



Fiscalía  
General del Estado  
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

# CENTRO INTEGRAL DE COMUNICACIONES CEINCO



# Servicio 911 Emergencias



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

Llamadas recibidas

CEINCO	6,802,355
CALLE Costa Norte	647,178
CALLE Sur	494,521
CALLE Altos Norte	534,072
CALLE Valles	458,143
CALLE Ciénega	468,018
CALLE Sierra Occidental	47,812
CALLE Altos Sur	663,140
CALLE Sureste	93,188
CALLE Sierra de Amula	92,521
CALLE Norte	61,449
CALLE Costa Sur	126,268

\* Cifras acumuladas del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017



# Servicio 911 Emergencias



## Total de Llamadas recibidas por rubro de emergencia

	Emergencias		Falsas		Desvíos EVA		No Emergencias		Abandonadas	
CEINCO	741,086	10.89%	2,874,409	42.26%	1,988,561	29.23%	404,815	5.95%	793,484	11.66%
Costa Norte	87,185	13.47%	246,830	38.14%	73,108	11.30%	205,005	31.68%	35,050	5.42%
Sur	22,101	4.47%	266,833	53.96%	80,250	16.23%	65,859	13.32%	59,478	12.03%
Altos Norte	17,730	3.32%	331,036	61.98%	109,674	20.54%	36,757	6.88%	38,875	7.28%
Valles	7,530	1.64%	295,191	64.43%	98,084	21.41%	26,667	5.82%	30,671	6.69%
Ciénega	7,047	1.51%	262,060	55.99%	65,260	13.94%	73,212	15.64%	60,439	12.91%
Sierra Occidental	152	0.32%	32,373	67.71%	3,059	6.40%	1,542	3.23%	10,686	22.35%
Altos Sur	26,474	3.99%	339,557	51.20%	115,431	17.41%	102,823	15.51%	78,855	11.89%
Sureste	268	0.29%	47,409	50.87%	8,908	9.56%	8,737	9.38%	27,866	29.90%
Sierra de Amula	1,749	1.89%	52,409	56.65%	9,350	10.11%	5,767	6.23%	23,246	25.13%
Norte	480	0.78%	36,959	60.15%	9,756	15.88%	7,735	12.59%	6,519	10.61%
Costa Sur	2,344	1.86%	72,612	57.51%	19,428	15.39%	20,161	15.97%	11,723	9.28%

\* Cifras acumuladas del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017



## ¿Cómo funciona?

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

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

## ¿Qué puedo reportar al sistema de emergencias 911?



## ¿Qué información debo proporcionar al sistema de emergencias 911?

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

## ¿Qué no debo solicitar al 911?

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



## ¿Cómo ayudo al sistema de emergencias 911?

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

## ¿Qué programas de acercamiento ciudadano existen?

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



## ¿Cómo funciona el programa de Usuarios Potenciales?

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

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



## Sistema de localización de personas (LOCATEL).

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

Llamadas recibidas

87,347

## ¿Cómo funciona?

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

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

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

\* Cifras acumuladas del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017

