

División CECOES 112



Durante 2024, el CECOES 112 logró consolidar varios de los objetivos planteados entre 2022 y 2023, especialmente los relacionados con la renovación de sistemas tecnológico, clave para evitar la obsolescencia de los equipos y servicios. Además, se avanzó en lo establecido en la Ley 8/2011, de protección de infraestructuras críticas, así como en las exigencias europeas en materia de ciberseguridad y de su integración en la legislación nacional.

Como parte de este proceso, se envió al Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas, la primera actualización del Plan de Seguridad del Operador y se renovó la composición de la Comisión de Seguridad del Operador Crítico, dependiente de la Dirección General de Emergencias, que se encarga del seguimiento de las infraestructuras críticas, entre las que se encuentran las salas operativas del CECOES 112.



Asimismo, durante el año 2024, el CECOES 112 alcanzó varios hitos importantes más allá de sus objetivos principales:

Infraestructura: participación en el desarrollo de los nuevos Edificios de Servicios Esenciales (ESE) en ambas capitales, que acogerán las futuras salas operativas del CECOES 112.

Nueva plataforma tecnológica: implicación en la consulta preliminar al mercado para renovar la plataforma de atención de emergencias, adaptándola a los nuevos retos del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas.

Sistema de avisos ES-ALERT: implementación del sistema y desarrollo de las pruebas realizadas en Canarias con el fin de familiarizar a la ciudadanía con esta herramienta.

Migración: respuesta a 46.808 personas migrantes (6.700 más que el año anterior), lo que supuso un reto operativo.

Coordinación regional: activación de los protocolos establecidos consolidando su papel clave dentro del Centro de Coordinación Regional de Canarias (CCRC).

Foro internacional (EENA 112): sede del seminario internacional “NG112 & AI Days”, en el que se dieron cita expertos de 29 países para debatir sobre el futuro tecnológico en la gestión de emergencias.

App 112 Canarias: consolidación del uso de esta aplicación móvil, mejorando el acceso de personas con discapacidad auditiva o del habla al servicio de emergencias.

Encargo estratégico a GSC: asunción de nuevas funciones por parte del CECOES 112 como la planificación y autoprotección, constituyéndose como CECOPI del Gobierno de Canarias. Se convierte en apoyo técnico en la elaboración e inspección de los planes de autoprotección (según el Decreto 67/2015), con la incorporación de un equipo especializado en Protección Civil y seguridad costera.

SECTOR TURÍSTICO

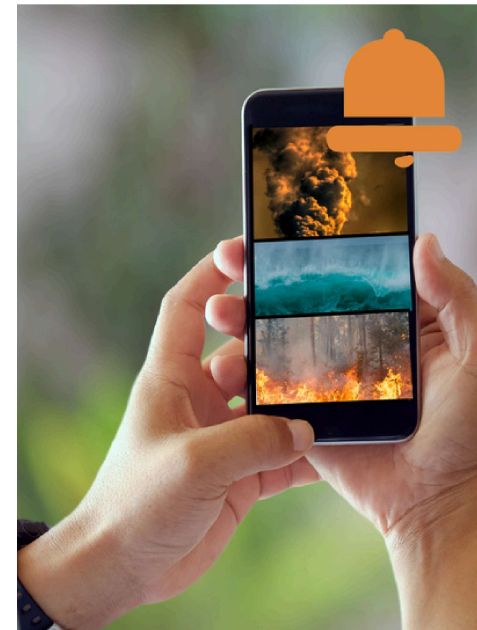
La prevención y autoprotección de los turistas ante situaciones de riesgo continúa siendo una de las prioridades del CECOES 112. Los datos de actividad en torno al sector turístico reflejan el progresivo arraigo de la sociedad europea al teléfono de emergencia, toda vez que en el año 2024 el número de llamadas de extranjeros experimentaron un crecimiento del 12,30%, dato que coincide con la recuperación de las islas como uno de los principales destinos turísticos.

Las 18.394 llamadas de turistas recibidas en el centro de emergencias canario correspondieron en su mayoría a personas de habla inglesa, seguidas de las que fueron atendidas en alemán.

Además, desde el año 2000, el 112 Canarias ha incrementado en un 656,95%, la actividad en la atención en otros idiomas fruto de la política de difusión del servicio entre los agentes del sector turístico y la plataforma de teletraducción en 50 idiomas.

En 2024, se mantuvo el envío temprano de avisos por fenómenos meteorológicos adversos, incendios u otras emergencias a través de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL). También se informa a los consulados y se reportan asistencias graves a ciudadanos extranjeros.

ES-Alert SISTEMA DE ALERTA A LA POBLACIÓN



Además, se ha implantado el sistema estatal de avisos masivos ES-ALERT y se ha actualizado la base de datos del Cuerpo Consular en Canarias para mejorar la comunicación en caso de emergencias que afecten a visitantes internacionales.

Activaciones del PEFMA
Plan Específico de Emergencias de Canarias por Riesgos
Meteorológicos Adversos

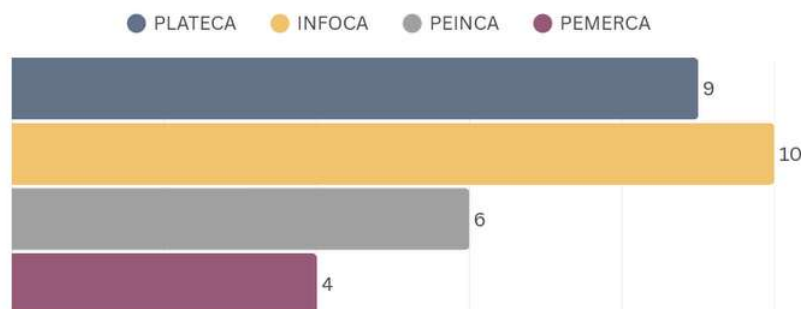


PLANES DE EMERGENCIAS

Durante 2024, el CECOES 112 colaboró con la Consejería de Política Territorial, Cohesión Territorial y Aguas, responsable del área de emergencias del Gobierno de Canarias, en la activación del PEFMA, en 80 ocasiones, como medida preventiva ante fenómenos meteorológicos adversos en Canarias.

Igualmente, participó en la activación de otros planes de emergencias autonómicos, como el PLATECA, INFOCA y PEINCA garantizando la coordinación y comunicación con los servicios de emergencias y ciudadanía en cada situación.

Activaciones de planes de emergencias



PLATECA: Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias

INFOCA: Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Incendios Forestales de la Comunidad Autónoma de Canarias .

PEINCA: Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo de Inundaciones de la Comunidad Autónoma de Canarias

PLATECA: Plan Territorial de Emergencia de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias



ACTIVIDAD

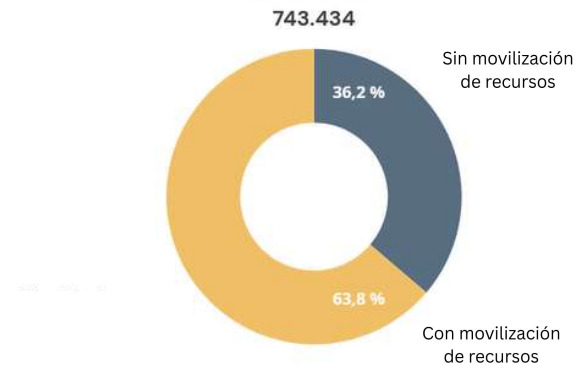
El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 112 Canarias gestionó en todo el archipiélago 743.434 peticiones de ayuda en 2024, que fueron catalogadas como urgencias, emergencias, consultas y solicitudes de información, lo que supone una disminución del 4,17% respecto al a 2023.

El 63,8% de las solicitudes de ayuda de los ciudadanos obligó a la movilización de recursos por parte de las salas operativas para atender urgencias y emergencias en el lugar del incidente y el 36,2% restante se resolvió desde el centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos.

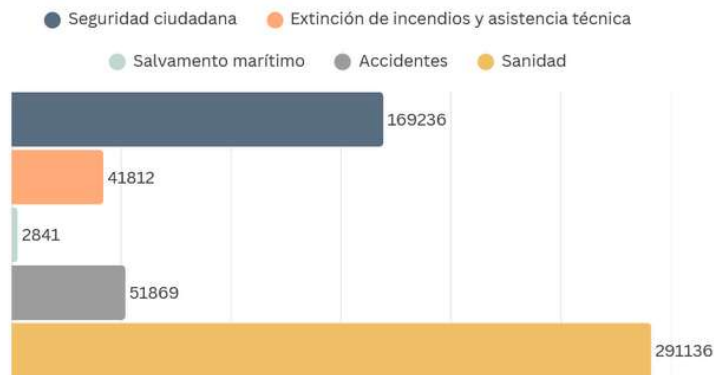
Además, un total de 556.910 personas fueron atendidas por el 112 Canarias, de las que 229.888 se encontraban en situación de emergencia, es decir, en una situación de peligro inminente para su vida o sus bienes.

Del total de afectados, el 50,9% correspondieron al sector sanitario y el 31% a seguridad.

SOLICITUDES DE AYUDA



AFECTADOS POR TIPO DE INCIDENTE



la variación no se entiende porque el dato es en comparación con 2023

TIEMPO RESPUESTA

RESPUESTA A LAS LLAMADAS	Año 2024	Variación %
ANTES DE 10 SEGUNDOS (%)	96,90 %	-0,58 % ↘
DESPUÉS DE 10 SEGUNDOS (%)	3,10 %	+22,49 % ↗
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA (%)	2,55 s	+46,97 % ↗



ACTIVIDAD GLOBAL

	Año 2024	Año 2023	Variación %
DEMANDAS ATENDIDAS	743.434	775.813	-04,17 % ↘
SIN MOVILIZACIÓN	269.401	301.834	-10,75 % ↘
INFORMACIÓN	163.289	196.253	-16,80 % ↘
CONSULTA TELEDIRIGIDA	106.112	105.581	+0,50 % ↗
CONSULTA TELEDIRIGIDA	106.112	105.581	+0,50 % ↗
CON MOVILIZACIÓN	474.033	473.979	+0,01 % ↗
EMERGENCIA	240.339	241.337	-0,41 % ↘
URGENCIA	233.694	232.642	+0,45 % ↗

	Año 2024	Año 2023	Variación %
INCIDENTES	580.145	579.560	+0,10 % ↗
MONOSECTORIALES	582.803	526.605	-0,15 % ↘
SANIDAD	303.837	308.314	-1,45 % ↘
SEGURIDAD CIUDADANA	178.720	175.837	-1,45 % ↘
EXT. DE INCENDIOS SALVAMENTO Y RESCATE	43.246	42.454	+1,87 % ↗
MULTISECTORIALES	54.342	52.955	+2,62 % ↗
ACCIDENTES	52.198	50.706	+2,94 % ↗
SALVAMENTO MARÍTIMO	2.127	2.237	-4,92 % ↘
OTROS (Riesgo sísmico)	17	12	+41,67 % ↗

aquí cometí un error
es +1,64%

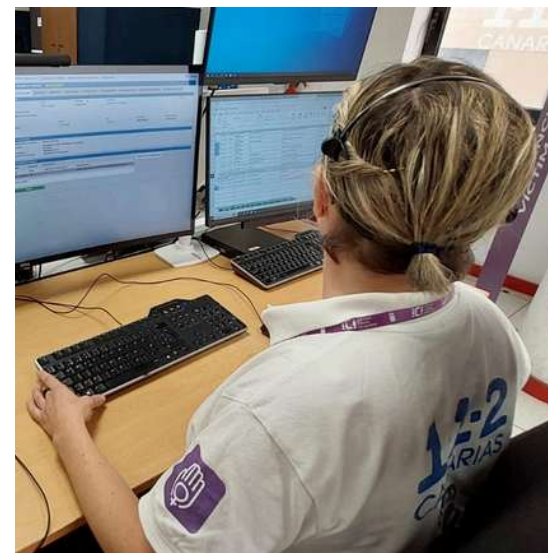
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER

El Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia, recurso de atención inmediata que presta un servicio telefónico específico, a través del 112, ante las llamadas por violencia de género registró durante 2024 un total de 18.008 incidentes, un 1,17% menos que el año anterior.

Estos incidentes fueron gestionados por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) del Instituto Canario de Igualdad (ICI), presentes en el CECOES 112.

El 52,1 % del total de actuaciones fueron situaciones de emergencia, es decir, de peligro inminente para la vida que requirieron de la actuación inmediata de medios en seguridad y emergencia para auxilio a la víctima.

El DEMA (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas), servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible en todas las islas, durante las 24 horas del día, todos los días del año, y que permanece conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad en el CECOES 112, fue movilizado en 2.270 ocasiones durante el año 2024, un 6,35 % menos que el año anterior.



Se confirma que, este equipo de profesionales especializado en violencia de género, el Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia es clave, imprescindible y fundamental en la atención integral de la mujer víctima de la violencia.