

## División del CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 se ha mantenido a lo largo de 2013 fiel a su compromiso de mejorar los niveles de coordinación operativa, con la finalidad de ser un instrumento eficaz que responda a las necesidades de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad Autónoma de Canarias en caso de emergencia.

Durante este año, el 1-1-2 continuó con la renovación de la infraestructura tecnológica iniciada en ejercicios anteriores integrando nuevos productos que garanticen la incorporación de nuevas tareas de coordinación y adecuando la gestión operativa a la atención de nuevos riesgos emergencias.

Asimismo, durante 2013, el CECOES 1-1-2 reforzó su política de aumentar los niveles de cultura de la emergencia y la autoprotección en la población, como elemento clave para prevenir y controlar determinados riesgos a los que se expone el ciudadano y así garantizar su seguridad.

Además, tanto en el ámbito autonómico como nacional e internacional, llevó a cabo acciones de difusión del servicio entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.



### Actividad

Durante 2013, el CECOES 1-1-2 gestionó la asistencia a 454.992 personas, de las cuales 131.182 se encontraban en situación de emergencia, lo que significa que sus vidas, bienes y derechos estaban en peligro inminente. El resto, 323.810 ciudadanos, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de incidentes de menor gravedad.

Para realizar este número total de asistencias, el 1-1-2 atendió, en 2013, 784.956 demandas de ayuda, lo que supone una media diaria de 2.180. De ellas 355.095, más de un 45%, han generado la movilización de diferentes tipos de recursos y 429.861, casi un 55%, han sido resueltas desde el propio Centro Coordinador.

En cuanto a la tipología de incidentes cuya resolución coordina el 1-1-2, hay

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

<b>Total Demandas</b>  784.956  2.180/Día	<b>Sin movilización de recursos</b>  429.861 54.8%	<b>Información</b>  <b>Consultas teledirigidas</b>	314.539  115.322
	<b>Con movilización de recursos</b>  355.095 45.2%	<b>Emergencias</b>  <b>Urgencias</b>	142.373  212.722

que señalar que casi el 51,1% de las 355.095 actuaciones que han generado la movilización de algún tipo de recurso son incidentes relacionadas con la seguridad ciudadana, extinción de incendios, rescates, accidentes y salvamento marítimo, mientras que casi el 48,9% restante son actuaciones de carácter sanitario.

Estos datos ponen de manifiesto que el 92% de esas actuaciones, 432.706 incidentes, han sido de carácter monosectorial, mientras que el 8% restante, 37.711, fue multisectorial, lo que significa que el CECOES 1-1-2 coordinó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

Si realizamos un estudio de la actividad por territorios de los datos totales de incidentes con y sin movilización de recursos, 470.417, se puede comprobar que el mayor número se registra en Las

Palmas, donde se concentra el 53% de los incidentes, frente al 47% que tienen lugar en Santa Cruz de Tenerife. Por islas, Gran Canaria contabiliza el mayor número de ellos con casi un 43,4%, seguido de Tenerife con el 42,4%. A gran distancia le siguen la isla de Lanzarote que registra el 5,6% de los incidentes, Fuerteventura con el 3,9%, La Palma con el 3,1%, La Gomera con el 1% y El Hierro con el 0,6%.

**Cerca del 55% de las peticiones de ayuda se resolvieron desde el Centro Coordinador sin movilizar recursos de emergencias**



- **Tipología de incidentes**  
(Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES			MULTISECTORIALES		
	Cantidad	%		Cantidad	%
<b>Sanidad</b>			<b>Accidentes</b>		
Enfermedad	218.310	46,4%	Tráficos	18.922	4%
Transporte interhospitalario	9.322	2%	Laboral	603	0,1%
	227.632	48,4%	Otros	17.472	3,7%
<b>Seguridad ciudadana</b>				36.997	7,9%
Problemas de violencia	38.005	8,1%	<b>Salvamento Marítimo</b>		
Prob. vehículos/tráfico (No accidentes)	35.131	7,5%		714	0,2%
Alteración orden público	20.117	4,3%	<b>Servicios preventivos</b>		
Delitos contra la propiedad	18.177	3,9%		0	0,0%
Otros	52.156	11,1%			
	163.586	34,8%			
<b>Extinción Incendios, Salvamento y Rescate</b>					
Incendios	7.530	1,6%			
Asistencia técnica	33.958	7,2%			
	41.488	8,8%			
<b>TOTAL</b>	<b>432.706</b>	<b>92%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>37.711</b>	<b>8%</b>

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

Tipo Incidente	Nº de afectados	%
Sanidad	220.137	48,4%
Seguridad ciudadana	156.156	34,3%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	40.926	9,0%
Accidentes	37.114	8,2%
Salvamento Marítimo	659	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>454.992</b>	<b>100%</b>

*Durante 2013,  
1-1-2 de Canarias  
atendió más de  
8.500 llamadas en  
otros idiomas*

#### OTROS IDIOMAS

El Centro Coordinador atendió durante 2013, un total de 8.532 llamadas o peticiones de ayuda realizadas por alertantes de habla inglesa, germana, francesa e italiana. Este dato supone, que el 1-1-2 Canarias, desde su puesta en marcha, ha incrementado en un 151% su actividad en este tipo de atención multilingüe.

El 1-1-2 del Gobierno de Canarias es el único centro coordinador de Europa que atiende en cinco idiomas diferentes, de forma presencial las 24 horas de los 365 días de año, las peticiones de ayuda de los ciudadanos. Este servicio permite gestionar de forma rápida y eficaz las demandas de los millones de turistas que visitan cada año el Archipiélago y que se puedan encontrar en una situación de urgencias y/o emergencia, ya que ante cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, de salvamento, extinción o rescate el centro coordinador lleva a cabo una gestión integral de todas las emergencias.

Por idiomas, el mayor porcentaje de las llamadas recibidas en el CECOES 1-1-2 correspondió a las atendidas en inglés que fue del 67,03%, con un total de 5.719 llamadas. Le siguen, las demandas realizadas en alemán, con una representación porcentual sobre el total del 21,7% y cuya cifra asciende a 1.853 llamadas; las atendidas en italiano que representan el 7,6% del cómputo global y por último las contestadas en francés, con un 3,4% y las que corresponden a otros idiomas que apenas alcanzan el 0,2%.

	CANARIAS	%
Inglés	5.719	67,03%
Alemán	1.853	21,72%
Italiano	652	7,64%
Francés	291	3,41%
Otros	17	0,20%
<b>Total</b>	<b>8.532</b>	<b>100%</b>

Además, el periodo del año en el que se registró una mayor actividad en este tipo de demandas se produce entre los meses de diciembre y marzo, coincidiendo con lo que considera como temporada alta del turismo en Canarias.

En cuanto al comportamiento de la actividad por territorios, la atención de alertantes que no dominan la lengua española fue similar en Las Palmas y en Santa Cruz de Tenerife donde se contabilizaron 4.195 y 4.337 llamadas.

En relación a la tipología de los incidentes por los que solicitaron ayuda al CECOES 1-1-2, la mayor parte estuvieron relacionados con la seguridad que concentraron casi el 47,9 % de la actividad, seguido de los de carácter sanitario, con un 26,6% y los generados por petición de información que representaron el 13,3%. Por último, los servicios relacionados con accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, los incendios y los conciernes a salvamento marítimo, alcanzaron el 11,3%.

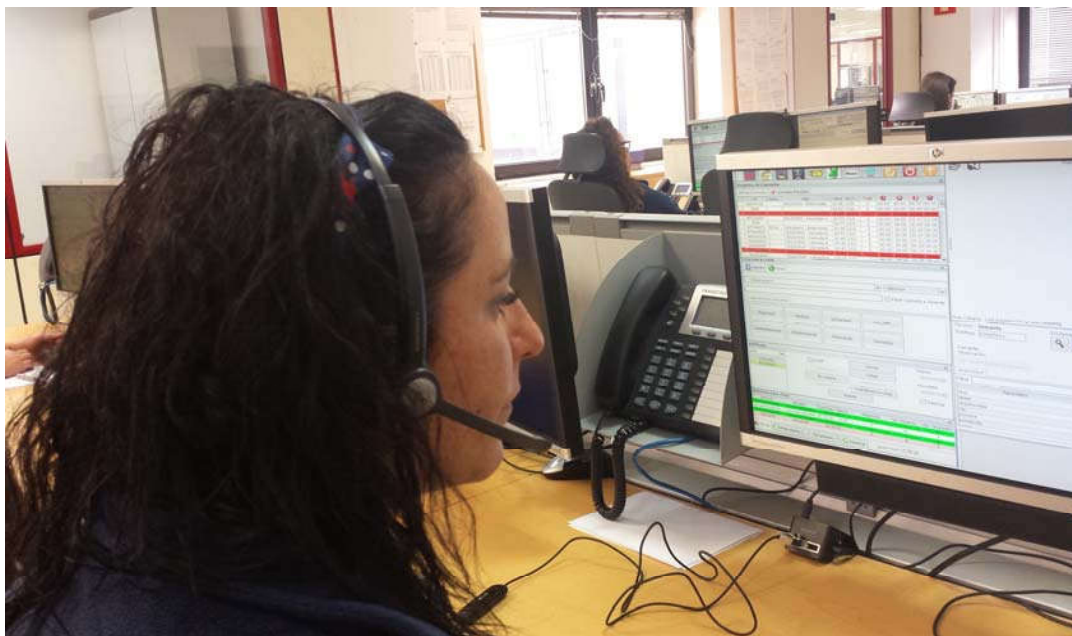
## TIEMPO DE RESPUESTA

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 2013 con respecto al 2012.

RESPUESTA A LAS LLAMADAS	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACION
Antes de 10 segundos	99,10%	99,20%	0,10%
Después de 10 segundos	0,90%	0,80%	-11,11%
<b>TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA</b>	0,1 sg	0,05sg	-50,00%

Del total de llamadas atendidas del año 2013, el tiempo de respuesta del 99,20% se situó en la franja que va de 1 a 10 segundos, mientras que en el 2012 este porcentaje era del 99,10%. Esto significa

que disminuyeron las llamadas que se respondieron por encima de los 10 segundos. En resumen, se atiende antes y mejor al ciudadano.



**El 99,20% de las llamadas se contestaron antes de los 10 segundos**



## Renovación de la infraestructura tecnológica

### GESTIÓN TELEFÓNICA IP (CTPHONE)

Durante 2013, con el fin de ofrecer un servicio óptimo al ciudadano y mantener un ciclo de mejora continua sobre la atención, gestión y coordinación de emergencias, el 1-1-2 de Canarias desarrolló en el sistema digital de gestión telefónica CTPhone una serie de módulos, entre los que cabe destacar el de integración del sistema de apoyo a emergencias internacional denominado FRESS 112.

### APP FRESS 112

A lo largo de 2013, se llevó a cabo el desarrollo de la App FRESS 112 diseñada para smartphones que proporciona al ciudadano una herramienta gratuita, que en situaciones de riesgo, permite aportar en su comunicación a las salas operativas del 1-1-2 una mayor precisión de localización, a través del GPS del teléfono. Además, posibilita el envío de imágenes y permite una interacción a través de un chat de texto.

El despliegue realizado ha permitido convertir en realidad un proyecto que supone un salto cualitativo muy importante para la atención de las urgencias y emergencias y sitúa al Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 del Gobierno de Canarias a la vanguardia de los servicios de gestión y coordinación de emergencias.



### CONVENIO CON EL CENTRO NACIONAL DE INFRAESTRUCTURAS CRÍTICAS

Este año el CECOES 1-1-2 firmó un convenio con el Centro Nacional de Infraestructuras Críticas (CNPIC) para el apoyo y soporte en el ámbito de la ciberseguridad. Con la firma de este convenio se establece una línea de colaboración permanente y a la vez permite reforzar la seguridad de la información en torno a nuestro servicio.

### ISO 27.001

Durante este ejercicio, el 1-1-2 de Canarias desarrolló la primera fase asociada a la implantación de la norma ISO 27.001 sobre seguridad de la información, centrada en la atención de llamadas del alertante. En esta primera fase se realizó análisis de riesgos y la elaboración de los protocolos.

## Sistema de alertas para el sector turístico

El 1-1-2 de Canarias además adaptó el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico a nuevos riesgos emergentes consolidando la imagen del Archipiélago como destino seguro.

En ese sentido, se actualizaron los acuerdos con los consulados de diferentes países sumándose al sistema muchos de los que aún no estaban, lo que ha hecho que en la actualidad estén integrados más de 25 consulados entre los que se encuentran el Británico, Alemán, Francés e Italiano.

Además, se realizó una campaña de difusión entre los agentes del sector turístico de la aplicación App FRESS 112 con el fin de ampliar el conocimiento y uso de la misma por parte de los turistas que visitan las Islas Canarias.

Igualmente, en 2013 se actualizaron los protocolos de actuación conjunta con los agentes del sector turístico tales como la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de las Palmas (FEHT), ASHOTEL, Patronato de Turismo y los touroperadores.

En esa línea de difusión, el 1-1-2 de Canarias puso en marcha el sistema de envío a través de su perfil en Twitter @112Canarias las alertas meteorológicas y consejos a la población en alemán, sumándose al español e inglés que ya se enviaban desde 2012.

## Cultura de la emergencia y de la autoprotección

En 2013, el CECOES 1-1-2 ha realizado diferentes acciones con el fin de aumentar en la población la cultura de la emergencia y la autoprotección, y de difundir el servicio entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias.

Principales acciones:

- @112Canarias, perfil del 1-1-2 en Twitter, ha alcanzado más de 35.000 seguidores, localizados en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo, según un estudio realizado en base a la monitorización de la red social.
- Organización de las I Jornadas de Tecnología y nuevas emergencias, el Día Europeo del 1-1-2 y la presentación pública de la App FRESS112.
- Difusión en el perfil del 1-1-2 en Youtube de diferentes acciones como la de la puesta en marcha del FRESS112.
- Convenios con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para la participación activa del CECOES 1-1-2 en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.
- Charlas formativas en centros educativos, así como la recepción de visitas en el Centro 1-1-2 de grupos de escolares, alumnos universitarios canarios y extranjeros, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

- Campaña Riesgo Cero

En 2013 el CECOES 1-1-2 puso en marcha la campaña informativa denominada "Riesgo 0" coincidiendo con la llegada de la Semana Santa y con el objetivo de que la población conociera y pusiera en práctica medidas de autoprotección en sus actividades de tiempo libre.

Sin embargo, ante los buenos resultados obtenidos y la gran acogida de esta acción, tanto por parte de los medios de comunicación como los ciudadanos, la campaña ha continuado en el tiempo y se ha adaptado a las diferentes épocas del año en las que nos encontramos y a los riesgos a los que nos podemos ver expuestos a la hora de realizar las actividades de nuestra vida cotidiana, como es el caso del aumento de las temperaturas en verano o el incremento del riesgo de incendio forestal en nuestros montes en verano, entre otros.

### Menciones



Con sencillos consejos, fáciles de poner en práctica, es posible evitar riesgos y de esa forma se ha intentado plasmar mediante diferentes tweets. Por ejemplo, si se organiza una excursión es importante consultar la previsión del tiempo y si las condiciones son adversas, es mejor posponerla.

Si, por el contrario, nos encontramos en el mar o en la piscina, hay que recordar que no nos debemos tirar de cabeza sin saber la profundidad del agua o si hay rocas en la zona. En el caso de estar en un local de pública concurrencia, es fundamental localizar siempre las salidas de emergencia para poder utilizarlas en caso necesario.

No obstante, en esta campaña se sigue recordando a los ciudadanos que ante cualquier emergencia se debe llamar inmediatamente al teléfono 1-1-2, detallando en lo posible el lugar en el que se encuentran, qué ha sucedido, cuántos afectados o heridos hay y su estado, para que los recursos de emergencia que deben atender la demanda de ayuda puedan llegar al lugar del incidente con rapidez.



Para consultar o ampliar la información relacionada con este tipo de consejos en cualquier momento, en los tweets relacionados con #Riesgo0 se incluyen enlaces a la web del Gobierno de Canarias, donde se facilita un extenso listado en el que se describen diferentes situaciones y las correspondientes recomendaciones que se deben seguir para evitar riesgos, así como enlaces a los videos que la Dirección General de Seguridad y emergencias ha publicado para el mismo fin.

### Visitas recibidas en las salas operativas del 1-1-2 Canarias en el año 2013

Alumnos Ciclo de Grado Medio Técnico en Emergencias del IES La Orotava  
Invitados alemanes e ingleses del Proyecto Euteex  
Policías Locales de nuevo ingreso alumnos de la Academia Canaria de Seguridad  
IES Majada Marcial  
Alumnos del Curso de Socorrismo en espacios acuáticos naturales del Servicio Canario de Empleo  
Compañía Cervecera de Canarias  
Alumnos del Curso de Gestor Operativo de la ULPGC  
Alumnos del Módulo de prevención de accidentes del Ayuntamiento de Candelaria  
Alumnos de la Academia de Desarrollo Formativo de Gáldar  
Alumnos del Curso de Mercancías Peligrosas  
Ponentes de las Jornadas de Emergencias y Redes Sociales  
Cónsul de Alemania  
Alumnos del Grado de Ingeniería Informática de la ULL  
Invitados del Proyecto REAC organizado por la ESSSCAN  
Alumnos de Peritia et Doctrina de la ULPGC  
IES Geneto  
Alumnos del Master de Enfermería de la Universidad Europea de Canarias  
Representantes de la UME y FFAA de Marruecos  
Consortio de Bomberos de Tenerife  
Proyecto PIDAS de Cruz Roja Española  
Alumnos del Curso de Socorrismo de la Organización Juvenil Española  
Delegación del Gobierno de Cabo Verde en el marco del Proyecto REACT  
CEIP Aldea Blanca  
Cónsules de Chile y República Eslovaca  
Alumnos de FP de técnico de Emergencias Sanitarias  
Alumnos de Geografía de la ULL  
Técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria  
Policías Locales de Nuevo Ingreso de la Academia Canaria de Seguridad





## Fue noticia



### Charlas sobre el 1-1-2 en institutos de ESO

En 2013, el 1-1-2 acercó la cultura preventiva y de autoprotección a 1.500 estudiantes del último curso de ESO en 23 institutos de Gran Canaria y Tenerife. La finalidad de esta acción es fomentar la cultura de emergencias y aumentar el conocimiento y buen uso del teléfono 1-1-2 entre la población escolar.



### Firma de convenio con FASICAN

Tras la puesta en marcha, a finales del año anterior, del Sistema Operativo de Mensajería Urgente (SOMU), GSC firmó un convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Canarias (FASICAN) con el objetivo de continuar con el desarrollo de las diferentes fases de este servicio.



### Campaña Riesgo 0

Durante las vacaciones de Semana Santa y Verano, el 1-1-2 puso en marcha una campaña informativa en redes sociales a través de su perfil @112canarias denominada #Riesgo 0, con el objetivo de que la población conociera las medidas de autoprotección en el desarrollo de sus actividades de tiempo libre y como prevenir y actuar ante un incendio forestal.



### El 1-1-2 celebró su 15 aniversario

El 30 de mayo, el CEOES 1-1-2 cumplió 15 años de funcionamiento. En estos quince años de servicio ha recibido más de 35 millones de llamadas, con una media diaria que supera las 6.000, procedentes de todo el Archipiélago. Además, en esa fecha, cumplió también su primer año en Twitter, y lo celebró con más de 22.400 seguidores.



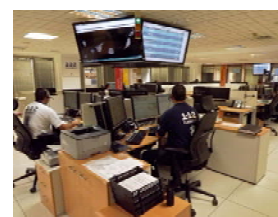
### Coordinación de un rescate con FRESS112

En julio, el 1-1-2 coordinó el rescate de un excursionista en un barranco de Tenerife a través de la aplicación FRESS 112. La app permitió localizar el lugar exacto en el que se encontraba y al médico del SUC de guardia en la sala del 1-1-2 dimensionar la ayuda gracias a las fotos enviadas por el afectado.



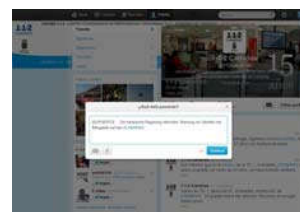
### Jornada Tecnología y Nuevas Emergencias

La celebración de la I Jornada de Tecnología y Nuevas Emergencias permitió debatir sobre los riesgos a los que están expuestos tanto los servicios de gestión de emergencias como las infraestructuras que proporcionan servicios esenciales a los ciudadanos ante la creciente exposición tecnológica de todos ellos.



### Estudio de ULPGC sobre el 1-1-2

Un estudio de la ULPGC concluye que la puesta en marcha y el correcto funcionamiento del 1-1-2 ha contribuido a la reducción del número de personas fallecidas en accidentes de tráfico en el Archipiélago. En él se analiza el período comprendido desde su creación, mayo de 1998, hasta el año 2009.



### Se amplían los tweets sobre alertas al alemán

En 2013, el perfil de twitter del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, @112canarias, amplió al idioma alemán los tweets que envía para informar sobre las declaraciones de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA), en virtud del convenio suscrito entre este servicio y el Consulado Alemán.



### Más acciones con el Consulado Británico

Con el fin de reforzar las acciones de divulgación con los ciudadanos ingleses residentes o de visita en las islas, el 1-1-2 mostró su funcionamiento al grupo de voluntarios que el Consulado Británico ha designado en Lanzarote para intervenir en aquellas emergencias en las que se encuentren involucrados ciudadanos de su país.



### Coordinación del operativo por incendio en Gran Canaria

El CEOES 1-1-2 del Ejecutivo canario asumió la coordinación del operativo desplegado para la extinción del incendio forestal que azotó la cumbre de Gran Canaria en el mes de octubre tras la declaración, por parte del Gobierno de Canarias, de la situación de emergencia en nivel de gravedad 2.