

División CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, desde su puesta en marcha por el Gobierno de Canarias en mayo de 1998, ha venido cumpliendo con la misión de dotar a la Comunidad Autónoma de Canarias de un instrumento eficaz capaz de gestionar las emergencias de ciudadanos y visitantes.

Durante los seis años de andadura, el 1-1-2 ha recibido cerca de 12 millones de llamadas, se han atendido cinco millones de demandas y se han coordinado dos millones de incidentes, entre consultas y movilización de recursos.

Esto supone haber pasado de una media de 588 incidentes al día en el primer año a los 1.323 de 2005 y cerca de dos millones y medio de ciudadanos han recibido asistencia a través del 1-1-2, lo que significa que se triplicado el número de personas atendidas.

Estructura de Coordinación

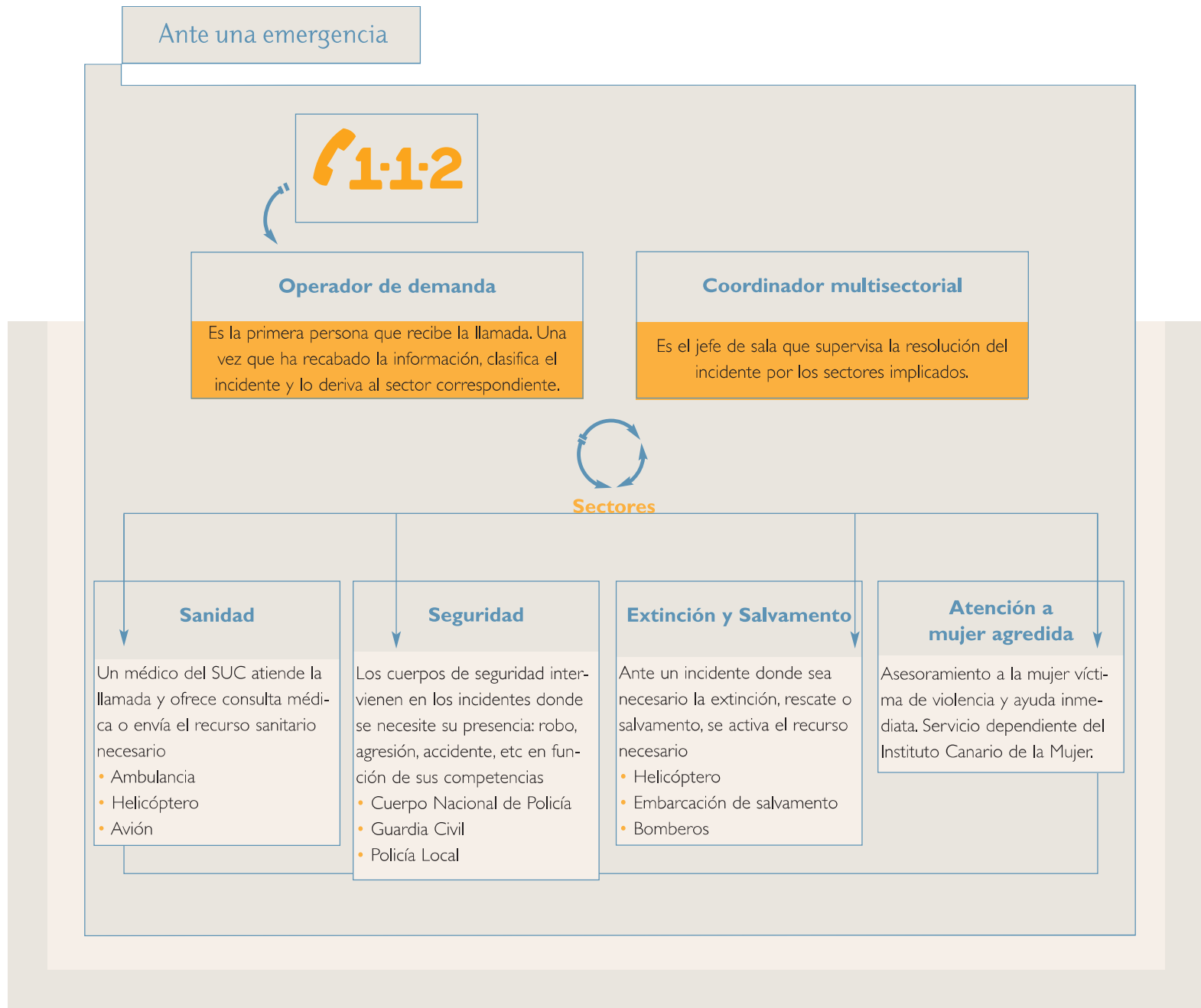
El 1-1-2 cuenta con dos salas operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria.

La actuación conjunta de un equipo formado por cerca de 200 profesionales entre operadores de demanda, gestores de demanda, gestores de recursos, gestores operativos, y técnicos sectoriales bajo la



supervisión del Coordinador Multisectorial asegura una buena organización para dar respuesta a las demandas y coordinar las actuaciones tanto rutinarias como no rutinarias de cada día.

Este equipo multisectorial garantiza el tratamiento integral de la emergencia que cuenta además con una plataforma tecnológica específicamente diseñada que permite conocer, a partir de la recepción de la llamada, la situación actualizada de cada recurso interviniente y controlar en todo momento los tiempos empleados y el desarrollo general de cada incidente.





Incorporación de nuevos miembros

El número de Enlaces de Seguridad se ha visto incrementado en la Sala Operativa de Las Palmas con la incorporación de un Guardia Civil, con lo que se dispone de tres en total; tres Policías Nacionales –cinco en total–, y un Policía Local del Ayuntamiento de Pájara –cuatro en total y procedentes de distintos Ayuntamientos–.

En la Sala Operativa de Tenerife se incorporaron al equipo un Guardia Civil, con lo que trabajan cuatro en total; y dos Policías Nacionales –tres en total–, mientras que se mantienen los dos enlaces de la Policía Local del año anterior.

Actuaciones de gestión

Actualización de convenios con las Administraciones Públicas

Se ha continuado con la actualización de los Convenios suscritos entre el Gobierno de Canarias y las diferentes Corporaciones Municipales, Cabildos Insulares, para mejorar la prestación del servicio del CECS I-I-2.

Durante el año 2005 se han actualizado los convenios con los municipios de Tinajo, Yaiza, Haría Tías, San Bartolomé y Tuineje, así como en varios municipios de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, en materia de recursos intervinientes de competencia municipal y su actuación en caso de emergencia.

Elaboración de procedimientos de actuación del CECS e implantación de la nueva aplicación informática de gestión de incidentes (SIGEC)

Durante todo el año de 2005 se ha continuado con la elaboración y actualización de los procedimientos operativos del centro coordinador; que implican a los sectores de extinción y salvamento, así como a los multisectoriales.

Reciclaje y formación

El personal del CECS I-I-2 recibe formación continua en los cursos de carácter interno organizados por la División de Formación y Calidad.



Visitas a las salas operativas

En la Sala Operativa de Las Palmas se han recibido las siguientes visitas (ordenadas cronológicamente):

- Cuidados y servicios integrales a la Tercera Edad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Curso de Técnico de Transporte Sanitario (Aeroméica).
- Instituto de Enseñanza Secundaria de Teror.
- Agentes del Cuerpo Nacional de Policía de la Comisaría de Telde
- Grupo de alumnos "Peritia y Doctrina" de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Coronel Castillo de la Comandancia de la Guardia Civil y D. Ignacio Pereira Inspector Jefe del Cuerpo Nacional de Policía.
- Comisario del Cuerpo Nacional de Policía Sr. Togores.
- Consultores Norteamericanos de la NASA.
- Alumnos ganadores del Taller "Aventura Segura" de la Academia Canaria de Seguridad (ACS), de la isla de La Palma.
- Personal del Proyecto SAMARCAN de la isla de Madeira.
- Socios portugueses (Madeira) del proyecto INUTECMED.
- Policías de nuevos ingreso del CNP.
- Representantes del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.
- Centro de Salud de Arucas.
- Proyecto Hombre.

- Policías Locales de nuevo ingreso con la ACS.
- Técnicos del DEMA de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ministro de la Embajada británica en España y el cónsul en Las Palmas, junto a la consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias
- Jefe de Operaciones del RCC.
- Alumnos del Instituto de Enseñanza Secundaria Politécnico de Las Palmas.
- Representantes de la Mancomunidad de Fuerteventura.
- Alumnos del Instituto de Enseñanza Secundaria de Santa María de Guía.

En la Sala Operativa de S/C de Tenerife se han recibido las siguientes visitas:

- Relaciones Públicas de Mercadona.
- Casa de Oficios Henry Durant de Cruz Roja.
- Tres grupos de Policías Locales de Nuevo Ingreso de la ACS.
- Personal de TITSA.
- Alumnos del taller escuela "Aventura Segura".
- Viceconsejero de Emigración del Gobierno de Canarias, junto con el Director General de Planificación y Desarrollo Regional de la Gobernación Bolivariana del Estado de Miranda.
- Consejero Delegado del Sistema de Emergencias Médica SEM-06 I de Cataluña, Ricardo Armengol Isorell.

Participación en actos públicos

FECHA	PREVENTIVO	ISLA
Febrero	Concierto de Marc Anthony	Tenerife
Agosto	Fiestas de la Virgen de Candelaria	Tenerife
	Concierto del grupo Juanes	Tenerife
Septiembre	Fiestas en honor de la Virgen del Pino en Teror	Gran Canaria
	Fiestas en honor de la Virgen de la Peña en Betancuria	Fuerteventura
	Fiestas en honor de la Virgen de los Dolores en Tinajo	Lanzarote

- Gerente del Consorcio de Prevención, Extinción y Salvación de la Isla de Tenerife, Pablo Zurita.
- Representantes de la Refinería CEPSA.
- Ministro de la Embajada Británica.
- General Jefe de la Guardia Civil de la Zona de Canarias, Miguel Martínez García.
- Instituto Enseñanza Secundaria Los Gladiolos.
- Representantes del Forum de las Islas Turísticas: Hainan (China), Okinawa (Japón), Bali (Indonesia), Jeju (Corea).
- Bomberos Juveniles de Adeje.

Participación en preventivos y simulacros

Los coordinadores multisectoriales y gestores del 1-1-2 han participado en la cobertura de actos con motivo de las fiestas patronales de las islas y conciertos musicales que reunieron una gran concentración de público.

Asimismo, el 1-1-2 colaboró en el Simulacro CANASAR 05 que tuvo lugar en la isla de Lanzarote.



Actividad

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 atendió a lo largo del pasado año un total de 1.104.709 demandas o peticiones de ayuda, lo que supone un incremento con respecto al año anterior de un 5,8%. En este sentido, de la memoria anual de actividad se desprende que las salas operativas del 1-1-2 resolvieron diariamente una media de 3.069 situaciones de urgencias y emergencias en el Archipiélago.

Cuando un ciudadano llama al teléfono 1-1-2 comunicando cualquier tipo de emergencia se le envía la ayuda adecuada en función del tipo de incidente. En el caso de que no necesite un recurso en el lugar, se optimizan las unidades de cada cuerpo de emergencia y se intenta resolver desde el propio centro coordinador. Así, se pueden diferenciar las demandas según se movilicen o no los recursos sanitarios, policiales o de extinción y salvamento.

La cantidad de demandas que no necesitaron la movilización de recursos se cifró en un 67,1%. En este apartado se incluyen la información y la consulta teledirigida. En cambio, en un 32,9% de los casos sí fue necesaria la activación y movilización de unidades, ya fuera para una emergencia (situación que reviste peligro inminente para la vida, bienes o derechos de las personas) ya para una urgen-

Tabla de distribución de demandas

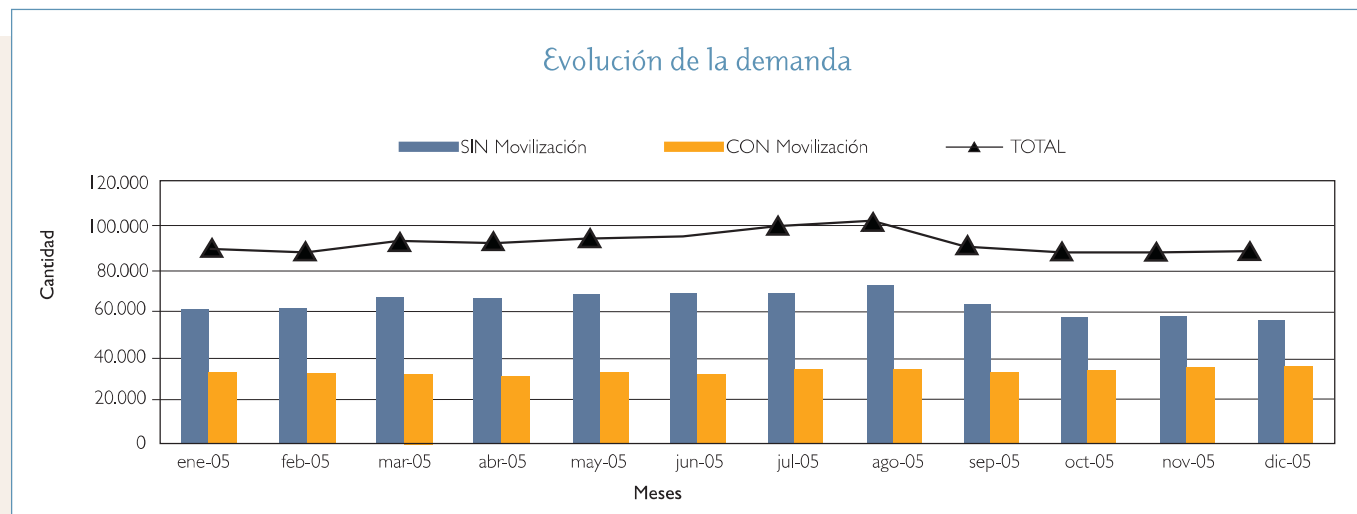
Total Demandas* 1.104.709 3.069/Día	SIN Movilización de Recursos	Información	621.678	56,3%
	741.030	Consulta Teledirigida	119.352	10,8%
	67,1%	Emergencias	152.597	13,8%
	CON Movilización de Recursos	Urgencias	211.082	19,1%
	363.679			
	32,9%			

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

Urgencia: Situación subjetiva que precisa atención pudiendo ser priorizable.

* Total Demandas = Llamadas que originan demandas + otras vías de entrada

Evolución de la demanda



cia (situación en la que se precisa atención pero ésta puede ser programada).

En lo que se refiere a la distribución por meses, los días de mayor actividad correspondieron a los meses de julio y agosto, y a su vez, los de menos demandas fueron enero, febrero, octubre y noviembre.

Un 10,4% más de incidentes

Durante al año 2005 se han registrado 483.031 incidentes, un 10,4% más que el año 2004. Se entiende por incidente el suceso o caso atendido, por lo que siempre la cifra es inferior al número de demandas ya que por un mismo incidente pueden recibirse varias llamadas procedentes de diferentes alertantes.

Tipos de incidentes

(Incluyendo consulta teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES			MULTISECTORIALES		
	CANTIDAD	%		CANTIDAD	%
Sanidad			Accidentes		
Enfermedad	235.417	48,7%	Tráfico	23.789	4,9%
Transporte Interhospitalario	8.924	1,8%	Laboral	1.384	0,3%
	244.341	50,6%	Otros	15.047	3,1%
Seguridad Ciudadana			Salvamento Marítimo		
Problemas de violencia	37.770	7,8%		797	0,2%
Prob. vehículos/trafico (No Accid.)	51.218	10,6%	Servicios Preventivos		
Alteración orden público	21.050	4,4%		0	0,0%
Delitos contra la propiedad	16.115	3,3%	TOTAL		
Otros	30.750	6,4%		41.017	8,5%
	156.903	32,5%	TOTAL INCIDENTES		
Extinción de Incendios y Rescate				483.031	100%
Incendios	8.070	1,7%			
Asistencia Técnica	32.700	6,8%			
	40.770	8,4%			
TOTAL	442.014	91,5%			

En este sentido, los incidentes más numerosos fueron los relacionados con la salud con 244.341 casos, un 6,9% más que el año anterior. Aquí se encuadra el transporte urgente de pacientes, el transporte interhospitalario (entre un centro sanitario y otro), consulta médica (consulta telefónica de pacientes) e interconsulta (consulta entre profesionales de la salud).

Le sigue seguridad ciudadana, con 156.903 incidentes lo que supone un aumento del 12,9% respecto a 2004 cuando se atendieron 138.926 casos relativos a hechos con violencia, vehículos y tráfico excluyendo accidentes, alteración del orden público, delitos contra la propiedad, actividad lucrativa ilegal, problemas de consumo y salud pública y asuntos con menores o de libertad sexual.

En el caso de los servicios relativos a extinción de incendios, salvamento y rescate, en total fueron 40.770. En este sector es donde se ha producido el mayor incremento comparando el año 2005 con 2004 cifrado en un 23,6%.

En lo referente a accidentes tanto de tráfico como deportivos, escolares, domésticos y laborales se contabilizaron 40.220, un 12% de aumento con respecto a los 35.884 del año anterior;

Finalmente, Salvamento Marítimo registró un incremento del 4,3% ya que se pasó de los 764 de 2004 a 797 en este último año.



Más de 460.000 personas atendidas

El número de afectados que fueron atendidos desde el centro coordinador ascendió a 462.611, un 12,5% más que el año anterior con un total de 411.092 personas. De esta cifra, 155.008 ciudadanos sufrieron una situación de peligro inminente para su vida, bienes y/o derechos, y pudieron recibir ayuda gracias a su llamada al 1-1-2.

Así, del total de personas atendidas, el 49,9% fueron pacientes con algún problema de salud; el 32,1% pedía la colaboración de algún cuerpo de seguridad; el 8,8% necesitó la ayuda de los cuerpos de extinción de incendios, salvamento y rescate; el 9% se vio involucrado en algún tipo de accidente; y el 0,2% solicitó los servicios de salvamento marítimo.

Personas atendidas según tipo de incidente

TIPO DE INCIDENTE	CANTIDAD	%
Sanidad	230.841	49,9%
Seguridad Ciudadana	148.344	32,1%
Ext. de Incendios y Rescate	40.843	8,8%
Accidentes	41.747	9,0%
Salvamento Marítimo	836	0,2%
TOTAL	462.611	100%

Distribución de recursos activados por sectores

	RECURSOS	%
Sanidad		
Ambulancias Soporte Vital Básico	204.934	46,7%
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	18.003	4,1%
Ambulancias Sanitarizadas	5.536	1,3%
Vehículo Asistencia Médica	6.895	1,6%
Vehículo de Coordinación Sanitaria	1.141	0,3%
Avión Medicalizado	770	0,2%
Helicóptero Medicalizado	903	0,2%
Personal de Atención Primaria	4.089	0,9%
	242.271	55,2%
Seguridad Ciudadana		
Policía Local	94.583	21,5%
Guardia Civil	30.681	7,0%
Cuerpo Nacional de Policía	36.360	8,3%
	161.624	36,8%
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate		
Cuerpo de Bomberos	17.542	4,0%
Medio Ambiente	2.325	0,5%
A.A.VV. Protección Civil	2.196	0,5%
SASEMAR	724	0,2%
Helicóptero G.I.E.	873	0,2%
Embarcaciones G.I.E.	19	0,0%
Coordinadores Insulares	97	0,0%
Responsables G.I.E.	59	0,0%
Cruz Roja Mar	100	0,0%
Cruz Roja Rescate	3	0,0%
	23.938	5,5%
Otros		
DEMA	696	0,2%
SAR	14	0,0%
Recursos Judiciales	23	0,0%
Autoridad Portuaria	354	0,1%
Serv. Luz, Agua, Carreteras, Grúas	10.126	2,3%
	11.213	2,6%
TOTAL	439.046	100%

Distribución de incidentes por territorios
(Provincias, Islas, Municipios de > 20.000 habitantes y/o Capitales)
(Incluyendo consulta teledirigida y CON movilización de recursos)

Territorio	Sanidad	Seguridad ciudadana	Ext. Incendios Salvamento y Rescate	Accidentes	Total	
					Número	%
Provincia Santa Cruz de Tenerife	96.390	79.728	23.706	21.553	221.377	45,8%
Isla Tenerife	82.677	75.736	22.079	20.030	200.522	41,5%
Santa Cruz de Tenerife	23.140	21.722	5.959	5.012		
La Laguna	14.181	14.230	3.794	3.516		
La Orotava	3.038	1.552	888	827		
Los Realejos	2.406	1.549	456	529		
Arona	7.694	11.236	1.827	2.481		
Puerto de La Cruz	7.066	3.679	613	1.023		
Icod de los Vinos	2.047	1.147	713	326		
Isla La Palma	8.534	3.121	1.088	1.140	13.883	2,9%
Santa Cruz de La Palma	1.531	1.070	260	231		
Isla La Gomera	3.462	616	308	257	4.643	1,0%
San Sebastián de la Gomera	975	329	146	96		
Isla El Hierro	1.717	255	231	126	2.329	0,5%
Valverde	846	106	108	53		
Provincia Las Palmas	147.951	77.175	17.861	18.667	261.654	54,2%
Isla Gran Canaria	131.191	58.165	13.946	14.354	217.656	45,1%
Las Palmas de Gran Canaria	75.302	27.715	5.462	7.068		
Telde	14.473	6.705	2.219	1.794		
Santa Lucía	6.231	4.134	664	703		
San Bartolomé de Tirajana	7.572	5.405	1.074	1.500		
Aruca	4.279	1.653	602	491		
Ingenio	3.502	1.947	263	342		
Galdar	3.388	1.386	411	320		
Isla Lanzarote	8.700	11.778	2.294	2.525	25.297	5,2%
Arrecife	4.227	5.209	1.019	1.092		
Isla Fuerteventura	8.060	7.232	1.621	1.788	18.701	3,9%
Puerto del Rosario	633	3.058	579	743		
TOTAL	244.341	156.903	41.567	40.220	483.031	100%