

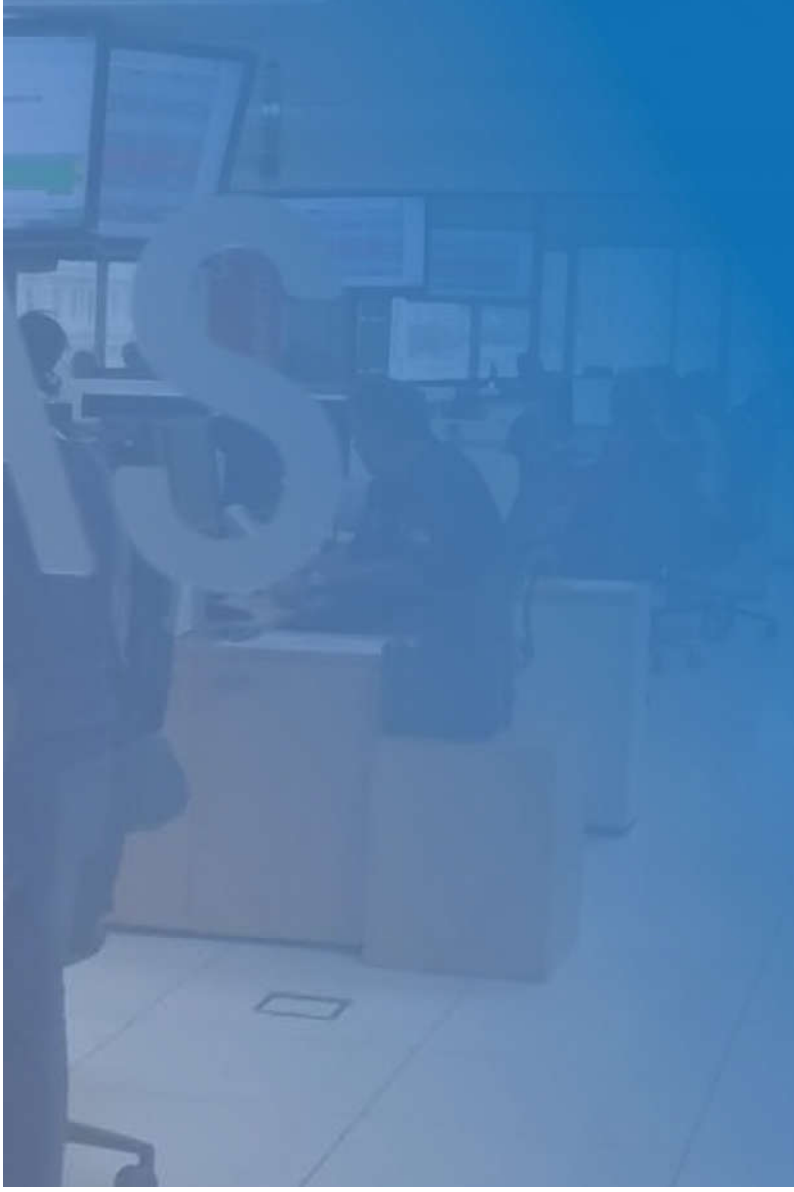
CANARIAS

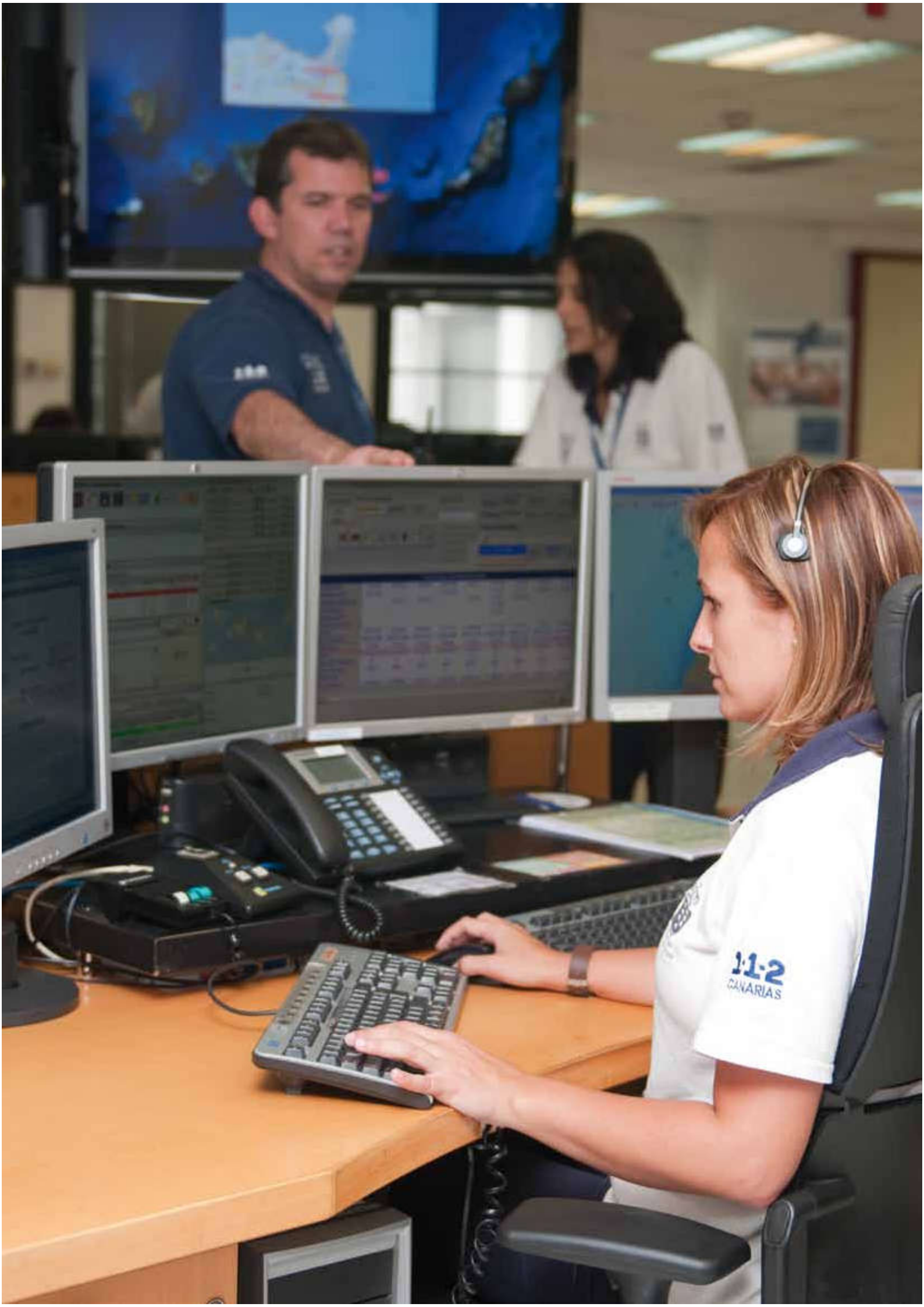
112

Intersectorial

4

...y tu Seguridad







## El 1-1-2 Canarias

El 1-1-2 de Canarias es mucho más que un número de teléfono. Es un centro coordinador desde el que se gestionan los recursos de emergencias que existen en el Archipiélago, de tal forma que cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, salvamento, extinción o rescate, recibe una respuesta inmediata e integral.

En la misma sala están integrados los distintos servicios que forman parte de una emergencia, optimizando la ayuda: Servicio de Urgencias Canario (SUC), Cuerpo General de la Policía Canaria (CGPC), Grupo de Emergencias y Salvamento (GES), Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Bomberos y el Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia.

Un 99,15% de las llamadas son atendidas antes de los diez segundos, manteniéndose dicho parámetro por encima del 99% como en años anteriores. Con respecto al tiempo medio de descuelgue de las llamadas al 1-1-2, la media del año es de 0 segundos, es decir, la respuesta del operador de demandas es inmediata.

## La actividad: Nuestro día a día

El 1-1-2 coordinó durante 2016 un total de 496.318 incidentes, lo que supuso un incremento del 1,2% con respecto a 2015, con 6.158 casos más. Este servicio recibió el 54% de las peticiones realizadas a través de las llamadas realizadas al 1-1-2 Canarias procedentes de las islas orientales -Lanzarote, Gran Canaria y Fuerteventura- y el 46% correspondió a las demandas de ayuda de las islas occidentales -La Palma, La Gomera, El Hierro y Tenerife.

Asimismo, el 1-1-2 atendió en 2016 a 488.349 personas en Canarias, 5.302 más que en 2015, de las cuales casi 180.000 se encontraban en una situación de emergencia, o lo que es lo mismo, en circunstancias de peligro para la vida o sus bienes.

---

En 1-1-2 atendió en el  
año 2016 a un total de  
**488.349** personas

**Tabla distribución afectados según tipo de incidente**

Tipo de incidente	Nº Afectados	%
Seguridad Ciudadana	155.983	31,9%
Ext. Incendios y Asistencia Técnica	43.578	8,9%
Accidentes	43.376	8,9%
Salvamento Marítimo	674	0,1%
Riesgo Sísmico	12	0,0%
<b>Total Actividad Seguridad</b>	<b>243.623</b>	<b>49,9%</b>
Sanidad	244.726	50,1%
<b>Total Actividad Sanidad</b>	<b>244.726</b>	<b>50,1%</b>
<b>Total</b>	<b>488.349</b>	<b>100%</b>

### Comparativa 2015-2016

En líneas generales, los incidentes aumentaron un 1,26 % y el número de personas atendidas en un 1,1 %.

Además, los incidentes con movilización de recursos se incrementaron en un 2,68% respecto al 2015, debido sobre todo al incremento de las emergencias en un 12,33%.

Si bien los incidentes aumentaron, el número total de demandas descendió un 2,13%, debido principalmente a la disminución de las peticiones de información en un 9,18%. La tendencia descendente detectada en el 2015 es el resultado de la serie de acciones puestas en marcha y mantenidas durante el tiempo, destinadas a la información y educación de la población en cuanto al buen uso del teléfono de emergencias 1-1-2.

Los accidentes han aumentado un **5,07%**, con especial incidencia en **tráficos y laborales**

La disminución de más del **9%** en las peticiones de información confirma una mejor cultura de la población en el uso del servicio de emergencia

Actividad CECOES 1-1-2	Año 2015	Año 2016	Variación
<b>Demandas atendidas</b>	<b>725.595</b>	<b>710.137</b>	<b>-2,13%</b>
<b>Sin movilización</b>	<b>346.217</b>	<b>320.576</b>	<b>-7,41%</b>
Información	235.435	213.819	-9,18%
Consulta teledirigida	110.782	106.757	-3,63%
<b>Con movilización</b>	<b>379.378</b>	<b>389.561</b>	<b>2,68%</b>
Emergencias	161.622	181.551	12,33%
Urgencias	217.756	208.010	-4,48%
<b>Respuesta a las llamadas</b>			
Antes de 10 segundos %	99,28	99,15	-0,13%
Después de 10 segundos %	0,72	0,85	18,06%
Tiempo medio de respuesta	0,00	0,00	
<b>Incidentes</b>	<b>490.160</b>	<b>496.318</b>	<b>1,26%</b>
<b>Monosectoriales</b>	<b>449.455</b>	<b>453.511</b>	<b>0,90%</b>
Sanidad	244.721	247.721	1,23%
Seguridad ciudadana	159.811	161.163	0,85%
Extinción incendios, salvamento y rescate	44.923	44.627	-0,66%
<b>Multisectoriales</b>	<b>40.705</b>	<b>42.807</b>	<b>5,16%</b>
Accidentes	40.042	42.073	5,07%
Salvamento marítimo	659	722	9,56%
Riesgo sísmico/ Riesgo volcánico	4	12	200,00%



En este éxito han influido varios factores. Por una parte, el funcionamiento del protocolo implantado entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias. De esta manera, la mayor parte de las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios son atendidas por este último servicio. Por otro, la difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias; las acciones divulgativas de la cultura de la autoprotección en centros educativos y las diferentes campañas informativas a través de diversos medios de comunicación, ya comentadas anteriormente.

Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, crecieron un 5,07%. Este incremento se ha debido al aumento de accidentes laborales en un 6,27% respecto a 2015, manteniéndose al alza esta tipología por tercer año consecutivo y el aumento del 7,29% de los accidentes de tráfico. En este último apartado, el incremento es del 11,4% en los accidentes sin heridos y del 1,3% en los accidentes con heridos. También aumentaron en un 5,07% de otro tipo de accidentes, donde se encuentran los accidentes en barrancos, lugares de difícil acceso, rescates y búsquedas de personas, etc. Sin embargo, los accidentes escolares disminuyeron un 21,34%.

En cuanto a los datos registrados dentro del apartado Incendios forestales, la estadística refleja un aumento del 29,11%, debido principalmente a la actividad generada por el incendio de agosto en La Palma, además de los 18 conatos en la isla de Gran Canaria durante 2016.

---

En 2016 se gestionaron  
**14.390** demandas de  
asistencias a mujeres  
víctimas de violencia, con  
una media diaria de  
**39** llamadas

Los incidentes de Seguridad Ciudadana se incrementaron un 0,85%, lo que confirma un ligero ascenso en la actividad de este sector. Este aumento se debió sobre todo al mayor número registrado de incidentes relacionados con Menores (+10,67% respecto al 2015); a los incidentes de Violencia No Física (+4,42%) y a los Problemas de Vehículos/Tráfico (no accidentes) que crecieron un 2,62%. Sin embargo, se registró una disminución en la tipología de Actos contra la Propiedad (-2,18%).

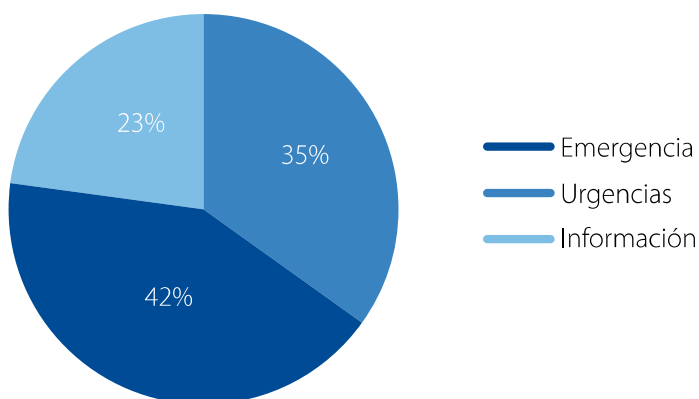
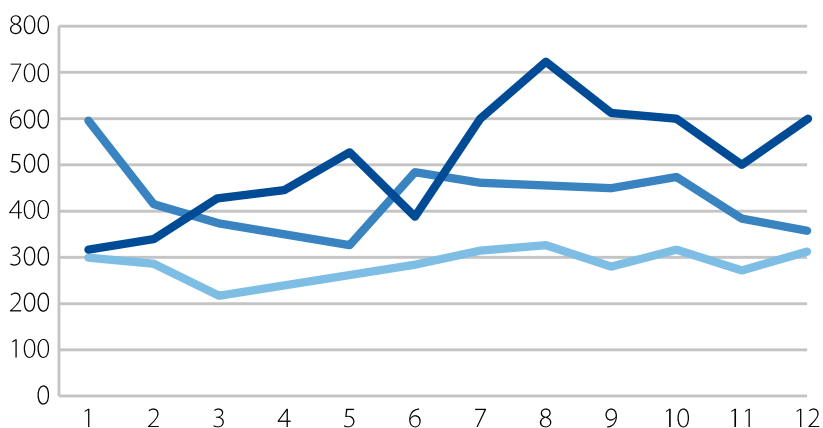
## Servicio de atención a la mujer víctima de violencia

A raíz del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad, en el 1-1-2 se da respuesta a la población en materia de atención a la mujer víctimas del maltrato, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato. Durante el desarrollo del ejercicio 2016 se gestionaron 14.390 demandas de asistencias, con una media diaria de 39 llamadas.



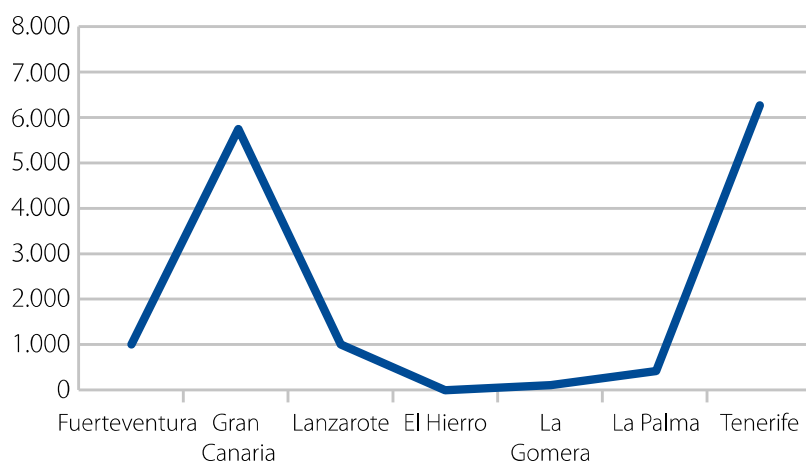
En cuanto a tipología de la asistencia, se observa como en el volumen de llamadas destacan las urgencias. Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una “situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona”, y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas, tal como se demuestra en el siguiente cuadro:

Los siguientes gráficos, nos muestra la evolución de la demanda en el ejercicio 2016:

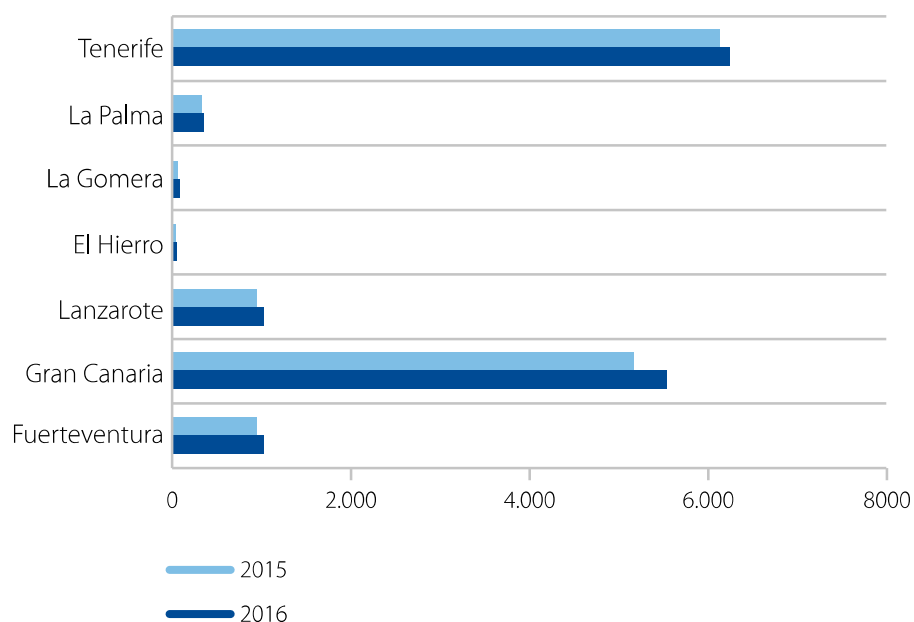


Igualmente, el mayor volumen de la demanda viene dado en las islas capitalinas, teniendo mayor repercusión en la isla de Tenerife, seguida por Gran Canaria. En cuanto a Lanzarote y Fuerteventura, la demanda es prácticamente similar, con pequeña diferencia anual, mientras que en las islas de La Palma, El Hierro y La Gomera existe una gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.





Podemos apreciar como en la provincia de Las Palmas existe un incremento del 7,09%, por un aumento de la demanda en cada una de las islas, destacando su mayor impacto en la isla de Lanzarote y Gran Canaria. Por otro lado, referente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, se aprecia igualmente un aumento del 4,56%, existiendo un aumento en la isla de La Gomera y Tenerife, siendo amortiguado en esta provincia por una minoración de la demanda en El Hierro y La Palma. La siguiente gráfica muestra las variaciones interanuales 2015-2016 correspondiente a los datos expuestos:





---

El 1-1-2 Canarias participó en **453** simulacros de gestión y coordinación y en **459** preventivos, de forma informativa o activa

---

El sistema de Alerta Temprana mantiene informado al sector turístico de los riesgos ante una declaración de FMA

---

## Objetivos cumplidos

### Participación en simulacros y preventivos

Participación activa o informativa en 453 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias, así como de diferentes entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, manteniéndonos en unos niveles de participación similares al año 2015.

Participación informativa o activa en 459 preventivos, un 28,57% más que en 2015.

### Atención al turista

El 1-1-2 mantiene una línea de actuación para consolidar la imagen de Canarias como destino seguro. En este sentido, se ha desarrollado un sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico denominado "Alerta Temprana", que tiene como finalidad el fomento de la acción preventiva entre los turistas, con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias.

Dentro de este proyecto, destacamos las siguientes líneas de trabajo:

- La estrecha colaboración del 1-1-2 Canarias 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 1-1-2.
- El contacto permanente entre el 1-1-2 Canarias y los diferentes consulados, estableciendo protocolos de funcionamiento o colaboración con la mayoría de ellos, en cuanto al envío y distribución de avisos y alertas con antelación ante situaciones de riesgo, principalmente por fenómenos meteorológicos adversos, así como comunicaciones puntuales de otro tipo de situaciones de emergencias, en las que se haya visto afectado algún súbdito extranjero.
- 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.



---

La campaña *#Riesgo0* difunde en medios de comunicación y twitter consejos de autoprotección

Dentro de este objetivo común, se ha continuado con la campaña divulgativa del uso de la App "FRESS 112" entre los consulados y turoperadores presentes en las islas, para una mejor atención al turista que visita el Archipiélago y a los residentes.

### Cultura de la emergencia y autoprotección

Principales acciones llevadas a cabo para divulgar la cultura de la emergencia y la autoprotección :

- Organización de eventos tales como las IV Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 18º aniversario del 1-1-2 Canarias y divulgación del uso de la App "FRESS 112" en los diferentes medios de comunicación.
- Participación en 22 espacios de radio por parte del personal del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en dos cadenas de radio: Cope Canarias y Canarias Radio La Autónoma.
- Difusión entre la población de la app FRESS112 mediante notas de prensa, tweets y videos colgados en nuestro perfil de Youtube.
- Continuación de los convenios firmados y puestos en marcha con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria 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.
- Charlas formativas en diferentes centros educativos.
- Intervenciones diarias del servicio de portavocía en radio y televisión, en las que no sólo se informa de los incidentes más importantes de la jornada, sino también de las alertas por FMA, facilitando además consejos de autoprotección a la población.
- 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.
- Se han atendido unas 50 visitas, sumando 888 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

---

**@112canarias, con 133.215 seguidores, ocupó el puesto 16 de 140 en el ranking nacional de servicios públicos, y el segundo en número de seguidores de todos los 1-1-2 de España, después de @112cmadrid.**

- Refuerzo de la campaña informativa denominada “Riesgo 0”, como acción preventiva con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias, además de formar a la población en esta materia. Esta campaña se ha establecido como permanente durante todo el año, coincidiendo con festivales, época estival, fiestas patronales o con el aniversario del 1-1-2.

### Presencia en redes sociales

Los canales de información del 1-1-2 Canarias, puestos en marcha y gestionados directamente por la Unidad de Comunicación el 30 de mayo de 2012, Twitter y canal Youtube, continúan al alza y siguen suponiendo un salto cualitativo y cuantitativo en la actividad del departamento, lo que nos permite llevar la información del Centro Coordinador y del Servicio de Urgencias Canario no sólo a los medios de comunicación, sino también a la población, todos los días del año y con un seguimiento de 24 horas.

El año 2016 se cerró con 133.215, seguidores, lo que supone un aumento de más de 28.000.

Durante el pasado año @112canarias emitió 2.497 tweets.

Según la página web [topinfluencers.net](http://topinfluencers.net), experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ocupa el puesto número 16 de 140 en el ranking nacional de servicios públicos encabezado por los perfiles nacionales de Guardia Civil, dirección General de Tráfico y Policía Nacional.

En cuanto al resto de los Centros 1-1-2 de España, @112canarias ocupa el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España, sólo sobrepasado por @112cmadrid.

Como novedad, durante este año se ha incorporado a la actividad del perfil las encuestas, destinadas a mejorar la cultura de la emergencia de nuestros seguidores, obteniendo una alta participación.

Por otra parte, el canal Youtube del 1-1-2 Canarias cerró el año con 12.421 reproducciones, un 61% más que en 2015.