

## División del Cecoos 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 de Canarias de un instrumento eficaz para responder ante las emergencias de sus ciudadanos y visitantes.

Con la creación de este servicio 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.

### Objetivos propuestos en el 2008

- Coordinación operativa:

Realizar todas aquellas acciones destinadas a mejorar y consolidar la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

- Formación:

Mejorar el nivel de cualificación del personal mediante la continuidad del Plan de Formación a través de las Universidades Canarias con el objetivo de mejorar los niveles de calidad del servicio.

- Difusión:

Divulgar la existencia del servicio a diferentes sectores de la sociedad mediante acciones de promoción al exterior y visitas guiadas al Centro.

## División del Cecoes 1-1-2



### Equipo Humano

#### Operador de demanda

Es la primera persona del Centro 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, lugar en el que se encuentra con el fin de clasificar la alerta para que se asignen los recursos necesarios y se resuelva el incidente.

#### Supervisor de demanda

Se trata del puesto que controla la buena atención y gestión de las llamadas que son atendidas y clasificadas por los operadores de demanda.

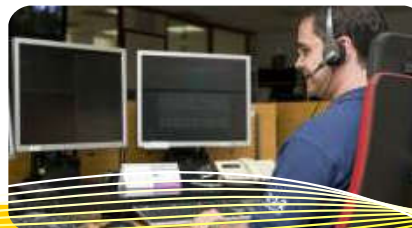
#### Gestor de recursos de seguridad

Es el encargado de activar a los cuerpos y fuerzas 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 recursos del Servicio de Urgencias Canarias [SUC]

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 vehículos, su disponibilidad, tiempos de activación, movilización, asistencia y llegada al centro sanitario de destino.

## División del Cecoes 1-1-2



### Gestor de recursos de extinción, salvamento y rescate

Es el responsable de la activación y seguimiento de los recursos de extinción, rescate y salvamento donde sea precisa su intervención.

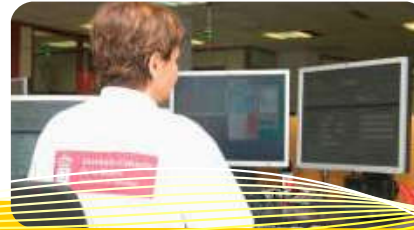
### Gestor operativo

Su función es la de prestar apoyo al coordinador multisectorial en incidentes en lo que sea necesaria la intervención de recursos pertenecientes a varios sectores además de 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 la sala operativa 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 estuviera protocolizada.

## División del Cechoes 1-1-2



### Técnico sectorial

Es el especialista de cada sector (policía, bombero y médico) que se encuentra en el CECHOES. 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 interconsultas procedentes de médicos o enfermeros del exterior.

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 Bomberos de Tenerife, así como 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 CECHOES 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.

## División del Cecoes 1-1-2



### Visitas recibidas en las dos salas operativas de Canarias

- Área de Medio Ambiente del Cabildo de Tenerife.
- Experto en Enfermería en Emergencias de la ULL.
- Bomberos del Ayuntamiento de La Oliva.
- Parlamentarios de Coalición Canaria.
- Técnicos de los Ayuntamientos de Santiago del Teide, San Miguel de Abona y Guía de Isora.
- Técnicos de Seguridad del Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria.
- Agentes del Cuerpo Nacional de Policía en prácticas.
- Alumnos de la Escuela Taller de Emergencias de Mogán.
- Proyecto Hombre.
- Cruz Roja de Santa Lucía.
- Asociación Juvenil Scouts Acaicate.
- Mancomunidad Fuerteventura (Escuela Taller).
- Oficiales del SAR.
- Instituto Canario de las Ciencias Marinas.
- Protección Civil del Ayuntamiento de Yaiza.
- Colegio Hispano Inglés.
- Consulados de Alemania, Suecia, Finlandia, Estados Unidos y Reino Unido.

## División del Cecoes 1-1-2



- Delegación del 1-1-2 de Murcia y Castilla la Mancha.
- ATSEICA.
- Colegio de Psicólogos de la Provincia de Las Palmas.
- Jornadas Infantiles del Museo Elder.
- Jefe de Bomberos de LPGCC junto a un grupo de discapacitados sensoriales.
- Escuela Taller de Coordinación y Emergencias del municipio de Adeje.
- Cruz Roja Española.
- UME (Unidad Militar de Emergencias).
- Mandos de la Guardia Civil.
- Directivos y altos cargos de las empresas Carrefour y Fred Olsen.
- Alumnos del curso "Formación básica para policías de nuevo ingreso" impartido por la Academia Canaria de Seguridad (ACS).
- Alumnos del Título de Grado de Seguridad y Emergencias de la ULPGC.
- Centro de minusválidos Hausnotruf-Dienst.
- Alumnos del curso 'Técnico de transporte sanitario' impartido en las aulas de GSC.
- Escuela Taller de Salvamento y Socorrismo de Cruz Roja Española.

## División del Cecoes 1-1-2



### Actividad

#### El 1-1-2 Canarias atendió a cerca de medio millón de personas en 2008

El Centro Coordinador atendió durante el año 2008 a 498.358 personas, cifra que supone un incremento de 20.252 asistencias con respecto a 2007. Del total, 144.615 personas se encontraban en situación de emergencia, es decir, en ese momento existía un peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos.

**Tabla Distribución de Afectados según Tipo de Incidente**

<b>Tipo Incidente</b>	<b>Nº Afectados</b>	<b>%</b>
<b>Sanidad</b>	238.979	48,0%
<b>Seguridad Ciudadana</b>	173.463	34,8%
<b>Ext. Incendios, Salvamento y Rescate</b>	42.773	8,6%
<b>Accidentes</b>	42.077	8,4%
<b>Salvamento Marítimo</b>	1.136	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>498.358</b>	<b>100%</b>

Alrededor de 565.000 demandas fueron resueltas desde el CECOES 1-1-2 sin la necesidad de movilizar recursos. Casi un 44,8% de estas peticiones solicitaron información, mientras que un 14,6% consistieron en consultas teledirigidas atendidas por el técnico sectorial presente en la sala operativa, ya fuera el médico coordinador, el técnico de bomberos o el agente policial, que resolvió telefónicamente con el afectado su solicitud de ayuda.

El resto de las demandas, casi 387.000, lo que representa más del 40% del cómputo final, se solventaron con la movilización de recursos pertenecientes a uno o varios sectores tanto sanitarios, como policiales o de extinción, salvamento y rescate.

A su vez, casi el 17% de estas peticiones de ayuda correspondieron a emergencias, es decir, situaciones objetivas que originan peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos, y cerca del 24% a urgencias, lo que hace referencia a aquellas situaciones subjetivas que precisan atención pudiendo ser prioritarias.

## División del Cecoes 1-1-2



### Distribución de demandas (Clasificación de casos atendidos)

<b>Total Demandas*</b>  <b>951.701</b> <b>2.644/Día</b>	<b>SIN</b> Movilización de Recursos	Información	426.185	44,8%
	564.883 59,4%	Consulta Teledirigidas	138.698	14,6%
	<b>CON</b> Movilización de Recursos	Emergencias	159.977	16,8%
	386.818 40,6%	Urgencias	226.841	23,8%

\*Total demandas = Llamadas que originan demandas + Otras vías de entrada.

- El número de incidentes se incrementó en más de 25.000

Los incidentes, sucesos o casos atendidos, ascendieron hasta los 525.516, con un incremento de casi 25.500 en relación a los resueltos en el ejercicio anterior. En cuanto a su tipología, los que aumentaron en mayor medida fueron los relacionados con la seguridad ciudadana, alcanzando los 186.084 incidentes, lo que se traduce en un 18,3% más respecto al año 2007. Esta cifra sólo fue superada durante el ejercicio 2008 por los incidentes de índole sanitario, que se aproximaron a los 251.000.

Los servicios relacionados con el sector de salvamento marítimo aumentaron un 14,6%, lo que significa un total de 1.131 incidentes. También, los relacionados con extinción, salvamento y rescate incrementaron su número en 863, alcanzando un total de 44.024 incidentes.



## División del Cecoes 1-1-2



TIPOS DE INCIDENTES (Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

### MONOSECTORIALES

Sanidad	Cantidad	%
Enfermedad	239.834	45,6%
Transporte Interhospitalario	11.020	2,1%
<b>Total</b>	<b>250.854</b>	<b>47,7%</b>
Seguridad Ciudadana	Cantidad	%
Problemas de Violencia	42.219	8,0%
Problem. Vehículos/Trafico (No Accidentes)	49.459	9,4%
Alteración Orden Público	20.891	4,0%
Delitos Contra la Propiedad	18.107	3,4%
Otros	55.408	10,5%
<b>Total</b>	<b>186.084</b>	<b>35,4%</b>
Extinción, Incendios, Salvamento y Rescate	Cantidad	%
Incendios	10.188	1,9%
Asistencia Técnica	33.836	6,4%
<b>Total</b>	<b>44.024</b>	<b>8,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>480.962</b>	<b>91,5%</b>

### MULTISECTORIALES

Accidentes	Cantidad	%
Tráfico	24.453	4,7%
Laboral	1.266	0,2%
Otros	17.704	3,4%
<b>Total</b>	<b>43.423</b>	<b>8,3%</b>
Salvamento Marítimo	Cantidad	%
<b>Total</b>	<b>1.131</b>	<b>0,2%</b>
Servicios Preventivos	Cantidad	%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>44.554</b>	<b>8,5%</b>

Para resolución de todos los incidentes gestionados fue necesaria la activación de cerca de 460.000 recursos. Del total, el 53,0% fue índole sanitario, el 38,1% correspondió al sector de seguridad (Policía Local, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía), el 6,0% se empleó para la extinción de incendios, salvamento y rescate y el 2,9% aglutinó recursos pertenecientes a la Autoridad Portuaria, al Dispositivo de Mujeres Agredidas (DEMA) y a los servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

## División del Cecoes 1-1-2

- La mayoría de los incidentes se registraron en las islas capitalinas

En cuanto a la distribución de los incidentes por territorios, Gran Canaria y Tenerife fueron las islas que más servicios registraron, destacando la primera ya que contabilizó casi 229.000, el 43,6 % de los casos, frente a los cerca de 222.500 incidentes que registró Tenerife y que supuso un porcentaje del 42,3 %.

La mayor parte de los servicios registrados en el resto de las islas se concentraron en Lanzarote, donde se sobrepasaron los 29.500 incidentes. Le siguió Fuerteventura con 20.216, a continuación La Palma con 15.224, La Gomera con 5.625 y El Hierro, con 3.521.

En lo que se refiere a la localización de los incidentes por municipios, Las Palmas de Gran Canaria concentró el mayor número, rondando los 116.000, mientras que la ciudad de Santa Cruz de Tenerife registró casi la mitad, aproximadamente 61.000 servicios. San Cristóbal de La Laguna (Tenerife) contabilizó 38.748, Telde (Gran Canaria) 27.266 y el municipio tinerfeño de Arona 23.293 incidentes.



## División del Cecoes 1-1-2



### Preventivos

El Centro Coordinador participó, como en años anteriores, en uno de los simulacros más destacados del sector de las emergencias, el CANASAR 2008, celebrado en Gran Canaria.

Su personal intervino en la cobertura de diferentes actos con motivo de las fiestas patronales de las Islas. De esta forma, en Fuerteventura El CECOES 1-1-2 colaboró en la celebración de los actos en honor a la Virgen de La Peña, en Gran Canaria, en la festividad de la Virgen del Pino, y en Tenerife, en las actividades organizadas para honrar a las imágenes de La Candelaria y de El Socorro.

Un gestor de recursos y un gestor operativo se desplazaron en un vehículo de coordinación del 1-1-2 Canarias hasta el municipio de Los Realejos, desde donde informaron a la sala operativa de los incidentes acaecidos durante las actividades celebradas en el Festival Internacional de Parapente.



## División del Cecoes 1-1-2



### Fue noticia

#### Diez años de servicio del 1-1-2

- En esta década el CECOES ha atendido más de tres millones de personas que se encontraban en una situación de emergencia
- Más de 22 millones de llamadas han sido atendidas en las salas operativas

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias y cuya gestión fue encomendada a la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC) en 1998, cumple el próximo 30 de mayo diez años desde su puesta en marcha.

Desde su entrada en funcionamiento, ha atendido un total de 3.305.013 personas. A lo largo de esta década se ha pasado de prestar asistencia a 450 afectados de media diaria en el primer año de andadura a 1.371 personas que ven solucionada su emergencia a diario en la actualidad.

Durante este periodo, el 1-1-2 Canarias ha atendido algo más de 22 millones de llamadas, de las que cerca de nueve millones correspondieron a peticiones reales de ayuda por situaciones de urgencia o emergencia.

En cuanto al número de llamadas diarias, si en el primer año de funcionamiento, el CECOES 1-1-2 atendía una media diaria de 3.120, diez años después las dos salas operativas atienden una media de 8.370 llamadas, lo que supone un incremento del 293%.

## División del Cecoes 1-1-2



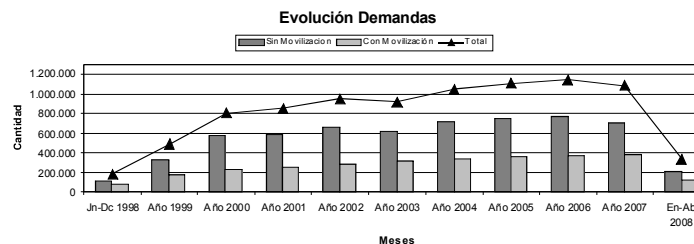
- Cerca de 9 millones de demandas gestionadas

Por lo que se refiere a las demandas, es decir, las solicitudes reales de asistencia, en este periodo, el 1-1-2 ha dado respuesta a 8.904.972 peticiones. De éstas, el 67,5%, algo más de seis millones, fueron resueltas desde las propias salas operativas sin necesidad de movilizar ningún recurso, mientras que el 32,5% restante correspondieron a situaciones de urgencia o emergencia, por lo que fue preciso la activación de uno o varios recursos móviles.

Respecto a los casos atendidos desde el propio centro coordinador, un 57,7% correspondió a información, mientras que un 9,8% 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 14,3% 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.

DEMANDAS ATENDIDAS POR EL CECOES 1-1-2				
TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE DEMANDAS				
(clasificación de casos atendidos)				
			Cantidad	%
Total demandas 8.904.972 100%	SIN Movilización de recursos 6.008.171 67,5%	Información Consulta Teledirigida	5.136.171	57,7%
			872.000	9,8%
	CON Movilización de recursos 2.896.801 32,5%	Emergencias	1.272.128	14,3%
		Urgencias	1624.673	18,2%



## División del Cecoes 1-1-2



- Cuatro millones de incidentes resueltos

Por lo que se refiere a los incidentes, durante esta década, el CECOES 1-1-2 ha atendido un total de 3.768.801, con un aumento del 221% desde su inicio. La media diaria de incidentes atendidos ha pasado de 596 a 1.442.

Por incidente se entiende el suceso o caso atendido, por lo que siempre la cifra es inferior al número de demandas, ya que por un mismo incidente se pueden recibir varias demandas de diferentes alertantes que podrían ser numerosas si el hecho ocurre en un lugar público.

Según la tipología de los incidentes, los relacionados con el sector sanitario, con una representación del 54,6% sobre el total, son los más numerosos al sumar algo más de dos millones. Le siguen los incidentes relacionados con seguridad ciudadana, con algo más de un millón, y una representación porcentual del 28,8%, y los accidentes, con 332.082 casos y un porcentaje sobre el total del 8,8%. Los incidentes relacionados con el sector de extinción de incendios, salvamento y rescate alcanzaron la cifra de 288.191, lo que supone un 7,6% del total, mientras que los relacionados con salvamento marítimo suman 7.742, siendo su representación porcentual de un 0,2% sobre el total.

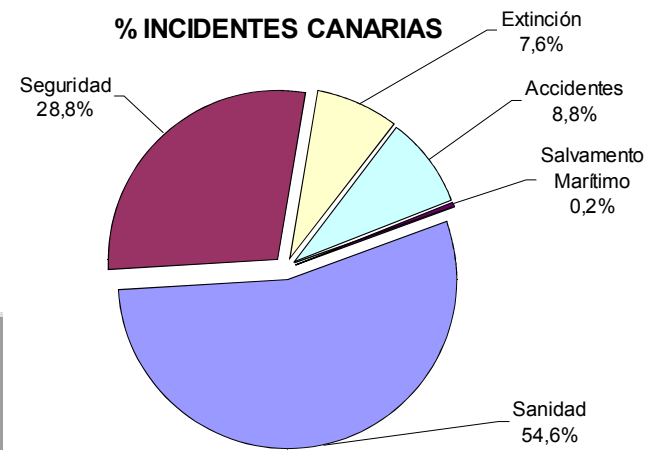
Respecto a los incidentes relacionados con la seguridad ciudadana, destacan los correspondientes a problemas relacionados con la violencia y los incidentes relacionados con el tráfico, mientras que en el sector relativo a la extinción de incendios, salvamento y rescate destacan las asistencias técnicas en los casos de alerta por fenómenos meteorológicos adversos y las intervenciones en incendios forestales y urbanos.

## División del Cecoes 1-1-2



INCIDENTES MONOSECTORIALES		
	CANTIDAD	%
Sanidad	2.056.347	54,6%
Seguridad ciudadana	1.084.397	28,8%
Extinción de incendios, Salvamento y Rescate	288.191	7,6%

INCIDENTES MULTISECTORIALES		
	CANTIDAD	%
Accidentes	332.082	8,8%
Salvamento Marítimo	7.742	0,2%



## División del Cecoes 1-1-2



### El Presidente del Gobierno de Canarias distinguió a las personalidades que impulsaron el 1-1-2 en su década de funcionamiento

El Presidente del Gobierno de Canarias, Paulino Rivero, distinguió el 26 de mayo de 2008 a las autoridades y directivos que contribuyeron con su labor al desarrollo y consolidación del 1-1-2 en Canarias a lo largo de sus 10 años de andadura. En ese acto se reconoció tanto a aquellos que desde el Ejecutivo Autonómico dieron el impulso necesario para su puesta en funcionamiento como a los directivos y personal de las instituciones que siempre lo han representado: la Dirección del Centro Coordinador, la Gerencia de la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), la Dirección General de Seguridad y Emergencias (DGSE) y la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias.

La entrega de distinciones se desarrolló en el marco de las I Jornadas de Centros de Coordinación 1-1-2 que organizó el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) y que se celebraron con motivo de la conmemoración del X Aniversario de funcionamiento del 1-1-2 Canarias.

A lo largo del mes de mayo se desarrollaron una serie de actos conmemorativos que persiguieron además el reconocimiento de los más de 200 trabajadores que trabajan cada día en las salas operativas del 1-1-2 y que llevan desde su inicio contribuyendo a que este servicio preste una atención rápida y eficaz.

Durante dos días, el 26 de mayo en Santa Cruz de Tenerife y el 27 en Las Palmas de Gran Canaria, responsables y técnicos de diferentes centros de coordinación 1-1-2 del ámbito nacional participaron en unas mesas técnicas celebradas en el Salón de Actos de Presidencia del Gobierno, ubicado en ambas capitales de provincia, con el fin de analizar las peculiaridades de cada uno de los modelos de coordinación, así como la participación de sus equipos en catástrofes internacionales.