



Transformación Digital en la Gestión del Servicio 1-1-2 Canarias.

¿Moda o necesidad?

Ponente: Moisés Sánchez Arrocha
Director CECOES 1-1-2
Fecha: 06-04-2022
Lugar: Madrid

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 Canarias es un servicio administrativo que, aglutina racionalmente y coordina operativamente las actividades y servicios de las organizaciones de carácter público cuando su actividad esté directa o indirectamente relacionada con operaciones de seguridad y emergencia sea cual fuere la naturaleza del hecho que la origine.



Transformación Digital del Servicio 1-1-2 Canarias.

Órgano a través del cual la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (Dirección General de Seguridad y Emergencias) canaliza y coordina las situaciones que, afecten al normal desarrollo de la vida cotidiana en materia de **seguridad y emergencias**.



Transformación Digital del Servicio 1-1-2 Canarias.

Punto de partida

- › Atendemos personas y, en consecuencia, todas nuestras acciones deben derivar en la mejora de la atención de sus demandas bajo situación de riesgo y emergencia.
- › Procesos complejos para la toma de decisiones.
- › Coordinación de medios y recursos dispares.
- › Incidentes Rutinarios vs. Incidentes No Rutinarios.
- › Protección Civil: Centro de Coordinación Operativa (CECOP) y Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI).



Necesidades detectadas

- › Acceso a múltiples fuentes de información.
- › Necesidad de interconexión con servicios externos.
- › Facilitar la colaboración entre un conjunto heterogéneo de entidades.
- › Garantizar la seguridad, la confidencialidad e integridad de la información.
- › Un único punto de referencia para el acceso a los datos. Evitar versiones paralelas.
- › Accesible desde cualquier lugar con conexión a internet.
- › Posibilidad de acceso a la información en modo offline.

La **Transformación Digital** que se está produciendo en los diferentes servicios de emergencias y en sus sistemas de gestión es clave para poder mejorar aún más la respuesta que los servicios públicos, dan a los ciudadanos que se encuentran en una situación manifiesta de riesgo.

**1-1-2**
CANARIAS

Las mejoras de la Transformación Digital

Ofrece una infinidad de oportunidades para mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos mediante sistemas de gestión inteligente de las emergencias.



Supone un cambio en la manera de entender y actuar ante cualquier escenario, pudiéndose llevar a cabo el proceso de manera más efectiva.

Permite llevar a cabo la omnicanalidad y la interconexión, posibilitando coordinar e informar a todas las organizaciones implicadas en las respuestas y permitiendo además la difusión de información en tiempo real a la población.

Las emergencias están experimentando un proceso de digitalización, que exige afrontar con la máxima garantía los desafíos que se presentan.



Aspectos tales como:

1. Ciberseguridad
2. Servicios en la Nube
3. Herramientas Digitales Colaborativas
4. Mejora de la Localización (AML)
5. Impacto del Reglamento General de Protección de Datos

La Ciberseguridad

Disponer de una estrategia de ciberseguridad que la acompañe, al ser clave en la construcción del futuro digital ante el crecimiento exponencial de ciberataques.

Los servicios en la Nube

Asociar a la gestión de las emergencias los beneficios que la nube puede aportar al servicio: seguridad, privacidad y control, etc.

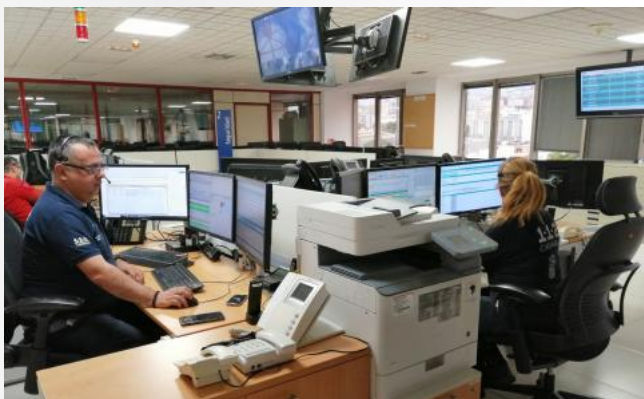
Herramientas Digitales Colaborativas

Capaz de centralizar toda la comunicación que se genera en torno a la actividad del CECOES 1-1-2 y que disponga de funcionalidades interconectadas, que a su vez faciliten la gestión a las personas que deben tratar con esa información.

Transformación Digital del Servicio 1-1-2 Canarias.

Mejora de la Localización

El recientemente implantado Advanced Mobile Location (AML), permite enviar un mensaje con los datos de localización precisa al realizar una llamada al 1-1-2, sin necesidad de instalar ningún software en el dispositivo.



Reglamento General de Protección de Datos

El Reglamento es de aplicación a todo dato que permita identificar de alguna manera a una persona. Si ese dato (información de emergencias) se procesa de alguna forma, debe cumplirlo rigurosamente.

La **Transformación Digital** en el 1-1-2 Canarias ha sido posible mediante la implantación de una plataforma de comunicación y entorno multifuncional que, nos ha permitido evolucionar en nuestra dinámica de trabajo, sustituyendo el modelo estático tradicional existente por un nuevo sistema organizativo.



La gestión de la información del Plan de Emergencias Volcánicas de Canarias (PEVOLCA) durante la erupción volcánica de la isla de La Palma mediante herramientas digitales colaborativas.



La prueba de fuego...o de la lava





La Dirección General de Seguridad y Emergencias **centralizó toda la información** que se generó en torno a la gestión de la emergencia, además de lograr la interconectividad entre los distintos organismos implicados facilitando la gestión a aquellas personas que debían acceder a esa información.

Todo estaba alineado con la Protección de Datos y con la Seguridad de la Información, bajo la Certificación del Esquema Nacional de Seguridad .

La gestión del trabajo se realizó siempre garantizando la seguridad de toda la información y, los datos se compartieron a través de un canal único de comunicación encriptado (tecnología NSA - clave de 256 bits).





La herramienta digital colaborativa del CECOES 1-1-2 permitió implementar en la gestión de la emergencia un modelo interactivo, dinámico e íntegramente digital y, deslocalizando la información, garantizando a la vez la seguridad de los datos compartidos, teniendo siempre en cuenta lo sensible de la información con la que trabajamos.





Hitos logrados gracias a la Transformación Digital.

- › Centralizar en un único entorno multifuncional toda la información tanto estática como dinámica, y ponerla a disposición del PEVOLCA.
- › Simplificación de los procesos administrativos tanto de los usuarios internos como externos.
- › Agilizar la transferencia de la información entre las distintas agencias y organizaciones bajo la dirección del PEVOLCA.
- › Disponer de toda la información necesaria a tiempo real y de tal forma que fuese accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento, favoreciendo el acceso y actualización de la misma de manera inmediata, permitiendo una visión global de la emergencia.

PEVOLCA
LA PALMA

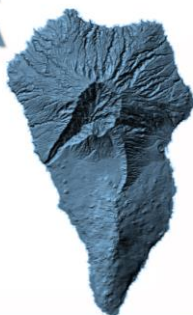


Gobierno
de Canarias

Hitos logrados gracias a la Transformación Digital.

- › Simplificación de los procesos administrativos tanto de los usuarios internos como externos.
- › Integración de cualquier ente externo con el que fuese necesario compartir información ante situaciones de emergencias, de forma rápida y simple.
- › Despliegue, bajo situaciones sobrevenidas durante la emergencia, de redes y grupos de colaboración conectados con el entorno de trabajo del **PEVOLCA**.

PEVOLCA
LA PALMA

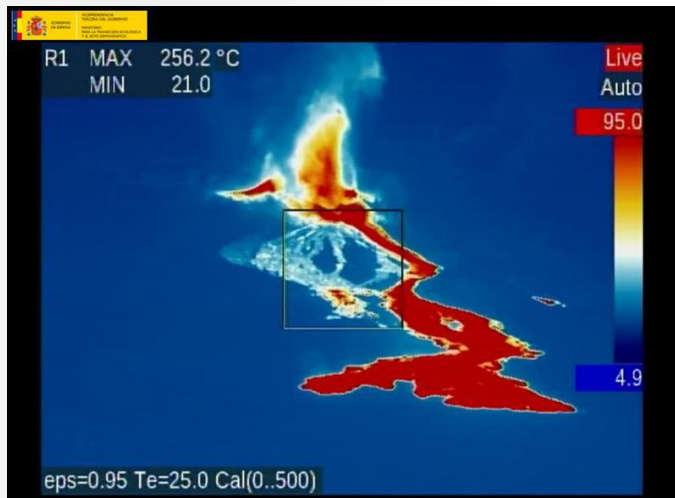


Gobierno
de Canarias



SOCINFO
digital

GSC



Consejería de Administraciones
Públicas, Justicia y Seguridad
Dirección General de Seguridad
y Emergencias

1-1-2
CANARIAS

DECLARACIÓN	EMISIÓN	VIGENCIA DECLARACIÓN			
1/2021/PEVOLCA	Fecha	24/09/2021	INICIO	FIN	
	Hora	15:00	Fecha Hora	24/09/2021 15:00	Fecha Hora

DECLARACION DE EMERGENCIA SITUACION DE EMERGENCIA NIVEL 2 SEMAFORO ROJO

EVACUACIÓN

En aplicación del Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo Volcánico en la Comunidad Autónoma de Canarias PEVOLCA, y en virtud de las competencias que tiene establecidas la Dirección de este Plan, ACTUALIZA la **ACTIVACION DEL PLAN EN SITUACION DE EMERGENCIA- NIVEL 2.**

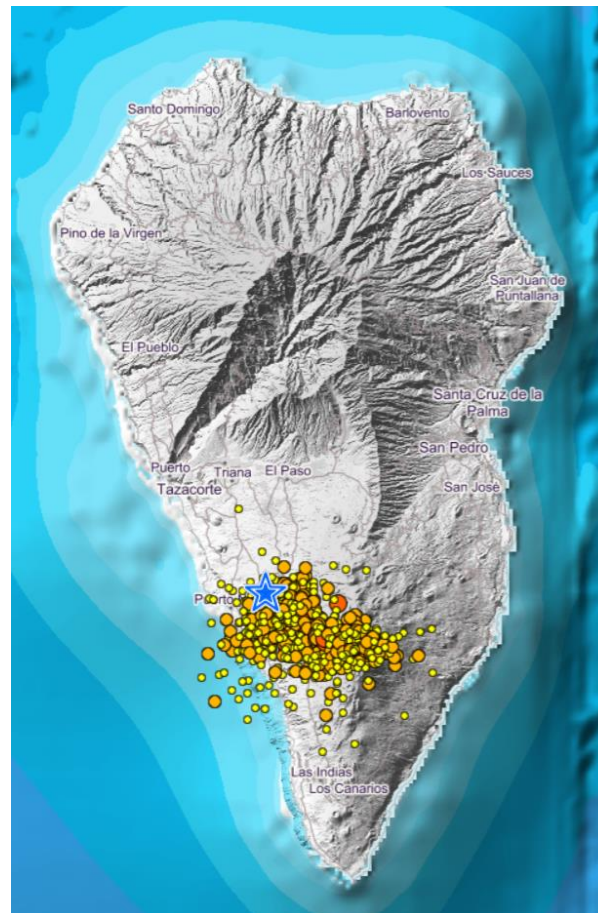
SEMAFORO DE INFORMACION A LA POBLACION ROJO.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Debido a una intensificación del fenómeno explosivo y un aumento de la inestabilidad del edificio volcánico, los materiales emitidos pueden alcanzar una mayor distancia y producirse fenómenos como llegadas de cenizas y material volcánico de alta temperatura más allá de la zona establecida como zona de exclusión, así como se podrán sentir vibraciones y detonaciones, se decretan las siguientes:

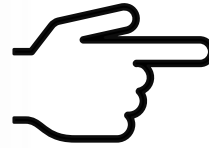
Zonas a Evacuar

Tajuya, Tacande de Abajo, Tacande de Arriba (la parte no evacuada previamente)





Laicos



"DIGITALIZAR PROCESOS PARA SEGUIR TRABAJANDO IGUAL ES EL MOTIVO DEL FRACASO DE MUCHOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN"



Seleccionar red



Principal



Comité Científico



Comité Dirección



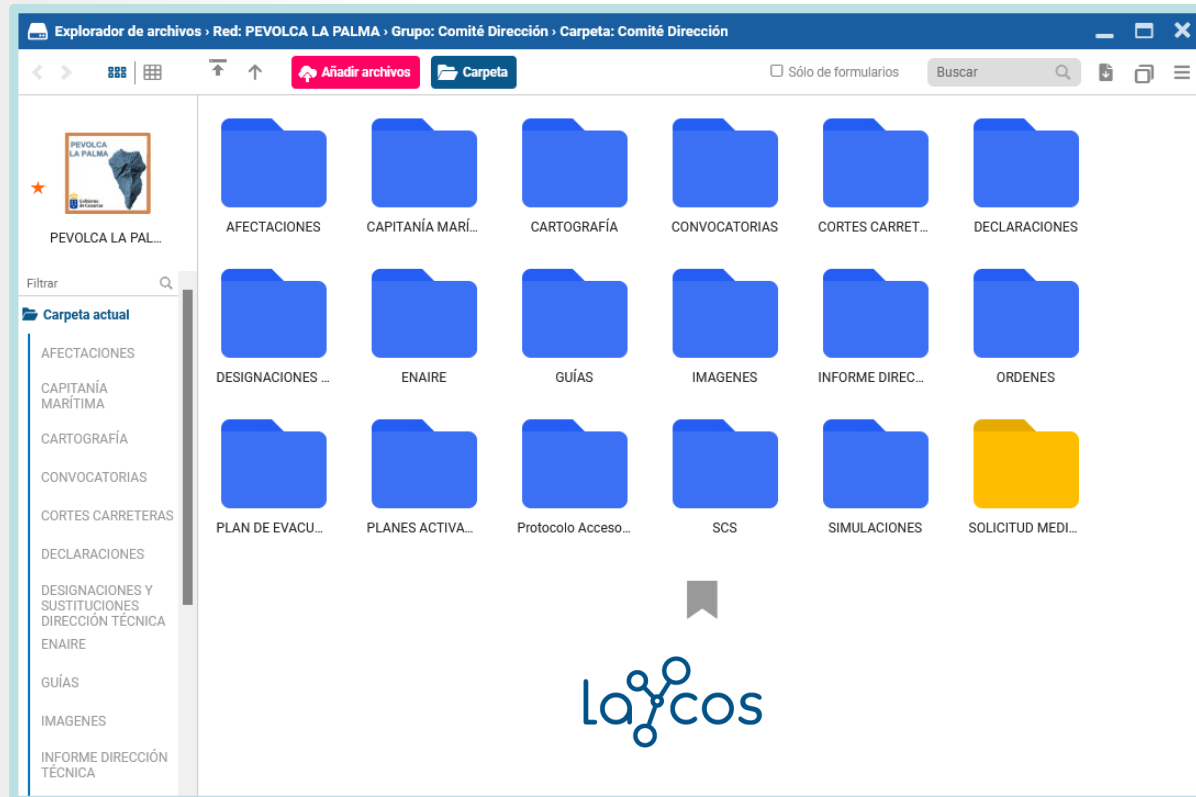
CECOES 1-1-2



Prensa



Datos preliminares...



Transformación Digital del Servicio 1-1-2 Canarias.

En lo referido a la **Transformación Digital** nuestro modelo actual se enmarca dentro de los ejes de España Digital 2025.

Estamos logrando con el esfuerzo diario mediante la implantación de una **Herramienta Digital Colaborativa**, como canal potente de comunicación que ha supuesto un cambio en el modelo de gestión, en cuanto a la transformación digital y al trabajo desarrollado diariamente en el **1-1-2 Canarias**.



Gracias por la atención prestada



© 2022 – Todos los derechos reservados
**Gestión de Servicios para la
Salud y Seguridad en Canarias**

www.112canarias.com

Perfil en twitter: @112canarias



Gobierno de Canarias