

DIVISIÓN CECOES 1-1-2



CENTRO COORDINADOR DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

En 2015, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 continuó evolucionando y adaptándose a los nuevos retos, entre ellos, el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico que consolida la imagen del Archipiélago como destino seguro.

Además, se ha seguido trabajando en mejorar los niveles de 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.

A este respecto, ha continuado 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, el CECOES 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.

Actividad

Durante 2015, el CECOES 1-1-2 coordinó la respuesta de un total de 490.160 incidentes, lo que supone un aumento de la actividad del 21,6% respecto al ejercicio anterior.

De igual manera, el número de personas atendidas por el 1-1-2 Canarias creció un 3,6% en 2015. Este aumento hizo que el número de afectados se elevara a 483.047.

Por tipología de incidentes, los sanitarios englobaron más de la mitad, un 51,1%, mientras que el 48,9% restante correspondió a incidentes relacionados con la seguridad, extinción de incendios y salvamento, así como a accidentes, ya fueran de tráfico, laborales u otros.

Además, el 91,7% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador fue de carácter monosectorial, frente al 8,3% restante clasificada como respuesta multisectorial, lo que significa que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias tuvo que coordinar la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

En cuanto a la localización de los incidentes por territorios, con y sin movilización de recursos, el mayor número se registró en las Islas Orientales, con un 52% de los incidentes, mientras que en las Islas Occidentales la actividad superó el 47%.

Por islas, Gran Canaria y Tenerife contabilizaron el mayor número de incidentes con una representación porcentual muy similar que se aproxima al 42,5% respectivamente.

A gran distancia le siguen Lanzarote, con el 5,9% de incidentes; Fuerteventura, con el 4,4%; La Palma, con el 3%; La Gomera, con el 1,1% y El Hierro, con el 0,8%.

Distribución afectados según tipo de incidente		
Tipo Incidente	Nº Afectados	%
Seguridad Ciudadana	156.174	32,3%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	44.980	9.3%
Accidentes	41.327	8.6%
Salvamento Marítimo	692	0,1%
TOTAL ACTIVIDAD SEGURIDAD	243.173	50,3%
Sanidad	239.874	49.7%
TOTAL ACTIVIDAD SANIDAD	239.874	49,7%
TOTAL	483.047	100%

Actividad CECOES 1-1-2	2014	2015
Demandas atendidas	768.403	725.595
Sin Movilización	402.285	346.217
Información	285.920	235.435
Consulta Teledirigida	116.365	110.782
Con Movilización	366.118	379.378
Emergencias	147.345	161.622
Urgencias	218.773	217.756
Incidentes	482.483	490.160
Monosectoriales	442.875	449.455
Sanidad	237.158	244.721
Seguridad Ciudadana	159.280	159.811
Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate	46.437	44.923
Multisectoriales	39.608	40.705
Accidentes	38.866	40.042
Salvamento Marítimo	742	659
Riesgo sísmico/Riesgo volcánico		4

OTROS IDIOMAS

Las solicitudes de asistencia realizadas por extranjeros al 1-1-2 Canarias se incrementaron en un 5% en el último año, alcanzando las 9.500 demandas recibidas en otros idiomas. Casi el 65% de esas llamadas fueron atendidas en inglés, seguidas por el alemán, con 21,19%. El italiano representó al 10,68%, mientras que el francés rondó el 4%.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, 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 durante las 24 horas del día, que dominan, además del español, los idiomas inglés, alemán, francés e italiano.

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.

La mayor actividad en este tipo de demandas fue el comprendido entre los meses de noviembre a marzo, periodo que coincide con la temporada alta de turismo extranjero en Canarias, resaltando el mes de enero con más de un millar. El de menor actividad fue junio, con 655.

En cuanto a la tipología de los incidentes por los que solicitaron ayuda los extranjeros, los relacionados con el sector de seguridad representaron el mayor porcentaje, con un 46%. Le siguieron los incidentes de tipo sanitario, que superaron el 28% de las llamadas; los accidentes, con el 9%, y en menor medida las asistencias técnicas, los incendios y los incidentes relacionados con salvamento marítimo.

Las llamadas resueltas sin movilización de recursos representaron el 12,3% del total de la actividad.



Renovación de la infraestructura tecnológica

Durante 2015 se puso en marcha una nueva aplicación de gestión de incidentes, adecuando la gestión operativa a los nuevos retos en el ámbito de las emergencias.

Además, se mejoró significativamente la red de comunicación entre las salas operativas, proporcionando redundancia a la transferencia de información vital para la atención de emergencias y se reforzó la seguridad física y lógica con nuevos sistemas de videovigilancia y control de acceso así como implementando un nuevo firewall para blindar el Centro 1-1-2 ante ataques digitales no deseados.

En el ámbito de las radiocomunicaciones, en 2015 se inició el proceso de renovación de la red y en lo referente a la telefonía, se fortaleció la infraestructura existente adaptándola a las necesidades y exigencias de los nuevos riesgos emergentes.

Sistema de alertas para el sector turístico

Durante 2015, el Centro Coordinador continuó con el proyecto "Alerta Temprana" sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico con el fin de evitar riesgos o minimizar sus consecuencias.

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.

Además, durante 2015 se llevó a cabo una campaña divulgativa, con charlas entre los consulados y touroperadores presentes en las islas sobre el uso de la App FRESS112 para una mejor atención al turista que visita el Archipiélago y a los residentes.

En esa línea de actuación también se puso en marcha un proyecto piloto de puesto de socorro "Help Point" para playas de la Comunidad Autónoma que permite una pronta actuación ante una situación de peligro en las playas mediante enlace directo con el CECOES 1-1-2. El primero de estos postes de instaló en una playa del municipio grancanario de San Bartolomé de Tirajana.

Cultura de la emergencia y de la autoprotección

En 2015, 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 106.000 seguidores, localizados en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo.

- 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 (7.720 reproducciones).
- Organización de eventos tales como las III Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 17º Aniversario del 1-1-2 Canarias y la presentación FRESS a los diferentes medios de comunicación.
- Microespacios mensuales con consejos de autoprotección en emergencias del 1-1-2 difundidos en radio: COPE CANARIAS.

- Continuación de los convenios firmados y puestos en marcha con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos, facilitando además el practicum de los alumnos en las salas operativas del 1-1-2
- Participación en más de 469 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de los diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias y 357 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.
- Gestión de contenidos de las páginas webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer cómo funciona el servicio, acceder a las declaraciones de alertas vigentes o enlazar a los consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias entre otras muchas acciones.

Visitas

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 recibió en 2015 a 534 personas interesadas en conocer el funcionamiento de este servicio. En este sentido, durante el pasado año visitaron las salas operativas del 1-1-2 Canarias en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria un total de 42 grupos pertenecientes a organismos, instituciones o centros formativos.

El colectivo más numeroso volvió a ser el de estudiantes, tanto de Formación Profesional como Universitarios, que cursan grados relacionados con el sector. En este sentido destacar los alumnos de Peritia et Doctrina de la ULPGC, así como de Fisioterapia y de Geografía de la ULL interesados estos últimos en la gestión de las declaraciones de alerta por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y los procedimientos que sigue el 1-1-2 Canarias para su comunicación a los intervinientes y a la población.

En lo que se refiere a Formación Profesional nos visitaron los futuros Técnicos en Emergencias Sanitarias de varios institutos de La Palma, Gran Canaria y Tenerife, además de centros privados de formación en emergencias y responsables y alumnos de proyectos municipales con fondos del SCE y del FSE como Socorrismo o Protección de Costas.

En el apartado de colaboración con otros centros de coordinación, se acercaron al 1-1-2 Canarias los Técnicos de Emergencias Sanitarias de La Rioja y EPES-Andalucía, así como responsables de varias agrupaciones de Protección Civil de Canarias y de Protección Civil de Italia.

También se continuó la línea de trabajo con proyectos educativos europeos, como el Erasmus Action KaO2 Leonardo da Vinci.

En cuanto a representaciones diplomáticas o consulares recibimos a los embajadores de Mauritania y Cabo Verde.

