



1-1-2 CANARIAS

**Gobierno
de Canarias**

Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad





Por tu seguridad, recuerda:

- 1:12** Un centro coordinador del Gobierno de Canarias para el tratamiento integral de la seguridad y la emergencia. ▲
- 1:12** Operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. ▲
- 1:12** Teléfono gratuito y accesible desde cualquier punto de la red telefónica, terrestre y móvil, sin necesidad de marcar prefijo. ▲
- 1:12** Atención telefónica en los idiomas español, inglés, alemán, italiano y francés. ▲
- 1:12** Cobertura para todo el Archipiélago, tanto en tierra como en aguas circundantes. ▲



¿Qué es el 1-1-2 ?

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECO-ES) **1-1-2** del Gobierno de Canarias, dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, es un servicio público que da respuesta a todas las llamadas de emergencia que se producen en las islas. Su funcionamiento está encomendado a la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC).

El **1-1-2** de Canarias es mucho más que un número de teléfono. Es un centro coordinador desde el que se gestionan los recursos que existen en el Archipiélago en el ámbito de las emergencias y que permite que cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, de salvamento, extinción o rescate, pueda ser gestionada de una forma integral.

Con la creación de este servicio, el 30 de mayo de 1998, el Archipiélago se integra en el Sistema Europeo de Atención de Urgencias y Emergencias, cumpliendo así la Decisión de la Unión Europea 396/1991, por la que se recomendaba a los Estados miembros la puesta en marcha de un único número de teléfono, el **1-1-2**, para acceder a todos los servicios de urgencia de cada uno de los países comunitarios. ▲



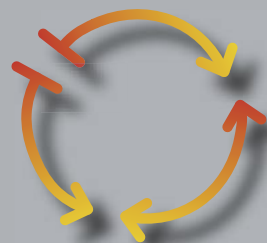
Ante una emergencia

1-1-2 CANARIAS



Operador de demanda

Es la primera persona que recibe la llamada. Una vez que ha recabado la información, clasifica el incidente y lo deriva al sector correspondiente



Coordinador multisectorial

Es el jefe de sala que supervisa la resolución del incidente por los sectores implicados.



Sectores

Sanidad

Un médico del SUC atiende la llamada y ofrece consulta médica o envía el recurso sanitario necesario:

- Ambulancia
- Helicóptero
- Avión



Seguridad

Los cuerpos de seguridad (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Policía Local) intervienen en los incidentes donde se necesite su presencia, en función de sus competencias:

- Robo
- Agresión
- Accidente



Extinción y Salvamento

Ante un incidente donde sea necesario la extinción, rescate o salvamento, se activa el recurso necesario:

- Helicóptero de rescate
- Embarcación de salvamento
- Bomberos



Atención a mujer agredida

Asesoramiento a la mujer víctima de violencia y ayuda inmediata. Servicio dependiente del Instituto Canario de la Mujer.





Proceso de una llamada de emergencia al **1:1:2**

1 ¿Cuándo?

Ante cualquier situación de urgencia o emergencia, de forma inmediata, desde cualquier punto del Archipiélago y sus aguas circundantes. ▲

2 ¿Cómo?

La llamada pidiendo ayuda se puede hacer desde cualquier teléfono fijo, teléfono móvil o cabina telefónica de forma gratuita. Simplemente marcando **1:1:2** la alerta será atendida tanto en español como en inglés, alemán, francés e italiano, las 24 horas, todos los días del año. ▲

3 ¿Qué decir?

Una vez que se marca el **1:1:2**, un operador telefónico realizará el cuestionario necesario para situar correctamente el incidente y saber qué ocurre y dónde. Responder de una manera clara y breve a estas preguntas es fundamental ya que cuanto más precisa sea la información, antes llegará la ayuda. ▲

4 Y mientras ¿qué ocurre?

Mientras el operador de demanda va tomando los datos del incidente, la ayuda ya va en camino. Gracias a unos protocolos automáticos, se clasifica la llamada y se envía el recurso más adecuado para cada situación. Así, según el tipo de incidente se activa al servicio competente, ya sea sanitario, de seguridad, extinción de incendios, salvamento y rescate, o atención a la mujer maltratada. ▲





Evolución en cifras

En mayo de 2008 el **1-1-2** cumple diez años de andadura en los que ha recibido cerca de 21 millones de llamadas, se han atendido nueve millones de demandas -incluida la información- y se han coordinado casi 4 millones de incidentes, entre consultas médicas y movilización de recursos.

Esto supone haber pasado de una media de 588 incidentes al día en el primer año a los más de 1.300 en la actualidad, o lo que es lo mismo, un incremento del 210% en el número de incidentes atendidos a diario.

Más de tres millones de ciudadanos han recibido asistencia a través del **1-1-2**, lo que significa que se ha cuatriplicado el número de personas atendidas. ▲





Tu información es vital

- ¿Desde dónde llama?
- ¿Qué ha sucedido?
- ¿Cuántos afectados hay?
- ¿En qué estado se encuentran?
- ¿Hay alguna referencia para llegar?
- ¿Se encuentra ya en el lugar algún servicio de emergencia?



Gobierno de Canarias

www.112canarias.com