

04

CECOES
1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 es un servicio público que da respuesta a todas las llamadas de emergencia que se producen en las Islas, gestiona los recursos que existen en el Archipiélago en el ámbito de las emergencias y permite que cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, de salvamento, extinción o rescate, pueda ser gestionada de una forma integral.

Con la creación de este servicio en 1998 el Archipiélago se integra en el Sistema Europeo de Atención de Urgencias y Emergencias, cumpliendo así la Decisión de la Unión Europea 396/1991 por la que se recomendaba a los Estados miembros la puesta en marcha de un único número de teléfono, el 1-1-2, para acceder a todos los servicios de urgencia de cada uno de los países comunitarios.

BENEFICIOS DEL 1-1-2 PARA EL CIUDADANO

- Para todas las emergencias
- Gratuito
- Fácil de memorizar
- Operativo en toda la Unión Europea
- Funciona 24 horas al día y los 365 días del año
- Permite la localización inmediata del alertante
- Activa a todos los servicios de manera simultánea mejorando los tiempos de respuesta.



1-1-2
CANARIAS



OBJETIVOS

Coordinación operativa

- Consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad, así como la actualización de la infraestructura tecnológica con la integración de productos novedosos que garanticen la incorporación de nuevas tareas de coordinación.

Calidad

- Comenzar la implantación de un “Plan de actuación de mejora de salas operativas”, como parte de un proyecto aún mayor, que es la puesta

en marcha de un “Sistema de gestión de la calidad”, con el objetivo final de la mejora constante del servicio que se presta al ciudadano.

Formación

- Incrementar los niveles de formación y de especialización del personal que trabaja en el CECOES 1-1-2.

Divulgativos

- Divulgar la existencia del servicio a diferentes sectores de la sociedad mediante acciones de promoción o visitas guiadas al Centro Coordinador.

COORDINACIÓN OPERATIVA

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

La actuación y trabajo conjunto de un equipo formado por más de 200 profesionales, entre operadores y supervisores 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

Operador de demanda

Es la primera persona del Centro Coordinador que tiene conocimiento de la petición de ayuda del ciudadano cuando llama al 1-1-2. Para ello, apoyado en un programa informático, realiza un

cuestionario mediante el que se recogen los datos del afectado, lo que ocurre y lugar en el que se encuentra, con el fin de clasificar la alerta y asignar el recurso o recursos necesarios para resolver el incidente.

Supervisor de demanda

Es el responsable de supervisar todas las llamadas de alerta que se reciben a través del teléfono 1-1-2, así como de garantizar su correcta clasificación. Debe gestionar todas las alertas que

llegan al Centro Coordinador estableciendo prioridades de unos servicios frente a otros, según el tipo de urgencia. Asimismo, atiende las llamadas que puedan ser más especiales.

Gestor de seguridad

Es el encargado de activar a los cuerpos de seguridad, tanto Policía Local como Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil, ante una emergencia que requiera la

presencia de estos efectivos. Además, está en contacto directo con los enlaces de cada uno de estos cuerpos que están presentes en la sala operativa.



Gestor de sanidad

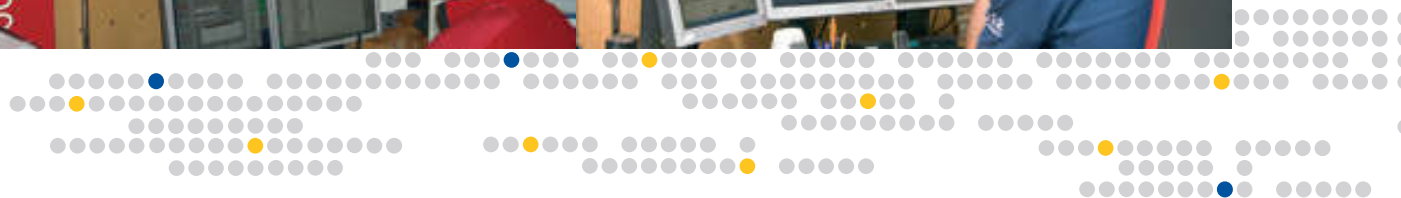
Es la persona que activa los recursos sanitarios necesarios para atender cualquier urgencia sanitaria. Asimismo, conoce en todo momento la situación de

cada uno de los recursos, su disponibilidad, tiempos de activación, movilización, asistencia y llegada a centro sanitario de destino.

Gestor de extinción

Es el responsable de la activación de los recursos de extinción, rescate y salvamento en función

de la demanda de servicios donde se requiera la activación de dichos recursos.



Gestor operativo

Su función es la de prestar apoyo al coordinador multisectorial en incidentes multisectoriales, garantizar el funcionamiento de los equipos electrónicos de la sala

operativa, el vehículo de coordinación y todos los recursos materiales necesarios para la atención y apoyo logístico en servicios preventivos y situaciones de emergencia.

Coordinador multisectorial

La supervisión de toda la actividad que se genera en el 1-1-2 recae en el coordinador multisectorial. Es el responsable de que se cumplan todos los protocolos que se han establecido con los distintos servicios que intervienen para la

resolución de las emergencias. Tiene la capacidad de decidir y alterar los protocolos establecidos al objeto de garantizar la respuesta más adecuada para el ciudadano a cada situación particular que no esté protocolizada.



Técnico sectorial

Es el especialista de cada sector (policía, bombero, médico, etc.) que se encuentra en el CECOES. Es el máximo responsable de la respuesta que se da para resolver las alertas relacionadas con su sector que llegan a través del 1-1-2. Para ello, pueden intervenir directamente en la emergencia hablando a través de los sistemas de radiocomunicaciones con el alertante para dar indicaciones hasta la llegada de los recursos móviles. Son técnicos sectoriales los policías locales, los miembros de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía, los médicos del Servicio

de Urgencias Canario y los enlaces de bomberos.

Los médicos del SUC resuelven las urgencias sanitarias, las consultas médicas de la población y las consultas procedentes de centros sanitarios, generalmente de Atención Primaria.

El enlace de bomberos, ubicado en la sala de Tenerife, 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, así como a la activación de los recursos propios.

Técnico de atención a la mujer víctima de violencia

Es el especialista en violencia de género que se encarga, en las situaciones de emergencia, de prestar asistencia telefónica a la afectada hasta la llegada de los recursos sanitarios y de seguridad. Pero al margen de las emergencias, este profesional también atiende todas las llamadas de aquellas mujeres que, sin encontrarse en una situación

de peligro inminente para su vida, son víctimas de violencia de género y contactan con el 1-1-2 solicitando asesoramiento y ayuda para poder salir de esa situación. La presencia de estos técnicos en el CECOES 1-1-2 responde al convenio suscrito con el Instituto Canario de la Mujer al objeto de mejorar la atención a las mujeres víctimas de violencia.



ANTE UNA EMERGENCIA



Operador de
demanda



Coordinador
multisectorial



Sectores

Sanidad



Seguridad

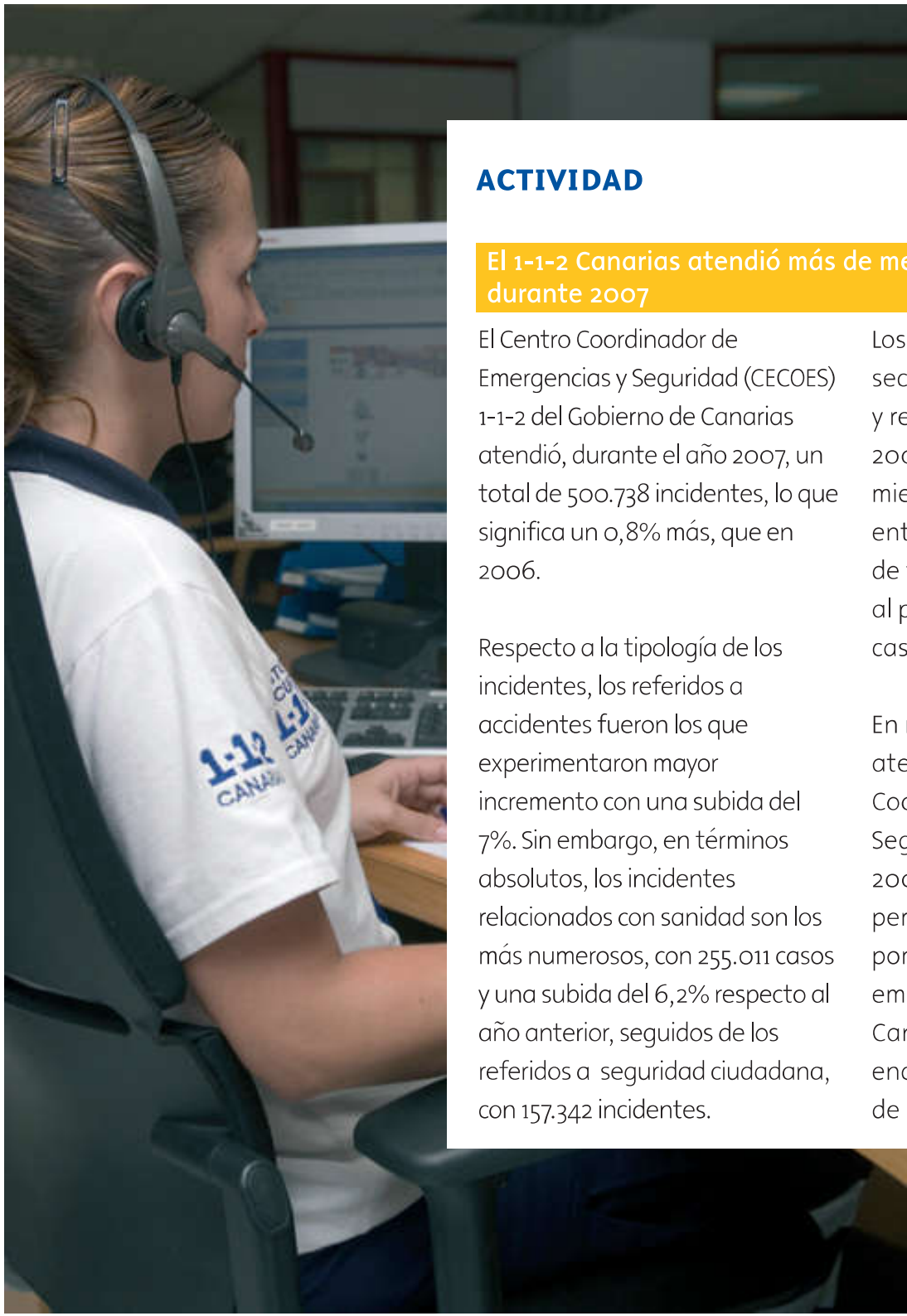


Extinción y
Salvamento



Atención a mujer
agredida





ACTIVIDAD

El 1-1-2 Canarias atendió más de medio millón de incidentes durante 2007

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias atendió, durante el año 2007, un total de 500.738 incidentes, lo que significa un 0,8% más, que en 2006.

Respecto a la tipología de los incidentes, los referidos a accidentes fueron los que experimentaron mayor incremento con una subida del 7%. Sin embargo, en términos absolutos, los incidentes relacionados con sanidad son los más numerosos, con 255.011 casos y una subida del 6,2% respecto al año anterior, seguidos de los referidos a seguridad ciudadana, con 157.342 incidentes.

Los servicios relacionados con el sector de extinción, salvamento y rescate se elevaron en el año 2007 a 43.161 incidentes, mientras que los accidentes, entre los que se encuentran los de tráfico, aumentaron un 7%, al pasar de 41.341 a 44.237 casos.

En relación a las personas atendidas por el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, durante el ejercicio 2007 un total de 478.106 personas recibieron asistencia por parte del centro de emergencias del Gobierno de Canarias. De éstas, 147.544 se encontraban en una situación de emergencia.



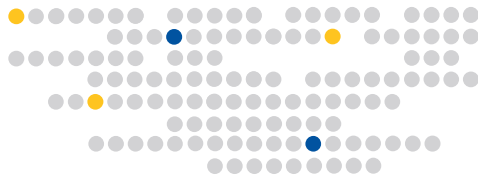
Algo más de 3.000 peticiones de ayuda diarias

Por lo que se refiere a las demandas, es decir las peticiones de ayuda realizadas al 1-1-2, a lo largo del año 2007 las salas operativas gestionaron un total de 1.088.096, lo que supone una media de 3.022 diarias.

Del total de demandas, el 65% se resolvió sin movilización de recursos por parte del centro coordinador, ya que correspondieron a llamadas relacionadas con solicitud de información o consultas teledirigidas. Estas últimas, se refieren a aquellos servicios en los que el técnico sectorial

presente en la sala operativa (médico, policía y bombero) resuelve telefónicamente con el afectado la petición de ayuda.

El 35% de las demandas restantes, cerca de 381.000, precisaron la movilización de recursos de emergencias para ser resueltas. De éstas, 161.092 correspondieron a emergencias, es decir, situaciones de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas y 219.697 a urgencias, o lo que es lo mismo, casos en los que la atención puede ser priorizada. Por islas, el mayor número de



El 86% de los incidentes fueron resueltos en Gran Canaria y Tenerife

incidentes se registró en Gran Canaria y Tenerife que sumaron el 86% de la actividad. En números absolutos, Gran Canaria concentró 220.446 incidentes, mientras que Tenerife 210.124.

Respecto a las islas no capitalinas, el mayor número de incidentes se registró en Lanzarote, con 27.894 servicios, seguida de Fuerteventura, con 19.949, La Palma, con 14.436, La Gomera, con 4.855 y El Hierro, con 3.034.

En cuanto a la distribución de los incidentes por municipios, Las Palmas de Gran Canaria concentró el mayor número con 113.676 servicios, llegando casi a duplicar el municipio de Santa Cruz de Tenerife donde se registraron 58.323 incidentes. Le sigue San Cristóbal de La

Laguna (Tenerife), con 36.255 incidentes, Telde (Gran Canaria) con 24.594, y los municipios tinerfeños de Arona y Puerto de la Cruz con 23.553 y 13.485 incidentes, respectivamente.

Por lo que se refiere a los recursos activados para la resolución de incidentes, el centro coordinador Centro Coordinador activó en 242.117 ocasiones recursos relacionados con el sector sanitario. Le siguen con 174.741 activaciones, los servicios policiales (policías locales, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía) correspondientes a seguridad ciudadana, y con 25.643 activaciones los servicios de emergencias relacionados con el sector de extinción de incendios, salvamento y rescate.

DEMANDAS ATENDIDAS POR EL CECOES 1-1-2

Tabla de distribución de demandas

(Clasificación de casos atendidos)

Total demandas* 1.089.096 3.022/día	SIN movilización de recursos		Información	587.358	54%
	707.307	65,0%	Consulta teledirigidas	119.949	11%
	CON movilización de recursos		Emergencias	161.092	14,8%
	380.789	35,0%	Urgencias	219.697	20,2%

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



Tipos de incidentes

(Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES

SANIDAD	CANTIDAD	%
Enfermedad	244.708	48,9%
Transporte interhospitalario	10.303	2,1%
	255.011	50,9%

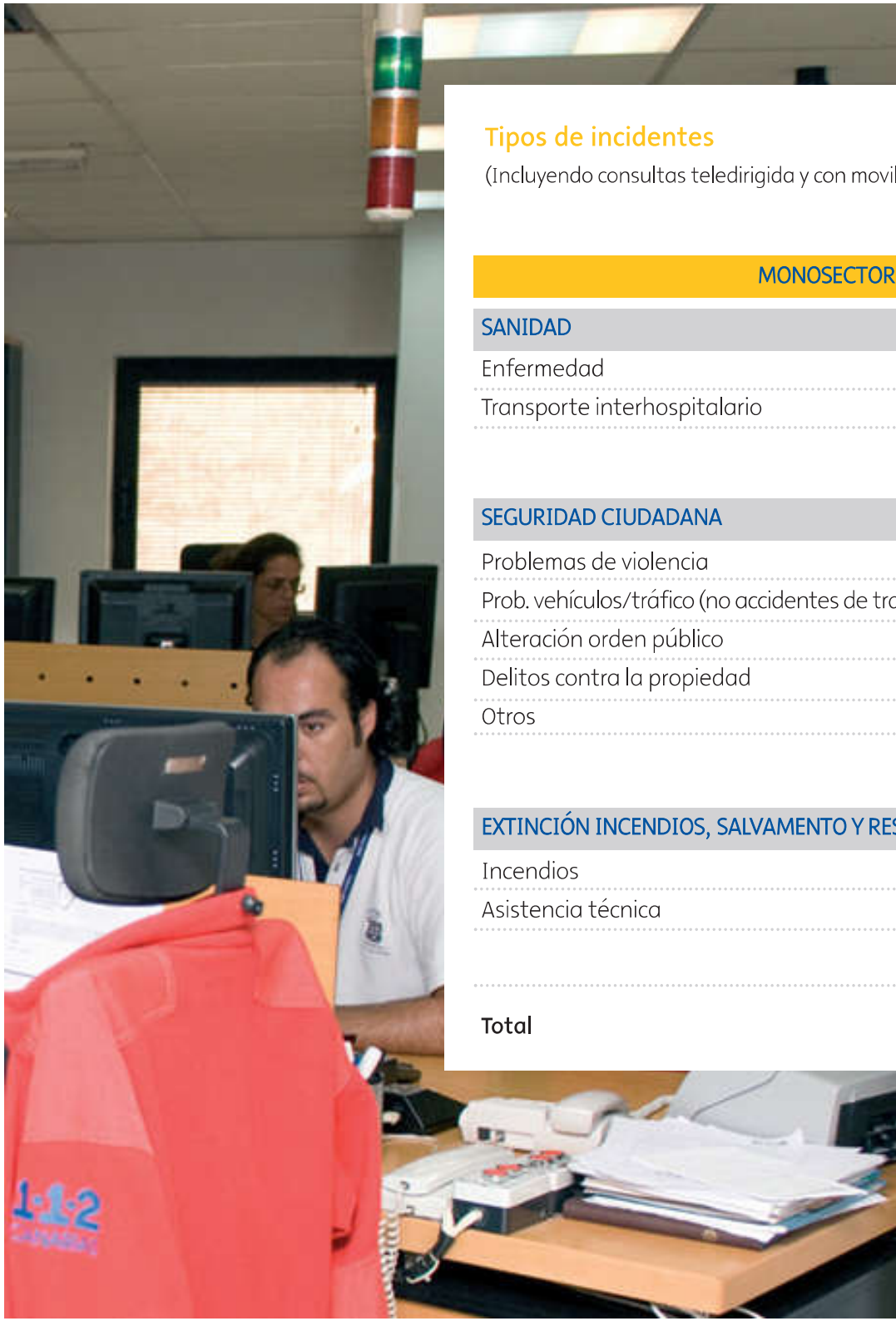
SEGURIDAD CIUDADANA

Problemas de violencia	38.410	7,7%
Prob. vehículos/tráfico (no accidentes de trafico)	51.426	10,3%
Alteración orden público	23.191	4,6%
Delitos contra la propiedad	15.484	3,1%
Otros	28.831	5,8%
	157.342	31,4%

EXTINCIÓN INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE

Incendios	10.096	2,0%
Asistencia técnica	33.065	6,6%
	43.161	8,6%

Total	455.514	91,0%
--------------	----------------	--------------



MULTISECTORIALES		
ACCIDENTES	CANTIDAD	%
Tráfico	26.048	5,2%
Laboral	1.521	0,3%
Otros	16.668	3,3%
	44.237	8,8%
SALVAMENTO MARÍTIMO		
	987	0,2%
SERVICIOS PREVENTIVOS		
	0	0,0%
Total	45.224	9,0%

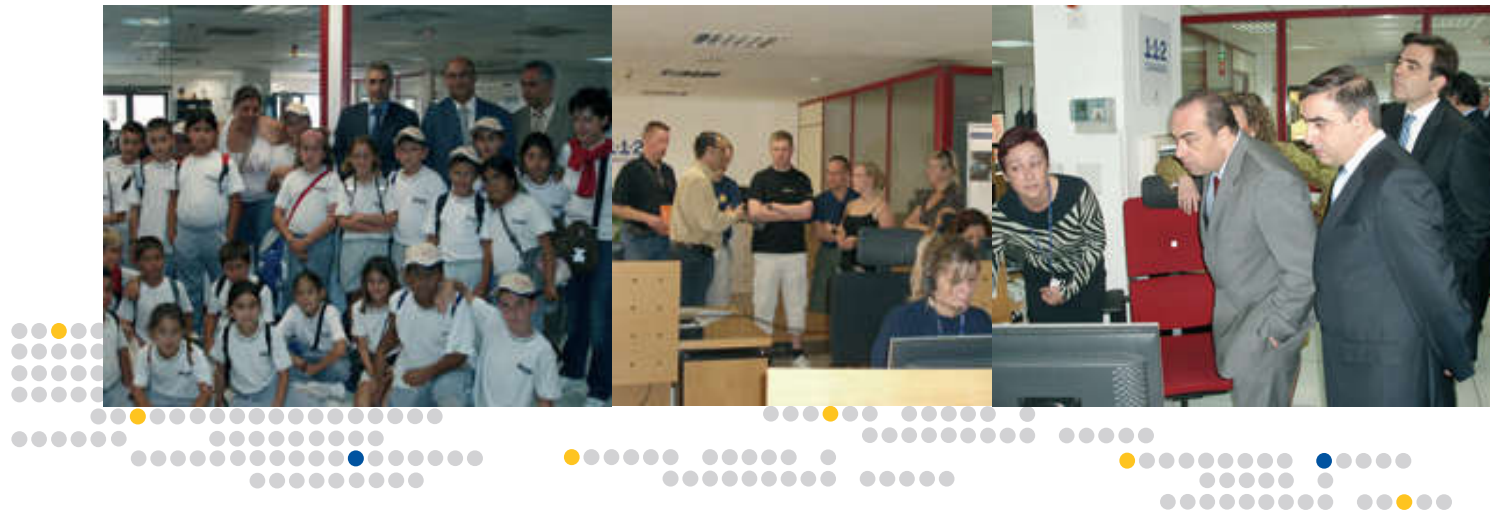
Tabla distribución afectados según tipo de incidente

TIPO DE INCIDENTE	Nº AFECTADOS	%
Sanidad	243.986	51,0%
Seguridad ciudadana	146.984	30,7%
Ext. Incendios, salvamento y rescate	42.549	8,9%
Accidentes	43.666	9,1%
Salvamento marítimo	939	0,2%
Total	478.106	100%

SIMULACROS Y PREVENTIVOS

FECHA	DENOMINACIÓN	MUNICIPIO/ISLA
24/10/2007	Simulacro CANASAR	Pájara, Fuerteventura
14-15/08/2007	Fiestas patronales en honor a la Virgen de La Candelaria	Tenerife
14-15/09/2007	Fiestas patronales en honor a la Virgen de La Peña	Fuerteventura
07-08/09/2007	Fiestas patronales en honor a la Virgen del Pino	Gran Canaria





VISITAS

- Asociación de vecinos Punto y Seguido de Telde.
- Comisario europeo de Sanidad y otros representantes de la Unión Europea, Gobierno Central y Gobierno de Canarias.
- Representantes de Mauritania.
- Escuela Taller de Coordinación y Emergencias del Instituto para el Empleo y la Formación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Personal Aeropuerto de Gran Canaria.
- Cruz Roja Española del municipio de Telde.
- UME (Unidad Militar de Emergencias).
- Colegio Echeyde de Arona (ganadores del taller Aventura Segura).
- Inspectores en prácticas, escala ejecutiva del Cuerpo Nacional de Policía.
- Responsable de Inmigración y otros mandos de la Guardia Civil.
- Directivos y mandos de Carrefour.
- IES Santa M^a de Guía.
- IES Manuel Martín González de Guía de Isora.
- Alumnos de la Academia Canaria de Seguridad del XLII Curso de formación básica para policías de nuevo ingreso.



- Miembros del consulado británico en Tenerife.
- Alumnos del curso de director de Seguridad de GSC.
- IES Magallanes de Granadilla.
- Experto Universitario en Urgencias y Emergencias, Escuela de Enfermería.
- Equipo directivo de la Refinería CEPSA.
- Oficina de voluntariado del Cabildo de Tenerife.
- Bomberos de Madrid.
- Escuela Taller Arona Integral.
- Consorcio de Bomberos de Tenerife.
- Técnicos sanitarios de Lero Minusval.
- Bomberos de Tegueste.
- Socios del proyecto PLESCAMAC procedentes de Azores y Madeira.
- Técnicos de prevención de riesgos de Compañía Cervecera de Canarias.
- Bomberos de Finlandia.
- Técnicos de la sala de control de Metropolitano de Tenerife.
- Alumnos del curso de Técnico de Transporte Sanitario.

CECOI EL HIERRO

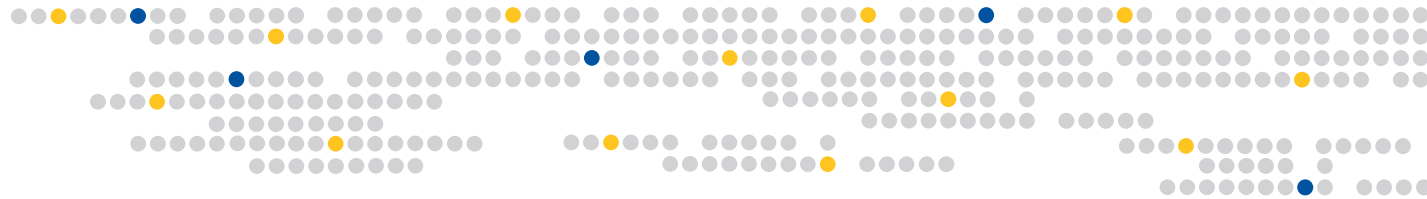
En el mes de abril de 2007 fue puesto en marcha el primer Centro de Coordinación Insular de Emergencias y Seguridad en la Isla de El Hierro (CECOI-El Hierro). Su finalidad es mejorar la respuesta de las actuaciones que se realizan en materia de seguridad, prevención y atención de emergencias a través de la integración y coordinación de los servicios del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 del Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular en un proyecto común.

Estas instalaciones han sido posibles gracias al convenio firmado en mayo de 2005 entre el consejero de Presidencia y Justicia, José Miguel Ruano, y el presidente del Cabildo de El Hierro, Tomás Padrón, por medio del cual se dota a la Isla de un instrumento eficaz capaz de



gestionar las demandas que, en materia de urgencias y emergencias, surjan por parte los ciudadanos y visitantes. El nuevo centro, que ha sido articulado en cuanto a diseño y funcionalidad por el Gobierno de Canarias, tiene como ámbito

de actuación la isla de El Hierro, incluyendo tierra, mar territorial, aguas interiores y espacio aéreo; y está operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo las directrices de desarrollo del Plan de Seguridad de Canarias.



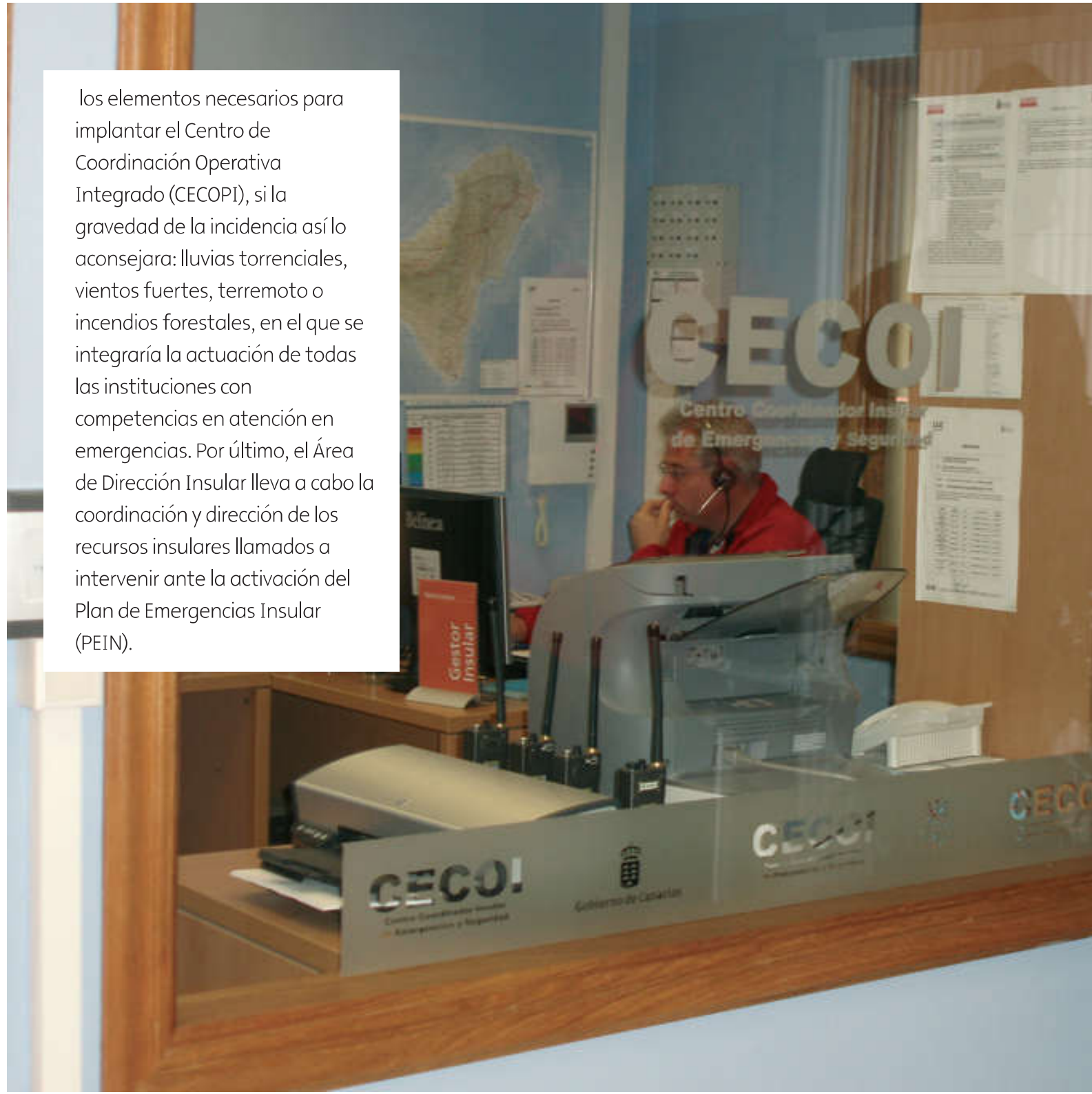
Infraestructura

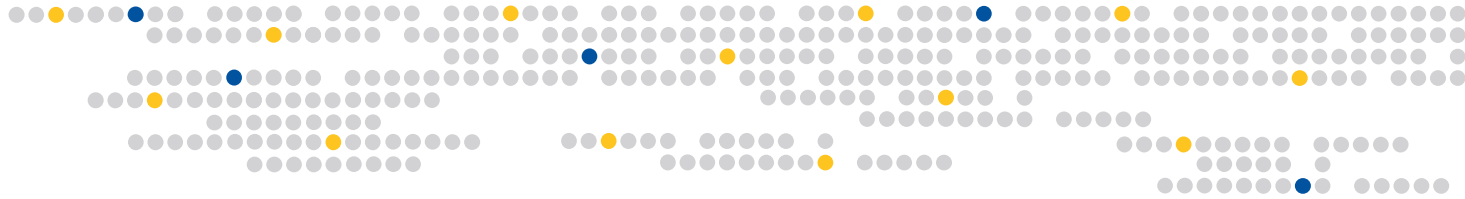
La puesta en marcha del CECOI ha supuesto una inversión de 298.000 euros, de los cuales 136.678,44 euros los aporta el Gobierno autónomo, y 161.321,56, el Cabildo de El Hierro. El centro, que cuenta con un presupuesto de explotación, para 2007, de 293.414 euros, está constituido por una Sala Operativa, ubicada en Valverde, que dispone de la capacidad técnica necesaria para dar apoyo en la respuesta a

cualquier incidente ocurrido en su ámbito de actuación.

Esta sala dispone de tres áreas integradas: La primera de ellas, el Área Operativa, dispone de tres puestos sectoriales en la atención de emergencias: Seguridad, Sanidad y Gestión Insular. El Área de Incidentes no Rutinarios (INR), cumple las necesidades de operatividad en la atención de urgencias y emergencias y posee

los elementos necesarios para implantar el Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI), si la gravedad de la incidencia así lo aconsejara: lluvias torrenciales, vientos fuertes, terremoto o incendios forestales, en el que se integraría la actuación de todas las instituciones con competencias en atención en emergencias. Por último, el Área de Dirección Insular lleva a cabo la coordinación y dirección de los recursos insulares llamados a intervenir ante la activación del Plan de Emergencias Insular (PEIN).





1-1-2

En cuanto a su funcionamiento, la recepción de las alertas que se reciban desde El Hierro marcando el 1-1-2 se siguen asumiendo por parte del Gobierno de Canarias, a través de las salas operativas del CECOES de las dos capitales de provincia. La interconexión con el CECOI tiene lugar por voz y datos. Una vez recibida la incidencia, el CECOI, asume la activación de los recursos y

servicios necesarios, insulares o municipales, pero no la prestación de la asistencia directa a las urgencias. Ésta corresponderá a las diferentes organizaciones y servicios intervinientes, tales como Servicio de Urgencias Canario, Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento, Guardia Civil, Cruz Roja y policías locales, entre otros.