

Centro Coordinador
de Emergencias
y Seguridad
(CECOES 1-1-2) **2002**

02



Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)

Presentación

El Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias fue creado por el Gobierno de Canarias, a través del 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 y en la actualidad 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, valorando estas situaciones y facilitando la respuesta, seguimiento y coordinación integrales 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 afianzando 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, se han desarrollado tanto tecnológica como humanamente novedosas incorporaciones que lo caracterizan como un servicio en permanente desarrollo.

Objetivos

El CECOES 1-1-2, durante el año 2002 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 1-1-2.
- Desarrollar programas para la formación del personal que promuevan la especialización del mismo.

Infraestructura

Estructura de Coordinación

El CECOES 1-1-2, 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) 1-1-2 de Canarias trabajan 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.

Equipo humano de gestión

Director	1
Responsables de Unidad Tecnológica	1
Técnicos	5
Administración	6
Gestor de Base de Datos	1

Equipo humano de gestión

Responsable de Coordinación	1
Coordinadores multisectoriales	12
Gestores de recursos	36
Gestores Operativos	10
Operadores de demanda.....	50
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	7

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.

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, los protocolos y procedimientos de actuación.

Datos de actividad

Durante el año 2002, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 949.260 demandas, lo que supone un 11.7% más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue 2.637.

El 70.3% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 29.7% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 61.7%, es decir, 586.137 correspondieron a información, mientras que un 8.6%, lo que significa 81.484 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.

De las demandas que fueron resueltas con la movilización de recursos, el 13.2% (125.577) correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 16.4%

restante (156.062), a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

Tipología de incidentes

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2002, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 363.123 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 36.136 incidentes más que en 2001.

Por islas, Gran Canaria fue la que registró el mayor número de incidentes, con 180.823, seguida de Tenerife, con 140.435. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 16.562 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 12.327; La Palma, con 8.500; La Gomera, con 2.610; y El Hierro, con 1.866 incidentes.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con sanidad, con una representación del 55.8% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 202.463 incidentes. Le siguen los incidentes de seguridad, con 98.510 (27.1%), y los accidentes con 31.222 (8.6%).

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 7.4% del total de incidentes.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 6.7% del total, con 24.401 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 5.691, siendo la representación porcentual del 1.6%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 836 fueron los menos numerosos.

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 2002 en el área de seguridad se registraron un total de 120.232 activaciones. De éstas, 67.920 correspondieron a las policías locales de Canarias; 29.973 al Cuerpo Nacional de Policía; y 22.339 a la Guardia Civil.



Por su parte, en el área de extinción de incendios, Salvamento y Rescate se registraron un total de 14.533 activaciones, correspondiendo 9.446 al Cuerpo de Bomberos, 1.564 a Medio Ambiente, 1.439 a Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil, 541 a SASEMAR, 1.324 al GIE (entre embarcaciones y helicópteros) y 219 a Cruz Roja de Mar y Cruz Roja de Rescate.

En lo que respecta al área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CE-COES en el año 2002 fue de 201.459. De este total, 170.342 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 17.979 a ambulancias de soporte vital avanzado; 8.630 a vehículos de asistencia médica; 2.948 a personal de atención primaria; 903 a helicópteros sanitarios; 650 a avión sanitario y 7 a vehículos de coordinación sanitaria.

Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

A lo largo del año 2002 a través de este servicio se resolvieron un total de 7.596 incidentes, con una media diaria de 21 incidentes. Del total, 5.897 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 1.699 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

Por provincias, Las Palmas registró el 59.54% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 40.46%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de 3.903 casos, seguida de Tenerife con 2.886; Lanzarote con 345; Fuerteventura con 275; La Palma, con 146; La Gomera, con 32; y El Hierro, con 9 casos.

Distribución de incidentes por territorio

Territorio	Accidentes	Incendios	Asistencia Técnica	Seguridad Ciudadana	Asistencia Sanitaria	Entorno Acuático	Total
Las Palmas	15.164	2.903	10.780	55.106	125.182	577	209.712
Gran Canaria	12.071	2.265	8.907	43.839	113.350	391	180.823
Lanzarote	1.790	437	1.077	7.381	5.771	106	16.562
Fuerteventura	1.303	201	796	3.886	6.061	80	12.327
S. C. Tenerife	16.058	2.788	13.621	43.404	77.281	259	153.411
Tenerife	14.907	2.544	12.770	41.988	68.002	224	140.435
La Palma	834	160	485	1.042	5.965	14	8.500
La Gomera	206	62	195	234	1.904	9	2.610
El Hierro	111	22	171	140	1.410	12	1.866
Canarias	31.222	5.691	24.401	98.510	202.463	836	363.123

Afectados atendidos

El número de afectados atendidos durante el año 2002 fue de 261.567, de los que el 49%, es decir, 127.809, se encontraban en situación de emergencia.

Con respecto a la distribución de afectados según el tipo de incidente, en sanidad, el número de afectados atendidos fue de 133.413; en seguridad ciudadana el número fue de 71.216; en Accidentes fue de 32.388; en Extinción y Asistencia Técnica fue de 23.783 y en Salvamento Marítimo de 767.

