

División del CECOES 1-1-2



El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, desde su puesta en marcha en 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.

Durante el 2012, el 1-1-2 ha mantenido su liderazgo en la coordinación de la respuesta a las emergencias que se registraron en el archipiélago canario, tal y como avalan los datos de actividad, y especialmente en los incendios forestales ocurridos durante el verano en las islas de Tenerife, La Gomera y La Palma donde se convirtió en un instrumento imprescindible para la gestión del dispositivo de respuesta que asumió la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias.

Además, en el año 2012, el 1-1-2 de Canarias continuó con la renovación de la infraestructura tecnológica iniciada en años anteriores con la

integración de nuevos productos que garantizan la incorporación de nuevas tareas de coordinación.

Igualmente, el ejercicio 2012 ha permitido afianzar la política de comunicación del 1-1-2 con la realización de acciones que promueven una cultura de la emergencia y autoprotección en la población en general, con campañas puntuales en colectivos específicos, como el sector turístico, con el desarrollo e implementación de un sistema de alertas e información preventiva temprana en los Fenómenos Meteorológicos Adversos.

Asimismo se han llevado a cabo acciones de difusión del servicio entre la población y los diferentes sectores de seguridad y emergencias, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional e internacional, destinadas a consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad y mejorar los niveles de coordinación operativa.

Actividad

En 2012, el CECOES 1-1-2 atendió un total de 842.785 demandas, lo que supuso dar respuesta a una media de 2.341 peticiones de ayuda diarias.

De las demandas resueltas desde las propias Salas Operativas, 472.705, el 56%, se resolvieron desde el propio Centro Coordinador sin activar recursos externos a las salas operativas, mientras que 370.080, casi un 44%, generaron la movilización de diferentes tipos de recursos.

Del 56% de las asistencias que no generaron la movilización de recursos para su resolución, un 41,9% fueron de información, mientras que un 14,2% fueron consultas teledirigidas. Mediante la consulta teledirigida se le indica al ciudadano, a través del teléfono, los pasos a seguir para solucionar su problema.

De las demandas resueltas con algún tipo de movilización de recursos policial, sanitario, extinción, rescate, etc., que suponen casi el 44%, el 18,2% fueron emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas y el 25,7% restante fueron urgencias, o lo que es lo mismo situaciones subjetivas que precisan atención pudiendo ser priorizable.

DEMANDA Y TIPOLOGÍA DE INCIDENTES

Por tipología de incidentes, como en años anteriores vuelven a encabezar la estadística los sanitarios, que

con 236.282 actuaciones resueltas durante 2012 con movilización de recursos suponen el 48,3% de la actividad. Le siguen los incidentes de seguridad ciudadana, que representan algo más del 35% de la actividad; salvamento, extinción de incendios y rescates con un 8,6%; los accidentes con un 7,8%; y salvamento marítimo con un 0,1%.

Estos datos ponen de manifiesto que casi el 92% de los incidentes cuya resolución ha sido coordinada por el 1-1-2 fue de carácter monosectorial, mientras que el resto necesitó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

- **Distribución de demandas**
(Clasificación de casos atendidos)

Total Demandas 842.785 2.341/Día	Sin movilización de recursos	Información	353.439	41,9%
	472.705 56,1%	Consultas teledirigidas	119.266	14,2%
	Con movilización de recursos	Emergencias	153.072	18.2 %
	370.080 43.9%	Urgencias	217.008	25,7%

- **Tipología de incidentes**

(Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES				MULTISECTORIALES			
		Cantidad	%			Cantidad	%
Sanidad				Accidentes			
Enfermedad	227.076	46,4%		Tráficos	20.328	4,2%	
Transporte interhospitalario	9.206	1,9%		Laboral	673	0,1%	
				Otros	17.226	3,5%	
		236.282	48,3%			38.227	7,8%
Seguridad ciudadana				Salvamento Marítimo			
Problemas de violencia	40.046	8,2%				729	0,1%
Prob. vehículos/tráfico (No accidentes)	38.357	7,8%		Servicios preventivos			
Alteración orden público	21.074	4,3%				0	0,0%
Delitos contra la propiedad	19.213	3,9%					
Otros	53.513	10,9%					
		172.203	35,2%				
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate							
Incendios	8.399	1,7%					
Asistencia técnica	33.506	6,8%					
		41.905	8,6%				
TOTAL		450.390	92%				

PERSONAS ATENDIDAS

Durante 2012, el CECOES 1-1-2 gestionó la asistencia a 471.738 personas, de las cuales 140.187 se encontraban en situación de emergencias al estar en peligro inminente su vida, bienes y derechos. El resto, 331.551 ciudadanos, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de incidentes de menor gravedad.

Del total de personas asistidas, 471.738, el 48,3% estaban inmersos en incidentes de carácter sanitario; el 34,6% relacionados con la seguridad ciudadana; el 8,9% con extinción de incendios, salvamento y rescate; el 8,1% por accidentes y el 0,1% restante con salvamento marítimo.



- **Distribución de los afectados según el tipo de incidente**

Tipo Incidente	Nº de afectados	%
Sanidad	227.592	48,3%
Seguridad ciudadana	163.374	34,6%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	41.801	8,9%
Accidentes	38.264	8,1%
Salvamento Marítimo	707	0,1%
TOTAL	471.738	100%

Si realizamos un estudio de la actividad por provincias de los datos de incidentes con y sin movilización de recursos se puede comprobar que el mayor número se registra en Las Palmas, donde se concentra el 54% de los incidentes, frente al 46% que tienen lugar en Santa Cruz de Tenerife. Por islas, Gran Canaria contabiliza el mayor número de ellos con algo más de un 44%, seguido de Tenerife con el 41,3%. A gran distancia le siguen la isla de Lanzarote que registra el 5,6% de los incidentes, Fuerteventura con el 4,1%, La Palma con el 3,1%, La Gomera con el 1% y El Hierro con el 0,6%.

En cuanto los incidentes registrados, la mayor parte estuvieron relacionados con seguridad con un 48,62% del cómputo global, seguidos por los incidentes sanitarios con un 25,36 % y los generados por petición de información que supusieron el 13,65%. 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.

OTROS IDIOMAS

El Centro Coordinador atendió en 2012 un total de 8.574 llamadas o demandas realizadas por alertantes que se expresan en inglés, alemán, francés, italiano u otros idiomas.

Desde sus inicios el 1-1-2 Canarias ha incrementado su actividad en este tipo de atención multilingüe en un casi un 253%. 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 69,22% con un total de 5.935 llamadas. A continuación, se situaron las demandas realizadas en alemán con un 21,52% y una suma de 1.845 llamadas. Por último, en tercer y cuarto lugar se clasificaron las atenciones en italiano que aglutinaron el 6,48% del cómputo global y las contestadas en francés con un 2,64%.



	LPA	TFE	CAN	%CAN
Inglés	2.838	3.097	5.935	69,22%
Alemán	1.176	669	1.845	21,52%
Francés	224	2	226	2,64%
Italiano	23	533	556	6,48%
Otros	0	12	12	0,14%
Total	4.261	4.313	8.574	100%

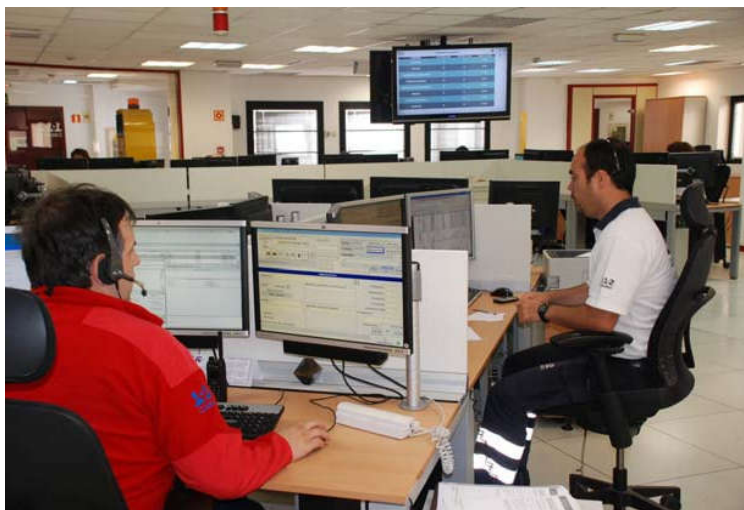
Por territorios la actividad en la atención de alertantes que no dominan la lengua hispana se incremento en más de un 5% respecto a la de 2011: en la sala operativa de Las Palmas se dio respuesta a 4.261 de estas demandas mientras que la de Santa Cruz de Tenerife atendió un total de 4.313.

TIEMPO DE RESPUESTA

La sustitución del sistema de gestión telefónica del 1-1-2 Canarias por un sistema digital (objeto de reconocimiento del E9-1-1 Institute americano) ha permitido optimizar de forma importante la gestión de llamadas, mejorando tiempos de respuesta y atención de las llamadas. Como consecuencia de lo anterior, uno de los parámetros de calidad del CECOES, el tiempo de respuesta a las llamadas, mejoró en 2012 con respecto al 2011.

Del total de llamadas atendidas del año 2012, el tiempo de respuesta del 99,10% se situó en la franja que va de 1 a 10 segundos, mientras que en el 2011 este porcentaje era del 98,93%. Esto significa que disminuyeron las llamadas que se respondieron por encima de los 10 segundos. En resumen, se atiende antes y mejor al ciudadano.

RESPUESTA A LAS LLAMADAS	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACION
Antes de 10 segundos	98,93%	99,10%	0,17%
Después de 10 segundos	1,07%	0,90%	-15,89%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,07 sg	0,1sg	42,86%



Renovación de la infraestructura tecnológica

GESTIÓN TELEFÓNICA IP (CTPHONE)

Durante 2012, el 1-1-2 de Canarias introdujo una serie de mejoras en el sistema digital Gestión telefónica IP (CTPhone), puesto en marcha el año anterior, y que supuso un importante avance en la gestión de las llamadas con una mejora de los tiempos de respuesta y atención de las mismas.

Dichas mejoras consistieron fundamentalmente en:

- Evolución y optimización de CTPhone, permitiendo avanzar en la mejora de la calidad de atención al ciudadano.
- Evolución de la integración de la plataforma FRESS de Red de Emergencias Mundial (Fases II y III).
- Integración y puesta en servicio de un módulo específico de atención a discapacitados auditivos con idéntico tratamiento interno que el de una llamada de voz, igualando así la atención de este colectivo a la del resto de los ciudadanos.
- Integración de la cartografía desarrollada por la empresa pública Grafcan en el módulo de localización de llamadas para mejorar el posicionamiento y localización del alertante.
- Reestructuración de la arquitectura interna de la plataforma para dotarla de mayor disponibilidad y seguridad, garantizando así la continuidad del servicio.

Además, en el ámbito de la evolución de la plataforma de atención y gestión de llamadas, el 1-1-2 de Canaria también realizó la implementación de un módulo de autoevaluación de su personal que permite a cada trabajador autoevaluar la calidad del servicio prestado y mantener un proceso de mejora continua sobre la gestión de las salas operativas en su relación permanente con el ciudadano.

ISO 27.001

Durante el año 2012, el 1-1-2 de Canarias inició el proceso de implantación de la norma ISO 27.001 sobre seguridad de la información, centrandose en la actuación en la atención de las llamadas al alertante. Este proyecto permitirá dar solidez y consistencia a la seguridad de la información en el CECOES 1-1-2, al tiempo que persigue adecuar la gestión a los nuevos retos de seguridad que la era de la información plantea a diario.



PLATAFORMA GIS PARA INCIDENTES NO RUTINARIOS

El CECOES 1-1-2 ha incorporado a la gestión de incidentes no rutinarios una plataforma GIS apoyada en los servicios de la empresa pública Grafcan con la que ha establecido un acuerdo de colaboración para garantizar la calidad de la información utilizada por las salas operativas en su gestión ordinaria y extraordinaria.

Esta colaboración se complementa con un proceso formativo dirigido al personal de las salas operativas y personal técnico responsable del soporte del servicio.

En relación a este proyecto, se ha logrado la interconexión entre el CECOES 1-1-2 y Grafcan a través de la red corporativa del Gobierno de Canarias, lo que optimiza el uso de sus servicios y aporta mayor seguridad a las comunicaciones del centro coordinador de emergencias con los servicios GIS.

TETRA RESCAN

Durante 2012, el 1-1-2 de Canarias ha colaborado con la Dirección General de Seguridad y Emergencias y la Dirección General de Telecomunicaciones en la gestión de la red de emergencias basada en tecnología TETRA RESCAN. Asimismo ha llevado a cabo el mantenimiento de los sistemas críticos y de apoyo a su servicio con especial atención a la red de radio convencional (PMR).

OTRAS MEJORAS

Además, durante 2012 el 1-1-2 sustituyó las comunicaciones masivas a través de FAX por una plataforma de listas de distribución de correo electrónico, permitiendo un ahorro considerable al tiempo que se ha logrado ampliar de forma destacable el ámbito de las comunicaciones realizadas y la calidad de las mismas.

Sistema de alertas para el sector turístico

A lo largo de 2012, el 1-1-2 de Canarias desarrolló e implementó en las salas operativas un sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico en el caso de Fenómeno Meteorológico Adverso a través de protocolos de actuación conjunta con los principales agentes del sector turístico (Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT), ASHOTEL, Patronatos de Turismo, Touroperadores, Consulado Británico, etc.) logrando una mayor comunicación efectiva con dicho sector y una gestión de las emergencias más eficaz en caso de cambios climatológicos severos.

Esta acción se refuerza con envíos a través del Twitter del 1-1-2 Canarias de las alertas meteorológicas y consejos a la población en español e inglés.

Charlas informativas

La realización de charlas informativas es otra de las acciones que se desarrolla de forma continua. Durante el año 2012 se impartieron en diferentes centros educativos y colectivos sociales o vecinales, adaptando la información a cada público.

Además, como miembro del Comité de Educación de la Fundación Europea 1-1-2, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias ha estado presente en la Conference Call de la Fundación 1-1-2.

Visitas

El CECOES 1-1-2 acogió la visita de 791 personas en 2012 recibidos tanto en la sala operativa de Las Palmas como en la de San Cruz de Tenerife.

La mayor parte de estas personas fueron estudiantes que cursan estudios de grado medio relacionados con Seguridad y Emergencias; efectivos de diferentes colectivos del sector como personal de ambulancias del Servicio de Urgencias Canario (SUC), Policías Locales de nuevo ingreso, diferentes mandos de la Guardia Civil y del Servicio Aéreo de Rescate (SAR), efectivos de la Unidad Militar de Emergencias (UME), así como personal relacionado con la seguridad en la Administración Local o en empresas.

Alumnos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria también recibieron explicaciones de cómo funciona el 1-1-2 Canarias adecuándolas a su edad y conocimiento. En estas visitas pudieron conocer cuál es el proceso que sigue una demanda de ayuda desde que se atiende la llamada de alerta hasta que intervienen en el lugar del incidente los diferentes recursos de emergencia.

En cuanto a los estudiantes universitarios, por segundo año consecutivo, alumnos del postgrado en Reducción de Riesgo de Desastres, impartido por la Universidad inglesa de Portsmouth, visitaron la sala operativa del 1-1-2 en la capital tinerfeña con la intención de conocer la respuesta del Centro Coordinador ante incidentes de gran magnitud y, en particular, en lo acontecido durante la erupción volcánica submarina localizada frente a la costa de La Restinga, en la isla de El Hierro, durante los meses de mayor actividad sísmico-volcánica. Además, medio centenar de alumnos de la Facultad de Geografía de la Universidad de La Laguna también quisieron comprobar in situ cómo se gestionan las declaraciones de alerta por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y qué procedimiento sigue el 1-1-2 Canarias para su comunicación.

Por último, representantes de los consulados de Estados Unidos y Canadá, así como de la embajada de Noruega, visitaron también las salas operativas del 1-1-2 Canarias con la intención de conocer cuál es la atención que reciben sus compatriotas cuando se encuentran en una situación de urgencia o emergencia.



Visitas 2012

Alumnos 2º Ciclo de ESO Colegio Claret
Técnicos del SUC en la zona Norte de Tenerife
IES Majada Marcial, Fuerteventura
Alumnos de Educación Infantil Colegio Sagrada Familia
IES Roque Almagro, Tenerife
Alcalde y Director de Seguridad Ayuntamiento de Los Realejos
Cónsul General de Estados Unidos
Coronel y Teniente de la Guardia Civil
IES Magallanes, Tenerife
Cónsul de Canadá
Concejala de Seguridad y Jefe de Policía Ayuntamiento de Granadilla
Instituto Alonso Pérez Díaz, La Palma
Voluntario de Cruz Roja
Metropolitano
Ciclo de Comercio IES El Calero, Telde
ULPGC Peritia et Doctrina
Mandos del Servicio Aéreo de Rescate
Alumnos del Curso de Transporte Sanitario Cruz Roja
Universidad de Portsmouth
IES Geneto, Tenerife
Curso de policías de nuevo ingreso de la Academia Canaria de Seguridad
Concejal de Seguridad y Director de Seguridad Ayuntamiento de Los Realejos
Mandos y soldados de la UME
Alumnos del Ciclo Técnico de FP de Emergencias Instituto Primero de Mayo
Alcalde y Concejal de Seguridad y Emergencias de Teguiise
Alumnos Ciclo Medio de Emergencias Sanitarias IES EFHRE
Alumnos del Ciclo Técnico en Emergencias Sanitarias Los Gladiolos, Tenerife
Bomberos de Chile acompañados por los Bomberos Voluntarios de Adeje
Escuela Taller Arucas Deporte y Salud Emergencias Sanitarias
Jefe de Calidad y Técnico de Seguridad EMALSA
Alumnos Facultad de Geografía
Jefe de Seguridad de CEPESA
Embajador de Noruega

Fue noticia



La imagen en los cupones de la ONCE

Cinco millones de cupones de la ONCE llevaron la imagen del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias por toda España en el sorteo del 11 de febrero, fecha que coincide con la celebración del Día Europeo del Teléfono Único de Emergencias 1-1-2



El 1-1-2 Canarias con la ULPGC

Alumnos de Seguridad y Control de Riesgos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria concluyeron su período de prácticas en el 1-1-2 Canarias con la defensa, ante un tribunal académico, del trabajo realizado con las experiencias y conocimientos adquiridos en el Centro Coordinador



Referente para universitarios ingleses

Alumnos del postgrado en Reducción de Riesgo de Desastres de la Universidad de Portsmouth volvieron a visitar el CECOES 1-1-2 con la intención de conocer la respuesta de este centro ante incidentes de gran magnitud y especialmente ante el fenómeno volcánico acaecido en la isla de El Hierro



Pionero en Europa por su tecnología

La Tecnología del 1-1-2 Canarias fue protagonista en las I Jornadas de Profesionales TIC de la Universidad de La Laguna por ser pionero en Europa al disponer de dos salas operativas que funcionan simultáneamente y que, en caso necesario, pueden asumir individualmente las alertas de toda la comunidad



Una tecnología al servicio de usuarios

La tecnología del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 Canarias permitió localizar en la isla de Tenerife, a través de sus llamadas al servicio de emergencias, a dos personas desorientadas que precisaban asistencia sanitaria y que no sabían explicar en qué lugar de la isla se encontraban



Abre su perfil en Twitter

El 30 de mayo, coincidiendo con su décimo cuarto aniversario, el CECOES 1-1-2 Canarias entró en Twitter. Mediante su perfil @112canarias informa sobre los incidentes más graves registrados, aquellos servicios que por su repercusión en la población canaria puedan interesar y las alertas. En menos de un año ha logrado superar los 14.600 seguidores



1.250 llamadas en menos de una hora

El 1-1-2 recibió 1.250 llamadas en menos de una hora por los tres movimientos sísmicos registrados durante la noche del día 18 de agosto en la isla de Tenerife. Las alertas procedieron de catorce municipios diferentes y en todas las alertas aseguraron que no se registraron daños materiales o personales



Alertas meteorológicas también en inglés

Con el fin de inculcar hábitos de autoprotección entre los turistas, @112canarias comenzó a enviar tweets en inglés para informar sobre las alertas meteorológicas. De esta manera, los turistas obtienen información para estar mejor preparados ante los riesgos a los que se pueden ver expuestos al realizar sus actividades.