

Bases de datos	Problemas
	<p>En el aplicativo de captura de primer respondiente, el apartado de cadena de custodia funciona de forma intermitente, en algunas ocasiones, no permite la captura de la información y en ocasiones el sistema de captura de primer respondiente no permite guardar las narraciones de hechos, lo que implica que se tenga que capturar en varias ocasiones.</p>
<p>2. Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública</p>	<p>Al guardar la documentación, el aplicativo de captura de RNPSP cambia el documento, guardando uno distinto al que se integró, lo que genera inconsistencias en relación con la calidad de la información. La Fiscalía General de Justicia del Estado de México indica que el sistema en el que se captura es intermitente, mismo que se cierra antes de culminar el registro, por lo que se debe hacer nuevamente la captura desde el inicio.</p> <p>Intermitencia en la comunicación con el aplicativo del RNPSP, lo que no permite integrar o generar el registro; al día de la fecha, se han generado los folios que se enumeran a continuación, en la Mesa de Ayuda de la Comisión Nacional de Seguridad, por diversas fallas: SD167795, SD169175, SD169244, SD178379, SD178397, IM52778, IM53322, IM53558, SD203910 y SD205394. El sistema presenta fallas internas recurrentes que impiden realizar actualizaciones y/o modificaciones en la captura.</p> <p>La nueva versión de la VPN, ha generado fallas, no permitiendo entablar comunicación con el aplicativo del RNPSP. La Fiscalía General de Justicia del Estado de México indica que la capacidad de carga de imágenes es muy baja y sugiere que se incremente.</p>
<p>3. Base de datos AFIS</p>	<p>Se requiere tener el sistema operativo Windows XP, sistema que resulta obsoleto para trabajar en equipos de cómputo.</p> <p>Se está en la espera de obtener la ampliación de perfil para el acceso al nuevo aplicativo de captura de fichas de AFIS; las solicitudes ya se encuentran en trámite de validación de evaluaciones acreditadas y actualizadas, para enviar la solicitud al Centro Nacional de Información, el trámite para la obtención de usuarios y/o ampliación de perfil resulta muy tardado.</p>
<p>4. Base de datos "N"</p>	<p>Se está en la espera de obtener la ampliación de perfil para el acceso al nuevo aplicativo de captura de fichas de AFIS, las solicitudes ya se encuentran en trámite de validación de evaluaciones acreditadas y actualizadas, para enviar la solicitud al Centro Nacional de Información; el trámite para la obtención de usuarios y/o ampliación de perfil, resulta muy tardado.</p> <p>No hay homogenización de bases de datos.</p>

Fuente: Elaboración con datos de la Dirección General de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública del Estado de México.

b) ¿Cuáles son los tres problemas más recurrentes que se han presentado en la entidad federativa para suministrar información al CNI de las bases de datos criminalísticas y de personal?

Cuadro 7.7.

Problemas recurrentes en el suministro de información

Información	Tipo de Problema
Incidencia delictiva	La Fiscalía General de Justicia del Estado de México señala que no se puede realizar la carga de información al sistema SISDEL establecido por la Segob, misma que se remite vía correo electrónico al CNI.
	Falta de personal.
	Falta de infraestructura.
	Falta de capacitación.

Fuente: Elaboración con datos de la Dirección General de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública del Estado de México.

De los cuadros anteriores se puede observar que las problemáticas que enfrenta el personal de los distintos niveles de gobierno e instituciones en el Estado de México para suministrar con oportunidad y calidad información al CNI son diversas, sin embargo, se pueden englobar en: fallas humanas relacionadas con la falta de personal calificado, fallas de infraestructura asociadas con deficiencias en la transmisión de datos, y fallas del sistema de captura de datos, vinculadas con *software* obsoletos, bases de datos no homologadas, fallas de captura inmediata de datos y trámites lentos para la habilitación de usuarios.

Cabe aclarar que cuando se hace referencia genérica a las bases de datos criminalísticas y de personal que forman parte del CNI, se incluyen “Las bases de datos nacionales y la información contenida en ellas, en materia de detenciones, información criminal, personal de seguridad pública, servicios de seguridad privada, armamento y equipo, vehículos, huellas dactilares, teléfonos celulares, sentenciados y las demás necesarias para la operación del Sistema”.⁶⁰

⁶⁰ Artículo 5 apartado II, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 2 de enero de 2009, última reforma de 26 de junio de 2017. (Consultado el 15 de diciembre de 2017). Disponible en: www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5076728&fecha=2/01/2009

Por lo que, la información suministrada para contestar a la respuesta del presente apartado, sólo se refiere a aquellas que integran las bases de datos criminalísticas y de personal.

Este punto preguntaba por tres de los problemas más recurrentes, pero la información proporcionada por las instancias al respecto desborda el límite propuesto para responder a esta pregunta, lo que indica que hay muchas tareas de oportunidad que atender para continuar en el proceso de mejora continua.

A continuación, se presentan las dos metas a evaluar, acordadas en el Anexo Convenio Técnico del Convenio FASP 2017 del Subprograma “Sistema Nacional de Información”.

La primera meta se refiere a:

Meta 1: Alcanzar en el último trimestre de 2017 un nivel igual o superior al 90% en cada uno de los indicadores de calidad (oportunidad, completitud, consistencia y cobertura municipal) de la información de incidencia delictiva con base en la nueva metodología.

Es necesario ilustrar los indicadores de suministro de la calidad de la información de incidencia delictiva y los porcentajes comprometidos en el Anexo Técnico como metas del FASP 2017 para el PPN VII, para poner al lector en antecedente de lo que se habrá de evaluar sobre esta meta.

Cuadro 7.8.
Indicadores de Suministro de la Información de Incidencia Delictiva

A. Indicador	B. Línea base (2016) ⁶¹	C. Metas por comprometer en convenio de concertación 2017		
		Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Oportunidad	60%	73%	86%	100%
Compleitud	47%	65%	83%	90%
Consistencia	98%	99%	100%	100%
Cobertura municipal	100%	100%	100%	100%

Fuente: Secretariado Ejecutivo Nacional de Seguridad Pública. Anexo Técnico FASP para el Estado de México, 2017.

La responsabilidad de proveer la información necesaria para evaluar el nivel de cumplimiento de esta meta, correspondió a la FGJEM.

Para mostrar de forma somera qué es lo que evalúa cada indicador, se describen brevemente cada uno de ellos. El indicador de oportunidad registra el momento en el que es entregada la información al CNI, que a su vez recibe las cifras para actualizar las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad provenientes de todas las entidades federativas para integrarlas en una gran estadística nacional. El indicador de completitud refleja el grado de desagregación y detalle en los informes. El indicador de consistencia mide la veracidad y precisión de los datos reportados. Por último, el indicador de cobertura municipal evalúa al número de municipios de cada entidad que reportan y están obligados a reportar cifras para nutrir las estadísticas de las bases de datos estatales.

En tal sentido, en el Estado de México los Indicadores de Suministro de la Información de Incidencia Delictiva 2017 tuvieron las siguientes cifras:

⁶¹ Cálculo con base en la información de las Procuradurías/Fiscalías Generales de Justicia de las entidades federativas y las fórmulas establecidas por el CNI del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Cuadro 7.9.

Indicadores de Suministro de la Información de Incidencia Delictiva

A. Indicador	B. Línea base (2016) ⁶²	C. Metas por comprometer en convenio de concertación 2017			C. Resultado obtenido 2017
		Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	
Oportunidad	60%	73%	86%	100%	74%
Compleitud	47%	65%	83%	90%	100%
Consistencia	98%	99%	100%	100%	100%
Cobertura municipal	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos del Secretariado ejecutivo Nacional de Seguridad Pública. Anexo Técnico FASP para el Estado de México y la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, 2017.

Si se comparan las metas comprometidas en el Anexo Técnico FASP 2017 con las cifras reportadas por la FGJEM contenidas en la columna C del cuadro, se observa que para el indicador de oportunidad, la meta no fue alcanzada, lo que significa que los reportes de cifras trimestrales de las bases de datos requeridas al CNI, se entregaron con retraso. Por lo que sólo se alcanzó a cumplir tres cuartas partes del indicador, que expresado en términos de porcentaje deja 26% de incumplimiento en la meta comprometida.

En cuanto al indicador de completitud, se observa –derivado de lo que se registra en el cuadro y en comparación con la meta establecida– un porcentaje de cumplimiento mayor al comprometido en un 10%, lo que refleja un excelente desempeño por parte de la instancia responsable de la meta.

⁶² Cálculo con base en la información de las Procuradurías/Fiscalías Generales de Justicia de las entidades federativas y las fórmulas establecidas por el CNI del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Relativo al indicador de consistencia, se observa un cumplimiento del 100% de la meta, que cubre el compromiso adquirido en el Anexo Técnico FASP 2017 de manera satisfactoria.

Por último, con relación al indicador de cobertura municipal, se observa también un cumplimiento del 100% de la meta, lo que cubre satisfactoriamente el compromiso adquirido en el Anexo Técnico FASP 2017.

La entidad muestra que se ha logrado obtener una buena calidad en la información de incidencia delictiva en tres de los cuatro indicadores que integran el suministro de información delictiva al CNI, sin embargo, se recomienda tratar de atender a los tiempos de entrega en la información para suplir la única deficiencia existente para este rubro, que es muy significativa por el porcentaje de incumplimiento que tuvo.

Para dar contexto a lo logrado por la FGJEM, se debe atender a la realidad nacional que muestra respecto de estos indicadores una panorámica menos alentadora que en el caso del Estado de México: “aunque probablemente seamos uno de los países que produce la mayor cantidad de información en materia de delitos investigados por la autoridad, aún nos falta mucho por hacer para que podamos asegurar que contamos con información consistente y de calidad”.⁶³

Se está en el rumbo adecuado y con un esfuerzo extra se logrará consolidar esta meta en poco tiempo.

Meta 2: Al 31 de diciembre del 2017 se deberá observar una mejora en la calidad de la información suministrada a las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública en cada uno de los criterios de evaluación.

Esta meta, se refiere a la calidad de la información suministrada a las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad.

⁶³ Observatorio Nacional Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad, *La consolidación de los registros y estadísticas delictivas en México*, México, ONCOR, 2018, p. 4.

Las bases de datos incluidas en la presente meta son: el Informe Policial Homologado (IPH), licencias de conducir (LC), mandamientos judiciales (MJ), Registro Nacional de Información Penitenciaria (RNIP), Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (RNPS) y Registro de Vehículos Robados y Recuperados (RVRyR).

Cada base de datos tiene un procedimiento de evaluación específico, cuya manera de ser calculada se incluye en la nueva *Metodología para la Evaluación de las Bases de Datos Criminalísticas y de Personal de Seguridad Pública*.

Lo que es común a la evaluación de todas las bases de datos es la operativización de los criterios de oportunidad, suministro e integridad, que permiten una cuantificación para la meta presente.

El criterio de oportunidad evalúa si “la frecuencia con el que SNSP –Sistema Nacional de Seguridad Pública– ingresa información es la adecuada”.⁶⁴

El suministro se refiere a “valorar si el volumen de la información que se registra en las diferentes bases de datos corresponde a un registro completo y sistemático de la variable bajo análisis”.⁶⁵

Por último, el criterio de integridad evalúa “la congruencia de la información que se registra en las diferentes bases de datos en términos de los hechos, personas u objetos que se describen en las mismas”.⁶⁶

En el siguiente cuadro se puede observar la meta comprometida en el Anexo Técnico FASP 2017 para el Estado de México y el porcentaje de cumplimiento alcanzado reportado por la FGJEM.

Cuadro 7.10. Calidad de la información suministrada a las bases de datos

⁶⁴ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *Nueva metodología para la evaluación de las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública*, SESESP, 2016, (Consultado el 02 de enero de 2018), Disponible en Web:

http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/consejo/Metodologia_evaluacion_bases_datos.pdf

⁶⁵ Ídem.

⁶⁶ Ídem.

Bases de datos	Promedio estatal	Promedio nacional	Metas 2017	Meta alcanzada
IPH	61%	86%	86%	69%
LC	40%	48%	48%	*
MJ	25%	26%	26%	30%
RNIP	44%	26%	50%	*
RNPSP	46%	54%	60%	60%
RVRyR	68%	75%	92%	*

Fuente: Elaboración propia con datos del Secretariado Ejecutivo Nacional de Seguridad Pública. Anexo Técnico FASP para el Estado de México y la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, 2017.

*Sin datos reportados por la instancia responsable.

Se desprende de este cuadro que sólo las bases de datos del IPH, MJ y el RNPSP, reportaron información sobre el resultado de sus metas.

En cuanto al IPH, el resultado de la evaluación le deja por debajo de lo comprometido en un 17%, lo que se interpreta como incumplimiento.

Se necesitaría contar con el detalle del cálculo de la meta para saber cuál es la variable o las variables que impidieron que la meta fuera alcanzada.

Se debe tomar en cuenta también cuál es el objetivo del IPH, que en resumen se puede describir como la narración de la actuación policial que incluye datos de tiempo, lugar, modo y descripción detallada de un suceso.

En cuanto a la evaluación de oportunidad para el IPH, se calcula con base en dos factores que son: el tiempo que transcurre a partir del evento y su oportuna captura en su respectiva base de datos.

El suministro como parámetro de evaluación requiere para su cálculo del número de IPH capturados en un periodo dado, con sus ámbitos de desagregación –estatal, municipal–, el número de policías operativos disponibles para ese periodo y nivel de desagregación, comparados contra el promedio nacional de IPH capturados.

Por último, el criterio de integridad para la evaluación del IPH evalúa si los informes contienen datos de georreferencia, descripción de hechos e información complementaria.

La meta del IPH es el resultado de promediar las calificaciones de los criterios de integridad, suministro y oportunidad.

Respecto de las bases de datos de MJ, se observa que se superó la meta en 4%.

Los factores que se utilizaron para obtener la evaluación de la meta 2017 para MJ se ilustran brevemente a continuación.

El primer criterio es el de oportunidad, que evalúa la fecha de libramiento del mandamiento y su posterior captura. La evaluación se establece en cortes periódicos y debe incluir niveles de desagregación.

El segundo criterio es el de integridad, que toma en cuenta que los MJ contengan datos generales e incluyan la descripción del tipo de delito de que se trate. La evaluación también se establece en cortes periódicos y debe incluir niveles de desagregación.

Los MJ no incluyen el criterio de suministro como parte de su evaluación. Por lo que el resultado de la meta 2017 para los MJ, resulta de promediar los criterios de oportunidad e integridad.

Las bases de datos del RNPSP tenían el compromiso para el año 2017 de alcanzar una meta de 60%, la cual se cumplió precisamente al alcanzar justo esta cifra.

Su evaluación incluyó los criterios de oportunidad, suministro e integridad.

Para el criterio de oportunidad se observó que los datos de los efectivos policiales dados de alta se registraran durante los primeros días a partir de su fecha de ingreso. De igual forma, se capturaron los datos durante los primeros días cuando los elementos causaron baja de la corporación, en los periodos establecidos y con sus respectivos niveles de desagregación.

Para el criterio de suministro se evaluó que el total de movimientos de altas y bajas fueran registrados en tiempo y forma.

Por último, para evaluar el criterio de integridad, se evaluaron nueve elementos que deben incluirse en la captura de datos: generales, biométricos, académicos, domicilio actual, adscripción, fotografías, documentos probatorios, media filiación y referencias personales.

La evaluación final para la meta 2017 de la base de datos del RNPSP resulta de promediar los tres criterios ya mencionados.

En un balance general que evalúa el compromiso adquirido de mejorar la calidad de la información de las seis bases de datos aquí revisadas, se puede asegurar que la meta no fue alcanzada, puesto que tres bases de datos no muestran información de sus metas 2017; una de las tres bases de datos que sí aportan información no logró llegar a su meta, y sólo dos de las seis bases de datos evaluados, cumplieron con sus metas 2017. Lo que constituye un nivel de cumplimiento de la meta 2 del Anexo Técnico para este subprograma de 33.33%.

El Anexo Técnico del FASP 2017 indica para el Subprograma “Sistema Nacional de Información”, nueve acciones encomendadas a la entidad federativa e identificadas con las nominales incisos *a, b, c, d, e, f, g, h, i*.

De las nueve acciones, una (la acción *h*) no presentó información ni evidencia sobre su cumplimiento. Por lo que no aparece en este reporte de evaluación.

A continuación, se muestra a detalle el cumplimiento/no cumplimiento de cada una de estas acciones.

“La entidad federativa” deberá:

- a) Registrar, acopiar, integrar, verificar y enviar al Centro Nacional de Información de “El Secretariado” los datos, cifras y registros con que se alimentan las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública, así como de incidencia delictiva, a través de los medios y aplicativos establecidos, cumpliendo con los criterios de calidad de la información y con los plazos establecidos.

Para delinear el alcance de la acción aquí comprometida, se debe mencionar que las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública están integradas por las bases de datos nacionales y la información contenida en ellas, en materia de detenciones, información criminal, personal de seguridad pública, servicios de seguridad privada, armamento y equipo, vehículos, huellas dactilares, teléfonos celulares, sentenciados y las demás necesarias para la operación del Sistema, como señala la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP)⁶⁷.

La evidencia mostrada por las diversas instancias encargadas de cumplir con la acción evaluada se muestra a continuación:

1. Las bases de datos del RNPSP en el Estado de México tuvieron 23,693 actualizaciones de enero a diciembre del presente año, 5,847 altas y 3,239 bajas para el mismo periodo.
2. También se registraron, acopiaron, integraron, verificaron y enviaron al CNI de “El Secretariado” los datos, cifras y registros de las bases de datos criminalísticas (mandamientos judiciales, armas y padrón vehicular), de detenciones⁶⁸ y de incidencia delictiva, para cada uno de los meses de enero a diciembre de 2017.
3. De las bases de datos de servicios de seguridad privada, huellas dactilares, teléfonos celulares y sentenciados, no se tuvo información para fines de evaluación.
4. En reconocimiento de la importancia que tiene el acopio de los datos, cifras y registros que integran las bases de datos criminalísticas y de personal seguridad pública, el SESES Pública, la FGJEM y la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana, implementaron el proyecto: Fortalecimiento de las Áreas de Análisis y Estadística de la entidad, que tiene como objetivo facilitar el proceso de acopio, análisis e intercambio de información de calidad de las

⁶⁷ Título Primero, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 02 de enero de 2009. (Consultado el 15 de diciembre de 2017). Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgsnsp.htm>

⁶⁸ 4,529 detenciones de enero a diciembre de 2017 en la entidad.

bases de datos y registros del SNSP, así como fortalecer las capacidades de operación de las áreas que son responsables de generar, integrar, revisar y enviar la información.

5. En cuanto a la integración de información por parte de los municipios, se observa que del mes de enero a diciembre de 2017, 44 de los 48 municipios FORTASEG 2017 de la entidad integraron información.
6. En total son 55 los municipios de la entidad los que capturan información y 7 los que no lo hacen.⁶⁹. Sin embargo y en atención a las deficiencias en la integración de información, se proyecta una acción de mejora que contempla aumentar la supervisión y la georreferencia en al menos 80% para los municipios con rezagos.

Se puede afirmar que a través de seis acciones en la entidad, las instancias encargadas de registrar, acopiar, integrar, verificar y enviar al Centro Nacional de Información de “El Secretariado” los datos y cifras con que se alimentan las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública, cumplen con su encomienda, aunque no de manera total, en virtud de la ausencia de información sobre las bases de datos de servicios de seguridad privada, huellas dactilares, teléfonos celulares y sentenciados.

- b) Garantizar la actualización y veracidad de la información contenida en los registros de las bases de datos criminalísticas, de personal de seguridad pública y de incidencia delictiva, estableciendo mecanismos de acopio, verificación, validación y suministro de la información que garanticen su calidad, así como el cumplimiento de las metas convenidas en la sección anterior, las cuales serán valoradas por “El Secretariado” conforme al procedimiento del Acuerdo 16/XL/16 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, “Nueva Metodología para la Evaluación de las Bases de Datos

⁶⁹ Los municipios que no integran información son: Atenco, Chiconcuac, Coyotepec, Cuautitlán, Tianguistenco, Tlalmanalco y Tultepec.

Criminalísticas y de Personal de Seguridad Pública” aprobado en su cuadragésima Sesión Ordinaria, celebrada el 30 de agosto de 2016.

El RNPSP contiene la información de altas y bajas del personal adscrito a labores de seguridad pública en el municipio, por lo que requiere de actualización permanente con criterios de oportunidad, suministro e integridad.

Para ello, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de México y la FGJEM señalan las siguientes acciones que acreditan el cumplimiento en este rubro.

En cuanto a la actualización de datos:

1. Permanentemente se lleva a cabo la actualización de la información referente a datos generales, escolaridad, domicilio, estado civil (en su caso), fotografías y registro dactilar.

En cuanto a la veracidad de la información:

1. Se realiza la confrontación de documentos originales con la digitalización, para garantizar que el expediente esté completo.
2. Se valida la veracidad de las bases de datos mediante la revisión de la narración de los hechos.

Relativo al acopio:

1. Al personal de nuevo ingreso se le solicitan los documentos probatorios de identidad en original y copia para cotejo; los documentos originales son digitalizados e integrados al RNPSP.
2. Una vez que se genera la CUIP, con el objetivo de integrar información de calidad, se toman fotografías de ambos perfiles y frente, registro dactilar, media filiación y las biometrías de voz y huellas. Se integra esta información de forma permanente al RNPSP.
3. Se agregan los registros fotográficos, digitales, dactilares y de voz a cada registro a través de CIB.

4. Se captura en el RNPSP las acciones que correspondan a la información de los aspirantes de nuevo ingreso y elementos activos con los datos que se integran en las cédulas de inscripción.

Relativo a la calidad de la información:

1. Se da cumplimiento a lo establecido en la Guía de Calidad para la Validación de la Calidad de la Información.
2. Se integra y se remite la información al CNI de acuerdo con la nueva metodología (SISDEL) y la anterior (CIESP).

En cuanto al suministro:

1. Se han cumplido con los tiempos establecidos para la captura y envío de información de los informes de la Fiscalía General al CNI y se atienden, en su caso, las observaciones señaladas.
2. Se realizó cambio de equipo de cómputo con adecuaciones tecnológicas para acceso al VPN y PM.
3. Se realizó cambio de antenas de radiocomunicación que enlazan a la FGJEM y C5 para garantizar el acceso al PM.

Doce acciones concretas reportadas que abarcan los puntos de actualización de datos, veracidad de la información, acopio, calidad y suministro.

Un caso especial es el del Informe Policial Homologado (IPH), que forma parte medular del Protocolo de Primer Respondiente, en el marco del nuevo Sistema de Justicia Penal Acusatorio, que requiere procedimientos de actuación estandarizados por parte del personal a cargo de la seguridad pública, para dar certeza de legalidad a sus intervenciones y para coadyuvar con la labor investigativa del Ministerio Público.

Uno de los objetivos de este protocolo es “homologar los procedimientos, la organización, y todos aquellos registros que sean inherentes a quien actué como primer respondiente”.⁷⁰

Respecto del IPH, la Secretaría de Seguridad del Estado de México señala las siguientes acciones para este rubro:

1. Con fundamento en los artículos 10 fracción VIII, 14 fracción XVIII y 23 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana, en relación con el 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 77, 78 y 80 de la Ley de Seguridad del Estado de México, así como el Acuerdo del Comisionado Estatal de Seguridad Ciudadana del Estado de México por el que se establecen los Lineamientos Generales para requisitar el Informe Policial Homologado (IPH) por el personal operativo de la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana del Estado de México, ahora Secretaría de Seguridad, se habilitaron áreas de captura del IPH en los C5 de Toluca y Ecatepec, en donde se reciben las llamadas del personal que actúa como primer respondiente; de los municipios que aún no cuentan con la tecnología para llevar a cabo la captura en su propio Ayuntamiento; o en su caso, al personal de la Secretaría de Seguridad para la generación de los folios de IPH y números de referencia, a efecto de llevar a cabo las puestas a disposición ante la autoridad competente.
2. De igual forma, constantemente se solicita a los municipios que aún no cuentan con los aplicativos de captura del IPH y con cuentas/usuarios de acceso a los aplicativos, que los gestionen ante el C5 Toluca, para que cumplan con la integración de información referente al IPH en su área de adscripción (actualmente los generan a través del C5 Toluca y C5 Ecatepec).

⁷⁰ Consejo Nacional de Seguridad Pública, *Protocolo de Primer Respondiente*. (Consultado el 12 de febrero de 2017). Disponible en: www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/.../ProtocoloPrimerRespondienteV1.pdf

3. Se difunde entre las corporaciones de seguridad la necesidad de obtener las capacitaciones necesarias en el tema de llenado y captura del IPH, gestionando capacitaciones en línea a todo el personal involucrado en el IPH que lo solicitó, ante el área de capacitación de la Comisión Nacional de Seguridad. Lo anterior, a efecto de que el llenado y captura de la información cumpla con la calidad requerida, oportunidad, integridad y georreferencia.

Actualmente el reporte de integración del IPH, de enero a noviembre de 2017, señala:

1. Un total de 41 de los 48 municipios con recursos Fortaseg, integran el IPH.
2. De los 125 municipios que integran el Estado de México, 51 capturan IPH.
3. Los municipios de Tlalmanalco y Atenco ya cuentan con usuarios, sin embargo, aún no inician la captura.
4. En proceso de asignación de usuarios: Chiconcuac.
5. Tianguistenco y Cuautitlán México, cuentan con usuarios, pero no captura IPH.
6. Coyotepec y Tultepec no han solicitado usuarios.
7. Así mismo, se ha gestionado la capacitación del personal que captura la información en las instalaciones de la Comisión Nacional de Seguridad, en los temas de:
 - a) Introducción a Plataforma México
 - b) Informe Policial Homologado – módulo captura– (viejo sistema)
 - c) Informe Policial Homologado –módulo captura– (formato de primer respondiente)
 - d) Herramientas de consultas y búsquedas
 - e) Casos de Inteligencia
 - f) Comunicación segura
8. Se gestionan usuarios de acceso al aplicativo de captura del IPH, ante el Centro Nacional de Información, a las Corporaciones de Seguridad que lo

soliciten, para que estén en posibilidad de capturar la información contenida en los formatos pre impresos de IPH.

c) Comunicar al Centro Nacional de Información de “El Secretariado” en tiempo y forma, de cualquier información sobre estas bases de datos enviadas y solicitadas por otros actores.

En la actualidad, el intercambio de información entre instituciones de seguridad resulta clave en la persecución de entidades y actores delictivos.

Para ejemplificar la relevancia que tiene el intercambio de información a través de bases de datos, se puede recurrir a la experiencia de la *International Crime Police Organization* (Interpol), que coordina esfuerzos entre 184 Estados-nación miembros. Una de sus actividades medulares es la de intercambiar información a través del uso compartido de bases de datos, ante la proliferación de células criminales transnacionales. “Esta organización, recibe, almacena y difunde datos para ayudar a los servicios policiales a prevenir y combatir la delincuencia internacional”.⁷¹

En México también resulta imprescindible contar con alguna instancia que vigile y coordine el intercambio de información de bases de datos entre agentes encargados de la persecución del delito, respecto a delincuentes u organizaciones criminales que operan en distintos puntos de la Federación.

Por ello, dentro de los objetivos establecidos para el CNI se encuentran, vigilar el intercambio de datos y cuidar el cumplimiento de los criterios para el acceso a las bases de datos.⁷²

⁷¹ Salazar Arévalo, José Luis, “Cooperación internacional en la lucha contra la delincuencia organizada”, Universidad Nacional Autónoma de México, en *Archivos jurídicas*, [En línea], México, junio de 2006, (consultado el 17 de febrero de 2018), Disponible en web: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2199/10.pdf>

⁷² Objetivo y Funciones por Área, Manual de Organización General del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *Diario Oficial de la Federación*, México, viernes 22 de septiembre de 2017,

La información respecto de las bases de datos, ha sido enviada de la siguiente forma:

- La información se envía a Plataforma México (la misma información de Plataforma Mexiquense, se encuentra en Plataforma México), ya que la base de datos de Plataforma Mexiquense tiene conexión con la primera.
- Mandamientos Judiciales, se envían mediante oficio dirigido al CNI.
- Listado Nominal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, a través del sistema INTERINFO, se envía al CNI.
- Pase de Lista, se envía al CNI, a través del sistema INTERINFO.
- Registro Nacional de Armamento, se envía al CNI, a través de oficio.
- Listado nominal de la Secretaría de Seguridad, se envía al CNI, a través del sistema INTERINFO.
- Listado Nominal de los 125 municipios del Estado de México. Se envía al CNI, a través del sistema INTERINFO.
- C5 menciona que no ha proporcionado información a ninguna otra instancia.

Con este breve listado de instituciones que participan del envío y recepción de información, se da por cumplida la acción aquí abordada.

- d) Suministrar permanentemente, en el periodo establecido en la normatividad correspondiente, los informes Policiales Homologados (IPH) por parte de todas las instancias estatales y municipales obligadas (incluidas las procuradurías generales de justicia estatales/ fiscalías generales estatales), de conformidad con la Ley General del Sistema Nacional de Primer Respondiente y la información solicitada a través del anexo correspondiente.

En cuanto a la periodicidad, los IPH deben ser suministrados por las instancias correspondientes de forma mensual.

(Consultado el 16 de diciembre de 2017), Disponible en web:
http://dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5498336

El reporte de indicadores de captura enero/diciembre de 2017, incluye las cifras de IPH enviadas por la Comisión Estatal de Seguridad, la Procuraduría General de Justicia y 15 municipios.⁷³ De este reporte se observa que sólo el 12% de los municipios reporta el IPH en la entidad, una cifra muy baja que debe ser incrementada sustancialmente y que se debe considerar dentro de las acciones y/o metas para este PPN en el ciclo venidero.

La instancia que aporta el mayor número de indicadores de captura, es el municipio de Cuautitlán Izcalli, con 5,469, equivalentes a 35.74% del total de indicadores de la entidad, que suman 15,300 de enero a diciembre de 2017. En contraparte, hay cinco municipios que reportan sólo un indicador de captura. Lo que en términos porcentuales les deja con 0.006%.

La ilustración de las cifras anteriores evidencia la necesidad de trabajar intensamente dentro de la entidad para que los municipios que no aportan indicadores de captura IPH lo hagan y para que, los que lo hacen, pero sin que sus cifras sean significativas, las incrementen.

En un comparativo de los niveles de captura del IPH a nivel nacional, la Ciudad de México es la entidad que reporta el mayor número de capturas de IPH⁷⁴ para el año 2017, de los meses de enero a diciembre, con un total de 250,000, lo que significa que el Estado de México reporta 94% menos capturas de IPH que la Ciudad de México.

Se debe recordar que la fase de pilotaje para la aplicación del IPH a nivel nacional, se llevó a cabo apenas el pasado mes de octubre de 2017. Lo que indica que aún hay mucho por hacer en las entidades federativas para lograr consolidar cada parte del proceso del protocolo, entre ellas, la de suministro de información.⁷⁵

⁷³ El Estado de México está integrado por 125 municipios.

⁷⁴ Cifras de captura nacional de IPH que no incluyen captura de IPH Protocolo Primer Respondiente.

⁷⁵ Secretaría de Gobernación, *Concluye fase de pilotaje del nuevo formato del Informe Policial Homologado*, 20 de octubre de 2017 (consultado el 18 de febrero de 2018), Disponible en: <https://www.gob.mx/segob/prensa/concluye-fase-de-pilotaje-del-nuevo-formato-del-informe-policial-homologado-131384>

- e) Realizar la totalidad de los cambios, modificaciones, altas, bajas y/o cancelaciones a los registros de las bases de datos criminalísticas y de personal de seguridad pública correspondientes a “la Entidad Federativa”, en cumplimiento a los requerimientos de información y cumplimientos ministeriales y jurisdiccionales, y de conformidad con los tiempos establecidos para ello.

El C5 menciona que debido a que no se cuenta con supervisión de captura y no se reciben observaciones, se considera que la información cuenta con la calidad suficiente.

- f) Fortalecer las áreas de análisis y estadística de las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia en su equipamiento, sistemas y programas informáticos, recursos humanos, criterios y procesos de operación, evaluación y verificación de las bases de datos, y homologación de sistemas de información. Lo anterior, para el adecuado suministro de las bases de datos que integran el Sistema Nacional de Información.**

En el rubro de equipamiento, se adquirió:

- Mobiliario, equipo de cómputo para sustituir el obsoleto y para seguridad de la información.
- 77 multifuncionales a color (tipo básico).
- Equipos de aire acondicionado instalados.
- 1 lote de herramientas.
- 77 piezas de sistema de energía ininterrumpida.
- 77 sillas secretariales, 77 escritorios, 77 archiveros.
- 3 equipos de cómputo de características avanzadas, 6 equipos de cómputo de mediana capacidad.

En el rubro de sistemas y programas informáticos se adquirió y piloteó:

- 1 software antivirus y 5 sistemas operativos Windows 10 profesional.
- 2 licencias corporativas antivirus con soporte para 50 equipos cada una.
- 1 licencia de software *Oracle Estándar Edition 12-C*.
- 1 paquete de extensiones para software *ARGIS*.
- Nuevo Sistema Informático de Gestión Institucional (SIGI) para la integración de denuncias (en fase de prueba piloto).

En cuanto a cursos de capacitación:

- Se realizó el curso de capacitación “Análisis estadístico delictual y bases de datos” impartido a 60 servidores públicos adscritos al CESESEP y a secretarios técnicos municipales, como parte de los programas FASP de formación continua.
- g) Suministrar y mantener actualizada la información de datos generales, personales y biométricos necesarios para la consistencia e integración de las bases de datos del Registro Nacional de Información Penitenciaria (RNIP).⁷⁶
- i) Enviar oportunamente a “El Secretariado”, a través del Centro Nacional de Información, la información mensual de incidencia delictiva general y específica por delito (a nivel estatal, y desagregada a nivel municipal para la totalidad de sus municipios), así como de víctimas, de conformidad con los plazos, formatos, especificaciones, criterios metodológicos, formatos y manuales de llenado, y a través de los medios electrónicos establecidos para el efecto, y cumpliendo con los criterios de calidad de la información definidos.

⁷⁶ Pendiente y en espera de recibir información.

Los reportes mensuales de incidencia delictiva registran los presuntos delitos que constan en averiguaciones previas o en carpetas de investigación iniciadas. Esta información es generada por las Procuradurías Generales de Justicia y las Fiscalías Generales de las 32 entidades federativas.

La incidencia delictiva incluye reporte de siete tipos de delitos del fuero común, que son: robo, lesiones, homicidios, delitos patrimoniales, privación de la libertad –secuestro–, delitos sexuales –violación– y otros delitos.

Su utilidad es capital para tomar decisiones en materia de prevención y reacción contra delitos, infractores o posibles infractores.

La incidencia delictiva es uno de los indicadores más relevantes para dar seguimiento a la evolución de la criminalidad en el país, ya sea a nivel agregado o por estados o ciudades. Nos permite hacer comparaciones y analizar tendencias en el tiempo y, debido a su claridad conceptual, es muy fácil de monitorear.⁷⁷

Para el caso del Estado de México en el año 2017, la FGJEM no mostró evidencias documentales que soportaran la entrega oportuna, mes a mes, entre enero del citado año hasta diciembre de 2017, de los reportes de incidencia delictiva y los formatos mensuales de reportes de secuestro y víctimas.

Aun y cuando se tuvieron a la vista los acuses de recibo de cada correo enviado con los archivos adjuntos mencionados, en virtud de la naturaleza de la evidencia resultó imposible hacer un análisis pormenorizado o profundo de las causas por las cuales no se cumplió con el criterio de oportunidad.

Sección 2. Subprograma de Registro Público Vehicular

La justificación e importancia del Registro Público Vehicular dentro de los programas de seguridad ciudadana, de acuerdo con la Ley de Registro Público Vehicular,

⁷⁷ México Evalúa, *Indicadores para Entender y Monitorear la Seguridad Pública en México*, México, 2009, p. 2.

reside en establecer y regular la operación, funcionamiento y administración del Registro Público Vehicular. Sus disposiciones son de orden público y de observancia general en todo el territorio nacional.

“El objetivo principal del Registro Público Vehicular (Repuve) es la identificación y control vehicular en el que consten las inscripciones o altas, bajas, emplacamientos, infracciones, pérdidas, robos, recuperaciones y destrucción de los vehículos que se fabrican, ensamblan, importan o circulan en el territorio nacional, así como brindar servicios de información al público”.⁷⁸

Lo anterior coadyuva en la prevención y persecución de ilícitos relacionados con la tenencia, propiedad o uso de vehículos en el territorio nacional.

El Repuve ha ayudado a construir una base de datos nacional de consulta inmediata y acceso público para verificar la propiedad, características y reportes de robo de vehículos tanto usados, como de aquellos vendidos por las ensambladoras de automóviles en territorio nacional, y de los vehículos que ingresan a territorio nacional a través de alguna de las 19 aduanas que en este momento participan del programa de registro.

La inscripción de vehículos a Repuve y las consultas de información pública a sus registros es de carácter gratuito en virtud de su utilidad ya mencionada.

Actualmente, el programa Repuve utiliza constancias de inscripción que permiten identificar cada vehículo mediante una calcomanía que contiene un dispositivo electrónico con la información respectiva de la unidad en la que es colocada. Es como un certificado de nacimiento.

Por ahora, las ensambladoras de autos (autos fabricados o ensamblados en territorio nacional), importadoras (autos importados destinados a permanecer en territorio nacional), 28 entidades federativas (en autos usados) y Banjercito (en 19 puntos fronterizos) están autorizados para colocar constancias de inscripción.

⁷⁸ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *¿Cuál es el objetivo del Registro Público Vehicular?*, Segob [En línea], México, (Consultado el 17 de febrero de 2017), Disponible en Web en: <http://secretariadoejecutivo.gob.mx/faq/repuve.php>

En el país existen 115 módulos de pegado de constancias instalados y 158 arcos de lectura. Para el Estado de México, el número reportado en ambos casos es de cero.

7.2.1. Avance Presupuestario

Del total del financiamiento conjunto otorgado para el Programa “Sistema Nacional de Información para la Seguridad Pública”, no hubo asignación para el subprograma “Registro Público Vehicular (Repuve)”.

**Cuadro 7.11.
Financiamiento 2017 FASP / Subprograma Registro Público Vehicular**

Ejercicio Fiscal FASP 2017						
Convenido	Modificado	Pagado	Ejercido	Devengado	Comprometido	Por ejercer
Aportación federal						
0	0	0	0	0	0	0
Aportación estatal						
0	0	0	0	0	0	0
Total del financiamiento conjunto						
0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración con datos de la Dirección General de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública del Estado de México.

No se asignaron recursos económicos para el ejercicio fiscal 2017.

7.2.2. Cumplimiento de Metas Convenidas

a) ¿Cuáles fueron las principales acciones implementadas del Subprograma con la aplicación de recursos del financiamiento conjunto del año 2017?

No se asignaron recursos económicos para este ejercicio.

b) ¿Cuántas constancias de inscripción se colocaron durante el año 2017? Explicar diferencias respecto de lo convenido.

La cifra total de vehículos registrados en el Repuve para el año 2017 era de 47,039,652, según datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Para el año 2017 se colocaron 1,294,457 constancias de inscripción en todo el país, de cuales que ninguna fue colocada en el Estado de México.

La información otorgada por la Secretaría de Finanzas de la entidad fue la siguiente:

- La entidad federativa no realiza la colocación de constancias de inscripción dado a que no se tienen módulos de verificación física instalados, aunado a que de acuerdo con el Anexo Técnico del Convenio de Coordinación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2017, programa número VII inciso B, no se asignó meta o presupuesto para tal efecto.

c) ¿Cuántos módulos de verificación física se pusieron en operación durante el año 2017? Explicar diferencias respecto de lo convenido.

No se puso ningún módulo de verificación; la instancia ejecutora respondió “0” a esta pregunta.

d) ¿Cuántos arcos de lectura se pusieron en operación durante el año 2017? Explicar diferencias respecto de lo convenido.

Los arcos carreteros tienen como objetivo detectar vehículos que han participado en ilícitos o vehículos que circulen a exceso de velocidad.

En el Edomex se cuenta con 45 arcos carreteros instalados, divididos en dos proyectos: Muévete Seguro G-135 (25 arcos) –que no es objeto de la presente evaluación– y Repuve (20 arcos).

De los 20 arcos pertenecientes a Repuve, 14 transmiten información a C5 y 6 no. De los 25 arcos del programa Muévete Seguro G-135, 11 transmiten información a C5 y 14 no por falta de energía eléctrica. En conjunto, de los arcos de ambos programas (que suman 45), 33 están en servicio, lo que equivale al 74% de arcos instalados operando.

En los arcos carreteros hay 109 cámaras LPR –cámaras con sensor de imagen para reconocimiento de matrículas– instaladas, de las cuales 64 funcionan y 45 no, por fallas de conectividad, lo que equivale a 59% de cámaras instaladas en funcionamiento.

No se proporcionaron datos sobre metas convenidas para instalación de arcos nuevos en el año 2017 ni sobre cuantos arcos se instalaron en el mismo año.

Cuadro 7.12.
Arcos de lectura puestos en operación durante el año 2017

Número de arcos de lectura puestos en Operación		
Convenida	Modificada	Alcanzada
		45*

Fuente: Elaboración con datos de la Dirección General de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública del Estado de México.

*Se reportó esta cantidad de arcos de lectura como puestos en operación durante el año 2017, sin embargo, esta cifra corresponde al total de arcos carreteros instalados en la entidad, que suman los de los proyectos “Muevete Seguro G-135” y Repuve, y de los que no se sabe si todos fueron instalados en el año 2017 o hay algunos anteriores a este año.

7.2.3. Avance General del Subprograma

- a) **¿Cuántos módulos de verificación física y arcos lectores operan en la entidad federativa?**

No opera ningún módulo de verificación física ni arcos carreteros, por lo cual la instancia ejecutora reportó "0" para esta pregunta.

- b) **Del parque vehicular de la entidad federativa, ¿cuántos vehículos se encuentran inscritos en el Registro Público Vehicular y cuántos cuentan con constancia de inscripción colocadas?**

Respecto al Registro Público Vehicular, se encuentran inscritos 4,874,988 autos; en cuanto a las constancias de inscripciones colocadas se reportó en ceros por parte de la instancia ejecutora.

Cuadro 7.13.

Parque Vehicular	Inscritos en el Registro Público Vehicular	Constancias de Inscripción Colocadas
	4,874,988	0

- c) **¿Cuántos módulos de verificación física se encuentran en operación en la entidad federativa y cuál es su capacidad promedio mensual para la colocación de constancias?**

La instancia ejecutora reportó que no hay módulo de verificación física en operación.

Cuadro 7.14.

Número de Módulos de Verificación	Capacidad Promedio Mensual (Número de Vehículos)
0	0

- d) **¿Cuántos arcos de lectura se encuentran instalados y cuántos se encuentran en operación en la entidad federativa?**

Cuadro 7.15.

Arcos de Lectura Instalados	Arcos de Lectura En Operación
	45

El Anexo Técnico del FASP 2017 indica para el Subprograma “Registro Público Vehicular”, cuatro acciones encomendadas para esta entidad federativa, las cuales se identifican con los nominales incisos *a, b, c, d*.

A continuación, se muestra a detalle el cumplimiento/no cumplimiento de cada una de estas acciones.

- a) Continuar con el suministro de la información para contar con una base de datos completa y actualizada.

Las consultas del estatus legal de vehículos en territorio nacional muestran la importancia que reviste contar con bases de datos actualizadas y completas en materia vehicular. Entre los años 2008 y 2010 se realizaron 15,267,174 consultas en el Repuve; para el año 2017 las consultas fueron 74,347,511, lo que indica un incremento en 7 años del 80%.

- La Secretaría de Finanzas del Estado de México acredita el envío de actualizaciones del sistema a lo largo del año, de los meses de enero a diciembre de 2017.

Este suministro de información consta de inscripción, actualización y bajas del padrón vehicular del Estado de México, que se comparte vía web (portal de entidades) al Sistema Nacional de Seguridad Pública con usuario asignado.

- b) Poner en operación los arcos de lectura de la constancia de inscripción.⁷⁹
- c) Instrumentar sistemas eficientes de información que permitan la coordinación entre el Registro Público Vehicular y la “Entidad Federativa”, para garantizar

⁷⁹ Sin datos.

el suministro, integración, validación e intercambio de información, así como el cumplimiento de metas y alcances respectivos.

- Dentro del ámbito de competencia de la Dirección General de Recaudación, Dirección del Registro Estatal de Vehículos, el día 31 de octubre del presente año se estableció conexión con el Sistema Nacional de Seguridad para llevar a cabo la validación automática de los vehículos a emplacar en el Estado de México, respecto al estatus que reflejan en Repuve, misma que se encuentra en fase de desarrollo y pruebas.
 - Hoy en día, dentro del flujo en la realización de los trámites de control vehicular, de acuerdo con lo señalado en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, versión 12.0 vigente, se señala de forma obligatoria la consulta y captura de pantalla del estatus legal del vehículo a emplacar o modificar, dentro de la página de consulta ciudadana de Repuve, así como la consulta institucional realizada con usuario y contraseña asignada por el Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- d) Integrar el proyecto del Registro Público Vehicular, para la implementación total del Subprograma en la “Entidad Federativa”, definiendo los objetivos anuales en materia de constancias, módulos (si aplica) y arcos de lectura, así como de los procedimientos y acciones para el seguimiento y atención de la información generada por éstos.
- Se indica que existe un proyecto conjunto entre la otra Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana, el Repuve, el Sistema Nacional de Seguridad y la Secretaría de Finanzas, para desarrollar un *web service* para la disposición de información.
 - Se anexa minuta de reunión como evidencia, con fecha de 31 de octubre de 2017, del proyecto “Arcos carreteros en la investigación del delito de robo de vehículo en el Estado de México y Plataforma México”. Sin embargo, el proyecto que se destaca en coparticipación con la Dirección del Registro

Estatad de Vehículos es el de “Arcos carreteros en la investigación del delito de robo de vehículo en el Estado de México y Plataforma México”.

- Ninguno de los dos proyectos define objetivos anuales en materia de constancias –no aplica módulos– y arcos de lectura. Así como tampoco procedimientos y acciones para el seguimiento y atención de la información generada por éstos.

Se debe recordar que resulta incongruente hacer la evaluación de un subprograma como Repuve, en el marco del financiamiento de los PPN 2017 del Edomex, sin que este subprograma haya recibido recursos para su ejecución.

CAPÍTULO 8. Programa de Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas

El Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas tiene por objeto promover instancias y procedimientos que bajo parámetros de calidad en el servicio reciban las solicitudes de auxilio o denuncia de la población por diversos medios y coordinen la respuesta institucional a las mismas de manera eficiente y efectiva (DOF, 05/10/2015).

En este contexto, en el presente documento se presentan los principales resultados reportados por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) del Estado de México, durante el año 2017.

8.1. Avance Presupuestario

Cuadro 8.1.

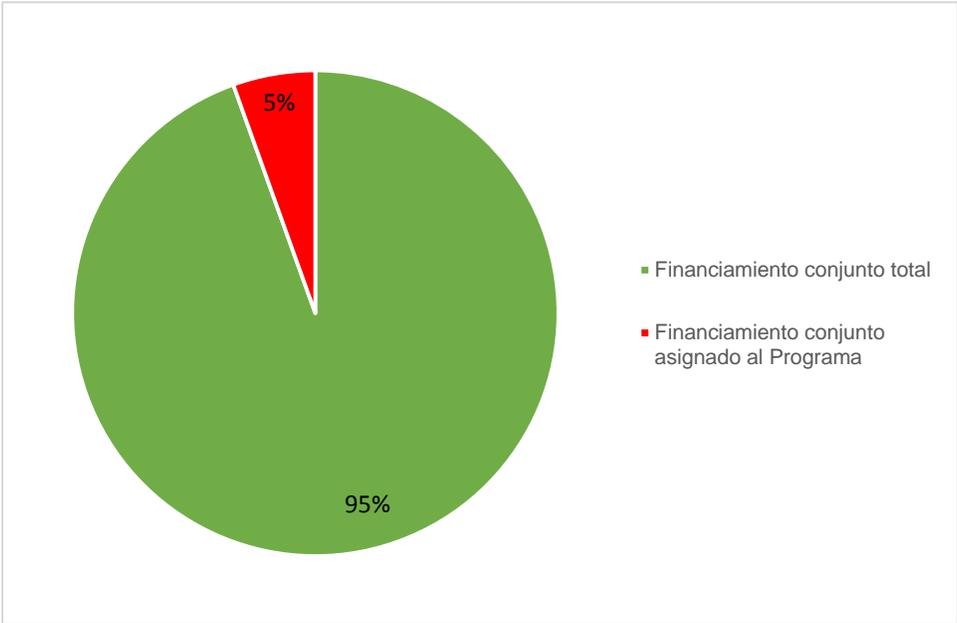
Avance presupuestario del Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas

Convenido	Modificado	Pagado	Ejercido	Devengado	Comprometido	Por ejercer
Aportación federal (FASP)						
21,673,834.00	21,673,834.00	8,334,500.27	-	6,065,499.73	-	7,273,834.00
Aportación estatal						
19,412,813.00	14,226,166.00	667,588.09	-	1,181,474.42	4,219,911.91	8,157,191.58
Total del financiamiento conjunto						
41,086,647.00	35,900,000.00	9,002,088.36	-	7,246,974.15	4,219,911.91	15,431,025.58

Fuente: Elaborada con datos proporcionados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública

En el cuadro 8.1 se muestra el avance presupuestario del Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncias Ciudadanas 089, con fecha de corte al 31 de diciembre del 2017.

Figura 8.1. Asignación presupuestal del Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas



Fuente: Elaborada con datos proporcionados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública

En la figura 8.1 se puede observar que del financiamiento conjunto total, al Programa del Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas le fue asignado un 5%.

8.2. Cumplimiento de Metas Convenidas

a) ¿Cuáles fueron las principales acciones implementadas del Programa con la aplicación de recursos del financiamiento conjunto del año 2017?

Mantener la operación de los equipos de telefonía, transmisión de voz y datos, así como la actualización de *software* para garantizar la operación de los sistemas de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 y denuncias ciudadanas al 089, las 24 horas del día, los 365 días del año, así como difundir el buen uso del número de emergencias entre la ciudadanía

A continuación se presenta una lista de las acciones convenidas para alcanzar las metas programadas, así como las respuestas proporcionadas por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México (C5):

1. En el ejercicio fiscal 2017 ¿se realizó la geolocalización del 100% de las llamadas de emergencia de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) en "la Entidad Federativa"?, en caso positivo se deberá presentar la evidencia. **Si bien no se georrefirió el cien por ciento de las llamadas del Estado de México, el C5 mostró evidencias de que, con apoyo de la interface SafetyNet CAD, está trabajando correctamente con la interface del CNI, recibiendo coordenadas geográficas de llamadas entrantes.**
2. ¿Se cuenta con la integración de los protocolos de primeros auxilios al CAD en el 100% de las llamadas de emergencia que entran al CALLE en "La Entidad Federativa"?, en caso positivo se deberá presentar la evidencia. **Sí, la instancia presentó la evidencia correspondiente.**
3. ¿Cuál fue el porcentaje de integración de las llamadas a los CALLE de "La Entidad Federativa" a la base de datos nacional de emergencias? **La respuesta de la instancia es 100% y se presentaron las evidencias correspondientes.**
4. ¿Se dio cumplimiento a la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia, emitida por "El Secretariado" a través del Centro Nacional de Información, por medio de la publicación en el portal electrónico de "El Secretariado"? Describir acciones implementadas. **Sí, a través de la implementación en el CAD del Manual de Operador**

Intervinientes 9-1-1; así como la réplica de las capacitaciones que son impartidas por los replicadores designados de la entidad.

5. El servicio de atención de llamadas de emergencia, para el ejercicio fiscal 2017, ¿únicamente se brindó mediante el número único armonizado bajo el indicativo 9-1-1, y el servicio de denuncia anónima a través del número único armonizado 089? **De acuerdo con lo reportado por la instancia ejecutora, para el sistema de denuncia anónima únicamente se manejó el prefijo 089; respecto al número único de atención de llamadas de emergencia, en el Estado de México, éste se implementó a partir del 9 de enero de 2017.**
6. Presentar copia de los convenios de colaboración suscritos con las autoridades federales, estatales y municipales, que se realizan con el objeto de que acudan y brinden los servicios que solicite la población a través del número único 9-1-1. **El C5 exhibió copia del convenio de colaboración interinstitucional para el funcionamiento e integración del Centro Regulador de Urgencias Médicas del Estado de México, celebrado por la Secretaría de Salud del Estado de México y la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana.**
7. ¿Fue realizada en el 2017 alguna gestión para la eliminación de todos los códigos de servicio especial diferentes al 9-1-1 en la entidad? **Sí, y la instancia presentó las evidencias correspondientes.**
8. Presentar evidencia de que se ha garantizado el medio de comunicación, infraestructura tecnológica, sistema de radiocomunicación (Red Nacional de Radiocomunicación con cobertura en la entidad), enlaces digitales, equipo informático, capacitación y personal para la oportuna canalización de las llamadas de emergencia hacia la dependencia encargada de su directa atención en sitio. **El C5 presentó las evidencias que garantizan el medio de comunicación, infraestructura tecnológica, sistema de radiocomunicación, enlaces digitales, equipo informático, capacitación y personal para la oportuna canalización de las llamadas de emergencia, tanto en el Valle de México, como en el Valle de Toluca.**

9. Presentar copia de los convenios de colaboración suscritos con las autoridades federales, estatales y municipales, que se realizan con el objeto de que acudan y brinden los servicios que solicite la población a través del número único 089. **En relación a los convenios de colaboración, el sistema de denuncia anónima no cuenta con alguno, sin embargo, se anexó un documento de solicitud de cuenta de usuario para ingresar al sistema y que las autoridades competentes visualicen de forma inmediata la denuncia.**
10. Mostrar evidencia de que se ha capacitado al personal del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 en el “Modelo de operación 9-1-1” de conformidad con el Programa y los contenidos que para tales fines haya proporcionado el SESNSP a través del Centro Nacional de Información. **Se presentó anexo de listas de asistencia a cursos de capacitación al personal de los CALLE.**
11. Presentar evidencia de que se homologó el Catálogo de Incidentes y/o Motivos de Emergencia utilizando al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia y la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia. **Se presentó un anexo, captura de CAD.**
12. Describir las acciones implementadas para reducir los tiempos de atención y la mejora en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. **Implementación e integración del protocolo homologado a nivel nacional, mediante ayudas visuales en el CAD.**
13. Mostrar evidencia de que se suministraron las comunicaciones e infraestructura necesaria para implementar el modelo de operación “Mismo Techo” en todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 de la entidad, garantizando con ello la coordinación en la atención de la llamada de emergencia reportada por la población. **El C5 exhibió las evidencias de que se suministran las comunicaciones e infraestructura necesaria para la implementación del modelo de operación “Mismo Techo” en los CALLE del Estado de México.**

14. Presentar evidencia de que se permitió el acceso a las bases de datos de la información generada en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 de la entidad, a través del Sistema de Gestión de Información (BI) en el medio de conectividad que establezca el SESNSP a través del Centro Nacional de Información, permitiendo conformar la base de datos del Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1. **El C5 presentó la evidencia de que se permitió el acceso a las bases de datos de la información generada en los CALLE de llamadas de emergencia 9-1-1, a través del Sistema de Gestión de Información establecido por el SESNSP a través del Centro Nacional de Información. Adicionalmente, el C5 reporta que para 2018, se implementará el bus de integración de bases de datos del 9-1-1 apegados a los lineamientos de Plataforma México.**
15. Mostrar evidencia de que se participó coordinadamente con el Centro Nacional de Información del SESNSP, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia emitidos y publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en cumplimiento a los artículos 189, 190 y 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de tal manera que se garantizó el uso de la georreferenciación para la atención de las llamadas de emergencia respetando lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales. **Se presentó un anexo de tarjeta informativa de proveedor del CAD.**
16. Describir las acciones implementadas para garantizar que el/los Centro(s) de Atención de Llamadas de Emergencia que operen en la entidad, cuenten con la infraestructura tecnológica, que permita la sistematización de la ubicación geográfica del origen de las llamadas y mensajes SMS. **Se presentó un anexo de tarjeta informativa de proveedor del CAD.**
17. Describir las acciones implementadas, encaminadas a la difusión y promoción del buen uso del número armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de denuncia anónima 089, conforme a lo establecido por el SESNSP. **El C5 mostró evidencia, a través de un oficio, de la**

solicitud a la Dirección General de Mercadotecnia para la inclusión en las campañas cíclicas, de la difusión de los servicios que brinda, particularmente el de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, Denuncia Anónima 089, entre otros. Además de mostrar evidencia fotográfica de las mismas.

18. Describir las acciones implementadas para el cambio de imagen institucional del 9-1-1 en la entidad, con base en lo establecido en el Manual de Identidad del 9-1-1 publicado en la página del SESNSP. **El C5 aplicó los lineamientos desarrollados en el Manual de Identidad Gráfica del Número Único de Emergencias 9-1-1, publicado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública**
19. Se integró la APP 9-1-1 nacional a los servicios de atención de llamadas de emergencia en todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 que operen en la Entidad. **Se presentó evidencia de Tarjeta Informativa al DAOR, “Atención a App móvil 9-1-1”**

b) ¿Cuántas llamadas de emergencia al 9-1-1 se recibieron durante el año 2017 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes?

Cuadro 8.2. Número de llamadas de emergencia al 9-1-1 que se recibieron en el año 2017 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes

Llamada de Emergencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reales	44,817	43,889	51,856	53,780	55,340	53,255	56,175	54,692	58,922	53,813	53,428	57,976	637,943
Falsas	640,069	624,908	723,803	683,386	698,784	586,395	687,053	630,310	531,115	587,230	453,883	446,679	7,293,615
TOTAL	684,886	668,797	775,659	737,166	754,124	639,650	743,228	685,002	590,037	641,043	507,311	504,655	7,931,558

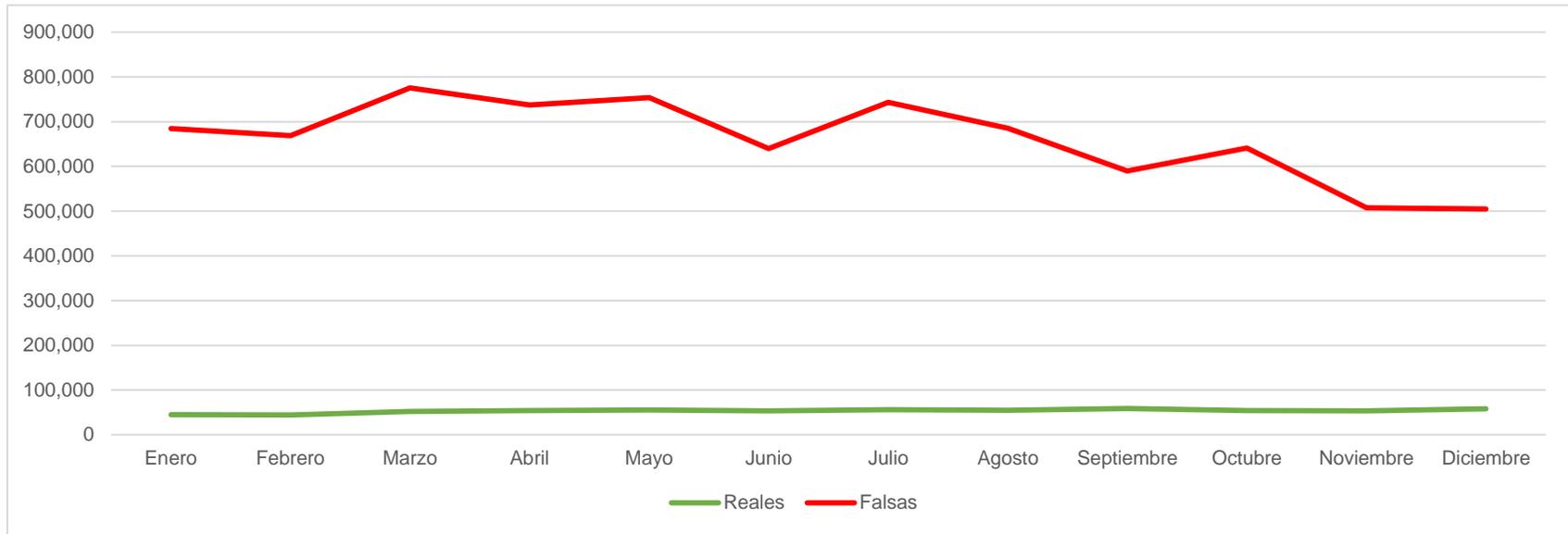
Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

Durante el año 2017, en el Estado de México se recibieron un total de 7,931,558 llamadas de emergencia al 9-1-1. De las cuales el 8% fueron reales y el restante 92% fueron falsas o improcedentes. Cabe decir que a nivel nacional, el porcentaje de llamadas reales durante el año 2017, fue de 12.4%.

En el mes de febrero de 2017 se recibió el número menor de llamadas reales al 9-1-1. Mientras que en el mes de septiembre se recibió el número más elevado de llamadas reales al 9-1-1. En promedio se recibieron 53,162 llamadas reales mensualmente.

Por otra parte, respecto a las llamadas falsas o improcedentes recibidas durante el año 2017, en el mes de diciembre se recibió el número más bajo de éstas. Mientras que en el mes de marzo se recibió el número más alto de este tipo de llamadas al 9-1-1. En promedio se recibieron 607,801 llamadas falsas o improcedentes mensualmente.

Figura 8.2. Número de llamadas de emergencia al 9-1-1 que se recibieron en el año 2017 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes



Fuente: Elaborada con datos proporcionados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública

c) De las llamadas de emergencia reales que se recibieron en el 9-1-1 durante el año 2017, ¿Cuál fue el tiempo promedio mensual de atención desde que se recibió la llamada hasta el arribo de una unidad al lugar del evento? Anotar el tiempo en minutos y segundos.

Cuadro 8.3. Tiempo promedio mensual de atención de las llamadas reales de emergencia al 9-1-1 que se recibieron en el año 2017

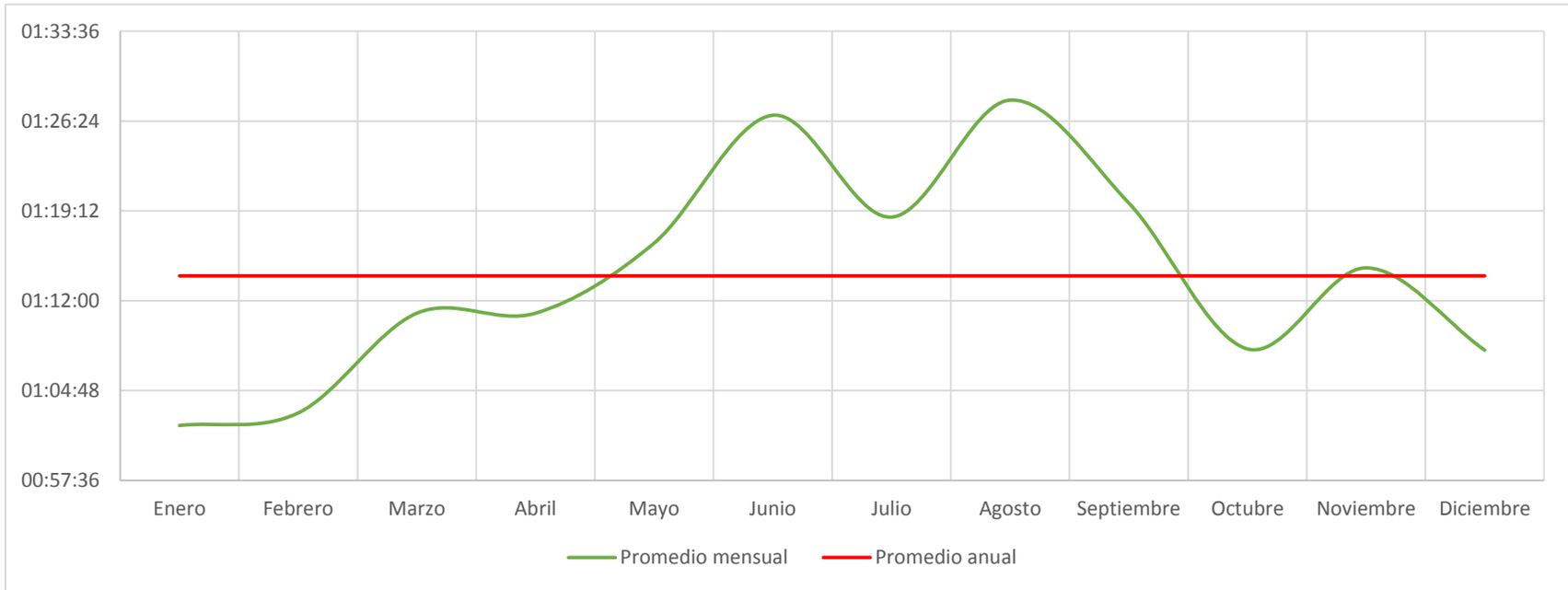
Llamada de Emergencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reales	01:02:00	01:03:00	01:11:00	01:11:00	01:16:37	01:26:52	01:18:42	01:28:05	01:19:50	01:08:08	01:14:38	01:08:02	1:14:00

Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

De las llamadas reales recibidas a través del sistema de emergencia al 9-1-1, durante el año 2017, el tiempo promedio mensual de atención desde que se recibió la llamada hasta el arribo de la unidad al lugar del evento, fue de 1:14:00. Datos que pueden ser observados en el cuadro 8.3.

Junio y agosto son los meses en los que se presentó el promedio mensual más alto, mientras que enero y febrero reportan los valores más bajos en este rubro.

Figura 8.3. Tiempo promedio mensual de atención de las llamadas reales de emergencia al 9-1-1 que se recibieron en el año 2017



Fuente: Elaborada con datos proporcionados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública

En la figura 8.3 se puede observar el comportamiento de los datos del tiempo promedio mensual de atención de las llamadas reales de emergencia al 9-1-1 que se recibieron en el año 2017; así como el promedio anual –en color rojo-. En 6 de los 12 meses, este promedio mensual estuvo arriba del promedio anual; mientras que en los restantes 6 meses, este promedio estuvo por abajo del promedio anual.

d) ¿Cuáles son los cinco incidentes de emergencia más recurrentes que se recibieron en el 9-1-1 durante el año 2017? Especificar el incidente conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.

Cuadro 8.4. Incidentes de emergencia más recurrentes que se recibieron en el 9-1-1 durante el año 2017

Incidente de Emergencia	Número de Llamadas de Emergencias al 9-1-1 en 2017
Persona agresiva	47,427
Robo de vehículo particular con violencia	33,934
Alteración del orden público por persona alcoholizada	32,814
Accidente de tránsito sin heridos	32,722
Persona sospechosa	29,417
Otros tipos de llamadas	461,629
TOTAL	637,943

Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

De acuerdo con el cuadro 8.4, el incidente de emergencia más frecuente recibido a través del 9-1-1, fue “persona agresiva” con un total de 47,427 llamadas, lo cual representan un 7.4% del total de llamadas reales recibidas. En segundo lugar se encuentra el incidente “robo de vehículo particular con violencia” que representa el 5.3% del total de llamadas reales recibidas. Los incidentes “alteración del orden público por persona alcoholizada” y “accidente de tránsito sin heridos” representan cada uno el 5.1% del total de llamadas reales reportadas. El incidente “persona sospechosa” representa el 4.6% del total de llamadas reales reportadas. Finalmente, “otros tipos de llamadas” representan el 72.4% del total de llamadas reales recibidas a través de este sistema. Esta información refiere a datos reportados por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México.

Si bien estos cinco incidentes de emergencia más frecuentes se indican en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia; el soporte documental emitido por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México no se reporta en su totalidad, conforme al Catálogo Nacional de Incidentes

de Emergencia publicado por el Centro Nacional de Información, en noviembre de 2016 (CNI, 2016).

Figura 8.4. Ejemplo de reporte emitido por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

**Centro de Atención a Llamadas de Emergencia 911
Tiempo promedio de atención de emergencias
Canalizadas a corporaciones y dependencias
01 al 30 de noviembre 2017**

Tema	Emergencia	Total de llamados	Tiempo Promedio		
			Cancelación	Llegada de unidad	Atención de emergencia
Accidente Vial	Accidente Aéreo	3	00:04:53	00:27:34	01:52:16
	Impacto contra objeto fijo	4,697	00:07:24	00:55:07	01:22:44
	Volcadura	186	00:06:13	01:11:05	01:38:19
Animal Peligroso	Caninos	170	00:13:02	00:48:04	01:17:20
	Insectos	106	00:08:16	00:38:08	00:51:20
Diversos	Extorción	30	00:11:34	00:38:35	00:57:51
	Portación de arma de fuego	995	00:08:30	00:45:22	01:07:39
	Poseción o venta de drogas	20	00:12:24	00:47:18	01:13:35
	Privación o secuestro	205	00:11:04	00:43:17	01:10:28
Explosión, fuga de gas o productos químicos	Edificio público	50	00:06:53	01:01:07	01:04:38
	Empresa o comercio	531	00:08:06	00:51:33	01:20:52
	Infraestructura de la vía pública	533	00:12:50	00:47:49	01:09:47
Fenómenos Perturbadores	Derrumbes	2	00:04:58	00:52:46	01:05:23
	Inundaciones	40	00:11:33	00:40:31	01:13:03
Incendio	incendio	1,155	00:08:33	00:53:26	01:13:51
Persona enferma	Persona enferma	3,790	00:06:57	00:51:43	01:19:30
incidencias de PEMEX	incidencias de PEMEX	212	00:07:58	01:17:15	01:30:15
Persona Herida o Lesionada	Atropellado	609	00:05:50	00:47:38	01:16:36
	Autoagresión	88	00:07:53	00:57:01	01:23:43
	Caeña	1,150	00:06:39	00:54:08	01:20:08
	Electrocutado	21	00:05:10	00:56:22	01:17:57
	Ingestión	57	00:07:59	00:53:47	01:22:42
	Por armas de fuego, arma blanca, contundente	361	00:11:08	00:49:44	01:16:20
	Quemaduras	12	00:08:16	00:35:09	01:05:21
Programas de apoyo	Apoyo psicológico	158	00:08:14	00:41:34	01:02:36
Robo o asalto	Abigarrato	11	00:06:05	00:59:44	01:25:12
	Robo a casa habitación	949	00:07:56	00:46:48	01:07:48
	Robo a empresa o comercio	1,207	00:06:11	00:50:59	01:14:07
	Robo a persona	1,222	00:08:42	00:48:50	00:59:34
	Robo a transporte	255	00:11:31	00:43:20	01:05:44
	Robo a vehículo	5,775	00:13:37	00:09:12	00:24:36
	Robo de autopartes	126	00:07:35	00:33:19	00:52:03
Servicios de la Secretaría de Seguridad	Servicios de la Secretaría de Seguridad	11,606	00:08:04	00:37:54	00:12:08
Servicios del Gobierno Estatal y Municipal	Servicios del Gobierno Estatal y Municipal	804	00:09:23	00:32:30	00:54:48
Vía Pública	Alarma activa	2,379	00:06:35	00:57:36	01:11:15
	Alteración en vía pública	11,095	00:08:01	00:43:34	01:03:36
	Amenaza de bomba	2	00:34:24	00:18:23	00:53:09
	Delitos contra el ambiente	95	00:07:49	00:56:48	01:16:03
	Fuga de neos	1	00:06:21	00:51:29	01:00:54
	Manifestación/bloqueos	480	00:09:44	00:41:58	01:03:02
	Objeto sospechoso	112	00:09:20	00:44:21	01:07:09
	Persona abandonada	129	00:08:47	00:42:15	01:04:16
	Persona extraviado	310	00:15:27	00:34:08	01:05:20
	persona sospechosa	2,389	00:09:00	00:43:39	01:08:40
	Vehículo sospechoso	6,903	00:06:50	00:43:08	00:56:29
Violencia domestica o social	Violencia contra la mujer	2,370	00:07:46	00:47:07	01:09:06
Total general		63,578	00:09:12	00:46:02	01:08:25

Fuente: Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

En el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, éstos se subdividen en Tipo, Subtipo e Incidente de Emergencia. Por ejemplo, el tipo 3 refiere a la Seguridad, el subtipo 304 a los atentados contra el patrimonio, que engloba a su vez 69 incidentes de emergencia específicos. En las siguientes figuras, del lado izquierdo se muestran los incidentes reportados por el C5 (Tema/Emergencia) y del lado derecho, los incidentes de emergencia descritos en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (Tipo/Subtipo/Incidente).

C5 (Tema/Emergencia)

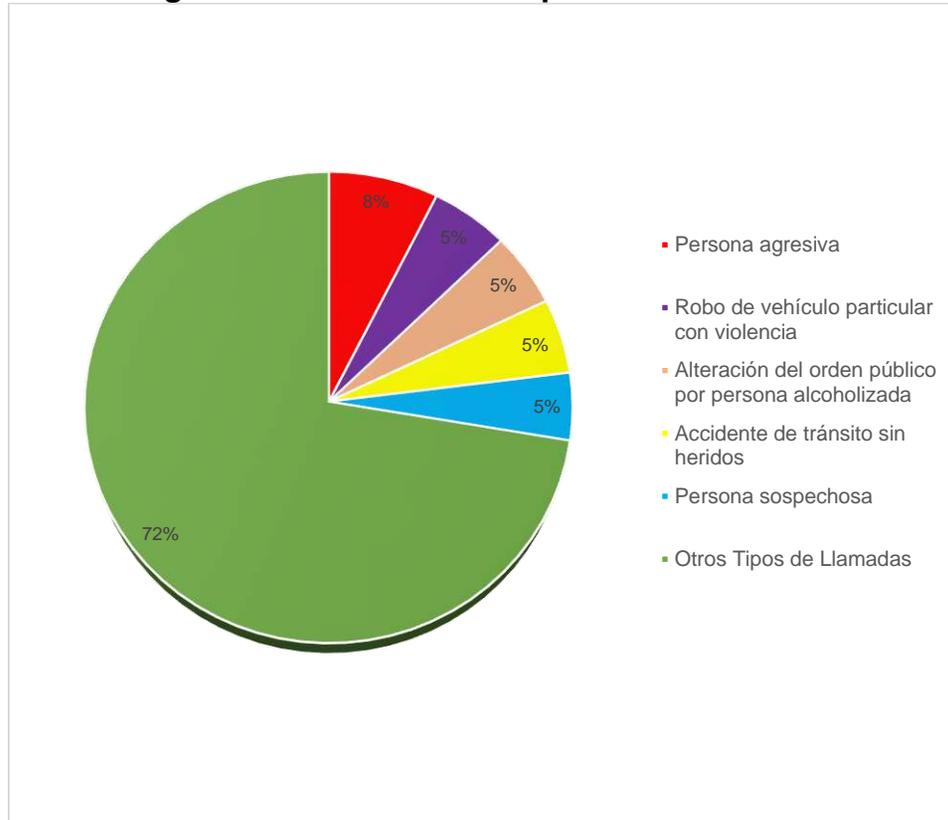
Robo o asalto	Abiguateo
	Robo a casa habitación
	Robo a empresa o comercio
	Robo a persona
	Robo a transporte
	Robo a vehículo
	Robo de autopartes

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia
(Tipo/Subtipo/Incidente de Emergencia)

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO	
30401	ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA
30402	BOTÓN ACTIVADO DE EMERGENCIA
30403	CRISTALAZO
30404	DAÑO A PROPIEDAD AJENA
30405	DESPOJO
30406	EXTORSIÓN
30407	EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA
30408	FRAUDE
30409	ROBO DE COMBUSTIBLE O TOMA CLANDESTINA DE DUCTOS
30410	ROBO A CAJERO AUTOMÁTICO
30411	ROBO DE AUTOPARTES
30412	ROBO DE GANADO
30413	ROBO DE GANADO EN PROCESO
30414	ROBO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA
30415	ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA
30416	ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO	
30417	ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA
30418	ROBO A ESCUELA CON VIOLENCIA
30419	ROBO A ESCUELA SIN VIOLENCIA
30420	ROBO EN PROCESO A ESCUELA CON VIOLENCIA
30421	ROBO EN PROCESO A ESCUELA SIN VIOLENCIA
30422	ROBO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
30423	ROBO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA
30424	ROBO EN PROCESO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
30425	ROBO EN PROCESO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA
30426	ROBO A NEGOCIO CON VIOLENCIA
30427	ROBO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA
30428	ROBO EN PROCESO A NEGOCIO CON VIOLENCIA
30429	ROBO EN PROCESO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA
30430	ROBO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA
30431	ROBO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA
30432	ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA

Figura 8.5. Incidentes de emergencia más recurrentes que se recibieron en el 9-1-1 durante el año 2017



Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

e) ¿Cuántas llamadas de denuncia anónima 089 se recibieron durante el año 2017 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes?

Cuadro 8.5. Número de llamadas de denuncia anónima 089 que se recibieron durante el año 2017

Denuncia anónima	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reales	4,368	3,980	4,852	5,707	6,489	6,245	5,680	5,890	5,926	4,866	4,094	4,091	62,188
Falsas o Improcedentes	14,847	17,269	18,289	56,897	64,103	44,650	35,730	34,935	25,811	23,923	19,522	21,739	377,715
Total	19,215	21,249	23,141	62,604	70,592	50,895	41,410	40,825	31,737	28,789	23,616	25,830	439,903

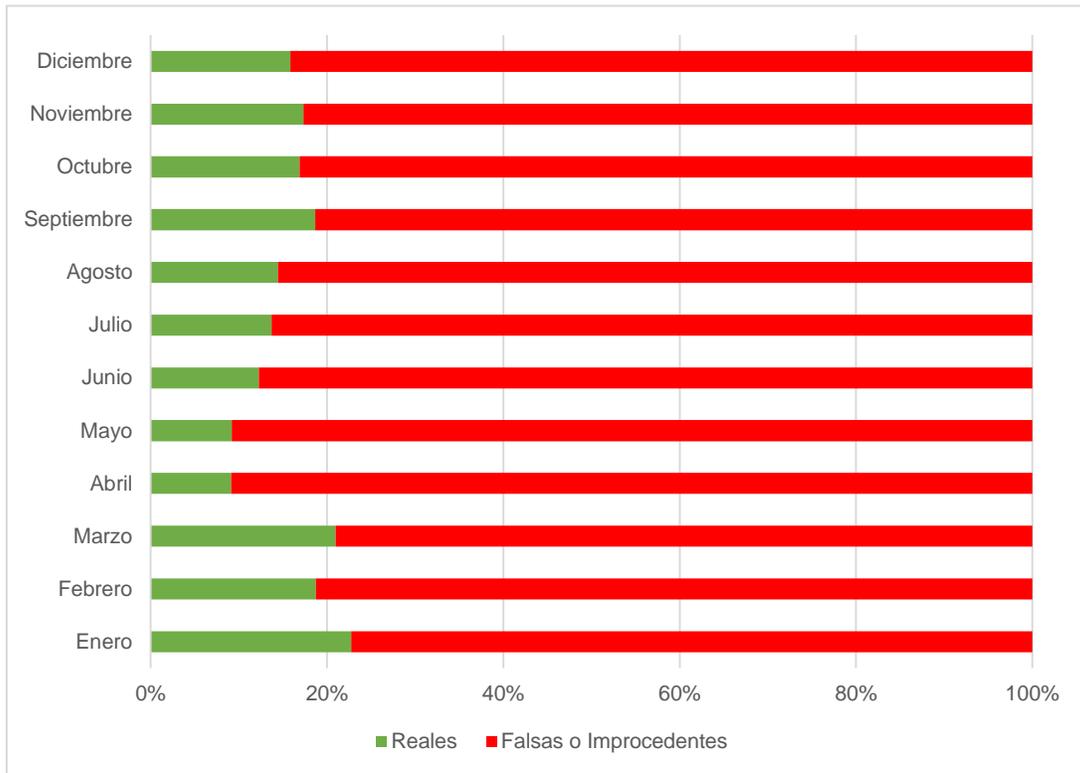
Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

Durante el año 2017 en el Estado de México se recibieron un total de 439,903 llamadas de denuncia anónima, de las cuales sólo el 14% fueron reales y el restante 86% fueron falsas o improcedentes.

El mes en el que se recibieron más llamadas de denuncia anónima fue mayo con un total de 70,592 llamadas, que representan el 16% del total anual de llamadas recibidas. De éstas, sólo 9% fueron reales y el restante 91% fueron falsas o improcedentes.

Por su parte, en el mes de enero se recibieron sólo 19,215 llamadas de denuncia anónima al 089, que representan 4% del total anual de llamadas recibidas. De esta suma, el 23% fueron reales y el restante 77% fueron falsas o improcedentes.

Figura 8.6. Número de llamadas de denuncia anónima 089 que se recibieron durante el año 2017



Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

En la figura 8.6 se observa que el porcentaje de llamadas de denuncia anónima 089 reales recibidas fluctúa mensualmente entre el 9% y 23% respecto al total de llamadas reales recibidas. En contraparte, el porcentaje más alto de llamadas falsas o improcedentes se reporta en el mes de mayo con 91% y el porcentaje más bajo de llamadas falsas o improcedentes se reporta en el mes de enero con 77% del total de llamadas recibidas a través de este sistema.

f) ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para la promoción y difusión de los servicios de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 y de denuncia anónima 089?

En coordinación con el área jurídica de C5 se gestionó un oficio en donde se hace referencia a la unidad responsable sobre la petición de difusión a través de diversos mecanismos.

8.3. Avance General del Programa

a) ¿Cuántas llamadas de emergencia al 9-1-1 se han recibido a partir de su puesta en operación y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes? Esta pregunta aplica solamente a las entidades federativas que iniciaron su operación en 2016.

Respuesta: No aplica para el Estado de México, ya que la implementación del 9-1-1 inició el 09 de enero de 2017.

b) De las llamadas de emergencia reales que se han recibido a partir de su puesta en operación, ¿cuál es el tiempo promedio de atención desde que se recibió la llamada hasta el arribo de una unidad en el lugar del evento? Anotar tiempo en minutos y segundos. Esta pregunta aplica solamente a las entidades federativas que iniciaron su operación en 2016.

Respuesta: No aplica para el Estado de México, ya que la implementación del 9-1-1 inició el 09 de enero de 2017.

c) ¿Cuáles son los cinco incidentes de emergencia más recurrentes que se han recibido a partir de la puesta en operación del 9-1-1? Especificar el incidente conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia. Esta pregunta aplica solamente a las entidades federativas que iniciaron su operación en 2016.

Respuesta: No aplica para el Estado de México, ya que la implementación del 9-1-1 inició el 09 de enero de 2017.

d) ¿Cuántas llamadas de denuncia anónima 089 se han recibido en el periodo 2012 a 2016 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes?

Cuadro 8.6. Número de llamadas de denuncia anónima 089 que se recibieron en el periodo 2012 a 2016 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes

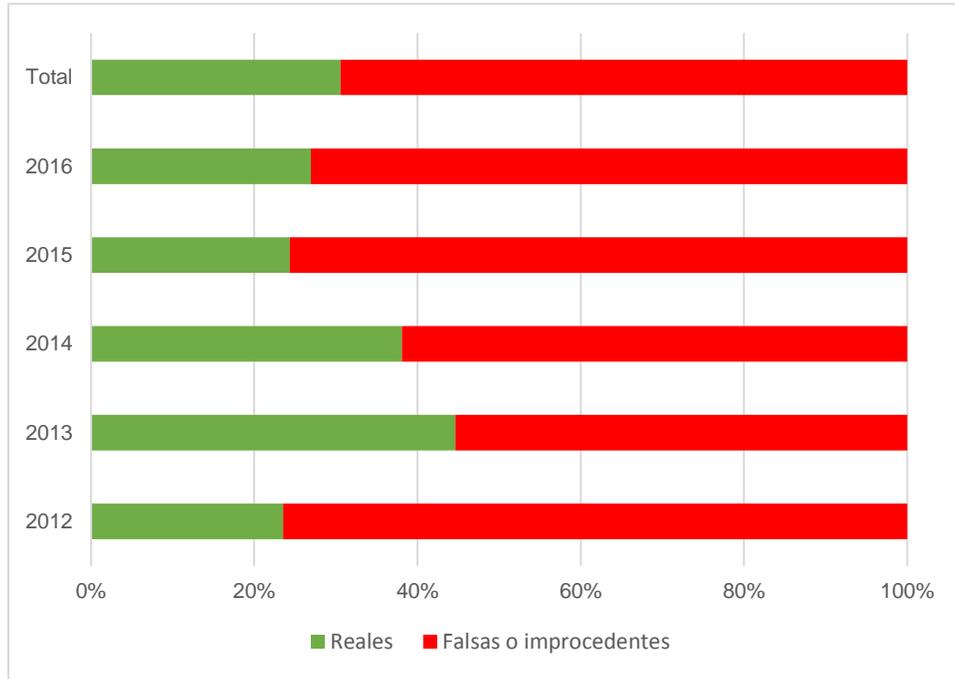
Denuncia anónima	Número de Llamadas de Denuncia Anónima 089 de 2012 a 2016					
	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Reales	22,840	43,567	52,417	40,505	51,126	210,455
Falsas o improcedentes	74,237	54,025	85,246	125,792	138,850	478,150
Total	97,077	97,592	137,663	166,297	189,976	688,605

Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

En el periodo 2012 a 2016, el número total de llamadas de denuncia anónima 089 que se recibieron en el Estado de México fue de 688,605, de las cuales un 31% fueron reales y el restante 69% fueron falsas o improcedentes.

El porcentaje de llamadas reales en el periodo reportado fluctúa entre el 24% y el 45% para los años 2012, 2015 y 2013, respectivamente.

Figura 8.7. Número de llamadas de denuncia anónima 089 que se recibieron en el periodo 2012 a 2016 y cuántas de ellas fueron falsas o improcedentes



Fuente: Elaborada con datos del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México

El porcentaje más alto de llamadas reales de denuncia anónima 089 que se recibió en el Estado de México se registró en el año 2013, valor que desciende anualmente hasta 2016. De 44% a 27% respectivamente.