



**División  
CECOES 1-1-2**

## Actividad diaria del Centro Coordinador

Durante el año 2021 se atendieron 568.152, un 22% menos que el año anterior. De este cómputo, 207.748 se encontraban en una situación de emergencia o lo que es lo mismo, existía algún tipo de riesgo para para la vida, los bienes o los derechos.

Asimismo, del total de afectados asistidos, el 28,7% corresponde a servicios relacionados con el sector de seguridad y el 57 % con el sanitario.

Estas cifras muestran una clara tendencia a la disminución del número de llamadas realizadas al 1-1-2 por los ciudadanos, situación que se ha constatado en toda España sin determinar la causa. El descenso en el número de afectados puede responder a diferentes casuísticas, pero es probable que la población haya comenzado a tomar conciencia de la finalidad última del Centro Coordinador, la gestión del dispositivo de ayuda en situaciones de emergencia.

Nos obstante, en diferentes momentos de 2021 se ha incrementado la actividad debido a la situación generada en las distintas fases de la pandemia y para dar respuesta a este incremento ha sido necesario aumentar las capacidades de respuesta del CECOES 1-1-2

En cuanto a los recursos activados desde los diferentes sectores de las salas operativas del 1-1-2, un 53,4% estuvieron relacionados con el sector sanitario, un 38,1% con la seguridad ciudadana, el 5% con extinción, salvamento y rescate y el 3,5% restante con otro tipo de servicios.

**TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE**

TIPO INCIDENTE	N.º AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	162.861	28,7 %
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	35.709	6,3 %
ACCIDENTES	41.243	7,3 %
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa: migración ↑)	2.238	0,4 %
RIESGO SÍSMICO-VOLCÁNICO	81	0,01%
<b>TOTAL, AFECTADOS SEGURIDAD PÚBLICA</b>	<b>262.132</b>	<b>42,6 %</b>
<b>SANIDAD</b>	<b>326.020</b>	<b>57,4 %</b>
<b>TOTAL, AFECTADOS SANIDAD</b>	<b>326.020</b>	<b>57,4 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>568.152</b>	<b>100 %</b>

## Comparativa actividad 2021 y 2020

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2021	AÑO 2020	VARIACIÓN
<b>DEMANDAS ATENDIDAS</b>	<b>774.155</b>	<b>876.211</b>	<b>-11,65 % ↓</b>
<b>SIN MOVILIZACIÓN</b>	<b>335.168</b>	<b>449.082</b>	<b>-25,37 % ↓</b>
INFORMACIÓN	208.736	206.189	1,24 % ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	126.422	242.893	-47,95 % ↓
<b>CON MOVILIZACIÓN</b>	<b>438.997</b>	<b>427.129</b>	<b>2,78 % ↑</b>
EMERGENCIAS	212.816	200.378	6,21 % ↑
URGENCIAS	226.181	226.751	-0,25 % ↓
<b>RESPUESTA A LAS LLAMADAS</b>			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	98,66	98,05	0,62 %
DESPUÉS DE 10 SEGUNDOS %	1,34	1,95	-31,28 %
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,20	0,32	-38,02 %
<b>INCIDENTES</b>	<b>565.419</b>	<b>670.022</b>	<b>-16,61 %</b>
<b>MONOSECTORIALES</b>	<b>522.178</b>	<b>630.978</b>	<b>-17,24%</b>
SANIDAD	316.154	403.714	-21,69%
SEGURIDAD CIUDADANA	168.901	185.761	-9,08%
EXT. INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE	37.212	41.503	-10,56%
<b>MULTISECTORIALES</b>	<b>43.243</b>	<b>39.044</b>	<b>10,75 %</b>
ACCIDENTES	41.374	37.336	10,82 %
SALVAMENTO MARÍTIMO	1.807	1.672	8,07 %
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	62	36	72,22 %



ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2021	AÑO 2020	VARIACIÓN
<b>MULTISECTORIALES [eCall -SOMU]</b>	<b>1.874</b>	<b>1.173</b>	<b>37,37 %</b>
<b>eCall*</b>	<b>1857</b>	<b>1.147</b>	<b>38,23 %</b>
- AUTOMÁTICAS	1.723	1.054	38,82 %
- MANUALES	134	93	30,6 %
<b>SOMU*</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>-34,61 %</b>

\*eCall: llamada automática de emergencia al 1-1-2 desde el vehículo.

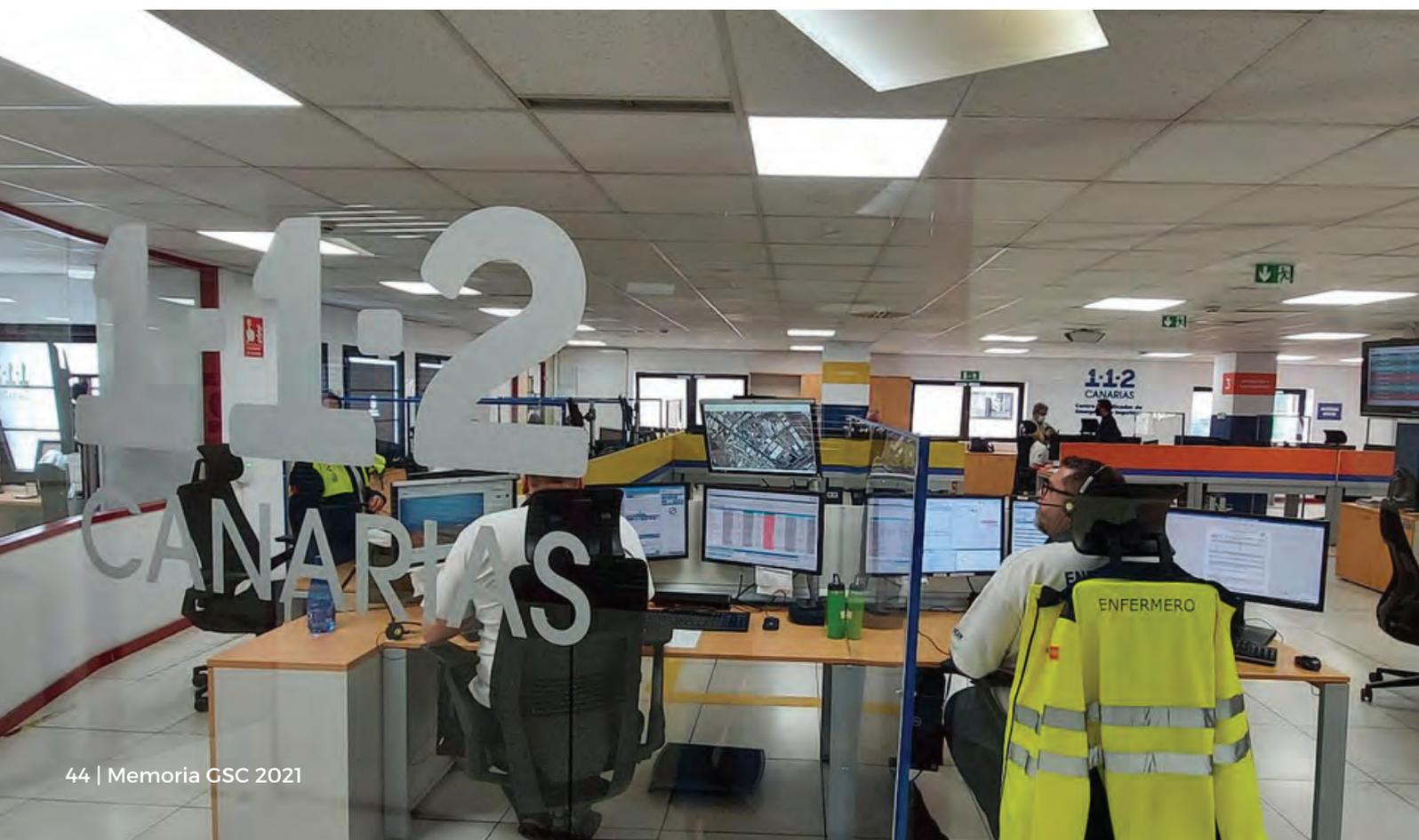
\*SOMU: Sistema Online de Mensajería Urgente.

En líneas generales, el número de demandas de ayuda respecto al pasado ejercicio ha disminuido un 11,65 % mientras que el de personas atendidas cayó un 22%. Este descenso está relacionado principalmente con lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios disminuyeron en un 25,37 %, frente al aumento del 2,78 % que sí necesitaron la movilización de algún tipo de recurso de emergencia.
- La pandemia derivada del COVID-19, ha sido, al igual que en el año anterior, causa de aumento de la demanda, aunque en momento puntuales y menor medida.

La línea 900 112 061 puesta en marcha por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias para la atención de la demanda por COVID-19, ha mitigado un aumento pronunciado de esta actividad, en comparación al mismo periodo de 2020.

- En cuanto a las demandas referidas a Seguridad Ciudadana, que han disminuido en un 9,08 % respecto a 2020, se ha observado una interrupción en la línea ascendente registrada en el ejercicio anterior.
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 10,82%, lo que supone 41.374 incidentes. Este aumento se ha debido principalmente al cese de las medidas establecidas por el estado de alarma, que confinó a la población y restringió su actividad causando que la siniestralidad se minimizara.



## Aspectos destacables de este tipo de incidentes

- Aumentan en un 50,25% los accidentes deportivos, que suponen 595 en total.
- Se incrementan en un 6,81% otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos o explosiones que sumaron 21.478 casos, requiriendo o no rescates de personas. Este tipo de incidentes ha supuesto un 51,91% de la totalidad de los accidentes.
- Los accidentes laborales suben en un 25,04%, alcanzando una suma de 874 incidentes de este tipo, frente a los 699 registrados en el año 2020.
- Los incidentes relacionados con la búsqueda de personas, que precisaron o no el despliegue de un dispositivo de rescate, resultaron ser 266, un 0.64% del total de accidentes, y aumentaron en un 43.78 % respecto al año anterior.
- En 2021 las salas operativas del 1-1-2 registraron 17.751 accidentes de tráfico, lo que indica un aumento del 13,50 %. Los accidentes de tráfico con heridos aglutinaron 7.224 casos, con un aumento de un 15,4%, y los siniestros sin heridos, 10.527, incrementándose en un 12,2%. En cuanto al cómputo total de accidentes, los de tráfico suponen el 42,90% de la totalidad.



Las emergencias aumentaron un 6,21 %, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, retornando la situación observada en años precedentes. Se recupera la tendencia de aumento de este tipo de servicios, al igual que los incidentes multisectoriales, que se incrementaron en un 10,82 %.

Sin embargo, en ninguno de los casos expuestos, se han alcanzado los valores anteriores a la pandemia. Los números se mantienen aún por debajo de los valores contemplados en 2019.

Por otra parte, se ha detectado un ligero aumento de las llamadas de información, en un 1,24 %, lo que supone un leve crecimiento frente a los datos de 2020. Esta tendencia, de pequeño incremento, tiene su origen en el mantenimiento de la línea 900 112 061, puesta en marcha por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias como teléfono de gestión pandémica ocasionada por el virus SARS-CoV-2, en sus niveles de información y casuística leve.



No obstante, se mantiene y refuerza la línea de trabajo plasmada en diferentes campañas de información y educación a la población relacionadas con las medidas de autoprotección y el uso adecuado del teléfono 1-1-2, determinando cuáles son las situaciones que deben ser consideradas como una emergencia.

Estas acciones son 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 del Centro Coordinador en el perfil de twitter @112canarias.
- Charlas informativas virtuales en centros educativos para la correcta utilización del servicio y la autoprotección.
- Campañas informativas, relacionadas con la difusión de consejos de autoprotección en diferentes situaciones y de la cultura de las emergencias a través de los medios de comunicación.

Con respecto al sector turístico, en 2021 se registraron 12.371 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias, lo que supone un aumento de un 16,72% respecto a 2020. De este total, el 69,06 % fueron realizadas por alertantes en lengua inglesa y en lo que se refiere a la tipología de las llamadas, el 36,29 % correspondió a las del área sanitaria, seguidas de las relacionadas con la seguridad, con un 35,03 %

Recuerda, en caso de emergencia **1-1-2**

#Consejos112

## En la montaña:

- Nunca salgas solo e informa del recorrido previsto a familiares o amigos



Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en un 409,72 % la actividad relacionada con la atención de llamadas en otros idiomas. Este resultado se debe, en gran parte, a la política de difusión del 1-1-2 Canarias entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y la puesta en marcha en 2016 de una plataforma de teletraducción, a través de la cual se pueden atender las llamadas en hasta 50 idiomas diferentes.

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, han disminuido en un 5,71% respecto a 2020. En las islas occidentales se confirmaron el pasado año 109 incendios/conatos forestales, frente a los 117 del año 2020, lo que supone una disminución del 6,84 %. Asimismo, en lo que se refiere a la isla de Gran Canaria, este tipo de incidentes disminuyeron en un 3,45%, ya que de los 56 declarados en 2020 se pasó a 58 en 2021. En este sentido, los incidentes relacionados con el sector de Incendios, Salvamento y Rescate también cayeron en un 10,56%.

Con respecto a los incidentes referidos a la Seguridad Ciudadana, han disminuido en general un 9,08 % en relación al periodo anterior aunque sí se incrementaron los clasificados como Violencia Física (3,94 %), Vehículos-Trafico/ No accidentes (14,01 %) y Menores (11,95 %).

Por otro lado, se ha producido un ligero aumento de incidentes, situado en un 8,07%, relacionado con playas o salvamento marítimo, directamente relacionado con un mantenimiento del fenómeno migratorio en las costas de las Islas. Asimismo, han aumentado los fallecimientos registrados en el entorno acuático, que alcanzaron los 53 casos, debido principalmente al cese de las medidas establecidas por el estado de alarma que confinó a la población y restringió las actividades, causando que la siniestralidad se minimizara.

Los tiempos de respuesta a las llamadas realizadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual. El 98,66% de las mismas fueron respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio, inmediato.

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 1-1-2, durante el año 2021 registró un total de 15.473 incidentes, atendidos por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) del Instituto Canario de Igualdad (ICI) presentes en las Salas Operativas, lo que establece una disminución del 0,76% respecto a 2020 y supone un 2,84% respecto al total de la actividad registrada en el CECOES.

Del total de incidentes gestionados, 10.238 (el 66,2% del total de las actuaciones) supusieron situaciones de emergencia. Es decir, 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 las emergencias para prestar auxilio a la víctima.

El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) fue movilizadado en 2.026 ocasiones durante el año 2021, un 3 % más que el año anterior. Se trata de un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible permanentemente en todas las islas las 24 horas del día, conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad ubicado en el CECOES 1-1-2.



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 1-1-2, durante el año 2021 registró un total de 15.473 incidentes, atendidos por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) del Instituto Canario de Igualdad (ICI) presentes en las Salas Operativas, lo que establece una disminución del 0,76% respecto a 2020 y supone un 2,84% respecto al total de la actividad registrada en el CECOES.

Del total de incidentes gestionados, 10.238 (el 66,2% del total de las actuaciones) supusieron situaciones de emergencia. Es decir, 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 las emergencias para prestar auxilio a la víctima.

El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) fue movilizadado en 2.026 ocasiones durante el año 2021, un 3 % más que el año anterior. Se trata de un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible permanentemente en todas las islas las 24 horas del día, conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad ubicado en el CECOES 1-1-2.

# Mejoras en el contexto operativo y tecnológico

## AML

Puesta en marcha del sistema de localización para llamadas de emergencias, denominado AML (Advanced Mobile Location), que proporciona una localización precisa de los terminales móviles que llaman al número de emergencias, ya que se basa en la información que el propio teléfono puede suministrar sobre su localización.

## GIS

Implementación mediante un sistema de información geográfica (GIS) de herramientas para la gestión de emergencias en el CECOES 1-1-2, que fusiona datos en un entorno espacial y ayuda a contar con toda la información necesaria para la gestión de emergencias en muy poco tiempo.

## APP 1-1-2 Canarias

Adquisición, mediante acuerdo de cesión con la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Región de Murcia y la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, de la APP 1-1-2 Canarias

## eCall 1-1-2

Implementación en la aplicación de gestión de incidentes de simbología y datos que aportan las alertas eCall 1-1-2 para mejorar la respuesta ante este tipo de servicios.

## SOMU 1-1-2

Grabación de un video explicativo sobre el funcionamiento del SOMU 1-1-2, dirigido especialmente a las personas con discapacidad auditiva y/o dificultad en el habla. Las imágenes incluyen subtítulos y traducción lengua de signos española y han sido publicadas en la página web del 1-1-2 Canarias, con la finalidad de reforzar el funcionamiento del servicio.

## Violencia de género

Designación, por parte del Instituto Canario de Igualdad, del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAMVV) como punto de coordinación de la Comunidad Autónoma de Canarias para la notificación de las órdenes de protección.

## Esencialidad del servicio

Adecuación del CECOES como servicio esencial, dadas sus características de servicio necesario para lograr un eficaz y continuo funcionamiento ante las distintas situaciones de emergencia que sucedan en el ámbito de la seguridad pública.



- 1-ACCIDENTE:**  
El sistema alerta automáticamente o de forma manual
- 2-eCALL :**  
Envía aviso con todos los datos técnicos y posicionamiento
- 3-RED INTELIGENTE:**  
El sistema otorga prioridad conectando con el centro 1-1-2 de la zona geográfica
- 4-RECEPCIÓN DE LA LLAMADA:**  
Un operador de demanda recibe los datos y gestiona el protocolo para enviar recursos de emergencia
- 5-ACTIVACIÓN Y COORDINACIÓN**  
de los recursos de emergencia



## Atención telefónica

Licitación del servicio de atención telefónica para el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad CECEOES 1-1-2 gestionado por GSC.

## LAYCOS

Incorporación de la herramienta LAYCOS como plataforma colaborativa horizontal en el CECEOES 1-1-2, para facilitar la comunicación en el Centro Coordinador, mediante funcionalidades que ayudan a gestionar el trabajo de una forma más eficaz.

## Reorganización

Redistribución de espacios y ubicación mediante la ampliación y mejora de cada uno de los sectores que alberga a las distintas agencias de seguridad y emergencia en el CECEOES 1-1-2.

## Áreas de descanso

Reparación y actualización de varios espacios dentro del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECEOES 1-1-2) como son las propias salas operativas, zonas de descanso o vestuarios.

## Crecimiento

Ampliación de la capacidad del CECEOES 1-1-2 para albergar a una mayor cantidad de gestores de seguridad y emergencia, mediante la implementación de ocho nuevas estaciones de trabajo, que se suman a las ya existentes.

## Medidas Covid

Implementación de las medidas necesarias para minimizar el contacto entre los trabajadores y trabajadoras, mediante la organización de la circulación de personas, aforos y distribución de espacios a través de la colocación mamparas, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de dos metros.

## Uniformidad

Dotación de nueva uniformidad para el personal que conforma el CECOES 1-1-2.

## Imágenes tiempo real

Implementación en los vehículos de coordinación de sendas salas operativas de medios multimedia para la transmisión de imágenes hasta el CECOES 1-1-2 en tiempo real.

## Smartphones

Renovación de la telefonía móvil (smartphones), con disponibilidad de datos, para el personal del CECOES 1-1-2 (Coordinadores Multisectoriales, Técnicas de Atención a la Mujer, Gestores Operativos y Gestores de Recursos).

## Procedimientos y protocolos

Adecuación de los procedimientos operativos y protocolos de actuación por parte de la Unidad de Planificación y Procedimentación Operativa.

## Datos

Realización de una auditoría de los Centros de Proceso de Datos, destinada a reforzar la alta disponibilidad de estos.

## Inteligencia artificial

Desarrollo de un piloto inicial para la atención de avalanchas de llamadas a través de una plataforma de inteligencia artificial.

## CPD

Reestructuración y saneamiento del CPD vinculado a la Sala Operativa de Las Palmas de Gran Canaria.

## Grupo electrógeno

Renovación del segundo grupo electrógeno de la Sala Operativa de Tenerife lo que, unido a las renovaciones realizadas en los últimos años, garantiza la total disponibilidad eléctrica del centro ante un posible cero energético.

## Visualización de información

Rediseño del sistema de visualización de información en las salas operativas, incorporando nuevos monitores de alta calidad y con una nueva distribución que permite realizar un mejor seguimiento de la información asociada a cada incidente.

## Uniformidad

Realización de una auditoría de seguridad tecnológica como parte del proceso de rediseño de la estructura de seguridad física y lógica del Centro.

## Sistema de alertas e información preventiva sector turístico

El objetivo del sistema es la prevención y la autoprotección entre los turistas, continuando con la línea de años anteriores:

- Publicación de mensajes en Twitter en inglés y alemán ante la declaración de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y sus correspondientes recomendaciones de autoprotección.
- Difusión del servicio 1-1-2 y envío temprano de las Alertas por Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA) incendios forestales u otras situaciones de riesgo a través de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y de Tenerife (ASHOTEL).
- Avisos y alertas de situaciones de riesgo a los principales consulados con los que se mantiene contacto, así como comunicación de las asistencias a súbditos extranjeros que revistan gravedad.



Alerta por  
fenómenos costeros



## Coordinación operativa: planes de emergencia autonómicos

PEFMA: PREALERTAS Y ALERTAS POR FMA 2021		
PREALERTA	61	
ALERTA	12	
ALERTA MÁXIMA	2	
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>-25 % con relación a 2020</b>

OTROS PLANES	ACTIVACIONES
PLATECA	3
INFOCA	9
PEINCA	5
PEVOLCA	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>