

capítulo  
[ 2 ]

**Centro Coordinador de Emergencias  
y Seguridad 1-1-2**



## Presentación

El Gobierno de Canarias creó, a través del Decreto 62/97 de 30 de abril, el Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias que nace con el fin de atender 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).

Asimismo, 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 un principio, la misión del CECOES 1-1-2 ha sido dotar a la Comunidad Autónoma 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 del archipiélago canario.

A lo largo de estos cinco años de funcionamiento, el CECOES 1-1-2 se ha afianzado como líder en la coordinación multisectorial de las organizaciones que tienen la competencia de resolver los diferentes tipos de demanda que generan los ciudadanos en el ámbito de la seguridad y las emergencias. Además se ha 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 2003 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

### Coordinación

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) está integrado por dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria con capacidad para actuar como un único Centro. Con este diseño, el CECOES 1-1-2 se convierte en el instrumento clave capaz de gestionar las demandas que en materia de emergencias y seguridad surgen en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Además, 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, permite una buena coordinación a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos tantos en incidentes rutinarios como no rutinarios.

El CECOES 1-1-2 dispone de una plataforma tecnológica específicamente diseñada que 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.

### Personal

Un total de 200 profesionales, altamente cualificados con amplia experiencia en el área de urgencias y emergencias, trabajan en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 de Canarias.

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, los profesionales del CECOES 1-1-2 han superado un curso de 300 horas impartido por la Academia Canaria de Seguridad. Mediante un programa común, el personal del 1-1-2 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 Sala Operativa Las Palmas .....	1
Responsable Sala Operativa Santa Cruz de Tenerife ..	1
Administración .....	4

#### Equipo humano en el CECOES 1-1-2

Coordinadores Multisectoriales.....	12
Gestores de Demanda.....	6
Operadores de Demanda .....	54
Gestores Operativos.....	8
Gestores de Seguridad.....	12
Gestores de Extinción .....	12
Gestores de Sanidad .....	31
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .....	6
Técnicos de Atención a la Mujer.....	6
Técnicos de Coordinación Bomberos Tenerife .....	9
Médicos del SUC .....	31

#### Funcionamiento del CECOES 1-1-2

Cuando un ciudadano llama al 1-1-2, al otro lado de la línea le responde un operador de demanda especializado en atender en español, inglés, alemán, francés e italiano cualquier tipo de urgencia o emergencia.

Apoyado en un programa informatizado, el operador de demanda realiza un cuestionario que permite clasificar la alerta y asignar el recurso o recursos necesarios para resolver el incidente.

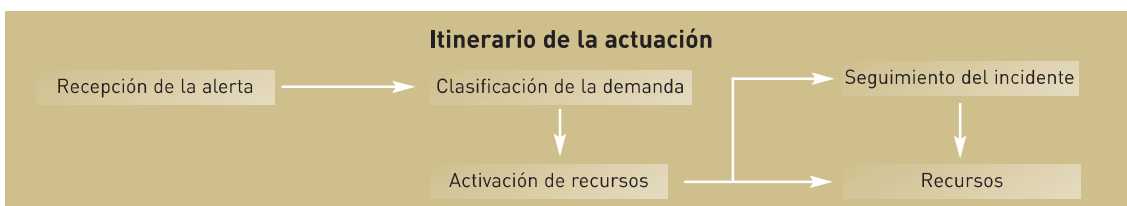
Tras recabar los datos indispensables sobre el tipo de incidente (enfermedad, robo, agresión, incendio o accidente), su localización y personas involucradas, se transfiere automáticamente la información a los terminales informáticos de los técnicos sectoriales, es decir, el médico del SUC, el Policía Local, la Guardia Civil, el miembro del Cuerpo Nacional de Policía y el bombero, todos ellos ubicados en la zona de coordinación, así como a los gestores de recursos que se encuentran en la misma zona.

Es en esta área donde el coordinador multisectorial supervisa el caso y en ocasiones, interviene el técnico sectorial a través de los sistemas de radiocomunicaciones dando indicaciones hasta la llegada de los recursos móviles, mientras que los gestores de recursos comunican a las unidades móviles los servicios que tienen que realizar y efectúan un seguimiento de esas intervenciones.



Gracias al moderno sistema informático que clasifica automáticamente las llamadas y mediante el cual se puede llevar a cabo un seguimiento en tiempo real de los servicios en curso, las salas operativas del CECOES pueden

dar respuesta a distintos incidentes que se producen al mismo tiempo, garantizando la resolución integral y coordinada de cualquier tipo de emergencia en el menor tiempo posible.



#### Actividad

El centro neurálgico del CECOES 1-1-2 son las dos Salas Operativas. Desde ahí se desarrolla toda la actividad que va desde 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.

Cada respuesta se establece 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.

#### Principales datos de actividad

Durante el año 2003, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 919.536 demandas, lo que supone un 3% menos que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.554.

El 66.5% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 33.5% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 56.7%, es decir, 521.743 correspondieron a información, mientras que un 9.8%, lo que significa 89.663 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 14.4% correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 19.1% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

#### Tipo de incidentes

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2003, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 397.793 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 34.670 incidentes más que en 2002.

Por islas, Gran Canaria fue la que registró el mayor número de incidentes, con 192.205, seguida de Tenerife, con 156.371. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 18.977 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 14.840; La Palma, con 9.734; La Gomera, con 3.424; y El Hierro, con 2.242 incidentes.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con sanidad, con una representación del 55.3% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 220.053 incidentes. Le sigue los incidentes relacionados con seguridad ciudadana, con 112.844, y los accidentes con 34.356.

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 7.5% del total, seguidos de los incidentes relacionados con problemas en el tráfico.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 5.9% del total, con 23.326 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 6.432, siendo la representación porcentual del 1.6%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 782 fueron los menos numerosos.

#### Activaciones del 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 2003 en el área de seguridad se registraron un total de 133.913 activaciones. De éstas, 77.558 correspondieron a las policías locales de Canarias; 30.536 al Cuerpo Nacional de Policía; y 25.819 a la Guardia Civil.

Por su parte, en el área de extinción de incendios, salvamento y rescate se registraron un total de 16.320 activaciones para la resolución de incidentes relacionados con asistencias técnicas originadas por obstáculos en la calzada y objetos peli-

gros en vía pública; accidentes; e incidentes sanitarios, de seguridad ciudadana y salvamento marítimo, además de los incendios.

En lo que respecta al área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2003 fue de 213.161. De este total, 179.296 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 16.047 a ambulancias de soporte vital avanzado; 3.550 a ambulancias sanitarizadas, 8.963 a vehículos de asistencia médica; 3.039 a personal de atención primaria; 951 a helicóptero sanitario; 718 al avión sanitario; y 597 a vehículos de coordinación sanitaria.

#### Atención a la mujer víctima de violencia

Desde mayo de 1999, existe 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 2003 a través de este servicio se resolvieron un total de 7.748 incidentes, con una media diaria de 21.5 incidentes. Del total, 6.269 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 1.479 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.



Por provincias, Las Palmas registró el 59.55% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 40.45%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de

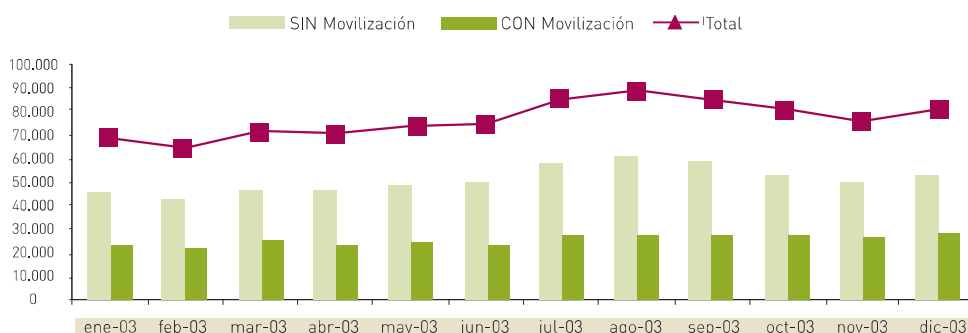
3.796 casos, seguida de Tenerife con 2.900; Lanzarote, con 436; Fuerteventura, con 382; La Palma, con 172; La Gomera, con 41; y El Hierro, con 21 casos.

### Distribución de demandas

(Clasificación de Casos Atendidos)

Total Demandas* 919.536 2.554/Día	SIN Movilización de Recursos	611.406 66,5%	Información	521.743	56,7%
			Consulta Teledirigida	89.663	9,8%
	CON Movilización de Recursos	308.130 33,5%	Emergencias	132.367	14,4%
			Urgencias	175.763	19,1%

### Evolución Demandas



### Distribución de incidentes por territorios

Territorio	Asistencia Sanitaria	Seguridad Ciudadana	Accidentes	Extinción, Incendios Salvamento y Rescate	TOTAL
Las Palmas	135.956	59.865	16.054	14.147	226.022
Gran Canaria	122.168	46.574	12.561	10.902	192.205
Lanzarote	6.756	8.188	2.018	2.015	18.977
Fuerteventura	7.032	5.103	1.475	1.230	14.840
S. C. Tenerife	84.097	52.979	18.302	16.393	171.771
Tenerife	73.129	51.006	16.939	15.297	156.371
La Palma	6.577	1.434	1.032	691	9.734
La Gomera	2.667	335	225	197	3.424
El Hierro	1.724	204	106	208	2.242