El Despachador, uno o todos los presentes en CEINCO, simultáneamente reciben la solicitud de ayuda e informan, según su operatividad, para que acuda la unidad o unidades mas cercanas



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 difundándolo 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 vínculo 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

7,506

¿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 al 31 de
Enero del 2019

¿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.

