

# DIVISIÓN DEL CECOES

## 1-1-2

6.1 Actividad

6.2 Ejes estratégicos

6.3 Acciones divulgativas



## 6.1 Actividad

La División CECOES 1-1-2 es la encargada de llevar a cabo la gestión diaria del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 y, por lo tanto, de coordinar las respuestas a todas las urgencias y emergencias que se producen en Canarias.

El número de personas que fueron atendidas durante el año 2019, afectados, fue de 510.796 (un 1% menos con respecto al 2018), de las cuales el 50,32% corresponden a la actividad de Seguridad y el 49,68% a Sanidad.

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,2% del total y un 47,8% el resto, con la siguiente distribución:

- El 38,9% correspondió a recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Cuerpo General de la Policía Canaria).
- El 5,4% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones GES., Cruz Roja, etc.).
- El 3,5% activó a Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	Nº AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	162.125	31,74%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	47.801	9,36%
ACCIDENTES	46.068	9,02%
SALVAMENTO MARÍTIMO	1.006	0,20%
RIESGO SÍSMICO	36	0,01%
<b>TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD</b>	<b>257.036</b>	<b>50,32%</b>
SANIDAD	253.760	49,68%
<b>TOTAL AFECTADOS SANIDAD</b>	<b>253.760</b>	<b>49,68%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>510.796</b>	<b>100%</b>

En líneas generales, las demandas han disminuido un 3,34% y el número de personas atendidas un 1 %, principalmente debido a lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios han disminuido en un 9,17%, frente al aumento de solo el 0,79% de demandas en las que sí se necesitó movilización de recursos.
- Seguridad Ciudadana, que ha disminuido en un 0,51% respecto al 2018, continuando la línea descendente registrada en 2018 (2,20% respecto al 2017, frente al 8,29% que aumentó esta tipología en el 2017 respecto a 2016).
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 0,61% (46.435 incidentes), siguiendo el aumento observado en el 2018 (2,65%) y en el 2017 (6,87%). Este ligero aumento se ha debido a lo siguiente:
  - El incremento en un 6,11% de los accidentes deportivos (608 en total).
  - El aumento del 3,64% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc. (22.465 casos), que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 48,38% de la totalidad de los accidentes.
- Aumento del 1,21% de los accidentes laborales, registrándose 923 incidentes de este tipo, frente a los 912 del año 2018. Es el sexto año consecutivo que aumentan.
- Los incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas, incluido rescates en zonas agrestes, resultaron ser 299 (0,64% de los accidentes totales), incrementándose en un 30,56% respecto a 2018 (229 casos).
- Se registraron 21.901 accidentes de tráfico (disminución del 2,73%). Los accidentes de tráfico con heridos, 8.421, aumentaron un 2% (en 2018 bajó 1.8%) y sin heridos, 13.480, disminuyó un 5,5%. Los de tráfico suponen el 47,16% de la totalidad de accidentes registrados.

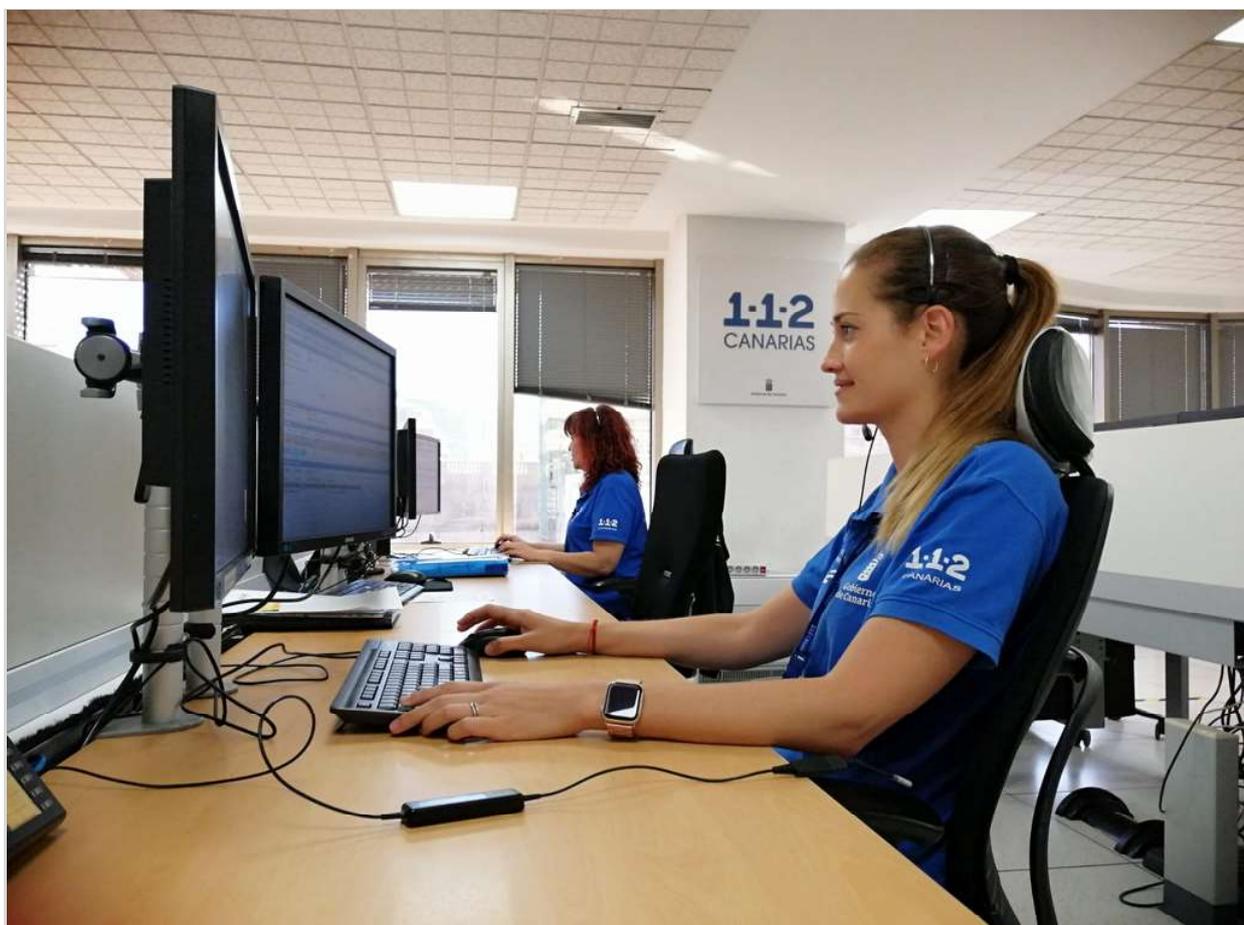
ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACION
<b>DEMANDAS ATENDIDAS</b>	<b>716.836</b>	<b>692.913</b>	<b>-3,34%</b>
SIN MOVILIZACION	297.301	270.043	-9,17%
INFORMACION	187.210	163.951	-12,42%
CONSULTA TELEDERIGIDA	110.091	106.092	-3,63%
CON MOVILIZACION	419.535	422.870	0,79%
EMERGENCIAS	202.456	212.548	4,98%
URGENCIAS	217.079	210.322	-3,11%
<b>RESPUESTA A LAS LLAMADAS</b>			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	99,04	99,06	0,02%
DESPUES DE 10 SEGUNDOS %	0,96	0,94	-2,08%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,04	0,04	0,00%
<b>INCIDENTES</b>	<b>529.626</b>	<b>528.962</b>	<b>-0,13%</b>
MONOSECTORIALES	482.701	481.571	-0,23%
SANIDAD	263.872	262.229	-0,62%
SEGURIDAD CIUDADANA	170.693	169.816	-0,51%
EXTINCION INCENDIOS, SALVAM. Y RESCATE	48.136	49.526	2,89%
MULTISECTORIALES	46.925	47.391	0,99%
ACCIDENTES	46.153	46.435	0,61%
SALVAMENTO MARITIMO	758	918	21,11%
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	14	38	171,43%

Hay que señalar que las emergencias aumentaron un 4,98%, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, siguiendo la tendencia observada en 2018 (+2,60%), 2017 (+8,69%), 2016 (+12,33%), 2015 (+9,69%) y 2014 (+3,49%). Llevan 6 años aumentando las demandas que requieren movilización de recursos. Además, los incidentes multisectoriales también aumentaron un 0,99%.

Se sigue detectando una disminución de las llamadas de información en un 12,42%, lo que supone una disminución ininterrumpida de esta tipología en un 53,61% desde el año 2012. Esta tendencia podría ser el resultado de las diferentes campañas de información y educación a la población sobre medidas de autoprotección, y en cuanto al uso del teléfono 1-1-2 con mejor criterio, determinando qué situaciones merecen la consideración de emergencia.

Las principales acciones en este sentido han sido las siguientes:

- Protocolo entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, para que este servicio atienda las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios.
- La difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias.
- Charlas informativas durante años anteriores en centros educativos para la correcta utilización del servicio y la autoprotección.
- Las campañas informativas a través de los medios de comunicación.



Con respecto al turismo, se registraron 13.054 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2019 (disminución de un 2,39% respecto al 2018), de las cuales el 71,86% se han atendido en inglés (similar al 2018). El 44,85% de estas llamadas corresponde a la tipología de seguridad, seguidas de las sanitarias con un 28,42%.

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en 437,20% la actividad en este tipo de atención en otros idiomas, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y a la puesta en marcha en 2016 de la plataforma de tele-traducción en hasta 50 idiomas diferentes.

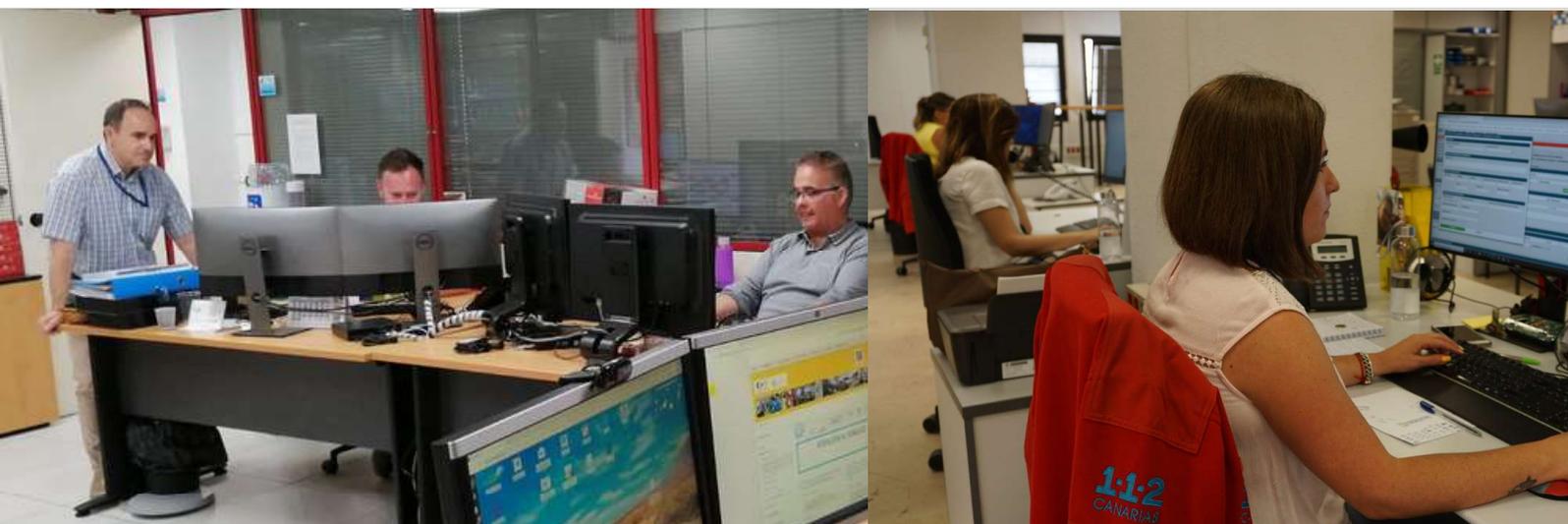
En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, se han incrementado en un 21,97% respecto a 2018 (además de un aumento del 21,33% de las llamadas de esta clasificación). La tipología de incendios, salvamento y rescates también ha aumentado un 2,89%. En las islas occidentales se confirmaron 108 incendios/conatos forestales frente a los 103 del año 2018, mientras que en Gran Canaria aumentaron en un 82,8% (53 en 2019 y 29 registrados en 2018), principalmente asociados a los dos grandes incendios forestales del pasado verano.

Respecto a los incidentes de Seguridad Ciudadana han disminuido un 0,51%, siguiendo la tendencia a

la baja del 2018 (-2,20%), pero sin llegar al índice de aumento del 2017 (+8,29%). Esta disminución ha estado condicionada principalmente por la tipología de Desorden en Vía Pública (-10,30%, igual que en 2018 con -12,23%); un 8,98% menos de la tipología Otros Policiales (amenazas de bomba, molestias a la convivencia, personas desaparecidas, solicitudes de información varias, etc.); disminución de incidentes relacionados con el tráfico de vehículos (no accidentes) en un 2,50% (en 2018 aumentó 5,25%), contrastando con el aumento en un 13,72% de los casos de violencia física y de un 10,97% los de Actos contra la Propiedad. Por su parte, los casos relacionados con Menores vuelven a registrar un aumento de un 9%, frenándose la tendencia observada en 2018 (-7,26%).

Por otro lado, hay que mencionar el aumento en un 21,11% de incidentes relacionados con el salvamento marítimo o en playas, invirtiéndose la bajada detectada en 2018 (-10,40%), aunque han disminuido ligeramente los fallecimientos registrados en el entorno acuático a 44 casos (48 en 2018 frente a 83 en 2017).

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 99,06% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio inmediato.



## 6.2 Ejes estratégicos

Con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez mejor a los ciudadanos, esta División ha centrado sus líneas de trabajo en el año 2019 en los siguientes puntos:

- Impulsar, a través del Foro de Centros 1-1-2 de España, el despliegue del servicio AML, que garantiza la geolocalización de las llamadas al 1-1-2, así como avanzar en la definición del modelo de avisos masivos a la población y el acceso universal al 1-1-2, en base a la Disposición europea que así lo obliga.
- Redefinición del modelo de trabajo interno y externo de las Salas Operativas apoyándose en la nueva herramienta de gestión interna, lo cual permitirá agilizar los procesos de comunicación entre las Salas y los medios y los recursos externos.
- Reestructuración de la red de datos del CECOES 1-1-2 para la creación de un circuito de alta capacidad en el Centro de Proceso de Datos de este centro coordinador, lo cual evitará cuellos de botella de los aplicativos críticos y mejorará la resiliencia del 1-1-2.
- Desarrollo de nuevos módulos de la matriz de radiocomunicaciones para aportar mayor funcionalidad a los servicios externos integrados en las Salas Operativas.
- Desarrollar un sistema piloto sobre posibles modelos de atención de llamadas basados en Inteligencia Artificial, que ayuden a mitigar avalanchas de llamadas en situaciones críticas.
- Proseguir con la renovación de la infraestructura tecnológica e integrar nuevos productos que ayuden a mejorar el funcionamiento interno del CECOES, garantizando la incorporación de nuevas tareas de coordinación, adecuando la gestión operativa del 1-1-2 a la atención de los “Nuevos Riesgos Emergentes”.
- Continuar desarrollando la cultura de la autoprotección en las emergencias entre la ciudadanía, a través de acciones educativas y divulgativas, para minimizar los riesgos a los que pueden verse expuestos y saber cómo actuar ante una emergencia, para que, llegado el caso, alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Puesta en marcha del Plan Estratégico o de Modernización del CECOES (2019-2021) en algunas de sus líneas de trabajo: Contratación de Consultoría externa para la certificación de la norma ISO 22320; encuesta de satisfacción interna y externa; implementación de un sistema de gestión administrativa-operativa; elaboración de una nueva App de emergencias;



estudio del clima laboral; actualización de procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo; actualización de Protocolos de Coordinación con Ayuntamientos y Cabildos Insulares, entre otras líneas de trabajo.

Estas líneas de trabajo han permitido al CECOES 1-1-2 cumplir los siguientes objetivos en el ámbito tecnológico:

- Organizar y celebrar las “VII Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias”, centradas en lo que puede aportar el concepto de Transformación Digital en este ámbito.
- Formar al personal de las Salas Operativas en el uso de la nueva herramienta ALERT4YOU de cara a la futura puesta en explotación de dicho servicio.
- Ampliar la redundancia eléctrica de la Sala Operativa de Las Palmas, proporcionando a los servicios críticos triple redundancia de UPS e incorporando un nuevo cuadro eléctrico que simplifica y facilita la continuidad eléctrica ante contingencias de todo tipo.
- Realizar la evolución de la plataforma PGE112 a través de diversos módulos necesarios para la adecuación de este aplicativo a las necesidades actuales.
- Reestructurar la distribución de grupos electrógenos de la Sala Operativa de Tenerife y adquirir nuevas UPS, lo que garantiza la disponibilidad eléctrica en todo momento tal como quedó patente en el cero eléctrico ocurrido en Tenerife, el cual no afectó al 1-1-2 en ningún momento.
- Puesta en marcha del proceso de unificación de información de los distintos aplicativos de gestión del CECOES 1-1-2 y diseño de Cuadros de Mandopara reflejar en tiempo real los indicadores de calidad y rendimiento de este Centro Coordinador.
- Actualizar la plataforma de seguridad perimetral de las Salas y continuar los trabajos del Esquema Nacional de Seguridad para la certificación en 2020.

- Adquirir nuevo equipamiento TETRA para facilitar la identificación de problemas de cobertura y refuerzo de la infraestructura de la matriz de radiocomunicaciones.
- Despliegue de prueba de concepto de una nueva herramienta de gestión interna para las Salas Operativas del CECOES 1-1-2 de tipo colaborativo y con las certificaciones de seguridad.
- Difusión del 1-1-2 y el envío temprano de las Alertas por FMA, incendios forestales u otras situaciones de riesgo a través de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL).
- Avisos y alertas de situaciones de riesgo a los principales consulados con los que mantenemos contacto, así como cuando algún súbdito extranjero se ve afectado de cierta gravedad por alguna circunstancia.

## Acciones en el sector turístico

El sistema de “Alerta Temprana” destinado al sector turístico permanente durante todo el año, con el objetivo de la prevención y la autoprotección entre los turistas, continuando las líneas de años anteriores:

- Publicación de mensajes en Twitter en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus correspondientes recomendaciones de autoprotección.



## 6.3 Actividades Divulgativas



### Divulgación

- Organización de las VII Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, bajo el lema “Transformación digital... ¿También en emergencias?” enfocado a la transformación digital para mejorar la eficiencia en la gestión de las emergencias, especialmente en sus situaciones más críticas.
- Participación en el Día Europeo del 1-1-2 a través de las redes sociales, además de con entrevistas en medios de comunicación.
- Participación en 8 espacios de radio por parte de varios coordinadores multisectoriales del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en la cadena de radio COPE Canarias.
- Intervención en 18 entrevistas y reportajes en diferentes cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.
- Grabación de 8 capítulos en las Salas Operativas del programa “Emergencias 112” de la TVC, sobre la coordinación de emergencias por parte del personal de guardia en el CECOES.
- 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.

- Más de 30 intervenciones diarias del Gabinete de Comunicación en radio y televisión, en las que las periodistas de guardia han informado de 1.038 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 11 Incidentes No Rutinarios, siendo éstos 6 alertas meteorológicas, los 2 grandes incendios forestales de Gran Canaria, 1 activación del PECMAR y otra del PEMERCA (Tacoronte), o el cero energético en Tenerife, facilitando además consejos de autoprotección a la población. Asimismo, se han publicado 35 notas de prensa sobre el funcionamiento del servicio.
- 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 y sus correspondientes consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias, entre otras acciones.
- Se han atendido 50 visitas (32% más que 2018), sumando 694 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de estudiantes de diferentes niveles, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

## Reconocimientos

En el mes de septiembre, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad obtuvo un reconocimiento del Parlamento de Canarias por la labor realizada durante los incendios forestales declarados en el mes de agosto en Gran Canaria.

También el Rotary Club de la ciudad de Arucas reconoció la labor de coordinación del CECOES 1-1-2 durante los incendios forestales declarados en agosto en la isla de Gran Canaria.

## Participación e Simulacros y Preventivos

- Participación informativa en 545 simulacros de entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, aumentando un 19,25% respecto al año 2018.
- Participación informativa o activa en 277 preventivos.
- Participación informativa o activa en 554 eventos que contaban con Plan de Autoprotección.

## Actividad relacionada con Planes de Emergencias

PLANES	ACTIVACIONES
PEFMA	115
INFOCA	10
PEINCA	2
PECMAR	1
PEMERCA	2
PEVOLCA	0
PEMEXCA	0
RADICAN	0
TOTAL	130

