

## DIVISIÓN DEL 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 cumplido con la misión de dotar a la Comunidad Autónoma canaria de un instrumento eficaz para responder ante las emergencias de sus ciudadanos y visitantes.

## \* ESTRUCTURA DE COORDINACIÓN

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

La actuación y trabajo conjunto de un equipo formado por más de 200 profesionales entre operadores de demanda, gestores de demanda, gestores de recursos, gestores operativos y técnicos sectoriales, bajo la supervisión del Coordinador Multisectorial garantiza una correcta organización para dar respuesta a las demandas y coordinar las actuaciones para abordar incidentes rutinarios o no rutinarios.

### Equipo Humano

Este equipo multisectorial se encarga de el tratamiento integral de la emergencia, al aunar experiencias diversas en los ámbitos de la policía, bomberos, urgencias sanitarias, salvamento marítimo, telecomunicaciones y protección civil.

Para ello, los profesionales del centro 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.



PUESTO DE TRABAJO	FUNCIONES
OPERADOR DE DEMANDAS	Atiende todas las llamadas de urgencias y emergencias que llegan al Centro.
SUPERVISOR DE DEMANDA	Supervisa la actuación de los operadores de demanda.
COORDINADOR MULTISECTORIAL	Responsable de la coordinación de los servicios en los que intervienen diferentes sectores.
GESTOR OPERATIVO	Apoyo al Jefe de Sala en incidentes multisectoriales. Además, es el encargado de dar la primera respuesta ante la detección de problemas técnicos en el Centro.
TÉCNICO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE LA VIOLENCIA	Profesional encargado de atender y gestionar todas las demandas relacionadas con la violencia de género.
GESTOR DE SEGURIDAD	Activar a las jefaturas de Policía Local, del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil para transmitirle incidentes que requieren su intervención (coordinación indirecta).
ENLACES DE POLICÍA LOCAL, CUERPO NACIONAL DE POLICÍA Y GUARDIA CIVIL	Resuelve las consultas policiales de acuerdo a su nivel competencial.
GESTOR DE EXTINCIÓN	Activa los recursos de extinción, salvamento y rescate para dar respuesta a las demandas en este ámbito (coordinación directa e indirecta).
ENLACE DE BOMBEROS	Atiende las consultas relacionadas con el servicio de extinción, salvamento y rescate competencia del Consorcio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la Isla de Tenerife así como a la activación de los recursos propios.
MÉDICO DEL SUC	Resuelve las urgencias sanitarias, las consultas médicas de la población y las consultas procedentes de centros sanitarios generalmente de Atención Primaria.
GESTOR DE SANIDAD	Activar los recursos sanitarios para resolver las urgencias (coordinación directa).

### \* ACTIVIDAD DEL 1-1-2

En el año 2006 el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 atendió un total de 1.142.917 demandas o peticiones de ayuda, lo que supone un incremento de un 3,5% con respecto al 2005, año en el que se registraron 1.104.709 demandas. Además, el 1-1-2 recibió en 2006 un total de 3.048.513 llamadas (1.397,2 por cada mil habitantes).

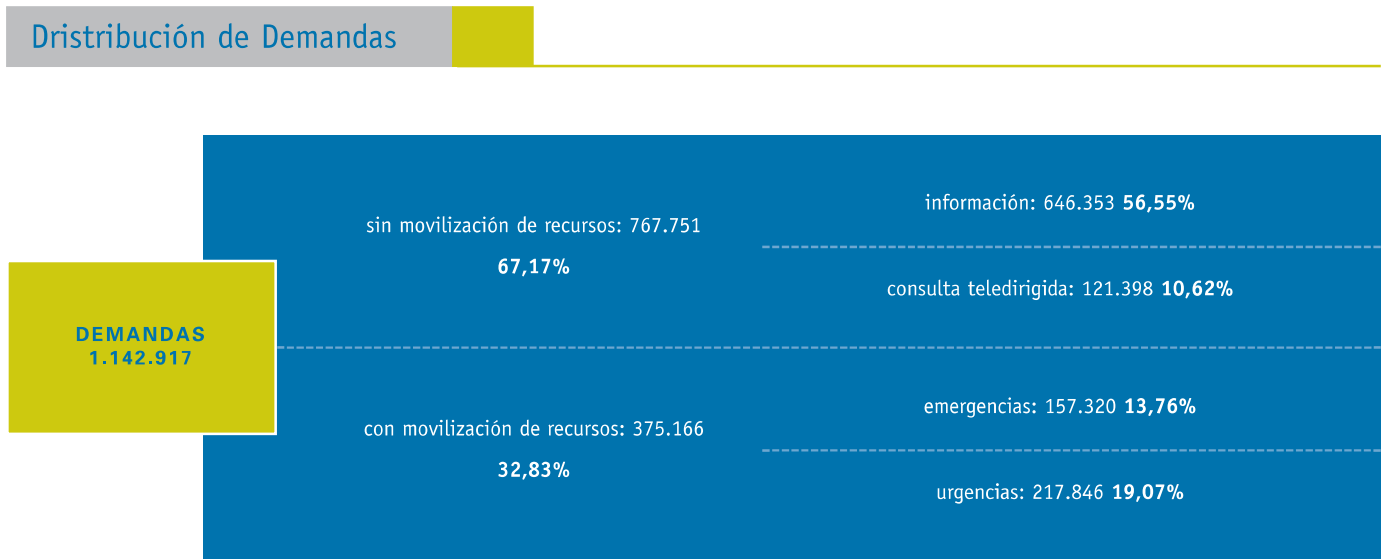
Las salas operativas del CECOES 1-1-2 en Las Palmas de Gran Canaria y en Santa Cruz de Tenerife dieron respuesta a una media diaria de 3.175 demandas relacionadas con urgencias y emergencias en Canarias.

En términos porcentuales, la provincia de Las Palmas registró el 53% de las demandas, y la de Santa Cruz de Tenerife el 47% restante.

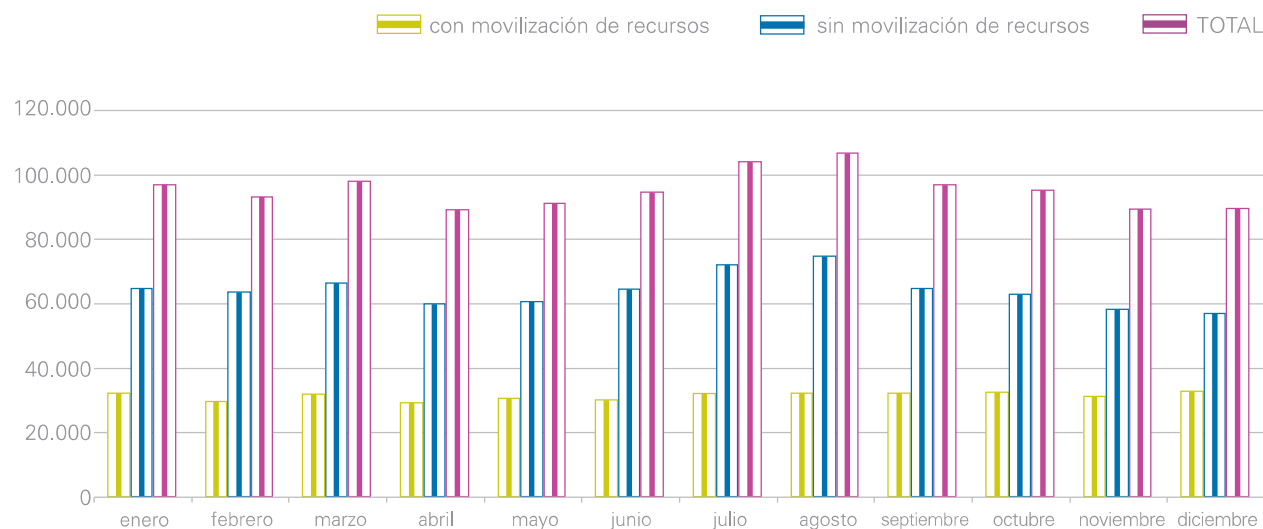
Cuando un ciudadano llama al 1-1-2 informando sobre cualquier tipo de emergencia, se le envía la ayuda adecuada en función del tipo de incidente. En el caso de que no se precise el envío de un recurso al lugar, se intenta resolver desde el propio centro coordinador, a través de los diferentes sectores integrados en la sala operativa. Así, se puede distinguir entre las demandas según se movilicen o no los recursos sanitarios, policiales, de extinción o salvamento.

El 67% de las demandas no precisaron movilización de recursos, es decir, 767.751 de las peticiones realizadas al 1-1-2 sobre el total. En este apartado se incluye la información y la consulta teledirigida. Por otra parte, en un 32,83% de los casos (375.166) sí fue necesaria la activación y movilización de recursos, bien para una emergencia (situación que reviste peligro para la vida, bienes o derechos de las personas y que requiere un respuesta inmediata) o para una urgencia (situación en la que se precisa atención pero ésta puede ser priorizada).

En cuanto a la distribución por meses, los de mayor actividad fueron julio y agosto, un dato que coincide con el año 2005. Sin embargo, los de menor número de demandas fueron febrero, abril, mayo, noviembre y, el mes de diciembre.



## EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA POR MESES



### Casi un 3 por ciento más de incidentes

Con respecto al número de incidentes o casos resueltos, se experimentó un 2,8% de incremento, pasando de los 483.031 de 2005, a los 496.564 de 2006. Cabe destacar que la cifra de incidentes es menor que la de demandas, ya que por un mismo incidente se pueden recibir varias demandas de diferentes alertantes que podrán ser numerosos si el hecho ocurre en un lugar público.

El mayor incremento del número de incidentes se produjo en el sector de seguridad ciudadana con 171.775 casos, un 9,48% más que el año anterior. En este apartado se recogen los casos relativos a hechos con violencia, vehículos, tráfico (excluyendo accidentes), alteración del orden público, delitos contra la propiedad, actividad lucrativa ilegal, problemas de consumo y salud pública y asuntos relacionados con menores o con la libertad sexual, entre otros.

Aunque en 2006 los casos relacionados con la salud experimentaron un ligero descenso de un 1,7%, pasando de los 244.341 de 2005 a los 240.219, los incidentes más numerosos fueron precisamente los relacionados con este sector. 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 siguen los servicios relativos a extinción de incendios, salvamento y rescate, que fueron 41.958 en total. En este sector se registró un incremento del 2,91% en relación a 2005.

Los accidentes tanto de tráfico como deportivos, escolares, domésticos y laborales ascendieron a 41.341, detectándose un 2,79 por ciento de aumento respecto a los 40.220 del año anterior.

Finalmente, la actuación del personal de Salvamento Marítimo registró un incremento del 59,47 por ciento pasando de 797 incidentes en 2005, a 1.271 en el año 2006, destacando el número de acciones relacionadas con la llegada de inmigrantes.

En cuanto a la distribución territorial de los incidentes atendidos, el 46 por ciento correspondió a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y el 54 por ciento a Las Palmas. Dentro de su provincia, la isla de Tenerife genera el 91 por ciento del total de incidentes y Gran Canaria el 82%, aglutinando entre estas dos islas el 86 por ciento de la totalidad de incidentes del Archipiélago.

## Tipos de incidentes

### MONOSECTORIALES

	2006	2005	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
<b>SANIDAD</b>	<b>240.219,00</b>	<b>244.341,00</b>	<b>4.122,00</b>	<b>-1,69%</b>
Enfermedad	231.030	235.417	4.387	-1,86%
Tpte. interhospitalario	9.189	8.924	265	2,97%
<b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>171.775</b>	<b>156.903</b>	<b>14.872</b>	<b>9,48%</b>
Prob. de violencia	39.295	37.770	1.525	4,04%
Prob. de vehículos/tráfico (no accidentes)	60.200	51.218	8.982	17,54%
Alteración orden público	22.224	21.050	1.174	5,58%
Delitos contra la propiedad	16.646	16.115	531	3,30%
Otros	33.410	30.750	2.660	8,65%
<b>EXTINCIÓN, INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE</b>	<b>41.958</b>	<b>40.770</b>	<b>1.188</b>	<b>2,91%</b>
Incendios	8.605	8.070	535	6,63%
Asistencia Técnica	33.353	32.700	653	2,00%
<b>TOTALES</b>	<b>453.952</b>	<b>442.014</b>	<b>11.938</b>	<b>2,70%</b>
	2006	2005	VARIACIÓN	% VARIACIÓN

**MULTISECTORIALES**

<b>ACCIDENTES</b>	<b>41.341</b>	<b>40.220</b>	<b>1.121</b>	<b>2,79%</b>
Tráfico	24.219	23.789	430	2%
Laboral	1.536	1.384	152	11%
Otros	15.586	15.047	539	4%
<b>SALVAMENTO MARÍTIMO</b>	<b>1.271</b>	<b>797</b>	<b>474</b>	<b>59,47%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>42.612</b>	<b>41.017</b>	<b>1.595</b>	<b>3,89%</b>
<b>TOTAL INCIDENTES</b>	<b>496.564</b>	<b>483.031</b>	<b>13.533</b>	<b>2,80%</b>

**Personas atendidas**

El número de personas afectadas que fueron atendidas en 2006 desde el CECOES 1-1-2 fueron 479.488, un 3,65% más que el año anterior con un total de 462.611 personas.

Del total de personas atendidas:

- El 48,5% fueron pacientes con algún problema de salud.
- El 33,9% pedía la colaboración de algún cuerpo de seguridad.
- El 8,7% necesitó la ayuda de los cuerpos de extinción de incendios, salvamento y rescate.
- El 8,6% se vio involucrado en algún tipo de accidente.
- El 0,3% precisó los servicios de salvamento marítimo.

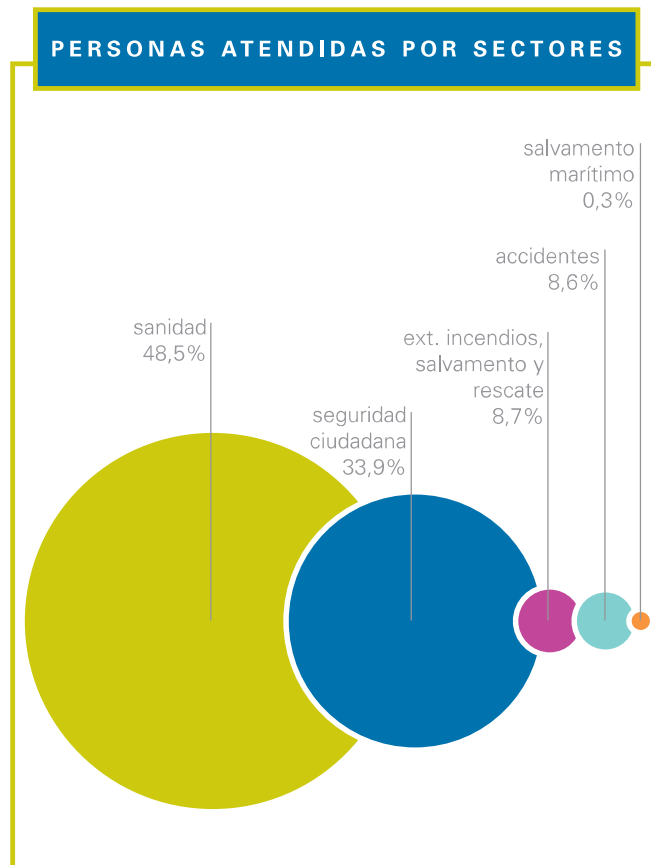
**PERSONAS ATENDIDAS POR SECTORES CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS**

<b>TIPO DE INCIDENTE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Sanidad	232.314	48,5%
Seguridad Ciudadana	162.365	33,9%
Ext. incendios, salvamento y rescate	41.740	8,7%
Accidentes	41.401	8,6%
Salvamento Marítimo	1.668	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>479.488</b>	<b>100,0%</b>

## \* PRESENCIA DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN EL CECOES 1-1-2

La presencia de Enlaces de Seguridad en la Sala Operativa de Las Palmas consta de tres miembros de la Guardia Civil, cinco del Cuerpo Nacional de Policía y cuatro policías locales de las jefaturas de Pájara, San Bartolomé, Telde y Las Palmas de Gran Canaria.

El número de Enlaces de Seguridad en la Sala Operativa de Tenerife es, por su parte, de dos miembros de la Guardia Civil, dos del Cuerpo Nacional de Policía y dos policías de las jefaturas de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna.



## \* 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 CECOES 1-1-2.

En 2006 también se procedió a la actualización de los anexos de los convenios con los 21 municipios de la isla de Gran Canaria, lo que se suma al trabajo realizado el año anterior en las islas de Tenerife, Lanzarote y Fuerteventura.



**DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS ACTIVADOS POR SECTORES**

		CONCEPTO	RECURSOS	%
RECURSOS ACTIVADOS POR SECTORES <b>453.896</b>	SANIDAD <b>239.839</b>	ASVB	202.818	44,68%
		ASVA	18.101	3,99%
		Amb. Sanitaria	5.879	1,30%
		Vehículo Asist. Médica	6.501	1,43%
		Vehículo Coord. Sanitario	1.099	0,24%
		Avión Medic.	750	0,17%
		Helicóptero Medic.	798	0,18%
		Personal A. Prim.	3.893	0,86%
	SEGURIDAD CIUDADANA <b>177.424</b>	Policia Local	105.066	23,15%
		Guardia Civil	34.939	7,70%
		Cuerpo Nal. Policia	37.419	8,24%
		Bomberos	16.797	3,70%
	EXTINCIÓN INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE <b>24.563</b>	Medio Ambiente	2.303	0,51%
		AAVV Protecc. Civil	2.517	0,55%
		SASEMAR	1.081	0,24%
		Helicóptero GIE	1.208	0,27%
		Embarcaciones GIE	63	0,01%
		Coordinadores Insulares	165	0,04%
		Responsables GIE	185	0,04%
		Cruz Roja Mar	242	0,05%
Cruz Roja Rescate		2	0,00%	
Vehículo Coord. CECOES		8	0,00%	
OTROS <b>12.070</b>	DEMA	674	0,15%	
	SAR	22	0,00%	
	Recursos Judiciales	17	0,00%	
	Autoridad Portuaria	579	0,13%	
	Serv. luz, agua, carreteras, grúas	10.770	2,37%	
<b>TOTALES</b>			<b>453.896</b>	<b>100%</b>

## \* RECICLAJE Y FORMACIÓN

Durante el año 2006 se han realizado diversas acciones de formación y reciclaje con el personal de esta división, elaborándose un Plan Formativo en colaboración con la División de Formación y Calidad que abarca diversas áreas relacionadas con la seguridad y las emergencias, incluyendo cuestiones operativas informáticas, planes de emergencias y de evacuación, conducción segura, cartografía, meteorología, incendios, gestión de emergencias, protección de datos, idiomas, etc.

Este plan formativo lo siguieron 78 trabajadores, gestionándose 201 cursos. Dichos trabajadores son personal que presta sus servicios en las salas operativas del CECOES-1-1-2, personal de gestión, así como perteneciente a la Unidad de Informática y Desarrollo de GSC.



### Operación de demanda

Durante el 2006 se llevó a cabo el seguimiento del Plan Formativo para Operación de Demanda iniciado en 2005, en coordinación con la empresa prestataria del servicio y consistente en la realización de cursos con la participación de Responsables de la Sala Operativa, Coordinadores Multisectoriales, Médicos Coordinadores, Técnicos de Coordinación Operativa, Técnicos de Violencia de Género, Técnicos de Comunicación, Gestores de Recursos, y Jefes de Servicio de la DGSE.

## \* VISITAS A LAS SALAS OPERATIVAS

En la **Sala Operativa de Las Palmas** se han recibido las siguientes visitas:

- Alumnos del Colegio Hispano-Inglés de Las Palmas de Gran Canaria.
- Policías Locales de Yaiza (Lanzarote) de la Academia Canaria de Seguridad (ACS).
- Cruz Roja Española: Alumnos del curso de Técnico de Transporte Sanitario.
- Delegación de Países Nórdicos: Cónsules y otros representantes.
- Policías Locales alumnos de la Academia Canaria de Seguridad (ACS).
- Alumnos y técnicos de COCEMFE.
- Grupo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: "Peritia et Doctrina"
- Alumnos y profesores del Instituto Municipal para el Empleo y la Formación (IMEF).
- Alumnos y directores del "V Edición Taller Aventura Segura", promovido por ACS, Dirección General de Promoción Educativa y Radio Ecca.
- Asistentes e intérpretes de MINURSO-ONU.
- Alumnos y profesores del Instituto Felo Monzón.
- Voluntarios y coordinadores de Cruz Roja Española (Telde).
- Alumnos del Instituto de Estudios Superiores de Santa María de Guía.
- Miembros de la Asociación de Vecinos "El Roque Azucarero" de Telde.



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

- Alumnos del Instituto de E.S. Magallanes, de San Isidro.
- Alumnos del Curso Técnico en Emergencias Municipales del Ayuntamiento de Granadilla.
- Trabajadoras del 1-1-2 Baleares.
- Técnicos de Protección Civil y Medio Ambiente, Ingenieros y miembros de empresa pública del Cabildo de Tenerife.
- Cónsul británico en Tenerife y Jefe de la Misión Adjunto de la Embajada Británica en Madrid.
- Miembros de ACANMET (Asociación Canaria de Meteorología).

- Responsables Aeropuerto de Mazo (La Palma)
- Personal del Servicio Aéreo de Rescate (SAR).
- Alumnos del CEIP Tinguaro (Santa Lucía) del V Edición Taller Aventura Segura.
- Varios grupos de alumnos del XL Curso de formación básica para policías locales de nuevo ingreso de la Academia Canaria de Seguridad.
- Periodista de la Agencia APA austríaca.
- Responsable de Seguridad del Tranvía de Tenerife.
- Miembros del grupo de trabajo de Azores en relación con el Proyecto SAMARCAM de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.
- Miembros del proyecto FIRETOURIS (Interreg IIIC), del Cabildo de Tenerife, procedentes de Grecia, Italia y Hungría.
- Oficiales del Cuerpo Nacional de Policía de Cabo Verde.

## \* PREVENTIVOS Y SIMULACROS

Los coordinadores multisectoriales y gestores de recursos del 1-1-2 han participado en la cobertura de los siguientes actos públicos:

- Ejercicio CANASAR 06 en aguas de la isla de Tenerife (diciembre).
- Fiestas de la Virgen de Candelaria. Tenerife (agosto).
- Fiestas en honor de la Virgen del Pino en Teror. Gran Canaria. (septiembre).
- Fiestas en honor de la Virgen de la Peña en Betancuría. Fuerteventura. (septiembre).