

División del CECOES

El 1-1-2 del Gobierno de Canarias es más que un número de teléfono, es un centro coordinador desde el cual se gestionan los recursos que existen en el Archipiélago en el ámbito de la seguridad y las emergencias. De este modo, la respuesta es más eficaz y se optimiza la ayuda, ya que en la misma instalación están integrados los distintos servicios que pueden llegar a intervenir en una emergencia: Servicio de Urgencias Canario (SUC), Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Bomberos y Grupo de Emergencias y Salvamento del Gobierno de Canarias (GES).

Desde su puesta en marcha en 1998 por el Ejecutivo Autonómico este servicio no ha parado de evolucionar. En la actualidad es un instrumento rápido y eficaz, capaz de responder ante las peticiones de ayuda de los ciudadanos y visitantes, que se ha convertido en una referencia para otros centros de coordinación, tanto nacionales como extranjeros. Algunas de estas particularidades son la atención telefónica que presta a sus usuarios en cinco idiomas: castellano, inglés, francés, italiano y alemán y la tecnología de vanguardia con la que cuenta.



Siempre que es posible el CECOES resuelve las solicitudes de ayuda directamente desde sus dos salas operativas, ubicadas en las dos capitales de provincia, utilizando la teleasistencia, una herramienta que utiliza el coordinador multisectorial, el médico o el enfermero coordinador, el técnico de bomberos o el agente policial cuando la demanda recibida puede ser resuelta telefónicamente.

Actividad

En 2010 el CECOES 1-1-2 atendió un total de 892.409 solicitudes de ayuda por parte de los ciudadanos, lo que supone un 1,3% más que el año anterior. La media de demandas diarias ascendió a 2.479 lo que representa 33 peticiones más de media al día.

De la totalidad de las demandas, 160.956 correspondieron a emergencias, es decir, situaciones en las que existía peligro inminente para la vida del afectado, sus bienes o sus derechos. El resto de las peticiones correspondió a situaciones de urgencia en las que la respuesta a su problema podía ser priorizada.

Como consecuencia de esta cantidad de demandas se atendió a un total de 483.964 personas, una cifra ligeramente inferior al año anterior. Por otro lado, el 56,8% de estas demandas, lo que significa 507.162 peticiones, se resolvió desde el propio Centro Coordinador sin necesidad de movilizar recursos de seguridad y emergencias. Se trata de solicitudes de información que concentraron el 42,9% de las demandas y consultas teledirigidas, con un 13,9%. Esta última se refiere a los casos en los que el técnico sectorial (médicos, cuerpos de seguridad, personal del GES, bomberos o la técnico de atención a la mujer) presente en el centro coordinador resuelve la petición de ayuda del ciudadano sin que ello requiera la activación de un servicio de seguridad y emergencias.

El 43,2% de las demandas restante, con 385.247 casos, se resolvió con la activación de uno o varios recursos del ámbito sanitario, policial o de extinción de incendios, salvamento y rescate.

En cuanto a la tipología de incidentes, los de carácter sanitario concentraron el mayor volumen, con 242.751 casos. Le siguen los incidentes relacionados con la seguridad (problemas de violencia, alteración de orden público, delitos contra la propiedad y problemas con vehículos y el tráfico, excepto accidentes) con 179.425 casos y una representación del 35,2% sobre el total.

Con menor representación porcentual se posicionan los incidentes relacionados con el sector de extinción de incendios, salvamento y rescate que sumaron 46.240 servicios, lo que representa el 9,1% del total; los accidentes que ascendieron a 40.065 suponen el 7,9% del total, mientras que los servicios relacionados con salvamento marítimo sumaron 880 que representa el 0,2% de la actividad.

Por otro lado, de los 385.247 incidentes resueltos con movilización de recursos, el 89,4% fueron de tipo monosectorial, es decir, la respuesta al problema fue dada por un solo servicio, mientras que el 10,6% restante fue multisectorial por lo que participó más de un servicio en la respuesta al ciudadano.



Distribución de los incidentes en el territorio canario

Por provincias, Las Palmas, con el 53% de la actividad, registró un ligero incremento con respecto a Santa Cruz de Tenerife que asumió el 47% restante.

Por lo que se refiere a la distribución insular de los incidentes, las islas de Gran Canaria y Tenerife concentraron el mayor número, con 212.183 y 226.946 incidentes respectivamente, seguidas de Lanzarote, Fuerteventura, La Palma, La Gomera y El Hierro.

En la isla de Gran Canaria, el municipio de Las Palmas de Gran Canaria registró el mayor número de casos, seguido de Telde, San Bartolomé de Tirajana y Santa Lucía.

Por su parte, en Tenerife, el municipio de Santa Cruz de Tenerife concentró el mayor número de casos, seguido de La Laguna y Arona.

Las llamadas atendidas en idiomas diferentes al español superaron las 6.700

El Centro Coordinador atendió en 2010 un total de 6.721 llamadas o demandas realizadas por alertantes que se expresan en inglés, alemán, francés o italiano.

Desde sus inicios el 1-1-2 Canarias ha incrementado su actividad en este tipo de atención multilingüe en un 176%. Hace diez años las llamadas atendidas rondaban las 2.400 al año y una década más tarde esta cifra casi se ha triplicado.

El mayor porcentaje de las llamadas atendidas en otros idiomas correspondió a las respondidas en inglés que alcanzó el 69,33% con un total de 4.660 llamadas. A continuación, se situaron las demandas realizadas en el idioma germano con un 22,90% y una suma de 1.539 llamadas. Por último, en tercer y cuarto lugar se clasificaron las atenciones en italiano que aglutinaron el 5,15% del cómputo global y las contestadas en francés con un 2,53%.

	LPA	TFE	CAN	%CAN
Inglés	2.329	2.331	4.660	69,33%
Alemán	987	552	1.539	22,90%
Francés	170	0	170	2,53%
Italiano	9	337	346	5,15%
Otros	0	6	6	0,09%
Total	3.495	3.226	6.721	100%

Por provincias la actividad en la atención de alertantes que no dominan la lengua hispana fue similar. La de Las Palmas dio respuesta a 3.495 de estas demandas mientras que la provincia de Santa Cruz de Tenerife atendió 3.226.

En cuanto los incidentes registrados, los cuales pueden estar vinculados con una o varias llamadas, la mayor parte estuvieron relacionados con seguridad con un 44,37% del cómputo global, seguidos por los incidentes sanitarios con un 25,23 % y los generados por petición de información que supusieron el 18,42%. En menor medida se registraron los servicios relacionados con accidentes, ya fueran de tráfico o de otro tipo, los incendios y los concernientes a salvamento marítimo.

DISTRIBUCIÓN DE DEMANDAS CECOES 1-1-2 (Clasificación de casos atendidos)

Total Demandas* 892.409 2.479/Día	SIN Movilización de Recursos 507.162 el 56,8%	Información 383.048 el 42,9% Consulta Teledirigidas 124.114 el 13,9%
	CON Movilización de Recursos 385.247 el 43.2%	Emergencias 160.956 el 18.1 % Urgencias 224.291 el 25,1%

Emergencia: Situación 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				MULTISECTORIALES			
	Cantidad	%			Cantidad	%	
Sanidad				Accidentes			
Enfermedad	233.213	45,8%		Trafico	21.009	4,1%	
Transporte Interhospitalario	9.538	1,9%		Laboral	1.140	0,2%	
	242.751	47,7%		Otros	17.916	3,5%	
Seguridad Ciudadana					40.065	7,9%	
Problemas de Violencia	42.274	8,3%		Salvamento Marítimo			
Prob. Vehículos/Trafico (No Accid.)	42.566	8,4%			880	0,2%	
Alteración Orden Publico	20.785	4,1%		Servicios Preventivos			
Delitos Contra la Propiedad	17.630	3,5%			0	0,0%	
Otros	56.170	10,9%					
	179.425	35,2%		TOTAL			
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate					40.945	8,0%	
Incendios	8.424	1,7%					
Asistencia Técnica	37.816	7,4%					
	46.240	9,1%					
TOTAL							
	468.416	92,0%					

Tabla Distribución Afectados según Tipo de Incidente		
Tipo Incidente	Nº Afectados	%
Sanidad	232.754	48,1%
Seguridad Ciudadana	167.115	34,5%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	43.614	9,0%
Accidentes	39.693	8,2%
Salvamento Marítimo	788	0,2%
TOTAL	483.964	100%

Renovación Tecnológica

El CECOES inició la nueva década proponiéndose llevar a cabo una completa renovación tecnológica, aprovechando el acceso de la población de forma generalizada a las nuevas herramientas de la comunicación y la información y adaptando los nuevos avances que ofrece la tecnología al sector de la seguridad y las emergencias.

Para poder llevar a cabo esta renovación el Centro Coordinador puso en marcha una serie de medidas para mejorar los niveles de capacitación de todo el personal, a través de una formación reglada e impartida por las Universidades Canarias, y apostó por la realización de acciones de difusión del servicio entre sus potenciales usuarios y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, entre otras muchas acciones.

Tecnología al servicio del ciudadano

- **Gestión telefónica IP (CTPhone):** sistema digital de gestión telefónica que posibilita optimizar de forma importante la gestión de llamadas, mejorando los tiempos de respuesta y la atención de las demandas.
- **Utilización de imágenes de los incidentes registrados en las salas operativas de Canarias con el objetivo de mejorar el servicio que se proporciona al ciudadano a través de:**

1. **Cámaras integradas en los vehículos de coordinación:** la sala operativa puede recibir imágenes de la emergencia en tiempo real, a través de la cámara incorporadas en los vehículos de coordinación y comunicaciones del 1-1-2. Esta herramienta permite la transmisión de imágenes a través de tecnología GPRS o 3G en función de la zona de cobertura, y permiten hacer un seguimiento de la evolución incidente en el que se esté interviniendo, lo que ayuda a la toma de decisiones en la planificación y gestión de las emergencias.

Esta herramienta ha sido utilizada hasta el momento en varios simulacros y podrá usarse ante cualquier tipo de incidente no rutinario (INR) como por ejemplo los incendios forestales. El 1-1-2 cuenta en la actualidad con tres vehículos de coordinación con este tipo de cámaras, uno por centro, es decir, uno en Gran Canaria, uno en Tenerife y otro en El Hierro.



2. **Aplicación Videollamada:** proyecto cuyo objetivo principal es el empleo intensivo de imágenes en movimiento que contribuya a la resolución de los incidentes. Es posible obtener imágenes en tiempo real de lo que está ocurriendo, mucho antes de que los recursos de emergencia lleguen al lugar del incidente, mediante la cámara del teléfono móvil del alertante.
 3. **Helicóptero no tripulado:** se trata de un mini-helicóptero no tripulado que puede fotografiar y enviar imágenes en tiempo real de un incidente. Esta herramienta sería de gran utilidad en Canarias en la actuación ante incendios forestales y además podría utilizarse en la búsqueda de personas desaparecidas, ya que se le puede incorporar cámaras de infrarrojos.
 4. **Avión no tripulado** (proyecto con la ULPGC): es un avión teledirigido semejante a los utilizados en aeromodelismo. La diferencia con respecto al helicóptero consiste en que las distancias que puede sobrevolar son mayores.
 5. **PLATEA 4D:** se trata de una aplicación informática que permitirá monitorizar, evaluar y simular un escenario de riesgo, generando medidas preventivas para minimizar la posibilidad de que se produzcan incidentes, además de generar protocolos de actuación de ayuda a la planificación y gestión de emergencias. Esta aplicación permitirá perfeccionar la respuesta del 1-1-2 Canarias tanto ante sucesos relacionados con fenómenos meteorológicos adversos como en incendios forestales e incidentes no rutinarios.
- **Integración del posicionamiento de las llamadas entrantes:** el CECOES recibe de las distintas operadoras telefónicas el posicionamiento de las llamadas entrantes y, de forma integrada con el sistema telefónico, lo sitúa sobre la cartografía de las islas determinando cuál es el lugar en el que se encuentra el alertante.

Visitas

En 2010 las instalaciones del CECOES 1-1-2 en Canarias recibieron la visita de 730 personas, la mayor parte relacionadas con el sector de la seguridad y las emergencias por su profesión o por la formación que están recibiendo. Además, esta cifra incluyó a autoridades del Gobierno de Cabo Verde y diplomáticos como el cónsul y la vicedónsul de Gran Bretaña, entre otras personalidades relevantes.

Por provincias, el número de visitas fue similar ya que mientras que la sala operativa de la capital tinerfeña recibió a 359 personas, la localizada en la capital grancanaria recibió a 371 visitantes.

Esta actividad forma parte de la labor educativa y de divulgación continua que realiza el 1-1-2 Canarias con el objetivo de fomentar el conocimiento y buen uso de este servicio de emergencia entre los ciudadanos, los profesionales del sector y los estudiantes.



Visitas 2010

Persona Foreign & Commonwealth office

IES Los Gladiolos. Módulo de teleemergencia

Curso universitario del Título Superior en Seguridad y Emergencias de la ULPGC

Miembros de la DGSE y de la Autoridad Portuaria: Presentación Salvia

Agentes del Cuerpo General de la Policía Canaria

Director General de la Administración Interna de Cabo Verde

Editores Servicios Informativos Televisión Canaria

Relaciones Recursos Humanos

Ayuntamiento Los Realejos

IES Manuel Martín

Ministro del Interior de Cabo Verde con una delegación de 4 personas.

Alumnos del Curso de Auxiliar en transporte sanitario Academia CEP

Expertos en Vulcanología

Bomberos voluntarios de Adeje

Visita representantes Refinería

Visita Aventura Segura

Alumnos TTS

Directivos Cajacanarias

Salvamento Marítimo

Bomberos Santiago del Teide

Alumnos IES Los Gladiolos

Ayuntamiento de Arona Curso Socorrismo Acuático

Paolo Gianmaria (Deportista italiano recuperado de una PCR en la Maratón de Gran Canaria)

CNP Telde

CEIP Esteban Navarro Sánchez, El Calero, Telde (Colegio mujer de Gustavo, jefe de Sala)

IES PRIMERO DE MAYO

Gobierno de Cabo Verde
Visita Directores de Centros de Coordinación 1-1-2 España
Consortio de Emergencias de Gran Canaria
SAR España
Cónsul General Británico y Vicecónsul de Canarias Esther Martín
Cruz Roja
FP Primero de Mayo Técnico de Emergencias Sanitarias
ULPGC
Agrupación Voluntarios PC San Bartolomé Tirajana
Grupo Infantil Boliche
Cabildo de Gran Canaria
Escuela Taller Henry Dunant Cruz Roja Fuerteventura
Academia Canaria de Seguridad
Escuela Taller Agentes de Emergencias
Taller Seguridad Navidad Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria



Preventivos y simulacros

El CECOES 1-1-2 participó en el mes de junio en uno de los simulacros más destacados del sector de las emergencias, el CANASAR 2010, organizado por el Servicio Aéreo de Rescate (SAR) y celebrado ese año en la isla de Fuerteventura. En esta ocasión el supuesto estaba referido a la avería sufrida por un avión de pasajeros que se vio obligado a realizar un aterrizaje de emergencia en la costa de Tarajalejo, en el municipio de Tuineje, lo que ocasionó un gran número de heridos e incluso fallecidos.

También el personal del CECOES estuvo presente en diferentes preventivos en los que participó en la cobertura de los actos con mayor afluencia de público celebrados con motivo de las fiestas patronales de las islas. En Fuerteventura, en honor a la Virgen de La Peña y a la Virgen de los Dolores, en Gran Canaria para conmemorar la festividad de la Virgen del Pino, y Lanzarote en las celebraciones del municipio de Tinajo.

En estas intervenciones el personal del 1-1-2 Canarias ejerció de enlace entre el lugar del preventivo y la sala operativa correspondiente intercambiando información desde el PMA, desplegado por el Gobierno de Canarias, sobre los incidentes recibidos en el teléfono único de emergencias 1-1-2. Además contó para realizar su trabajo con uno de los vehículos de coordinación del CECOES entre otros recursos.



Por último, una representación del Centro Coordinador participó en el mes de mayo en las II Jornadas de Seguridad y Emergencia del municipio tinerfeño de El Sauzal. En ese lugar el personal del CECOES no sólo participó en un simulacro de rescate en el complejo deportivo de Ravelo, sino que se encargó de explicar el funcionamiento del servicio y entregar material promocional tanto a niños como adultos.



Fue noticia



Canarias, primera sede española en celebrar el Día Europeo del 1-1-2

Canarias fue escogida como la primera sede española para la conmemoración oficial del Día Europeo del 1-1-2, un acto que tuvo lugar en el Auditorio Alfredo Kraus de la capital grancanaria y que presidió Paulino Rivero, presidente del Gobierno de Canarias.



Febrero, un mes protagonizado por las tormentas

El 1-1-2 recibió 55.867 llamadas durante los días en que se registraron los principales fenómenos meteorológicos adversos (FMA) del mes de febrero. Esto supuso un incremento medio de la actividad de las salas operativas de más del 160%, siendo el día 1 de febrero el que llegó a registrar una mayor actividad con un crecimiento de más del 200%.



El 1-1-2 Canarias recibe el reconocimiento de su homólogo en Estados Unidos por su innovación tecnológica

Una delegación canaria viajó hasta Washington para recibir el agradecimiento americano durante las jornadas '911 Goes to Washington'. Este reconocimiento, que fue entregado por el presidente del E-911 Institute, Gregory Rodhe, premia el esfuerzo realizado por el CECOES 1-1-2 en innovación tecnológica al incorporar nuevos sistemas de atención a las emergencias.



El modelo del 1-1-2 Canarias, aplaudido en un congreso internacional celebrado en la región de Murcia

El Centro Coordinador participó de manera destacada en el 'EU-112 Event', un encuentro internacional promovido por la European Emergency Number Association (EENA), en colaboración con el Servicio de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, y en el que dieron cita representantes del sector de las emergencias de toda Europa.



Canarias acogió la XXI edición del Foro de Centros de Emergencias de España

El 1-1-2 Canarias fue el anfitrión en el mes de mayo de un encuentro anual que reunió a una veintena de directores y responsables de los centros coordinadores de nuestro país. Este encuentro, que se celebró en el Auditorio Alfredo Kraus de la capital grancanaria, tuvo como objetivo intercambiar posturas y opiniones respecto a la gestión de las emergencias, así como definir las líneas de futuro en este campo.



Canarias organizó las primeras Jornadas Internacionales de Centros de Emergencia y Seguridad

Representantes del sector de las emergencias y seguridad de diferentes países se dieron cita a finales del mes de mayo, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria, con el fin de crear un foro en el que poder compartir experiencias y aunar esfuerzos en temas comunes al sector.



El Programa Repor7 emitió en junio un especial sobre el CECOES 1-1-2

El programa Repor.7 de la Televisión Canaria dedicó su emisión del 21 de junio a explicar en profundidad cómo es el trabajo que cada día se desarrolla en el centro coordinador, así como la labor que desempeñan los recursos desplazados al lugar del incidente.



La pericia de los efectivos del helicóptero del GES salva la vida a un hombre que sufrió un accidente de tráfico en Fuerteventura

Un hombre de 48 años de nacionalidad italiana salvó la vida gracias a la rápida actuación del GES, activado por el Centro Coordinador, tras sufrir un trágico accidente de quad. No corrió la misma suerte su compañero y segundo integrante del vehículo, otro varón de 48 años que falleció de forma instantánea debido a la gravedad de las lesiones sufridas en el accidente.



El 1-1-2 Canarias apuesta por unas vacaciones seguras

El Centro Coordinador pone en marcha una campaña destinada a promover la correcta utilización del número telefónico de emergencias entre los turistas que visitan las Islas.



Un joven es rescatado tras quedar sepultado en el agujero que excavaba en una playa en Tenerife

En septiembre el CECOES coordinó un amplio dispositivo de rescate para ayudar a un joven que había sido sepultado por la arena cuando se encontraba excavando un agujero en la playa del Arenal, en el municipio tinerfeño de La Laguna. Este curioso y poco habitual incidente hizo necesaria la activación de dos helicópteros, el medicalizado del SUC y el de rescate del GES, entre otros recursos ya que se trataba de una playa de difícil acceso,



Cerca de 90 alumnos se formaron en un curso de gestores de recursos en el que colaboraron GSC y CECOES

Durante el mes de octubre cerca de noventa alumnos, repartidos entre Tenerife y Las Palmas, se han formado como gestores de recursos a través de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Se trata de un curso semipresencial, con una duración de 200 horas lectivas, en el que han colaborado GSC y el CECOES 1-1-2.



El 1-1-2 Canarias recibe el premio de la Asociación Europea de Emergencias a la mejor labor divulgativa

El CECOES recibió en noviembre en Bruselas el premio a la mejor campaña divulgativa del teléfono único de emergencias 1-1-2 ("Outstanding education on 1-1-2") en una ceremonia organizada por la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA) y que reunió a los diferentes países premiados en diversas categorías.



El personal del helicóptero del GES en Lanzarote rescata a un varón precipitado en un barranco

Rescatadores del Grupo de Emergencias y Salvamento del Gobierno de Canarias, activados por el 1-1-2 dentro de amplio dispositivo de ayuda, rescataron a un varón que fue localizado herido en el fondo del barranco de La cinta en el municipio Lanzaroteño de Yaiza.