

5 DIVISIÓN CECOES 1-1-2



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 recibir, coordinar y dar respuesta a todas las urgencias y emergencias que se producen en Canarias.

La actividad del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 creció durante el pasado año 2020 más de un 26% respecto a 2019, registrando en el mes de marzo el mayor pico de la demanda, coincidiendo con el inicio de la primera ola de la pandemia.

El incremento más significativo de la actividad se produce en las consultas, que crecieron casi un 129%, y en información, donde se experimentó un aumento del casi el 26% debido a la aparición de la COVID-19.

El número de personas atendidas por el 1-1-2 durante el año 2020 también ha experimentado un crecimiento del 35,36% pasando de las 510.796 personas asistidas en el año 2019 a las 691.421 del 2020.

En total, el CECOES 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, atendió el pasado año 876.211 demandas, 2.394 diarias, de las que más del 48% (427.129) fueron resueltas mediante la movilización de algún tipo de recursos de emergencia y el 51% (449.082) se pudo solucionar desde el propio centro coordinador. Del total de demandas, casi el 23% (220.378) fueron situaciones de emergencia en las que hay un peligro inminente para la vida de la persona, bienes o derechos, y el 25,9% (226.751) urgencias.

Este número de demandas generó la resolución de 670.022 incidentes de los que más del 94% fueron de carácter monosectorial, es decir que fueron resueltos por un solo servicio de emergencia o desde el propio centro

coordinador, mientras que el 5,8% fueron multisectoriales por lo que se tuvo que activar diferentes servicios de emergencia para su resolución en función del tipo de incidente.

Para resolverlos, el 1-1-2 tuvo que movilizar recursos en 427.129 ocasiones, de las cuales un 48,9% (208.709), fueron para dar respuesta a incidentes de carácter sanitario. Le siguen los vinculados a la seguridad ciudadana resolviendo 149.221 incidentes, casi el 35% del total.

Los accidentes de tráfico y laborales sumaron un total de 37.214 incidentes (8,7%), seguidos de los de extinción de incendios, salvamento y rescate con 30.343 casos. La gestión de incidentes de salvamento marítimo, con 1.613, y la coordinación de servicios preventivos con 29 ocupan los últimos lugares.

En todos estos incidentes se vieron implicadas 691.421 personas que necesitaron la ayuda del CECOES 1-1-2, de las cuales 194.251 se encontraban en una situación de emergencia. Casi el 63% de estas personas necesitaron asistencia sanitaria, mientras que el 25,7% recibieron ayudas de los servicios de seguridad ciudadana. El resto de los ciudadanos, un 11% fueron ayudados por efectivos de extinción de incendios, salvamento y rescate, así como por servicios de atención a la mujer y otros.

Para dar respuesta al total de demandas que se recibieron durante 2020, el CECOES 1-1-2 activó 496.875 recursos móviles de diferentes servicios, tanto sanitarios como policiales, de extinción y rescate o de atención a la mujer víctima de violencia.

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2			
CANARIAS	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	692.913	876.211	26,45% ↑
SIN MOVILIZACIÓN	270.043	449.082	66,30% ↑
INFORMACIÓN	163.951	206.189	25,75% ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	106.092	242.893	129% ↑
CON MOVILIZACIÓN	422.870	427.129	1% ↑
EMERGENCIAS	212.548	200.378	-5,75% ↓
URGENCIAS	210.322	226.751	7,80% ↑
INCIDENTES	528.962	670.022	26,67% ↑
MONOSECTORIALES	481.571	630.978	31,02% ↑
SANIDAD	262.229	403.714	53,95% ↑
SEGURIDAD CIUDADANA	169.816	185.761	9,39% ↑
EXTINCIÓN DE INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATES	49.526	41.503	-16,20% ↓
MULTISECTORIALES	47.391	39.044	-17,61% ↓
ACCIDENTES	46.435	37.336	-19,60% ↓
SALVAMENTO MARÍTIMO	918	1.672	82,14% ↓
RIESGO SÍSMICO / RIESGO VOLCÁNICO	38	36	-5,26% ↓



El mayor número de activaciones se produjo en el ámbito sanitario, donde se movilizaron más de 255.000 recursos, seguido del sector de seguridad ciudadana en el que se realizaron casi 200.000 activaciones de diferentes servicios policiales.

Respecto a la distribución de la actividad desarrollada por el 1-1-2 durante 2020, la provincia de Las Palmas resolvió el 55,5% de la misma, mientras que la de Santa Cruz de Tenerife asumió la resolución del 44,5% de las peticiones de ayuda.

DISTRIBUCIÓN DE AFECTADOS POR TIPO DE INCIDENTE

TIPO DE INCIDENTE	Nº DE AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	177.920	25,73%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	40.048	5,8%
ACCIDENTES	36.965	5,3%
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa ↑ : migración)	2.365	0,34%
RIESGO SÍSMICO	35	0,01%
TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD (posible causa ↓ : confinamiento)	257.333	37,22%
SANIDAD	434.088	62,78%
TOTAL AFECTADOS SANIDAD (posible causa ↑ : COVID)	434.088	62,78%
TOTAL	691.421	100%

ACTIVIDAD EN IDIOMAS

En cuanto a llamadas en otros idiomas, el servicio de atención multilingüe del 1-1-2 Canarias atendió en 2020 cerca de 10.600 llamadas en idiomas extranjeros, lo que significa una media de 900 demandas al mes.

Desde sus inicios, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias responde a las demandas de ayuda en cinco idiomas (español, inglés, francés, alemán e italiano) con operadores presenciales en las salas operativas las 24 horas y en la actualidad cuenta además cuenta con un sistema de teletraducción externo, que permite ampliarlo a más de 40 lenguas.

Las cifras de la asistencia multilingüe del 2020 suponen un descenso del 18,8% con respecto al año anterior, coincidiendo con la disminución del número de turistas que visitaron Canarias en 2020 debido a la crisis sanitaria mundial. Aun así, la actividad del CECOES 1-1-2 en otros idiomas ha continuado siendo significativa, superando las 10 mil llamadas de los últimos cinco años, alcanzado la cifra más alta en el año 2018, con 13.373 llamadas.

El mayor porcentaje de las llamadas atendidas por este servicio multilingüe correspondió a aquellas que tuvieron respuesta en inglés, con un 69% y sumando 7.311, seguidas de las respondidas en alemán, con un 16,2% e italiano con un 9,2%, que alcanzaron la cifra de 1.724, y 976 respectivamente. Las llamadas que se atendieron en francés, con 551, ocupan el cuarto lugar.

En cuanto a la tipología de los incidentes a los que se referían estas llamadas, la mayor parte estuvieron relacionados con la seguridad, con un 37,73%, seguidos de los referidos al sector sanitario con el 36,57%. En menor medida, otras llamadas se clasificaron como información, accidentes, asistencias técnicas, incendios o salvamento marítimo.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 98,05% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio inmediato.

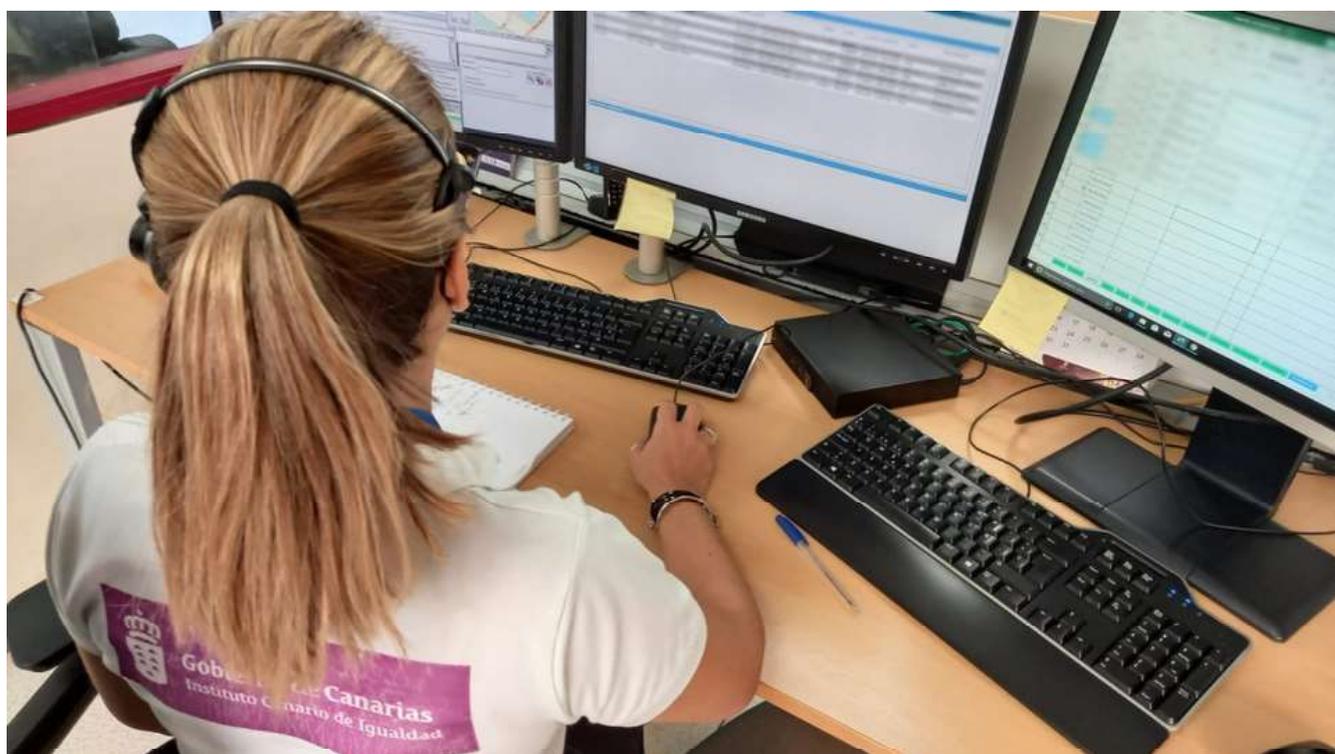


SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

En cuanto al Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia, recurso de atención inmediata, que presta un servicio telefónico específico, ante las demandas de la ciudadanía por violencia de género y que se integra en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias (CECOES 1-1-2), durante el periodo del año 2020 gestiona un total de 15.592 demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia (frente a las 14.810 del periodo 2019, lo que supone un incremento porcentual del 5,30 % más).

Del total de incidentes gestionados un total de 9.407 (60% del total de las actuaciones) fueron emergencias (situaciones de peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas.) que requirieron de la actuación inmediata de medios en el ámbito de la seguridad y emergencia para prestar auxilio a la víctima.

El DEMA (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas) es un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible en todas las islas, durante las 24 horas del día, todos los días de todos los días de año. Permanece conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad y fue movilizado desde el CECOES 1-1-2 en 1.966 ocasiones durante el año 2020 (un 26% más que el año anterior).



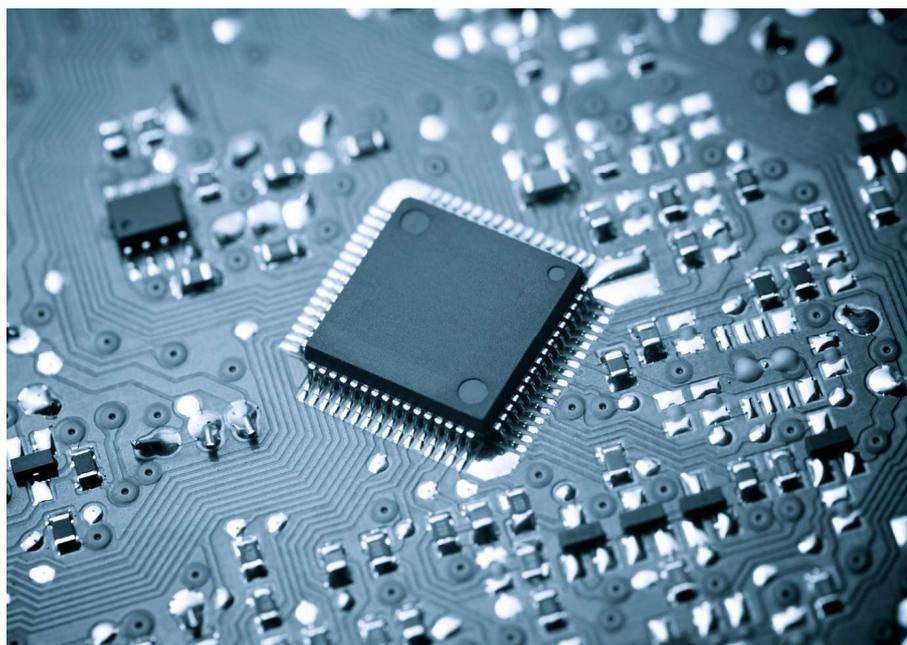
OBJETIVOS GENERALES ALCANZADOS EN 2020



- Implementación del modelo definitivo en la gestión de las urgencias y emergencias en el CECOES 1-1-2 apoyándose en la aplicación de gestión de emergencias que permitió mejorar los procesos de comunicación entre las salas operativas y las diferentes agencias intervinientes.
- Culminación en modo laboratorio junto con el resto de los servicios 1-1-2 el despliegue del servicio AML (Advanced Mobile Location, que se traduce por "Ubicación Móvil Avanzada"), que garantizará con su puesta en marcha durante el año 2021 la localización precisa del alertante, así como avanzar en la definición del modelo de avisos masivos a la población, basándose en la Disposición europea que así lo obliga (Directive 2018/1972/EC).
- Puesta en marcha de varias acciones de mejora en las infraestructuras destinadas a mejorar la redundancia de los servicios tecnológicos que dan apoyo al funcionamiento operativo de las Salas del CECOES 1-1-2.
- Desarrollo de diferentes líneas de las varias establecidas e iniciadas del Plan Estratégico o de Modernización del CECOES (2019-2021): consultoría externa para la certificación de la norma ISO 22320; análisis de resultados de la encuesta de satisfacción interna y externa; demo de una App de emergencias; actualización de procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo; actualización de Protocolos de Coordinación con Ayuntamientos y Cabildos Insulares, entre otras líneas de trabajo.
- Puesta en práctica de diferentes iniciativas para seguir desarrollando el concepto de 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, llegado el caso, alerten de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Renovación de varios elementos de la infraestructura tecnológica que permiten al CECOES integrar nuevos productos que ayuden a mejorar su funcionamiento interno, con especial atención al uso de terminales remotos (denominado RGE) que faciliten el acceso a agencias externas encargadas de dar respuesta a incidentes de su competencia.
- Establecimiento de medidas preventivas tanto físicas como tecnológicas para, poder concurrir al trabajo en el CECOES 1-1-2 que se enmarcan en la normativa vigente sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos (COVID-19).

OBJETIVOS CUMPLIDOS EN EL CONTEXTO TECNOLÓGICO

- Incorporación de cuadros de mando dinámicos para el seguimiento en tiempo real de la carga del servicio de ambas salas.
- Renovación de equipamiento destinado al servicio SENDA, incorporando servidores de última generación para facilitar el escalado del servicio.
- Incorporación de una nueva plataforma de servicios virtuales para simplificar y garantizar a redundancia de servicios administrativos vinculados a las Salas Operativas.
- Integración en ambas Salas de la infraestructura y servicios requeridos para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía vinculadas al virus SarS-Cov-2.
- Reestructuración de la red de datos del CECOES 1-1-2 para la creación de un circuito de datos de alta capacidad en el Centro de Proceso de Datos del CECOES 1-1-2, lo cual evitará cuellos de botella de los aplicativos críticos y mejorará la resiliencia del Centro.
- Apoyo a la Unidad de Comunicación en el rediseño de la web corporativa en el ámbito de la transparencia corporativa.
- Actualización de la plataforma de seguridad perimetral de las Salas y continuación de los trabajos del Esquema Nacional de Seguridad para la certificación en 2020.
- Adquisición de nuevo equipamiento TETRA para facilitar la identificación de problemas de cobertura y refuerzo de la infraestructura de la matriz de radiocomunicaciones.
- Ampliación de capacidades del sistema de videoconferencia LifeSize para asegurar la plena comunicación bajo todo tipo de escenarios, tanto con agentes internos como externos.
- Renovación del equipamiento de las Salas INR para asegurar la operatividad de todos los intervinientes en situaciones extraordinarias.
- Adquisición de nuevo grupo electrógeno para la Sala de LPA, garantizando así la total renovación de la estructura de grupos electrógenos de dicha Sala.



COORDINACIÓN OPERATIVA

El Centro Coordinador activó los planes de emergencia autonómicos en más de 100 ocasiones en 2020. El Plan Específico de Protección Civil y Atención de Emergencias de la Comunidad Autónoma de Canarias por riesgos de Fenómenos Meteorológicos Adversos (PEFMA) fue activado para declarar la situación de prealerta, alerta o alerta máxima meteorológica en 97 ocasiones por aviso de viento, lluvia, temperaturas máximas, calima o fenómenos costeros.

En segundo lugar, el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Incendios Forestales (INFOCA) se activó 16 veces con motivo de la situación de riesgo de incendio forestal en diferentes islas.

Además, durante el año 2020 se activaron también el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo de Inundaciones en la Comunidad Autónoma de Canarias (PEINCA) y el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias (PLATECA).

Los Planes de Protección Civil son instrumentos que utilizan las distintas Administraciones para atender las emergencias, que contemplan tanto los riesgos potenciales, como la coordinación de los recursos humanos y materiales para garantizar la protección de la vida y los bienes de las personas frente a una situación de emergencia.

PEFMA	97
PREALERTA	79
ALERTA	16
ALERTA MÁXIMA	2
PLATECA	2
INFOCA	16
PEINCA	1

