

5

División del CECOES 1-1-2



5.1 - Introducción

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, coordinó la asistencia a un total de 511.764 personas en el año 2017, lo que supone un aumento del 4,8% con respecto al ejercicio anterior y el mayor de los últimos años. Del total de afectados, más de la mitad, el 50,6% contactó con el 1-1-2 por un problema de seguridad y el 49,4% sanitario.

Además, del total de personas atendidas por el Centro Coordinador, 192.842 -cerca de un 40%- precisaron una asistencia vital, ya que su situación era de emergencia.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	Nº Afectados	%
Seguridad Ciudadana	167.424	32,7%
Ext. Incendios y Asistencia Técnica	44.983	8,8%
Accidentes	45.678	8,9%
Salvamento Marítimo	808	0,2%
Riesgo Sísmico	16	0,0
TOTAL ACTIVIDAD SEGURIDAD	258.909	50,6%
Sanidad	252.855	49,4%
TOTAL ACTIVIDAD SANIDAD	252.855	49,4%
TOTAL	511.764	100%

El número de incidentes atendidos también ha experimentado el mayor incremento de los últimos años ya que, tras mantenerse entre un 1,2% en 2016 o un 1,6% en 2015, en el último año ha crecido hasta un 5,6%.

Por tipología, el total de incidentes gestionados, 524.131, se repartió de la siguiente manera: 257.290 incidentes sanitarios y 174.530 los relacionados con la seguridad ciudadana. A continuación, los casos de

extinción de incendios, salvamento, rescate y asistencias técnicas con 46.485 y los accidentes de todo tipo como tráfico, escolares, laborales o deportivos con 44.963. En último lugar se situaron los incidentes relacionados con el salvamento marítimo, con 846, y aquellos en los que se sintió algún temblor sísmico, con 17.

Por otra parte, el 91,3% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador -478.305 incidentes- fue de carácter monosectorial, es decir, los casos que se gestionan en un sector concreto de la sala operativa sin intervención del resto; frente al 8,7% restante clasificada como respuesta multisectorial, en los que el 1-1-2 Canarias debe coordinar la movilización de recursos de los diferentes sectores -sanitario, de seguridad, de extinción, salvamento o rescate-, según la emergencia de que se trate.

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,4% del total y un 47,6% el resto, con la siguiente distribución: El 39% fueron recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional y Cuerpo General de la Policía Canaria); el 5,2% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones G.E.S., Cruz Roja, etc.); el 3,4% fueron de Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

La actividad del Centro Coordinador incluye los incidentes sin movilización de recursos, ya que se resuelven desde el propio Centro con el asesoramiento de los profesionales que trabajan en los diferentes sectores que componen las salas operativas, es decir, coordinadores multisectoriales, médicos, gestores y agentes policiales, así como técnicos de atención a la mujer y técnicos de bomberos y, por otra parte, los incidentes con movilización de recursos.



El CECOES 1-1-2 coordinó la asistencia a un total de 511.764 personas durante el año 2017, un 4,8% más que en 2016.

5.2 - COMPARATIVA 2016-2017

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	710.137	719.536	1,32%
SIN MOVILIZACIÓN	320.576	307.163	-4,18%
Información	213.819	195.405	-8,61%
Consulta Teledirigida	106.757	111.758	4,68%
CON MOVILIZACIÓN	389.561	412.373	5,86%
Emergencias	181.551	197.326	8,69%
Urgencias	208.010	215.047	3,38%
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
Antes de 10 segundos %	99,15	99,04	-0,11%
Después de 10 segundos %	0,85	0,96	12,94%
Tiempo Medio de Respuesta	0,00	0,06	
INCIDENTES	496.318	524.131	5,60%
MONOSECTORIALES	453.511	478.305	5,47%
Sanidad	247.721	257.290	3,86%
Seguridad Ciudadana	161.163	174.530	8,29%
Extinción Incendios, Salvamento Y Rescate	44.627	46.485	4,16%
MULTISECTORIALES	42.807	45.826	5,16%
Accidentes	42.073	44.963	6,87%
Salvamento Marítimo	722	846	17,17%
Riesgo Sísmico/Riesgo Volcánico	12	17	41,67%

En líneas generales, las demandas han aumentado un 1,32 % y el número de personas atendidas en un 4,8 %, como consecuencia de un aumento de los incidentes de:

1. Seguridad Ciudadana, que registró un incremento del 8,29% respecto a 2016.
2. Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, que aumentaron un 6,87%, frente al 5,07% de incremento experimentado en 2016. Esta subida responde a lo siguiente:
 - Incremento en un 34,04% de los accidentes escolares, registrándose 252 incidentes de este tipo, frente a los 188 del año 2016.
 - Aumento en un 12,02% de incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas.
 - Crecimiento de accidentes laborales en un 9,91%, siguiendo la tendencia observada el año pasado, que aumentó un 6,27% respecto a 2015, manteniéndose al alza esta tipología por cuarto año consecutivo. Este incremento no es fácil explicarlo sin un estudio riguroso que lo respalde, ya que, aunque a priori podría interpretarse como un indicador de mayor actividad profesional, también podría haber detrás otro tipo de causas diferentes.
 - Aumento del 4,85% de los accidentes de tráfico, y de éstos, se han registrado un 7,6% más de accidentes sin heridos, y un 0,5% más de accidentes con heridos. Esta tipología sigue siendo la mitad de la totalidad de accidentes registrados.
3. El aumento del 8,88% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc., que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 45,15% de la totalidad de los accidentes.

Además, los incidentes con movilización de recursos han aumentado un 5,86% respecto al 2016, debido sobre todo al incremento de las emergencias en un 8,69%, siguiendo la tendencia observada el año anterior. El número total de demandas ha aumentado un 1,32% respecto a 2016, al contrario del descenso observado el año anterior en un 2,13%. Aun así, se sigue detectando una disminución de las peticiones de información en un 8,61%, siguiendo la tendencia descendente

detectada en 2016. Esta diferencia puede estar justificada en las distintas acciones puestas en marcha destinadas a la información y educación de la población en cuanto al buen uso del teléfono 1-1-2, y sobre medidas de autoprotección para el control del riesgo, que han servido para que los ciudadanos utilicen el 1-1-2 con mejor criterio, determinando qué situaciones merecen la consideración de emergencia.

En este sentido han tenido especial relevancia:

- La eficacia en el funcionamiento del protocolo implantado entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, que ha permitido que la mayor parte de las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios sean atendidas por este último servicio.
- La difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias.
- La difusión de la cultura de la autoprotección en institutos, formando a estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) en la correcta utilización del servicio y la autoprotección, que se ha llevado a cabo en años anteriores.
- Las diferentes campañas informativas a través de diversos medios de comunicación, ya comentadas anteriormente.



La educación de la población sobre cómo usar el 1-1-2 ha mejorado la detección de las emergencias.

Actividad en otros idiomas

Con respecto al turismo, durante 2017 se atendieron 12.895 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias, frente a las 10.652 registradas en 2016, lo que supone un incremento del 21,06%.

Las llamadas en inglés continuaron concentrando en 2017 el mayor porcentaje de actividad, con un 68,67% sobre el total. Le siguieron las llamadas en alemán, con una representación porcentual del 17,22%, en italiano, con un 9,95%, y en francés, con un 3,86%. Además, existen un pequeño porcentaje que corresponde a otros idiomas diferentes a los citados, como el holandés o el ruso, que son atendidos a través del sistema multilingüe de teletraducción.

Desde su puesta en marcha, el 1-1-2 ha incrementado en 430,66% la actividad en este tipo de atención multilingüe, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico.

5.3 - Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

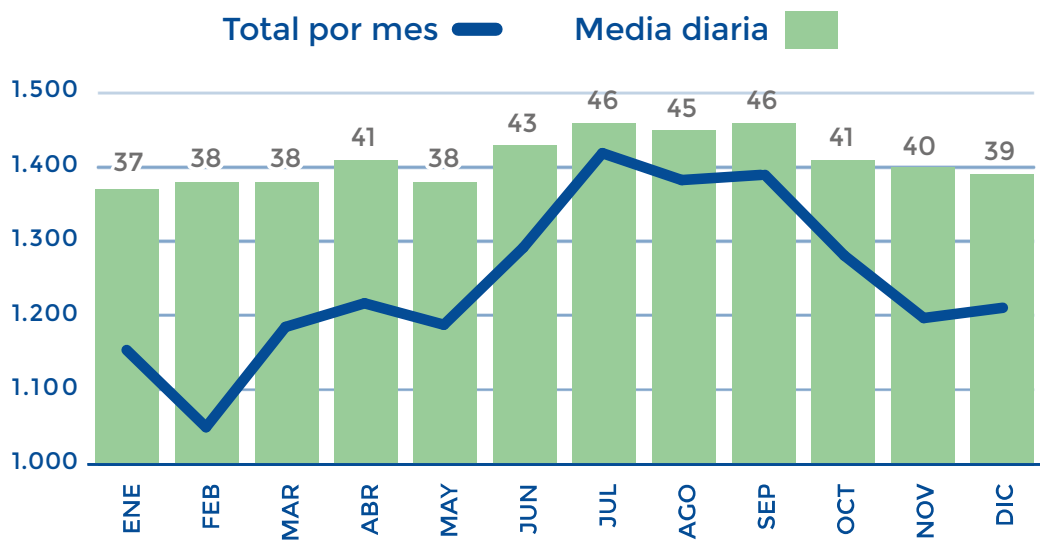
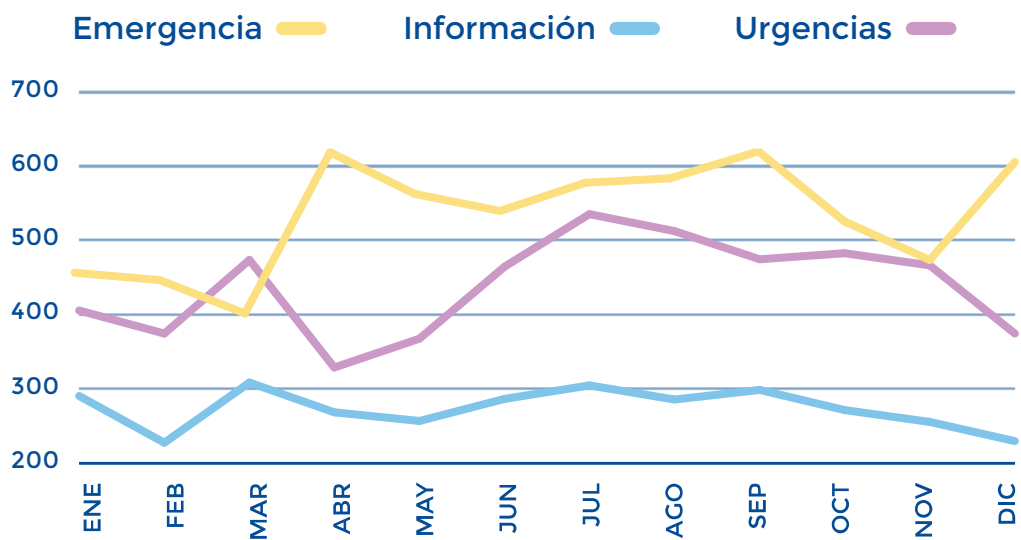
El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 ofrece atención telefónica a la mujer víctima de maltrato y en general, de cualquier tipo de agresión o situación de riesgo inmediato, en virtud del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad. Durante



El CECOES 1-1-2 durante el 2017 gestionó una media de 41 llamadas al día relacionadas con casos de maltrato o agresión a la mujer.

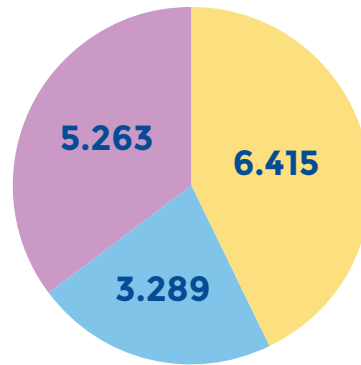
2017, a través de este servicio se gestionaron 14.967 demandas de asistencia, con una media de 41 llamadas al día.

Respecto al tipo de asistencia, las relacionadas con emergencias, es decir, aquellas en la que existe una situación inminente de peligro para la afectada, representan el mayor volumen, con 6.415 llamadas, seguidas de las llamadas de urgencia, con 5.263 peticiones de ayuda. En cuanto a las llamadas de tipo informativo, durante 2017, éstas se elevaron a 3.289.

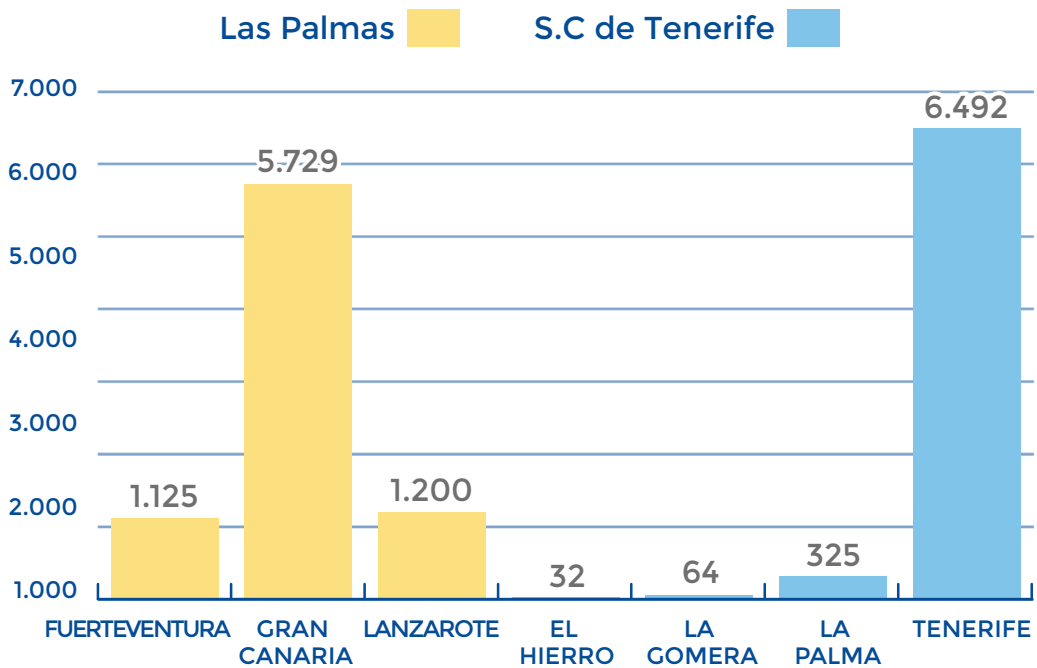


TOTAL 2017

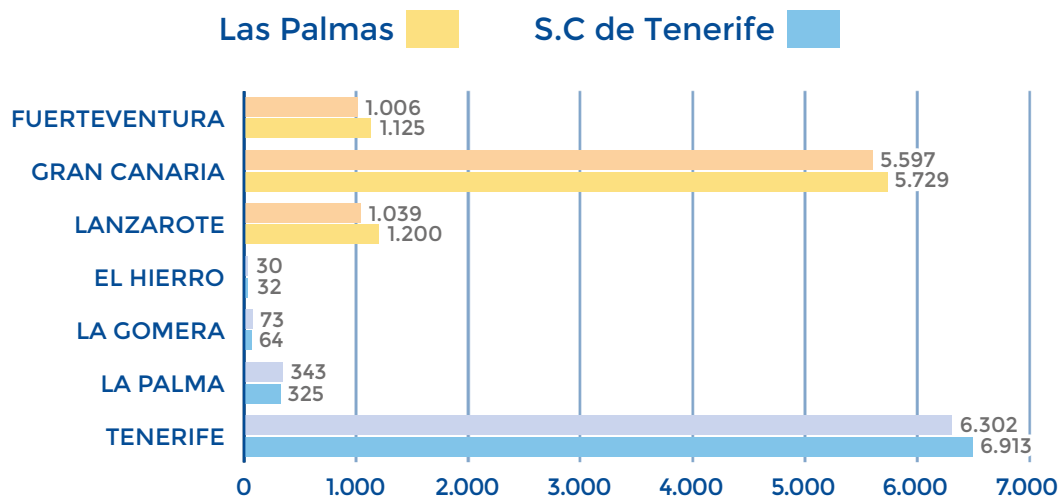
Total **14.967**
Media diaria **41**



En cuanto a la distribución de la actividad por islas, el mayor volumen de la demanda se localiza 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, existen gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.



Por lo que se refiere al comportamiento de la actividad en los últimos años, en la provincia de Las Palmas existe un incremento del 5,39%, por un aumento de la demanda en cada una de las islas, destacando su mayor impacto en la isla de Lanzarote y Fuerteventura. En la provincia de Santa Cruz de Tenerife, se aprecia igualmente un aumento del 2,45%, debido fundamentalmente al incremento de la actividad en las islas de El Hierro y Tenerife, ya que en La Gomera y La Palma disminuye.



5.4 - Objetivos cumplidos

Participación en simulacros y preventivos

El CECOES 1-1-2 potenció durante 2017 su participación en simulacros, como fórmula de entrenamiento para los diferentes servicios que intervienen en el ámbito de la Seguridad y las Emergencias. Así durante ese año intervino en 551 simulacros de gestión y coordinación, un 21,63% más que en 2016.

En cuanto a la actividad en preventivos y eventos que contaban con Plan de Autoprotección, a lo largo de 2017 participó en 264 preventivos y 585 eventos.



Durante el 2017 se realizaron 551 simulacros de gestión y coordinación como fórmula de entrenamiento.

Atención al turista

El proyecto “Alerta Temprana” cuyo objetivo es fomentar la acción preventiva entre los turistas con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias se ha consolidado como la principal línea estratégica de actuación del 1-1-2 Canarias con los visitantes.

Dentro de las acciones de este proyecto se encuentran:

- Colaboración continua entre el 1-1-2 Canarias y la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL), para la difusión y el conocimiento del Teléfono Único de Emergencias 1-1-2.
- Envío y distribución de avisos y alertas con antelación ante situaciones de riesgo desde el 1-1-2 Canarias a un gran número de consulados, o de situaciones en las que se haya visto afectado algún súbdito extranjero.
- Envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus recomendaciones de autoprotección.
- 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, así como de forma permanente durante todo el año a través del perfil de Twitter del 1-1-2 Canarias.



El 1-1-2 trabaja para evitar o minimizar incidentes de turistas con el proyecto "Alerta Temprana".

Cultura preventiva y de autoprotección

Entre los objetivos propuestos por el 1-1-2 Canarias con la población general se encuentra aumentar la cultura de la emergencia y de la autoprotección con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccione adecuadamente en el caso de que se encuentre en una situación de emergencia y llegado el caso alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.

Para ello, durante 2017, este servicio continuó con las acciones de difusión entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional e internacional, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

Entre las principales acciones en este sentido destaca:

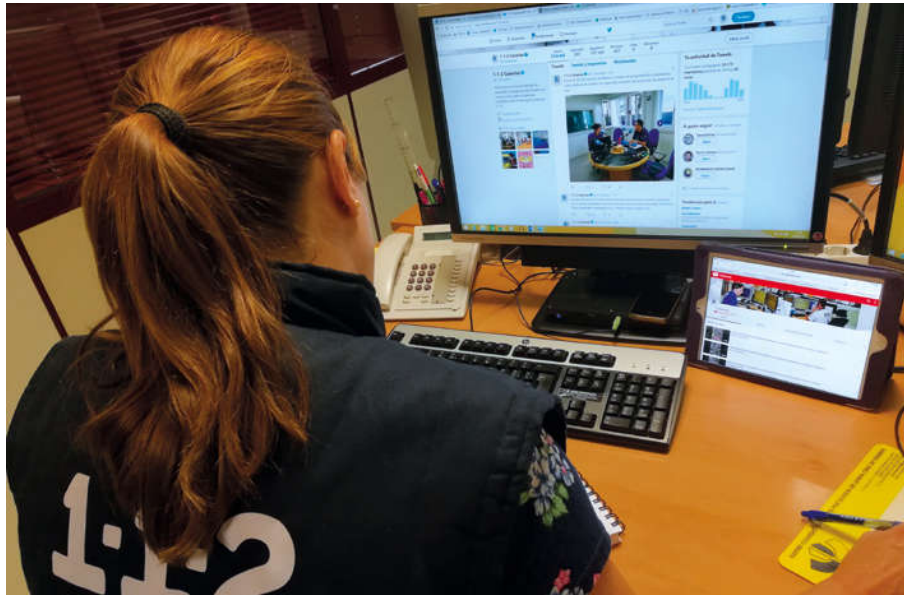
- Organización de eventos tales como las V Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 19º aniversario del 1-1-2 Canarias y divulgación del uso de la App "FRESS 112" en los diferentes medios de comunicación, Twitter y YouTube.
- Participación en 24 espacios de radio por parte 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. Intervención en 29 entrevistas y reportajes en cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.

- Continuación del convenio con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.
- Recepción de un total de 49 visitas 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.
- Más de 30 intervenciones diarias del Gabinete de Comunicación en radio y televisión, en las que las periodistas de guardia han informado de 1092 incidentes de interés público atendidos por el CECOES 1-1-2, con sus correspondientes notas de prensa, sumándose luego las generadas por incidentes relevantes. Intervenciones extraordinarias en 17 Incidentes No Rutinarios, entre alertas meteorológicas, incendios forestales o incidentes de pública relevancia o con múltiples víctimas, 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.

Actividad en redes sociales

La actividad que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 desarrolla en redes sociales, fundamentalmente a través de su perfil en Twitter @112Canarias y su canal en Youtube sigue creciendo día a día, y se ha convertido en los principales instrumentos que tiene este servicio para acercar su información, no sólo a los medios de comunicación, sino a la población en general, durante todos los días del año traspasando las barreras geográficas del Archipiélago canario.

Respecto a Twitter, desde su puesta en marcha, el 30 de mayo de 2012, la cuenta del 1-1-2 Canarias en esta red social ha conseguido más de 145.000 seguidores (aumento de 14.840 seguidores en 2017), ocupando el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España.



Se ha conseguido que el perfil de Twitter sea el segundo con más seguidores de todos los 1-1-2 de España.

Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ocupa el puesto número 23 de 143 en el ranking nacional de perfiles de servicios públicos, encabezados por la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico y la Policía Nacional.

Durante el año 2017, el @112canarias emitió 2464 tweets.

Por lo que se refiere a Youtube, el canal del 1-1-2 Canarias cerró el año con 38 nuevos vídeos, 222 suscriptores y 40.571 reproducciones, un 226,63% más que en 2016.

Entre las acciones que se desarrollan a través del perfil del 1-1-2 Canarias en Twitter se encuentra:

- Formar a la población sobre conceptos básicos de protección civil. Divulgar el conocimiento y concienciar del buen uso del 1-1-2 entre la población canaria y los millones de turistas.
- Dar a conocer los avances tecnológicos que pueda incorporar cada año el Centro Coordinador para mejorar el servicio.
- Utilizar la red social como herramienta para difundir la información de manera inmediata (Flash informativo), mediante un mensaje fácil de entender y conciso.

- Informar a la población en general, y los medios de comunicación en particular, de la actividad del servicio, basándose en datos de explotación:
 1. Continuación de la campaña denominada “Riesgo 0”, como acción preventiva y formativa de la población en esta materia. Esta campaña se ha establecido como permanente durante todo el año, desarrollándose en 14 ocasiones a lo largo del año 2017 con diferentes motivos, como, por ejemplo: En Semana Santa, con tweets sencillos de consejos de autoprotección para poner en práctica durante las actividades que se suelen realizar en esa época del año en el mar, en la montaña, o en espectáculos públicos, con el fin de evitar riesgos innecesarios; Durante todo el verano el @112canarias tuiteó consejos enfocados a potenciar medidas de autoprotección para esta época: seguridad en playas (desde el mes de mayo) y cómo prevenir y actuar ante incendios forestales; En diferentes celebraciones y fiestas patronales con una gran afluencia de personas, como Carnavales, o fiestas de El Pino o Candelaria, con el objetivo de divulgar medidas de autoprotección para evitar situaciones de riesgo en actos de pública concurrencia; Consejos de autoprotección ante lluvias a partir de la época de otoño.
 2. Realización de encuestas/test 1-1-2 Canarias en Twitter, con el fin de ampliar el conocimiento del CECOES, difusión de la cultura de las emergencias ante FMA y Riesgo 0.