

2001 | Memoria de Actividades

CAPÍTULO 2

Centro Coordinador
de Emergencias y Seguridad



El Gobierno de Canarias crea el Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias (Decreto 62/97 de 30 de abril) con el fin de atender a las Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2. En la actualidad este servicio, se encuentra integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2).

En la Disposición Adicional de este Decreto queda regulada la gestión del servicio, indicándose que será prestado exclusivamente por la Comunidad Autónoma de Canarias, en su ámbito territorial y en régimen de gestión directa, a través de la Empresa Pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias, S.A..

Desde su puesta en marcha, la misión del Centro 1-1-2 (en adelante CECOES 1-1-2) ha sido la de dotar a la Comunidad Autónoma de Canarias, siguiendo las directrices de desarrollo del Plan de Seguridad Canario, emanado desde el Gobierno de Canarias y ratificado por el Parlamento de Canarias, de un instrumento eficaz capaz de gestionar las demandas que en materia de urgencias y emergencias surjan por parte de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad. Este sistema valora las situaciones y facilita la respuesta, el seguimiento y la coordinación integral de los servicios a través del consenso y protocolización de las actuaciones con los órganos participantes, utilizando los registros de actividades globales como herramientas de planificación y desarrollo estratégico de los dispositivos de respuesta para alcanzar una eficacia óptima de los recursos y la máxima satisfacción entre los clientes internos y externos.

El Decreto 400/99 después de la configuración del nuevo Gobierno Autonómico, asigna a la



Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica las áreas de Justicia y Seguridad y Protección Civil, adscribiéndosele, en consecuencia, los entes públicos y órganos colegiados que correspondan a tales áreas. Asimismo, en la Disposición Adicional Sexta b del Decreto 157/99, se identifican las competencias que corresponde ejercer a la Dirección General de Seguridad y Emergencias, órgano de nueva creación, siendo algunas de ellas: competencias en materia de seguridad privada, salvamento marítimo y coordinación para el desarrollo de los servicios de extinción de incendios, salvamento y emergencias, por lo que se considera que la asignación que hacía el Decreto 62/97, anteriormente citado, del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2 al Vicepresidente del Gobierno, queda ahora integrado en esta Dirección General como titular del servicio.

El CECOES 1-1-2 se ha afianzado como líder en la coordinación multisectorial de las organizaciones que tienen las competencias en la actuación de los diferentes tipos de demanda que generan los ciudadanos en el ámbito de la Seguridad y las Emergencias y se han desarrollado tanto tecnológica como humanamente novedosas incorporaciones que lo caracterizan como un servicio en permanente desarrollo.

Objetivos

El CECOES I-1-2, durante el año 2000 y según lo previsto ha trabajado en la consecución de los siguientes objetivos.

- Consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.
- Integrar con su incorporación a las salas operativas a los diferentes servicios que actúan en el sector.
- Divulgar la existencia del servicio a diferentes sectores de la sociedad.
- Mantener la moderna infraestructura tecnológica actualizada con la integración de nuevos productos que garanticen la incorporación de nuevas tareas de coordinación al CECOES I-1-2.
- Desarrollar programas para la formación del personal que promuevan la especialización del mismo.

Infraestructura

Estructura de coordinación

El CECOES I-1-2, integrado por dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria, es el instrumento clave capaz de gestionar las demandas que en materia de emergencias y seguridad surgen en la Comunidad.

La actuación conjunta de los operadores de demanda, gestores de demanda, gestores de recursos, gestores operativos y técnicos sectoriales bajo la supervisión del Coordinador Multisectorial, han asegurado una buena organización para responder a las demandas, coordinación de las actuaciones tanto rutinarias como no rutinarias cada día.

La plataforma tecnológica específicamente diseñada permite conocer y controlar en cada momento desde la recepción de la llamada, la situación actualizada de cada recurso interviniente, así como los tiempos empleados y situación general.

Equipo humano

En el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) I-1-2 de Canarias trabajan cerca de 200 profesionales altamente cualificados con amplia experiencia en el área de urgencias y emergencias. Este equipo multisectorial garantiza el tratamiento integral de la seguridad, al aunar experiencias diversas en los ámbitos de la policía, bomberos, urgencias sanitarias, salvamento marítimo, telecomunicaciones y protección civil.

Para ello, este equipo de profesionales ha superado un curso de 300 horas impartido por la Academia Canaria de Seguridad. Mediante un programa común, el personal del I-1-2 ha obtenido los criterios necesarios para garantizar una actuación homogénea en el área de las urgencias y emergencias.

Equipo humano de gestión

Director	1
Responsable de unidad	3
Técnicos	4
Administración	4
Gestor de bases de datos	1

Equipo humano en el CECOES I-I-2

Responsables de Sala Operativa	2
Coordinadores multisectoriales	13
Coordinadores operativos	2
Gestores de recursos	70
Gestores Operativos	2
Operadores de demanda	42
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	6
Técnicos de Atención a la Mujer	6
Médicos del Servicio de Urgencias Canario	26



Actividad

Las Salas Operativas son el centro neurálgico del CECOES. Allí se realiza la recepción de las llamadas de todo el archipiélago, su tratamiento, la gestión y el seguimiento de las repuestas asignadas a cada demanda, optimizando la coordinación de las intervenciones.

Los protocolos y procedimientos de actuación se establecen con la ayuda del equipo técnico y el consenso de los diferentes servicios intervinientes, que tienen las competencias de actuación en el lugar del incidente.

Tecnología

El gran esfuerzo humano que supone el correcto desempeño de las tareas realizadas en las Salas Operativas del CECOES, ha de verse complementado por una infraestructura tecnológica adecuada.

El entramado técnico del CECOES, consiste en una integración de sistemas informáticos y de telecomunicaciones, tanto en lo concerniente a telefonía (fija y móvil), como a comunicaciones por radio,

basados todos ellos en la redundancia como principal sistema de prevención contra fallos,

En cada uno de los sistemas se han de realizar tareas permanentes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como de investigación y desarrollo para permitir la mejora continua mediante la incorporación de los últimos avances tecnológicos y la adecuación de los sistemas a las necesidades demandadas por la sociedad canaria en cada momento. En este sentido, actualmente se está efectuando un importante esfuerzo encaminado a la renovación del software de gestión de incidentes, que será desarrollado a medida de acuerdo con las necesidades expresadas por el personal de las salas con mayor experiencia en cada sector. La implantación de esta nueva aplicación nos reportará un mayor grado de integra-

ción con el resto de los sistemas, incorporación de nuevas tecnologías y mayor eficacia en la gestión, que evidentemente, incidirán positivamente en el servicio prestado al ciudadano.

Datos de actividad

Durante el año 2002, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) recibió un total de 1.799.183 llamadas, lo que supone una media diaria de 4.998 demandas y un incremento del 4% con respecto al año anterior.

Del total de llamadas recibidas, la Sala de Las Palmas atendió 1.016.956, un 56% del total, mientras que la Sala de Santa Cruz de Tenerife atendió 782.227 llamadas, por lo tanto un 44%.

Demandas

En lo que respecta a las demandas, durante el año 2001, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 849.819, lo que supone un 7% más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.361.

De ese total, 522.833 fueron demandas de información y 326.986 fueron referidas a incidentes.

El 70% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de

movilizar recursos, mientras que el 30% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil. En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 61,5%, es decir, 522.833 correspondieron a información, mientras que un 8%, lo que significa 68.113 demandas, se refirió a consultas teledirigidas. Mediante este servicio, el personal que trabaja en las salas operativas del CECOES 1-1-2 indica al ciudadano, a través del teléfono, los pasos a seguir para solucionar su problema.

**Tabla de distribución de demandas
(Clasificación de casos atendidos)**

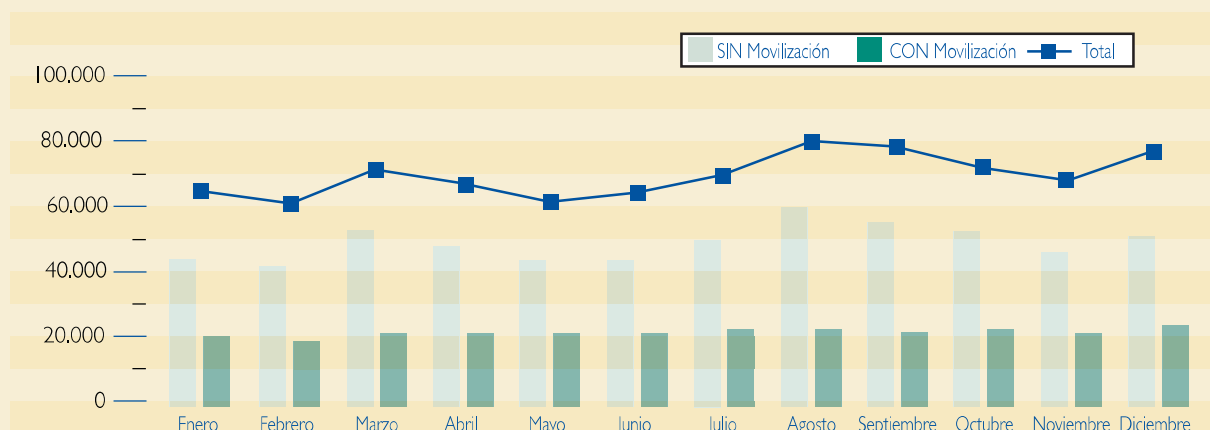
Total demandas*: 849.819 - 2.361/día					
SIN movilización de recursos:			CON movilización de recursos:		
	590.946	70%		258.873	30%
Información	522.833	61,5%	Emergencias	120.454	14%
Consultas teledirigida	68.113	8%	Urgencias	138.419	16%

Emergencia: Situación objetiva que origina peligro inminente para la vida, bienes o derechos.

Urgencia: Situación subjetiva que precisa atención pudiendo ser priorizable.

Total llamadas = Llamadas que originan demandas + otras vías de entrada

**Evolución de la demanda
(Meses)**



De las demandas que fueron resueltas con la movilización de recursos, el 14% correspondió a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 16% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

El total de 849.819 demandas atendidas en el CECOES I-I-2 se desglosa en diversos tipos de atenciones. Las demandas de información, las más numerosas, alcanzan la cantidad de 522.833;

138.419 corresponden a Urgencias y 120.454 a emergencias. Por último se registraron 68.113 demandas de Consulta teledirigida.

Por provincias, Las Palmas atendió 429.226 demandas, lo que supone una media diaria de 1.192, de las cuales 240.425 se trataba de Información atendida y 188.801 de incidentes. Entre los incidentes atendidos, las demandas de consulta teledirigida suponen un 10% que unido al 56% de las demandas de información engrosan el apartado de demandas atendidas sin movilización de recursos, un 66%, 283.852 en definitiva.

Por otra parte, los incidentes atendidos que requirieron movilización de recursos fueron 145.374 en total, de los cuales un 19% se trataba de urgencias y un 15% de emergencias.

Por su parte, Santa Cruz de Tenerife atendió 420.593 demandas durante el año 2001, esto es 1.168 demandas al día. Las demandas de información sumaron un total de 282.408 y los incidentes 138.185, de los cuales un 13% fueron emergencias y un 14% fueron registradas como urgencias y ambas supusieron movilización de recursos. El resto de los incidentes, un 6%, correspondieron a Consulta teledirigida que junto a las demandas de información no implicaron movilización de recursos, en total un 73%.

Distribución horaria de las demandas

Más del 45% de las demandas recibidas se producen durante el fin de semana, considerando como tal viernes, sábado y domingo.

Cerca del 82% se reciben entre las 9 de la mañana y la 1 de la madrugada, con un máximo de demandas recibidas entre las 20 y las 21 horas, un 5,8% y un mínimo entre las 5 y las 7 horas de la mañana, esto es un 1,6%.

Personas atendidas

Las personas atendidas durante el año 2001 fueron 241.318, lo que supone un incremento frente al año anterior del 16%. Entre los afectados, los que solicitaron intervención sanitaria siguen ocupando el primer lugar; seguidos de los de seguridad, accidentes y extinción, salvamento y rescate, ocupando el último lugar los relacionados con salvamento marítimo.



Incidentes

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2001, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 194.431 incidentes (de esta cantidad se han excluido las enfermedades domiciliarias y varios tipos de demandas sanitarias por no ser emergencias). Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES I-1-2 intervino en 35.244 incidentes más que en el año 2000.

Por islas, Gran Canaria fue la que registró el mayor número de incidentes, con 86.621, seguida de Tenerife, con 85.569. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 10.339 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 6.664; La Palma, con 3.803; La Gomera, con 793; y El Hierro, con 642 incidentes.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con seguridad, con una representación del 43.7% sobre el total, fueron los más numerosos al

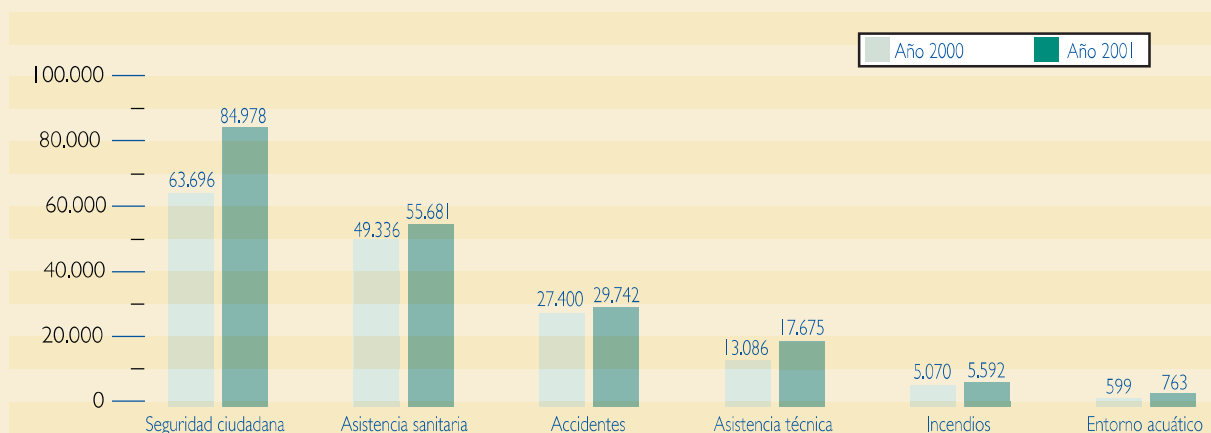
sumar 84.978 incidentes. Le sigue los incidentes sanitarios, con 55.681, y los accidentes con 29.742.

Respecto a los incidentes relacionados con la seguridad ciudadana, destacan los correspondientes a problemas relacionados con la violencia, que representaron el mayor número, con un 12.1% del total de incidentes, seguido de los problemas de tráfico no referidos accidentes con un total de 16.529, delitos contra la propiedad que alcanzan los 13.792 y 12.214 alteraciones del orden público.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron 9.1% del total, con 17.675 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 5.592, siendo la representación porcentual del 2.9%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 763 fueron los menos numerosos.

Tipología de incidentes



Servicios activados por el CECOES 1-1-2

Por lo que se refiere a las activaciones, es decir, las comunicaciones de servicios que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad realiza a los sectores para resolver incidentes, durante el año 2001 en el área de seguridad se registraron un total de 107.029 activaciones. De éstas, 57.179 correspondieron a las policías locales de Canarias; 28.601 al Cuerpo Nacional de Policía; y 21.249 a la Guardia Civil.

Por su parte, en el área de extinción de incendios, se registraron un total de 7.765 activaciones para la resolución de incidentes relacionados con asistencias técnicas originadas por obstáculos en la calzada y objetos peligrosos en vía pública; accidentes; e incidentes sanitarios, de seguridad ciudadana y salvamento marítimo, además de los incendios.

En cuanto a las activaciones de salvamento marítimo (SASEMAR), a lo largo de este año el Centro Coordinador realizó un total de 492 activaciones, de las que 293 correspondieron a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 199 a la de Las Palmas.

En lo que respecta al área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2001 fue de 94.505. De este total, 81.542 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 9.402 a ambulancias de soporte vital avanzado; 2.149 a vehículos de asistencia médica; 1.163 a personal de atención primaria; 239 a helicóptero sanitario; y 10 a vehículos de coordinación sanitaria. (Se han excluido las activaciones de recursos sanitarios en las enfermedades domiciliarias y tipos de demanda no consideradas emergencia).

Tiempo de atención en los incidentes

Es objetivo fundamental del CECOES 1-1-2 disminuir cada día los tiempos de atención al afectado, en cuanto que todo centro de emergencias debe tender a reducir lo máximo posible esos tiempos garantizando siempre una gestión eficaz y rápida que se traduzca en una atención adecuada.

Los tiempos de atención del CECOES 1-1-2 se pueden clasificar en tres tipos:

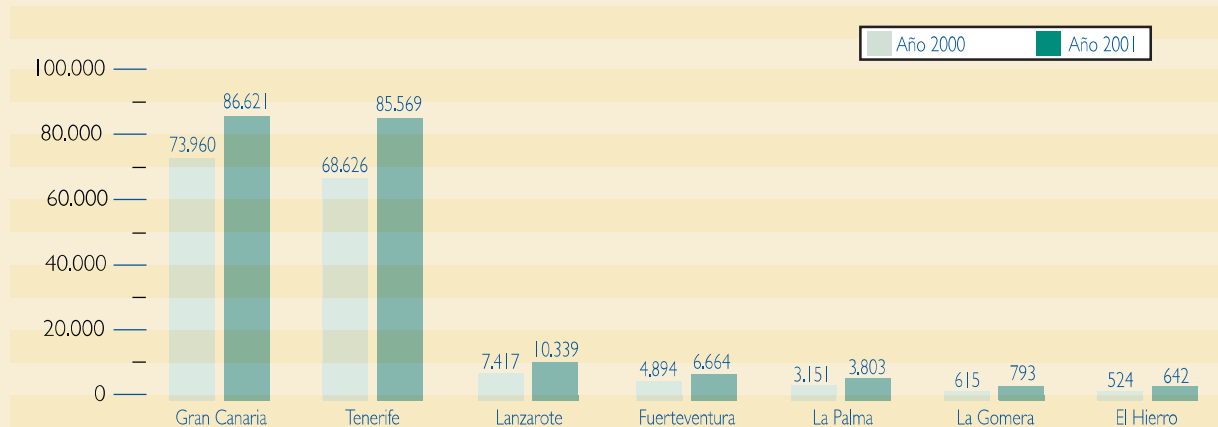
- **Tiempos de respuesta del CECOES 1-1-2 o Internos:** es el tiempo de gestión interna de la demanda y el tiempo de activación del recurso, que durante el año 2001 se situó en 1,35 minutos en la clasificación de demandas y 1,37 minutos para la activación del recurso.
- **Tiempos de los recursos o Externos:** hacen referencia a los cambios de estado de los recursos desde el momento de su activación, incluyendo movilización, desplazamiento, asistencia, transporte, transferencia y tiempo de resolución de la intervención. En el caso de los recursos sanitarios han mejorado en casi medio minuto su tiempo de movilización hacia el lugar del suceso.
- Por último, los tiempos de asistencia y servicio también han mejorado con respecto al año 2000 ya que durante el pasado año el usuario que precisó asistencia fue atendido 20 segundos antes.

Distribución de incidentes por territorios

(Se han excluido de los incidentes sanitarios las enfermedades domiciliarias y varios tipos de demanda no considerados como Emergencia)

Territorio	Accidentes	Incendios	Asistencia Técnica	Seguridad Ciudadana	Asistencia Sanitaria	Entorno Acuático	TOTAL
Las Palmas	14.427	2.793	8.536	46.319	31.074	475	103.624
Gran Canaria	11.545	2.321	7.056	37.260	28.118	321	86.621
Lanzarote	1.570	304	849	5.969	1.573	74	10.339
Fuerteventura	1.312	168	631	3.090	1.383	80	6.664
S. C. Tenerife	15.315	2.799	9.139	38.659	24.607	288	90.807
Tenerife	14.155	2.535	8.505	37.491	22.624	259	85.569
La Palma	846	178	375	851	1.536	17	3.803
La Gomera	185	60	108	196	236	8	793
El Hierro	129	26	151	121	211	4	642
TOTAL CANARIAS	29.742	5.592	17.675	84.978	55.681	763	194.431

Incidentes por islas



Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

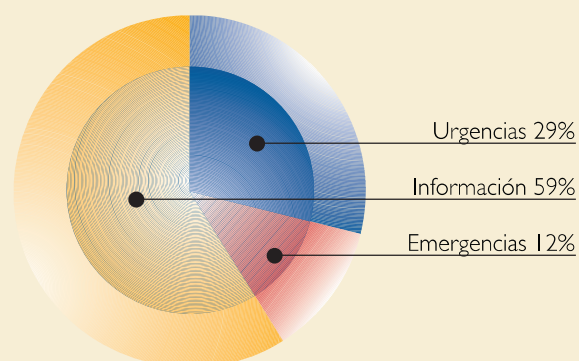
Desde mayo de 1999 el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2 firmó un convenio de colaboración con el Instituto Canario de la Mujer con el fin de mejorar su atención a las mujeres víctimas de violencia con la incorporación de un técnico especialista en malos tratos que presta asistencia telefónica, hasta la llegada de los recursos sanitarios y de seguridad.

A lo largo del año 2001 a través de este servicio se resolvieron un total de 6.680 incidentes, con una media diaria de 18.29 incidentes. Del total, 5.124 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 1.556 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

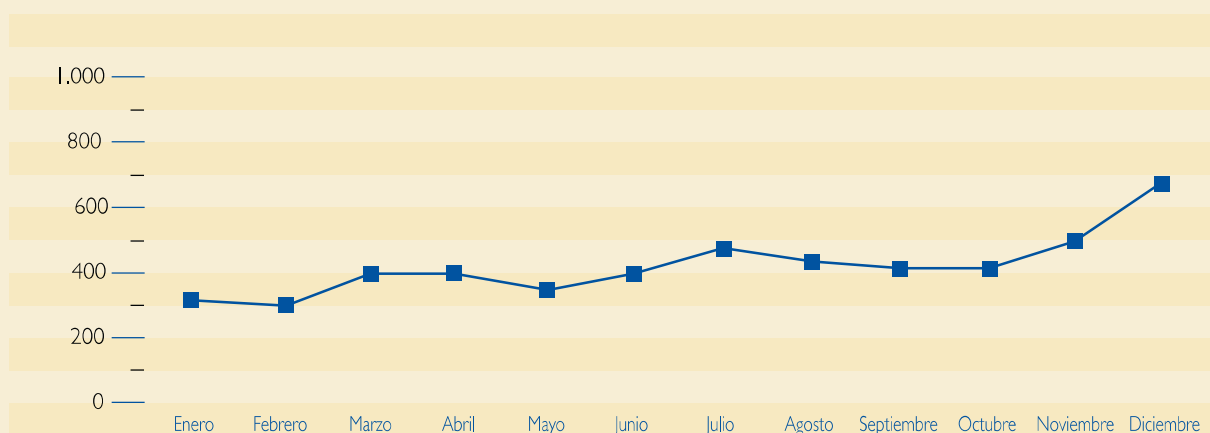
De las 5.124 demandas relacionadas directamente con la Atención a Mujeres, la media diaria es de 14,03 llamadas, lo que supone un aumento del 34,42% con respecto a la demanda del ejerci-



Desglose de la demanda por tipología de servicio



Evolución de la demanda



cio anterior. El desglose de la actividad realizada por Provincias es de un 54,65% en Las Palmas frente a un 45,35% en S/C de Tenerife. Por tipología de servicio prestado, destaca fundamentalmente el servicio de información (3.050 llamadas), seguida de las urgencias (1.480 llamadas) y, por último, las emergencias (594 llamadas).

La evolución temporal de la demanda durante el ejercicio 2001 ha seguido una tendencia creciente, siendo los meses de julio a diciembre en los que mayor demanda ha existido.

