



## División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 continuó trabajando, durante 2014, en mejorar la calidad de la coordinación operativa al objeto de mantenerse como un instrumento eficaz que responda a las necesidades de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad Autónoma de Canarias en caso de emergencia.

Para ello, prosiguió con la renovación de la infraestructura tecnológica integrando nuevos productos que garantizan la incorporación de nuevas tareas de coordinación, adecuando la gestión operativa del 1-1-2 a la atención de los nuevos riesgos emergentes.

Asimismo, durante este año, el 1-1-2

siguió afianzando en la población la cultura de emergencias y de autoprotección con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccionen adecuadamente si se encuentran en una situación de emergencia y, en caso necesario, alerten de forma rápida y eficaz al 1-1-2.

En esa línea se han llevado a cabo acciones de difusión entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, tanto a nivel autonómico como nacional e internacional, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

Precisamente en el ámbito internacional se ha trabajado para adaptar el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico a los nuevos riesgos emergentes, además de consolidar la imagen del Archipiélago como destino seguro.

### Actividad

Durante 2014, el CECOES 1-1-2 coordinó la respuesta de un total de 482.483 incidentes en el año 2014, lo que supone un aumento de la actividad del 2,5% respecto al ejercicio anterior.

De igual manera, el número de personas atendidas por el 1-1-2 Canarias creció un

2,4% en 2014. Este aumento hizo que el número de afectados se elevara a 466.172, de los cuales casi la tercera parte, es decir, 135.792 personas, precisaban una asistencia vital ya que su situación era de emergencia.

El resto de los afectados, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de urgencias que, aún siendo graves, no eran vitales.

Por tipología de incidentes, los sanitarios englobaron el 49,2% de los casos, mientras que el 42,8% correspondió a incidentes relacionados con la seguridad, extinción de incendios y salvamento, seguido de los accidentes, ya fueran de tráfico, laborales y otros, que aglutinaron el 8,1% restante.

Además, el 91,8% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador - 442.875 incidentes - fue de carácter

monosectorial, frente al 8,2% restante clasificada como respuesta multisectorial, lo que significa que el CECOES 1-1-2 coordinó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

Por sectores, los incidentes relacionados con la seguridad ciudadana descendieron un 2,63%, mientras que aquellos que requirieron la intervención de los servicios de extinción de incendios, salvamento y rescate fueron los que experimentaron el mayor crecimiento, con un 11,93% de aumento. Esta subida responde a la actividad desarrollada por estos servicios fundamentalmente durante las situaciones de alerta por fenómenos meteorológicos adversos declarados en Canarias en 2014.

Por su parte, los incidentes sanitarios incrementaron un 4,18% respecto al año anterior y los relacionados con salvamento marítimo lo hicieron en un 3,92%.

Respecto a los accidentes, que requieren la intervención de los recursos de emergencias de más de un sector, aumentaron un 5,05% respecto al año anterior.

En cuanto a la localización de los incidentes por territorios, con y sin movilización de recursos, el mayor número se registró en la provincia de Las Palmas, donde se concentra más de un 52% de los incidentes, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad superó el 47%.

Por islas, Gran Canaria y Tenerife contabilizaron el mayor número de incidentes con una representación porcentual sobre el total de un 42,8% y un 42,6%, respectivamente. A gran distancia le siguen Lanzarote, con el 5,8% de incidentes, Fuerteventura, con el 4,1%, La Palma, con el 3%, La Gomera, con el 1% y El Hierro, con el 0,7%.

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

<b>Total Demandas</b>	<b>Sin movilización de recursos</b>	<b>Información</b>	285.920
	402.285 52,4%	<b>Consultas teledirigidas</b>	116.365
768.403	<b>Con movilización de recursos</b>	<b>Emergencias</b>	147.345
2.105/Día	366.118 47,6%	<b>Urgencias</b>	218.773

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

MONOSECTORIALES			MULTISECTORIALES		
	Cantidad	%		Cantidad	%
Sanidad	237.158	49,2%	Accidentes	38.866	8%
Seguridad ciudadana	159.280	33%	Salvamento Marítimo	742	0,2%
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate	46.437	9,6%	TOTAL	39.608	8,2%
<b>TOTAL</b>	<b>442.875</b>	<b>91,8%</b>			

## OTROS IDIOMAS

Por lo que se refiere a la actividad en idiomas, más de 9.000 extranjeros solicitaron ayuda al Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, durante el año 2014. Estas llamadas fueron atendidas por los operadores de demanda presentes en el centro coordinador, durante las 24 horas del día, y que hablan además del español, los idiomas inglés, alemán, francés e italiano.

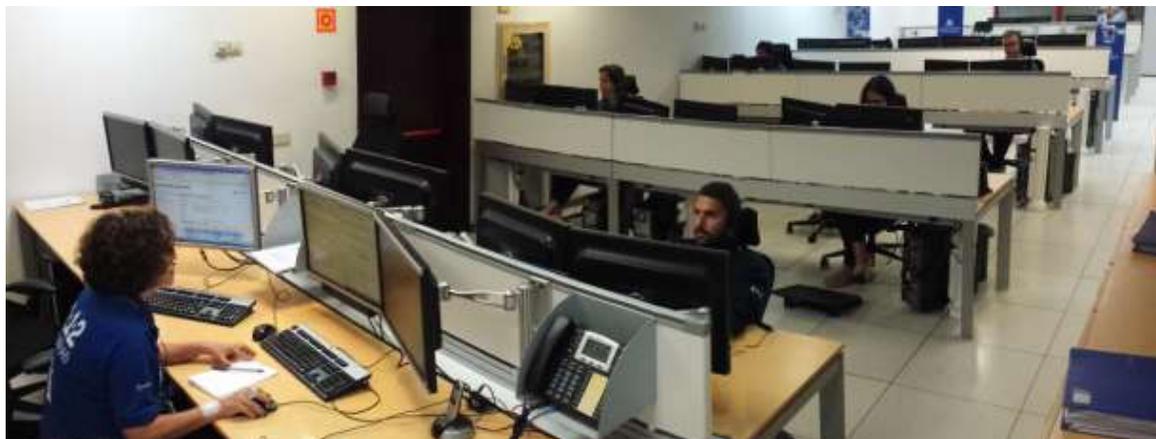
Desde su puesta en marcha, el 1-1-2 Canarias ha incrementado en 271% la actividad en este tipo de atención multilingüe. Ello responde, a la labor de divulgación que desde hace años viene desarrollando el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias con las embajadas y sedes consulares abiertas en nuestro Archipiélago, así como con los diferentes touroperadores, con el fin de que éstos trasladen a sus clientes el funcionamiento de este servicio, de vital importancia en caso de una situación de urgencia.

Además, el 1-1-2 del Gobierno de Canarias es el único centro coordinador de Europa que atiende las peticiones de ayuda de los ciudadanos en cinco idiomas con operadores de demanda integrados en el propio centro, lo que agiliza la respuesta al ciudadano extranjero. Esta asistencia permite gestionar de forma rápida y eficaz las demandas de los millones de turistas que visitan cada año el Archipiélago y que se pueden encontrar en una situación de urgencia y/o emergencia en la que sea precisa la intervención de los servicios de seguridad, sanidad, extinción de incendios o rescates.

Del total de llamadas recibidas en el 1-1-2 Canarias en idiomas diferentes al español, las más numerosas correspondieron a las de habla inglesa que significaron el 66,89% del total. Le sigue las llamadas atendidas en alemán, que representaron el 21,61%, y a gran distancia las atendidas en italiano y francés, con un 8,25% y un 3,16%, respectivamente.

El período en el que se registró una mayor actividad en este tipo de demandas fue entre los meses de marzo y noviembre, coincidiendo con la temporada alta de turismo extranjero en Canarias.

En cuanto a la tipología de los incidentes por lo que solicitaron ayuda, los relacionados con el sector de seguridad representaron el mayor porcentaje, con un 46,34%. Le siguen, los incidentes de tipo sanitario, que englobaron el 27,38% de llamadas, los accidentes, con el 9,35%, y en menor medida las asistencias técnicas, los incendios y los incidentes relacionados con salvamento marítimo. Para su resolución el 1-1-2 coordinó la activación de los servicios de seguridad, sanidad, extinción de incendios, salvamento y rescate. Las llamadas resueltas sin movilización de recursos suponen el 12,78% del total de la actividad.



## Renovación de la infraestructura tecnológica

### GESTIÓN TELEFÓNICA

En lo referente a la telefonía, durante 2014, el CECOES 1-1-2 fortaleció la infraestructura existente con nuevos elementos que aportan una mayor diversificación y estabilidad al servicio, al tiempo que se ha evolucionado la aplicación de gestión telefónica, adaptándola a las necesidades y exigencias de los nuevos riesgos emergentes.

### HARDWARE

A lo largo de 2014 se renovó parte de la arquitectura de hardware que da servicio a las aplicaciones de las Salas Operativas del 1-1-2. Esto incluyó la adquisición de nuevos servidores, entorno de almacenamiento de datos y nueva electrónica de red para optimizar el tráfico de red en las Salas.

### RADIOCOMUNICACIONES

En el ámbito de las radiocomunicaciones, se han elaborado las bases para la renovación de la matriz de radiocomunicaciones que presta servicio a ambas Salas y se trabaja ya en un proyecto piloto para reestructurar la red de backup PMR.

### Sistema de alertas para el sector turístico

Durante 2014, el Centro Coordinador continuó con el sistema de alertas e información preventiva para el sector

turístico incluyendo los nuevos riesgos emergentes y consolidando la imagen del Archipiélago como destino seguro.

En este sentido se trabajó en estrecha colaboración con la Federación de empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL) que participan activamente en el proyecto y que muestran un gran compromiso en la labor de difusión y el conocimiento del teléfono único de emergencias.

Asimismo se establecieron protocolos de colaboración con diferentes consulados y se ha establecido el envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus correspondientes recomendaciones, como continuación al compromiso del 1-1-2 Canarias con el sector turístico de establecer una alerta temprana entre los turistas que nos visitan, contribuyendo así a diferenciar a Canarias como destino seguro.

### Cultura de la emergencia y de la autoprotección

En 2014, 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:

- El @112canarias ha alcanzado en Twitter más de 74.000 seguidores, localizados

en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo (estudio realizado con varias herramientas de monitorización de la red social).

- Difusión entre los medios de comunicación y la población de la App Fress112 mediante notas de prensa, tweets y videos colgados en nuestro perfil de Youtube.
- Continuidad a los convenios firmados y puestos en marcha con la ULPGC para la participación activa en la formación de los estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos, facilitando además el Practicum de los alumnos en las salas del centro 1-1-2.
- Participación en más de 445 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de los diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias y 290 preventivos.
- Charlas formativas en diferentes centros educativos así como recepción de visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupo de escolares, alumnos universitarios canarios y extranjeros, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Actualización periódica de los contenidos de las webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer el funcionamiento del servicio, acceder a las declaraciones de alertas y enlazar a los consejos de autoprotección que emite el Gobierno de Canarias.

## Visitas

Cerca de 700 personas visitaron el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 durante el 2014, un 38% más que en el año anterior. Este servicio, acogió a más de 40 grupos interesados en conocer su funcionamiento, tanto en la sala operativa de Las Palmas como en la de Santa Cruz de Tenerife.

Un año más fueron los profesionales y voluntarios del sector, como el SAR, Policías Locales, Bomberos, Protección Civil Municipal, Cruz Roja y Socorristas los que concentraron el mayor número de solicitudes.

En lo que se refiere a estudiantes, los grupos más numerosos fueron los de alumnos de cursos relacionados con la Sanidad y la Seguridad en formación profesional, aunque también se recibieron a futuros graduados de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y de la Universidad de La Laguna, que quisieron saber más sobre la gestión que se lleva a cabo desde este centro coordinador.

Uno de los colectivos que mantiene una estrecha relación con el 1-1-2 Canarias es el consular, dentro de la atención que prestan a sus compatriotas cuando se encuentran en una situación de urgencia o emergencia. Este año 2014 se mantuvieron encuentros con los representantes de los consulados de Finlandia, Gran Bretaña, y Noruega, entre otros.

Por último, se continuó con las líneas de cooperación y colaboración de proyectos europeos, recibiendo a una delegación de Bomberos y Protección Civil de Azores, dentro del proyecto Emernet.



**2014** 5 de junio  
de 08:45 a 18:30

**II Jornadas sobre  
Tecnología y  
Nuevas Emergencias**

**PROTECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS CRÍTICAS**

**Salón de Actos  
Presidencia de Gobierno  
Santa Cruz de Tenerife**

**Islas Canarias**

Plazas limitadas



**Información y preinscripciones en**

Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC)  
Tfno: 922.270.373 e-mail: mediante formulario de inscripción en web  
[www.112canarias.com](http://www.112canarias.com) (sección Divulgación - Congresos y jornadas)

**Organizan**



**Colaboran**



## Fue noticia

La protección de las infraestructuras críticas fue objeto de análisis y debate en las II Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias que organizó el Gobierno de Canarias, a través del CECOES 1-1-2. Estas Jornadas reunieron a representantes de distintos sectores relacionados con la Ley 8/2011 de Infraestructuras Críticas, con el objeto de concienciar a los distintos organismos, empresas y profesionales implicados en esta Ley acerca de las amenazas a las que se encuentran sometidas y avanzar en la coordinación entre la Administración y los operadores en la respuesta ante incidentes y emergencias. Dentro de un amplio abanico de ponentes, participaron responsables de seguridad del Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC), del Ministerio de Defensa (COSDEF), Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), así como expertos vinculados a la protección o seguridad en distintos sectores estratégicos como CEPSA, Telefónica, ENDESA, Securizame, START UP SL, además del Servicio Canario de Salud y la propia Dirección General. Entre todos, se abordó la identificación de los requerimientos establecidos por la legislación vigente, así como las líneas de trabajo definidas por parte de organismos oficiales y distintos sectores estratégicos para implantar y desarrollar la normativa. Esta nueva edición de Tecnología y Nuevas Emergencias finalizó con una mesa redonda en la que se profundizó sobre la mejora de la coordinación de los incidentes generados en una infraestructura crítica.