



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



Desde su puesta en marcha por el Gobierno de Canarias en mayo de 1998, la misión del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) ha sido la de 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. La valoración de los incidentes, el seguimiento y la coordinación integral de los servicios a través del consenso y protocolización de las actuaciones con los órganos participantes y la utilización de los registros de actividades globales como herramientas de planificación y desarrollo estratégico de los dispositivos de respuesta, han permitido trabajar en la eficacia de un servicio ágil y dinámico.

El Gobierno de Canarias creó el Servicio de Atención a las Urgencias y Emergencias a



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.

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. En la Disposición Adicional de este Decreto, quedaba 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.

El Decreto 241/2003, de 11 de julio, asigna a la Consejería de Presidencia y Justicia 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.

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. Sus novedosas incorporaciones, tanto tecnológicas como humanas, caracterizan este servicio en permanente desarrollo.

Infraestructura

Estructura de Coordinación

Dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria, integran el CECOES 1-1-2 que se configura como instrumento clave capaz de gestionar las demandas que en materia de emergencias y seguridad surgen en la Comunidad.



Equipo humano de gestión

Director	1
Responsable Sala	2
Técnico de Coordinación Operativa	2
Técnicos	4
Administración	5
Gestor de Base de Datos	1

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 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 ha 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.

Enlaces de Seguridad

Hay que resaltar que la presencia de los enlaces de Seguridad presentes en el Centro Coordinador ha experimentado un incremento en el año 2004 del 150%, pasando de 6 a 15 el número de representantes de los cuerpos y fuerzas de seguridad presentes en las Salas Operativas: Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil.

Actividad

Las Salas Operativas son el centro neurálgico del CECOES donde se realiza de la



Equipo humano que desarrolla su trabajo en el CECOES 1-1-2

Coordinadores Multisectoriales	12
Médicos Coordinadores del SUC	24
Gestores Operativos	8
Gestores de Recursos	64
Operadores de Demandas	55
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	15
Técnicos de Atención a la Mujer del ICM	6
Técnicos de Coordinación Bomberos Tenerife	9

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. 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, se es-



tablecen los protocolos y procedimientos de actuación.

A lo largo del 2004, el CECOES 1-1-2 atendió un total de 1.044.376 demandas, lo que supone un 13.6 más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.901.

El 68.5% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 31.5% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

De las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 58.1%, es decir, 607.189 correspondieron a información, mientras que un 10.3%, lo que significa 107.717 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.

En este sentido, de las demandas que fueron resueltas con la movilización de recur-



Distribución de incidentes por territorios

Territorio	Asistencia Sanitaria	Seguridad Ciudadana	Accidentes	Extinción Incendios Salvamento y Rescate	TOTAL
Las Palmas	140.536	70.335	16.440	14.852	242.163
Gran Canaria	125.259	53.480	12.587	11.409	202.735
Lanzarote	7.697	10.454	2.216	1.971	22.338
Fuerteventura	7.580	6.401	1.637	1.472	17.090
S. C. Tenerife	88.095	68.591	19.444	18.894	195.024
Tenerife	75.829	65.619	18.015	17.555	177.018
La Palma	7.378	2.228	1.058	877	11.541
La Gomera	3.314	508	261	236	4.319
El Hierro	1.574	236	110	226	2.146

Los incidentes relacionados con emergencias, el 13.3% correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 18.2% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

Tipología de incidentes

Durante el año 2004, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 437.187 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 39.394 incidentes más que en 2003.

Si observamos la distribución insular, Gran Canaria fue la isla que registró el mayor número de incidentes, con 202.735, seguida de Tenerife, con 177.018. Respecto a las islas no capitalinas, Lanzarote fue la que se situó en primer lugar con la atención de 22.338 incidentes, seguida de Fuerteventura, con 17.090; La Palma, con 11.541; La Gomera, con 4.319; y El Hierro, con 2.146 incidentes.

Los incidentes relacionados con sanidad, representaron el 52.3% sobre el total, ya que fueron los más numerosos al sumar 228.631 incidentes. Le siguen los incidentes relacionados con seguridad ciudadana, con 138.926, y los accidentes con 35.884.

En cuanto a los incidentes en materia de seguridad ciudadana, destacan los correspondientes a problemas relacionados con el tráfico, que representaron el mayor número, con un 9.2% del total, seguidos de los incidentes relacionados con problemas de violencia

Por último, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 5.8% del total, con 25.548 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 7.434, siendo la representación porcentual del 1.7%, y los relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 764 fueron los menos numerosos.

Servicios activados por el CECOES 1-1-2

Las comunicaciones de servicios que el CECOES realiza a los sectores para resolver



Participación en Preventivos y Simulacros

incidentes, durante el año 2004 en el área de seguridad se registraron un total de 146.861 activaciones. De éstas, 85.178 correspondieron a las policías locales de Canarias; 33.371 al Cuerpo Nacional de Policía; y 28.412 a la Guardia Civil.

El área de extinción de incendios, salvamento y rescate se registraron un total de 20.328 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.

Por su parte en el área de sanidad, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2004 fue de 222.379. De este total, 186.983 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 16.493 a ambulancias de soporte vital avanzado; 4.679 a ambulancias sanitariadas, 8.034 a vehículos de asistencia médica; 3.353 a personal de atención

Preventivos

Provincia de Las Palmas

- IRONMAN 2004 en Lanzarote (22 de mayo de 2004).
El CECOES participó en el dispositivo que se preparó a tal efecto cubriendo todas las fiestas con un Gestor de Recursos, desplazado hasta Lanzarote.
- FIESTAS DEL PINO en la Villa de Teror (7 y 8 de septiembre de 2004)
El CECOES participó en el dispositivo que se preparó a tal efecto cubriendo todas las fiestas con un Coordinador Multisectorial y un Gestor de Recursos, desplazados hasta el CECOPAL, en el municipio de Teror.
- FIESTAS EN HONOR A LA VIRGEN de la Peña (17 y 18 de septiembre de 2004), en Betancuría, Fuerteventura.
El CECOES participó en el dispositivo que se preparó a tal efecto cubriendo todas las fiestas con un Gestor de Recursos, desplazado hasta el CECOPAL BETANCURIA, en Fuerteventura.
- Fiestas de la FESTIVIDAD DE LA "VIRGEN DE LOS DOLORES", en Mancha Blanca, Tinajo, Lanzarote (18 y 19 de septiembre de 2004).
El CECOES participó en el dispositivo que se preparó a tal efecto cubriendo todas las fiestas con un Gestor de Recursos, desplazado hasta el CECOPAL TINAJO, en Lanzarote.

Provincia de S/C de Tenerife

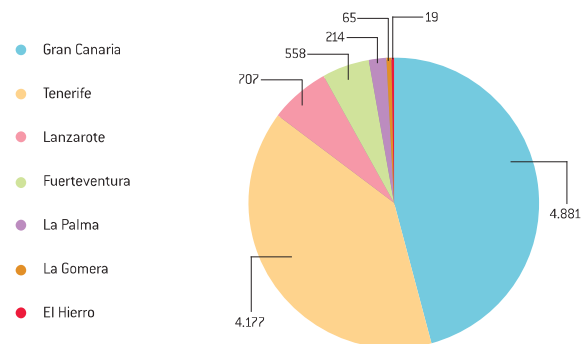
- Fiestas CANDELARIA 2004 (Patrona de Canarias):
La Sala Operativa del CECOES-112 en Santa Cruz de Tenerife, participa en este preventivo con 1 Jefe de Sala y un Gestor de Recursos en cada uno de los turnos establecidos para dar cobertura 24h al CECOPAL instalado en las dependencias de la Policía Local de Candelaria. (AGOSTO/2004).
- Fiestas GÚMAR 2004 (Romería del SOCORRO):
La Sala Operativa participa en la reunión de coordinación previa a la redacción del Plan de Emergencia para este evento. (SEPTIEMBRE/2004)

Simulacros

- Dentro de los simulacros y/o ejercicios en los que se participó durante el año 2004, además de otros muchos, el más notable fue la participación en el ejercicio CANASAR 01/2004 (los días 28, 29 o 30 de abril de 2004), en Las Palmas de Gran Canaria.
- El supuesto contempló un amerizaje forzoso en aguas cercanas a la isla de Gran Canaria. El CECOES participó en el dispositivo que se preparó a tal efecto cubriendo con un Coordinador Multisectorial y un Gestor de Recursos, desplazados hasta el lugar del incidente.



Actividad del Servicio de Atención a la Mujer por islas



primaria; 921 a helicóptero sanitario; 765 al avión sanitario; y 1.151 a vehículos de coordinación sanitaria.

Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

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

En 2004 se ha resuelto en este servicio un total de 10.621 incidentes, con una media diaria de 29,5 incidentes. Del total, 9.674 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los .947 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

Por provincias, Las Palmas registró el 57,87% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 42,13%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de 4.881 casos, seguida de Tenerife con 4.177; Lanzarote, con 707; Fuerteventura, con 558; La Palma, con 214; La Gomera, con 65; y El Hierro, con 19 casos.





Visitas

Visitas

Diferentes personalidades y representantes de instituciones públicas y privadas visitaron el CECCOES 1-1-2 durante el año 2004. Todas ellas se interesaron por el funcionamiento del centro y sus particularidades.

Estudios y Actualizaciones

- *Actualización de convenios*
Dentro del plan previsto de actualización de los Convenios suscritos entre el Gobierno de Canarias y las diferentes Corporaciones Municipales han sido actualizados durante el año 2004 los de los Ayuntamientos de Valsequillo; Santa Lucía; Mogán; Santa Brígida; Agüimes; San Bartolomé de Tirajana; Agaete; San Mateo; Santa María de Guía y Moya.
Las actualizaciones de los convenios con los Ayuntamientos de la isla de Tenerife se encuentran en fase de revisión.
- Asimismo y con relación a la documentación de trabajo de la Sala Operativa de Las Palmas se actualizaron los manuales de Autoprotección de los Aeropuertos de Gran Canaria, Fuerteventura y Lanzarote.

Provincia de S/C de Tenerife

- Excmo. Presidente del Gobierno de Canarias
- Excmo. Consejera de Presidencia y Justicia
- Excmo. Consejera de Sanidad
- General Jefe Zona de Canarias de la Guardia Civil
- Cónsul de Gran Bretaña
- Alcaldes y concejales de la Isla de Tenerife
- Consejero de Medioambiente del Cabildo de Tenerife
- Asociación Internacional 1-1-2 Europa
- I.E.S MAGALLANES (Granadilla de Abona)
- Curso Policías Locales (ACS)
- Representantes de SAMUR (Madrid)
- Personal de seguridad y Calidad de CEPSA (Refinería de S/C de Tfe.)
- Curso Policías Locales (ACS)
- Aventura Segura. ACS y Radio ECCA
- Protección Civil Adeje (Villa de Adeje)

Provincia de Las Palmas

- Visita de los Alcaldes de Gran Canaria que dio como resultado la incorporación de un nuevo enlace de la Policía Local de Telde.
- Cónsul de Finlandia.
- Responsables 1-1-2 de Madrid.
- Directivos de Atención Primaria del área de Salud de G.C.
- Alumnos escuela taller de Seguridad y Emergencia de Fuerteventura.
- Visita de los ganadores de "Aventura Segura".
- Departamento de formación de Aeroméctica Canaria.
- Técnicos de Emergencia Sanitarias del Servicio Canario de Salud.
- Alumnos de la escuela Taller de Coordinación y Emergencia.
- Policías Locales de Valencia.
- Alumnos del centro de Información Juvenil de Arucas.
- Alumnos voluntarios escolares del proyecto de Educación Vial del Ayuntamiento de Arucas.

· *Estudio de carga mental para Operadores de Demandas*

Este estudio consiste en la realización de un análisis y descripción del puesto de trabajo operador de demandas y Supervisor de Operadores de Demandas.

· *Redacción de convenio entre la empresa de transportes TITSA y el CECCOES-112*

En este convenio se recoge todo lo concerniente al funcionamiento y tratamiento de las llamadas de esta empresa recibidas en la Sala Operativa de Santa Cruz de Tenerife a través de un equipo del CECCOES-112 instalado en su central de control.

- Estudio con BALTEN (Cabildo de Tenerife) sobre localización de balsas en la Isla de Tenerife: Este estudio consiste en realizar un listado con la localización y características de la red de balsas pertenecientes al Cabildo de Tenerife, susceptibles de ser utilizadas para aprovisionamiento de agua por parte de los Helicópteros del GIE en tareas de extinción de Incendios Forestales.
- Servicio de Protección de Fauna del Cabildo de Tenerife: Se establece con este servicio una serie de documentación para recoger las solicitudes de servicio fuera del horario de este departamento y pasarlas al día siguiente a primera hora.
- Recopilación de cartografía del CECOPIN de la Isla de Tenerife: Recopilación de cartografía de la Isla de Tenerife concerniente a la campaña de incendios forestales 2004
- Cartografía digital de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife: Digitalización de cartografía terrestre de las Islas de Tenerife, La Gomera y el Hierro, así como una carta náutica de la Isla de Tenerife para su utilización en aplicación informática.
- Reunión con Cabildos para la Campaña contra incendios Forestales 2004: Reuniones mantenidas con Cabildos Insulares de la provincia de Santa Cruz de Tenerife en la que participaron los Gestores de Recursos del Sector de Extinción conjuntamente con los técnicos de los propios cabildos y el Jefe de Servicio de Operaciones de Emergencias de la Dirección Gral. de Seguridad y Emergencias.
- Elaboración de dossier de carreteras de la provincia de Las Palmas de Gran Canaria: Realización de dossier sobre las carreteras de la provincia Las Palmas de Gran Canaria, con la denominación de la vía y puntos kilométricos así como los municipios para una correcta utilización en el caso de recepción de alguna llamada esa provincia.
- Refuerzo sala de S/C de Tenerife. Refuerzo del Área de Operación de Demandas con 10 puestos plenamente operativos como medida de contención ante la posibilidad de la entrada masiva de llamadas de la provincia de Las Palmas como consecuencia de la caída de la central de Guanarame que es una de las centrales proveedoras de servicios de la sala operativa de Las



Las Salas Operativas son el centro neurálgico del CECOES donde se realiza la recepción de las llamadas de todo el archipiélago

Palmas de Gran Canaria . (julio/2004).

- Actualización de catálogos de recursos municipales: se ha procedido a remitir a los Ayuntamientos de Tenerife, de la documentación necesaria para actualizar el catálogo de recursos municipales, que es uno de los anexos a los actuales convenios municipales. (septiembre/2004).
- Creación centro satélite en isla de La Palma: se creó un Centro Satélite en la Isla de La Palma con motivo de la rotura del cable submarino de Telefónica motivo que impedía la entrada de llamadas a la línea 1-1-2 realizadas desde la isla de La Palma hacia la Sala Operativa de Santa Cruz de Tenerife. (octubre/2004).
- Refuerzos de la Sala Operativa ante los FMA (Fenómenos Meteorológicos Adversos): Ante este tipo de acontecimientos, se ha reforzado la sala con un Operador de Demandas y un Gestor de Recursos para amortiguar los picos de llamadas y el

incremento en el número de incidentes relacionados con este hecho.

- "Plan de choque para Operación de Demanda": Se elaboró un plan formativo para Operación de Demanda con participación de Médicos, Policías, Técnicos de Malos Tratos, Jefes de Sala, Gestores de Recursos, etc. Este plan formativo ha sido elaborado conjuntamente con la Unidad de Formación de GSC y ha dado como resultado la realización de dos cursos acreditados por la Academia Canaria de Seguridad. Seguimiento y control de la formación teórica y práctica de los Operadores de Demanda; realización de charlas formativas de reciclaje; controles de calidad; seguimiento de informes realizados por parte de los Jefes de Sala y Gestores de Demanda sobre Operación de Demanda; control de tiempo de ausentes y elaboración de un manual de Operación de Demanda.