

CAPÍTULO 5 Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 es el instrumento que tiene el Gobierno de Canarias para atender las llamadas de urgencias y emergencias que se producen en el archipiélago canario. Gestionado por GSC, su titularidad recae en la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Desde que en mayo de 1998 se puso en marcha este servicio, Canarias figura como una de las comunidades autónomas del territorio español donde más ha cambiado el panorama de las urgencias y emergencias. Concretamente, se ha pasado a contar con un sistema de atención integral de emergencias a través de un centro coordinador que da respuesta a cualquier demanda urgente ya sea de tipo policial, sanitario, de extinción o salvamento.

Gracias al teléfono de atención integral de emergencias 1-1-2, el cual se estableció cumpliendo la normativa europea que recomendaba la creación de un único teléfono de fácil memorización, tanto los ciudadanos como los turistas que visitan las islas pueden tener acceso a todos los servicios de emergencias en varios idiomas desde cualquier punto de la geografía canaria, las 24 horas todos los días del año.

Desde el centro coordinador se reciben las llamadas de alerta y se da una respuesta inmediata y adecuada para cada situación, movilizandolos recursos que sean necesarios en cada incidente y en el menor tiempo posible.

Para garantizar que la respuesta de los medios implicados sea la más idónea en cada emergencia, el centro coordinador cuenta con dos salas operativas –una en cada capital de provincia- con la presencia física de enlaces de cada uno de los cuerpos que intervienen en la resolución de los incidentes. De esta forma, en cada sala hay un miembro del Cuerpo Nacional de Policía, de la Guardia Civil, de la Policía Local, médicos del Servicio de Urgencias Canario (SUC), Cruz Roja, Bomberos y técnicos del Dispositivo de Ayuda a la Mujer Víctima de la Violencia.

Con más de 5.000 llamadas diarias atendidas y calificado como de bueno o muy bueno por el 75% de la población, el 1-1-2 se ha consolidado durante sus tres años de andadura como un servicio imprescindible que garantiza la seguridad integral de los canarios.

Personal

En el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 de Canarias trabajan cerca de 200 profesionales altamente cualificados con amplia experiencia en el área de urgencias y emergencias. Este equipo multisectorial garantiza el tratamiento integral de la seguridad, al aunar experiencias diversas en los ámbitos de la policía, bomberos, urgencias sanitarias, salvamento marítimo, telecomunicaciones y protección civil.

Para ello, este equipo de profesionales ha superado un curso de 300 horas impartido por la Academia Canaria de Seguridad. Mediante un programa común, el personal del 1-1-2 ha obtenido los criterios necesarios para garantizar una actuación homogénea en el área de las urgencias y emergencias.

Equipo humano de Gestión 1-1-2

Director	1
Responsable de Unidad	3
Técnicos	9
Administración	6

Equipo en el CECOES 1-1-2

Responsables de Sala Operativa	2
Coordinadores multisectoriales	12
Coordinadores operativos	2
Gestores de recursos	70
Operadores de demanda	42
Médicos coordinadores	24
Enlaces Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	7
Enlaces con bomberos	1
Enlaces con Cruz Roja	2
Técnicos de Atención a la Mujer	6



Actividad

Durante el año 2000, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) atendió un total de 800.079 demandas, lo que supone un 61,2% más que el año anterior. Por día, la media de demandas atendidas fue de 2.223.

El 71,9% de las demandas se resolvió desde el propio centro coordinador sin necesidad de movilizar recursos, mientras que el 28,1% restante fue resuelto mediante la activación de algún recurso móvil.

En cuanto a las demandas resueltas desde el propio centro coordinador, un 64,9%, es decir, 518.954 correspondieron a información, mientras que un 7,1%, lo que significa 56.477 demandas, se refirió a consultas teledirigidas. Mediante este servicio, el personal que trabaja en las salas operativas del CECOES 1-1-2 indica al ciudadano, a través del teléfono, los pasos a seguir para solucionar su problema.

De las demandas que fueron resueltas con la movilización de recursos, el 12,7% correspondieron a emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas, y el 14,4% restante a urgencias por lo que la respuesta a su problema se hizo estableciéndose prioridades respecto a los otros servicios.

Tipología de incidentes:

Por lo que se refiere a los incidentes, durante el año 2000, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad intervino en la resolución de 159.187 incidentes. Si esta cifra se compara con la registrada en el ejercicio anterior significa que el CECOES 1-1-2 intervino en 41.104 incidentes más que en 1999.

Según la tipología de incidentes, los relacionados con seguridad ciudadana, con una representación del 40% sobre el total, fueron los más numerosos al sumar 63.696 incidentes. Le sigue los incidentes relacionados con asistencia sanitaria, con 49.336, y los accidentes con 27.400.

Por otro lado, los incidentes relacionados con asistencias técnicas representaron el 6,4% del total, con 10.135 casos, mientras que los relacionados con incendios se elevaron a 5.070, siendo la representación porcentual del 3,2%.

Los incidentes relacionados con el entorno acuático que alcanzaron la cifra de 599 fueron los menos numerosos sobrepasándole los relacionados con animales, bajo el epígrafe Otros, que sumaron 2.951 incidentes.

Servicios activados por el CECOES 1-1-2

Por lo que se refiere a las activaciones, es decir, las comunicaciones de servicios que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad realiza a los

sectores para resolver incidentes, durante el año 2000 en el área de **seguridad** se registraron un total de 85.852 activaciones. De éstas, 46.669 correspondieron a las policías locales de Canarias; 22.262 al Cuerpo Nacional de Policía; y 16.921 a la Guardia Civil.

Por su parte, en el área de **extinción de incendios** se registraron un total de 6.636 activaciones para la resolución de incidentes relacionados con asistencias técnicas originadas por obstáculos en la calzada y objetos peligrosos en vía pública; accidentes; e incidentes sanitarios, de seguridad ciudadana y salvamento marítimo, además de los incendios.

En cuanto a las activaciones de **salvamento marítimo**, a lo largo del año 2000, el CECOES 1-1-2 realizó un total de 192 activaciones de las que 249 correspondieron a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 192 a la de Las Palmas.

En lo que respecta al área de **sanidad**, el número de activaciones de recursos sanitarios por parte del CECOES en el año 2000 fue de 87.480. De este total, 73.498 correspondieron a activaciones de ambulancias de soporte vital básico; 10.404 a ambulancias de soporte vital avanzado; 2.437 a vehículos de asistencia médica; 780 a personal de atención primaria; 301 a helicóptero sanitario; y 60 a vehículos de coordinación sanitaria.

En otro orden de cosas, a lo largo del año 2000 a través del **Servicio de Atención a la Mujer Víctima de la Violencia** se resolvieron un total de 4.746 incidentes, con una media diaria de 13,17 incidentes. Del total, 3.812 correspondieron a demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia, mientras que los 934 restantes se refieren a demandas desviadas a los técnicos relativas a otros servicios sociales.

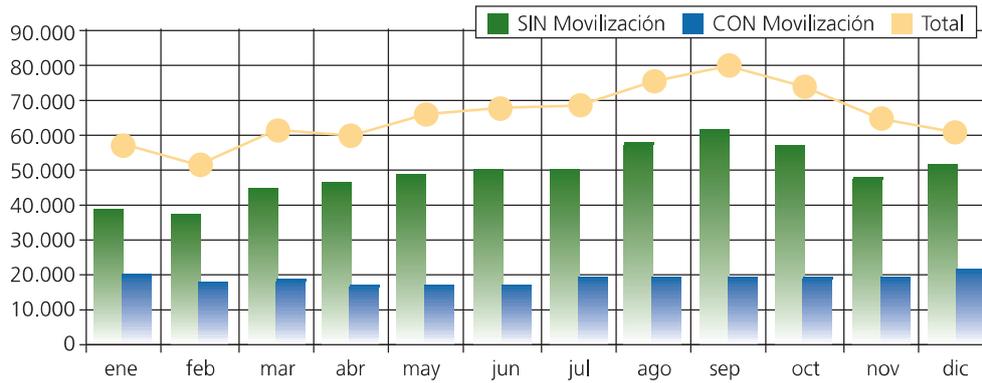
Por provincias, Las Palmas registró el 53,69% de la actividad de este servicio, frente a Santa Cruz de Tenerife que registró un 46,31%. Por islas, en Gran Canaria se atendieron un total de 2.247 casos, seguida de Tenerife con 2.063; Fuerteventura, con 152; Lanzarote, con 149; La Palma, con 99; La Gomera, con 30; y El Hierro, con 6 casos.

Demandas atendidas por el CECOES 1-1-2

Tabla de distribución de demandas (Clasificación de Casos Atendidos)

Total demandas: 800.079 - 2.223/día					
SIN movilización de recursos			CON movilización de recursos		
	547.431	71,9%		224.648	28,1%
Información	518.954	64,9%	Emergencias	109.448	13,7%
Consulta Teledirigida	56.477	7,1%	Urgencias	115.200	14,4%

Evolución de la demanda



INCIDENTE	CANTIDAD	PORCENTAJES (%)	
		s/parcial	s/total
ACCIDENTES	27.400		17,2%
Tráfico	16.833	61,4%	
Laborales	850	3,1%	
Deportivos	347	1,3%	
Escolares	207	0,8%	
Vía Pública, domicilio, otros	9.163	33,4%	
INCENDIOS	5.070		3,2%
Forestales	884	17,4%	
Propiedad privada	903	17,8%	
Propiedad pública	383	7,6%	
Zona comercial	112	2,2%	
Zona industrial	549	10,8%	
Otros (Solares, basureros, etc)	2.239	44,2%	
ASISTENCIA TECNICA	10.135		6,4%
Achique	1.934	19,1%	
Eléctricos	1.211	11,9%	
Gases	148	1,5%	
Obstáculos	2.153	21,2%	
Disparo alarmas	974	9,6%	
Apertura puertas	867	8,6%	
Atrapados ascensores	303	3,0%	
Contaminación ambiental	243	2,4%	
Otros	2.302	22,7%	
SEGURIDAD CIUDADANA	63.696		40,0%
Seguridad Vial (No accidentes)	13.435	21,1%	
Alteracion Orden	8.623	13,5%	
Actos contra Propiedad	10.785	16,9%	
Violencia	17.529	27,5%	
Actividad Lucrativa Ilegal	1.283	2,0%	
Drogas	1.231	1,9%	
Menores	1.385	2,2%	
Otros/Problemas contra Libertad Sexual	9.425	14,8%	
ASISTENCIA SANITARIA (*)	49.336		31,0%
Alteración Conciencia	18.497	37,5%	
Problemas Respiratorios	8.321	16,9%	
Enfermedad Lugar Público	12.393	25,1%	
Alteraciones CardioCirculatorias	3.779	7,7%	
Alteraciones Psiquiátricas	5.292	10,7%	
Asistencias Obstétrico/Ginecológicas	1.054	2,1%	
ENTORNO ACUATICO	599		0,4%
Síndrome de Inmersión	259	43,2%	
Situaciones en apuros	151	25,2%	
Problemas Mecánicos	46	7,7%	
Bengala de Auxilio	41	6,8%	
Otros	102	17,0%	
OTROS (Incidentes relacionados con animales)	2.951		1,9%
TOTAL	159.187		100,0%

(*) Se han excluido las enfermedades domiciliarias y varios tipos de demandas por no ser emergencias.

Activación de Recursos Sanitarios

(Excluyendo Enfermedad Domiciliaria)

Número de activaciones de Recursos Sanitarios en Canarias: 87.480

Porcentaje de Activaciones por tipo de Incidente		Activaciones por tipo de recursos	
Incidentes sanitarios	61,5%	Ambulancia de soporte vital básico	73.498
Accidentes	32,3%	Ambulancia de soporte vital avanzado	10.404
Seguridad ciudadana	5,1%	Vehículo de Asistencia Médica	2.437
Incentivos	0,8%	Personal Atención Primaria	780
Salvamento Marítimo	0,2%	Helicóptero Sanitario	301
Asistencia Técnica	0,1%	Vehículo de Coordinación Sanitaria	60
		TOTAL	87.480

Grado de satisfacción

El 95,8% de los ciudadanos aprueba la profesionalidad de los trabajadores del CECOES 1-1-2, según se desprende de la encuesta “Estudio de conocimiento y satisfacción de los sistemas de emergencia en Canarias” realizada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y encargada por la Dirección General de Seguridad y Emergencias, titular del servicio.

De ese total, un 53,7% califica la profesionalidad como buena; un 24,2% como muy buena; y un 17,9% señala que es normal.

En cuanto a la información que reciben los ciudadanos cuando llaman al 1-1-2, el 67,4% opina que es buena, un 18,4% normal y un 7,4% muy buena.

Por lo que se refiere a la amabilidad de los profesionales que trabajan en el CECOES 1-1-2, según los ciudadanos consultados este es uno de los aspectos mejor valorados, toda vez que casi el 90% califica de bueno o muy bueno el trato que recibió por parte de los profesionales que atendieron sus consultas desde las salas operativas del 1-1-2.

El 27,55% opina que la amabilidad de dichas personas fue muy buena y el 61,9% la califica de buena, mientras que el 8,5% cree que fue normal.