Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Memoria de Actividad 2013

A punto de cumplir 20 años como empresa y con un nuevo plan de gestión en marcha, la Empresa Pública GSC continúa dirigiendo sus esfuerzos por incrementar la satisfacción, la confianza y la seguridad de los ciudadanos de nuestro Archipiélago. En este año 2013 hemos seguido potenciando la aplicación de las nuevas tecnologías en la mejora de nuestros servicios y hemos continuado con el compromiso adquirido de promocionar la educación en la salud, formando a más de 5.000 escolares en primeros auxilios, técnicas de RCP, actuación catástrofes y consejos de autoprotección.

Dirigida por dos consejerías del Gobierno de Canarias, la Consejería de Sanidad y la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC) se encarga de las emergencias en el archipiélago desde el año 1994. Tiene encomendadas en su objeto social una amplia gama de actividades como son las urgencias y el transporte sanitario, la coordinación de las emergencias, la formación para la salud y la seguridad pública, la gestión económica y la recaudación sanitaria, siendo sus servicios punteros el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 y el Servicio de Urgencias Canario (SUC).

En todo este trayecto, el Gobierno de Canarias ha tenido presente la labor que desarrolla GSC y ha mantenido la confianza en esta empresa pública. Confianza que ha venido respaldada por el casi medio millón de personas que atendió el CECOES 1-1-2 en el año 2013. Durante este año, este servicio, además, ha dedicado gran parte de sus esfuerzos a reforzar su política de aumentar los niveles de cultura de la emergencia y la autoprotección en la población, como elemento clave para prevenir y controlar determinados riesgos a los que se expone el ciudadano y así garantizar su seguridad.

Por su parte, el SUC que atendió cerca de 300.000 peticiones de ayuda sanitaria urgente y coordinó la realización de 854.337 servicios en Canarias, lo que supuso trasladar a 451.899 pacientes a través de la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente, se ha consolidado además como un servicio de referencia en teleasistencia a primeros intervinientes que han logrado salvar la vida de un familiar o de otros ciudadanos gracias a poner en práctica las indicaciones que los médicos del SUC les dan a través del teléfono.

Durante este año hemos continuado con un proceso de trabajo duro y difícil para garantizar los servicios a pesar de los ajustes presupuestarios, un proceso que es continuo, que no se acaba con el cierre del año y que seguirá impregnando nuestra filosofía de trabajo.

Una empresa que también invierte en formación con la participación en simulacros y preventivos propios y con otras instituciones de emergencias. Todo ello gracias al buen hacer de nuestros profesionales, que nos permiten situarnos, año tras año, como uno de los servicios mejor valorados por la ciudadanía canaria.

Luis Rodríguez Neyra

La Empresa	4
Consejo de administración	5
Equipo directivo	5
Equipo humano	5
Organigrama	6
Dirección Gerencia	7
Unidad de apoyo a la gestión administrativa y relaciones laborales	7
Unidad de comunicación y atención personalizada:	9
• Gestión de la información en INR	9
• Redes sociales: Twitter y Youtube	12
Unidad de Informática y Desarrollo	14
Unidad de Recursos Humanos	14
División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios	15
Unidad de Gestión Económica	15
Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios:	15
• Plan de Salud de Canarias	15
• Recaudación y facturación	16
• Gestión de servicios de colaboración y asistencia al órgano recaudatorio del Servicio Canario de Salud	16
• Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia	18
División del Servicio de Urgencias Canario	19
Transporte sanitario urgente	19
Transporte sanitario no urgente (TSNU)	24
Otras actividades:	26
• Simulacros y Preventivos	26
• Formación	28
• Proyectos	30
Fue noticia	33
División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad	34
Actividad	34
Renovación de la infraestructura tecnológica	39
Sistema de alertas para el sector turístico	39
Cultura de la emergencia y de la autoprotección	40
Fue noticia	42

La Empresa

Gestión de Servicios y Seguridad en Canarias (GSC) es una empresa pública del Gobierno de Canarias adscrita a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, constituida como una sociedad anónima unipersonal el 30 de septiembre de 1994 bajo el nombre Gestión Sanitaria de Canarias, y cuyo objeto social fue modificado el 16 de diciembre de 1996 así como su denominación social el 18 de julio de 2000.

Con un accionariado 100% público del Gobierno de Canarias y un capital social de 4.868.181,00 euros, su objeto social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos sociales, es el siguiente:

- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos, actuando como entidad colaboradora de recaudación
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial
- Coordinación de todos los niveles asistenciales de la atención urgente
- Coordinación del transporte sanitario de urgencias de cualquier tipo.
- Formación en materia de atención y gestión a la urgencia y emergencia sanitaria, así como en educación para la salud.
- Concertar con instituciones públicas y privadas las actuaciones tendentes a la realización de los objetivos de la sociedad.
- Crear o participar en otras sociedades o instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores.
- Prestar servicios operativos y de formación en materia de seguridad pública para lo cual podrá gestionar centros y establecimientos de naturaleza pública o privada, así como contratar equipos humanos y materiales.

Consejo de Administración	
Excma. Sra. Dña. Brígida Mendoza Betancort	Presidente
Consejera de Sanidad	
Excmo. Sr. D. Javier González Ortiz	Vicepresidente
Consejero de Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Francisco Pérez Ojeda.	Vocal
Secretario general técnico Consejería de Sanidad	
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Vocal
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Cristina de León Marrero	Vocal
Secretaria general técnica Consejería Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Manuel Santana Pérez	Vocal
Director general de Seguridad y Emergencias	
Ilmo. Sr. D. Joaquín Mario Morales Romero	Vocal
Director general de Recursos Económicos del Servicio Canario de Salud	
Ilma. Sra. Dña. Zaira Gil Navarro	Vocal
Secretaria general del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Carolina Darias San Sebastián	Vocal
Sr. D. Luis Rodríguez Neyra	Secretario No Administrador
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Consejera Delegada
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Dña. Otilia Olascoaga Hernández	Letrada Asesora

Equipo directivo
D. Luis Rodríguez Neyra
Director gerente
D. Luis Santacreu Ríos
Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2
Dña. Urma Martín Batista
Directora de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios
D. Luis Cabrera Peña
Director del Servicio de Urgencias Canario (SUC)

Equipo humano

El equipo humano a 31 de diciembre de 2013, distribuido en cada una de las divisiones de la empresa, lo formaba un total de 247 personas, de los cuales aproximadamente un 47% son profesionales con titulación superior universitaria de licenciatura o diplomatura, un 17 % con titulaciones de formación profesional, un 27 % con titulación de bachiller y un 9% con EGB y ESO.

Categoría profesional	
Director Gerente	1
Director de División	3
Responsable de Unidad	14
Médico Coordinador	32
Coordinador Multisectorial	14
Médico Asistencial recursos aéreos	10
Enfermero Asistencial recursos aéreos	11
Técnicos	46
Gestores	87
Asistente de Dirección Gerencia	1
Administrativos	26
Otras categorías	2
Total	**247**

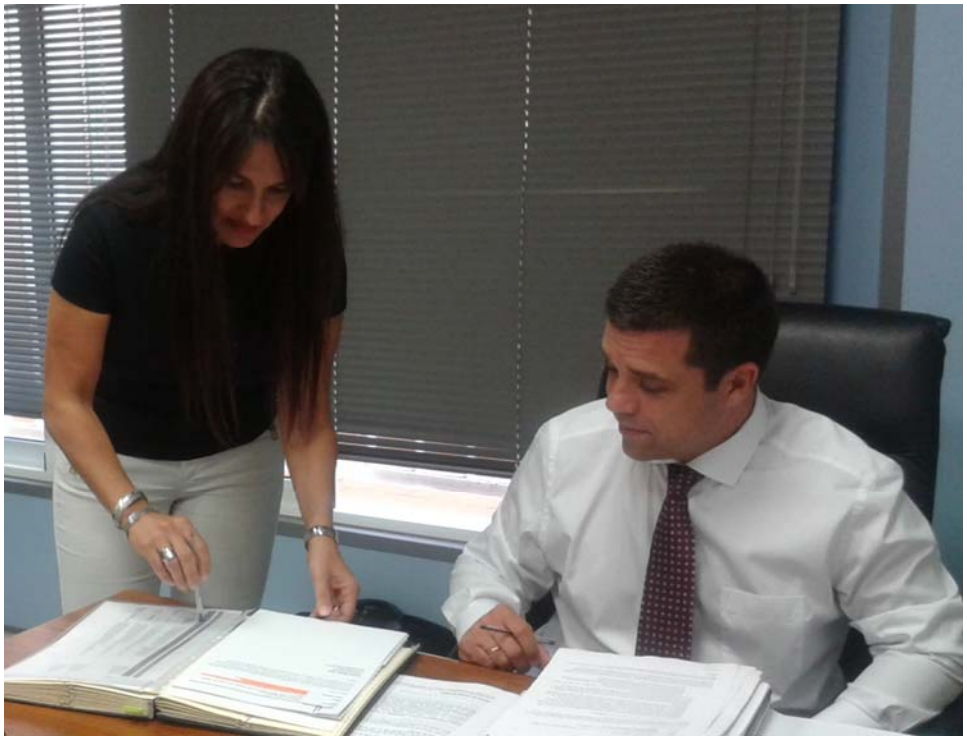
ORGANIGRAMA

Dirección Gerencia

En líneas generales y sin perjuicio de las actividades propias de control y dirección de la sociedad, los cometidos de esta Dirección son los siguientes:

- Suscripción, control, seguimiento y verificación del cumplimiento de convenios y acuerdos suscritos con la Administración
- Control, seguimiento y comprobación del cumplimiento de objetivos asignados a las diferentes divisiones y unidades de la empresa
- Control, seguimiento y aseguramiento del cumplimiento de las directrices emanadas de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad y por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias

La Dirección Gerencia de GSC tiene adscritas cuatro Unidades que se encargan de dar soporte en sus respectivos ámbitos de actuación, a todas las Divisiones integrantes de GSC.



Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, así como las relaciones laborales entre ésta y su representación social.

De manera genérica realiza, entre otras, las siguientes funciones:

- Asesoramiento jurídico.
- Control de los expedientes judiciales.
- Gestión y control de los procedimientos de contratación.
- Gestión y control de coberturas - tanto de recursos humanos y materiales de GSC, como la actividad que realiza- a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.
- Asesoramiento y gestión de las relaciones laborales existentes entre la empresa y la representación social de la misma.

Dichas actuaciones se encuentran asignadas según categorías o grupos profesionales.

En este sentido, los Técnicos Superiores de esta Unidad se encargan de llevar a cabo la tramitación de los procedimientos de contratación que la entidad precise, velando por la regularidad de todo el proceso y su conformidad a derecho.

Del mismo modo, los técnicos de la Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales de GSC desarrollan cuantas tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión fuesen precisas para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

Igualmente, y sin perjuicio de la continua labor de asesoramiento que se realiza hacia todas las Divisiones, tanto a nivel interno como en lo referente a las reclamaciones con repercusiones jurídicas que se pudieran recibir por parte de proveedores o usuarios de los servicios que se prestan, estos técnicos se encargan de la elaboración de los informes jurídicos precisos para dar soporte técnico a las decisiones que adopta la Dirección Gerencia. Asimismo, asumen la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, suscritos con entidades públicas y privadas, asistiendo en representación de la empresa a los requerimientos que sean realizados a ésta por parte de la Inspección de Trabajo, Inspección de Servicios y del Juzgado, entre otros.

Asimismo, esta Unidad se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social (carácter mensual) o con la Administración Tributaria (carácter anual) tiene cada uno de los 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC.

Esta Unidad también gestiona la suscripción de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo –además- un control continuado sobre las renovaciones que se precisen de cada una de las pólizas en las que GSC aparece como tomadora, y que en la actualidad ascienden a 54.

La suscripción de las pólizas de seguros y su renovación recae en esta Unidad

Además, dentro de la labor del personal señalado, se encuentra la de ejercer las acciones de interlocución con el Despacho de Abogados externo contratado para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil.

El Técnico de Gestión Administrativa de esta Unidad se encarga de controlar las renovaciones contractuales y los convenios suscritos por GSC, que en la actualidad asciende a 220, velando porque cada una de ellas se realice con la previa conformidad de cada una de las Divisiones que soportan el gasto.

Por su parte, el Técnico de Gestión de Relaciones Laborales se ocupa de la recepción de los escritos y demandas solicitadas por el Comité de Empresa, analizando las cuestiones que éste plantea y redactando la adecuada respuesta a los mismos. Además, se encarga, ante la Inspección de Trabajo, de tramitar la documentación que se derive de las controversias que surjan de las relaciones laborales entre GSC y sus trabajadores.

Unidad de Comunicación y Atención personalizada

❖ Unidad de Comunicación

La empresa pública GSC tiene integrada en la Dirección Gerencia la gestión de la comunicación externa e interna de la empresa, así como la atención a los usuarios a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

Los técnicos de Comunicación e Imagen se encargan de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas; diseño y gestión de contenidos de las páginas web de GSC, SUC y 1-1-2; la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas así como a centros educativos con charlas formativas; y de la coordinación de la actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio, CECOES 1-1-2 y Servicio de Urgencias Canario (SUC) como acciones principales relacionadas con la comunicación externa de la empresa.

Dentro de la comunicación interna, se encuadra la elaboración del boletín mensual de la empresa y de la memoria anual; la organización de las campañas promocionales, así como la supervisión de la aplicación de la identidad corporativa, tanto de GSC como de sus divisiones.

La atención telefónica a medios de comunicación incluye más de 35 crónicas diarias en directo, en radio y TV, en los informativos locales y regionales.

Gestión de la información en INR

Durante 2013 la Unidad de Comunicación ha llevado a cabo la gestión informativa de los siguientes INR:

- *Alerta FMA por lluvia, fenómenos costeros y viento (marzo)*
- *INR Incendio forestal GC (octubre)*
- *Alerta FMA (2 de diciembre)*
- *Alerta FMA (9 de diciembre)*

La gestión de la comunicación durante un INR se rige por las directrices emanadas de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y sigue un sistema de trabajo ya establecido que implica sumar a la actividad normal y diaria la información generada por el propio INR.

En estos casos los medios de comunicación demandan al mismo tiempo información del INR pero también continúan elaborando información de sucesos, reportajes que han solicitado o noticias que se han generado desde la Unidad.

La comunicación en un INR implica además de la actividad normal de la Unidad lo siguiente:

- redacción envío de convocatorias de prensa
- organización de ruedas de prensa
- actualización de información objeto de la rueda de prensa
- redacción y envío de notas de prensa
- redacción y envío de consejos a la población
- redacción y envío de avisos y comunicados urgentes
- edición y envío de fotografías, audios, vídeos y animaciones
- monitorización y seguimiento de las redes sociales
- redacción y envío de Twitter
- envío de videos a través del canal de you tube del 1-1-2 Canarias
- portavocía
- actualización de páginas webs
- redacción de informes y cualquier otra actividad que solicite la Dirección General de Seguridad y Emergencias

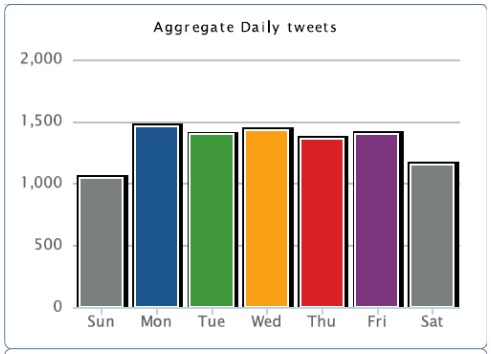
Por otra parte, ante un INR, los destinatarios de la información que gestiona la Unidad no son sólo los medios de comunicación, a estos se suman la población a través de las redes sociales, el 012, consulados en su caso, medios de comunicación internacionales, así como gabinetes y autoridades del Gobierno que solicita en cada caso la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

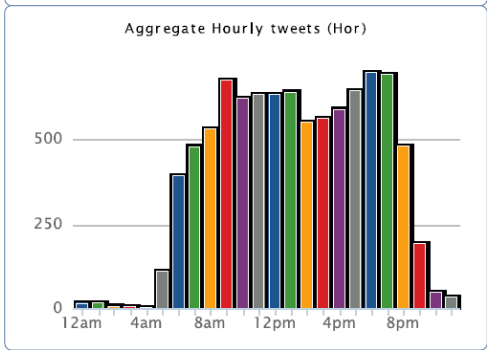
Actividad Unidad de Comunicación 2013	
Boletines internos mensuales	12
Memoria anual de actividad	1
Gestión de visitas al centro Visitantes	28 419
Gestión y realización de visitas a centros educativos (IES) - Charla formativa sobre el buen uso del 1-1-2 y cultura preventiva	26 centros 1.700 alumnos
Gestión y realización de visitas a centro educativos (IES) - Charla formativa del SUC sobre consejos de autoprotección en caso de catástrofe sanitaria (Contenidos del Proyecto Plescamac)	2 centros 150 alumnos
Gestión y realización de visitas a centros educativos (CEIP) - Charla formativa del SUC sobre primeros auxilios	52 centros 3.100 alumnos
Organización de participación/cobertura informativa en jornadas, ferias, preventivos y simulacros: • Charlas en consulado británico (Lanzarote) • Jornadas de gestión de la información en emergencias • Feria Gran Canaria accesible • Jornadas de Emergencias de Los Realejos • Congreso OCP • III Jornadas de Seguridad Vial • Curso planificación de simulacros – PLESCAMAC • Expo emergencias Santiago del Teide • Jornadas Emercimil • Jornadas de puertas abiertas del Hospital Juan Carlos I • Simulacro CANASAR • Simulacro MARSEC • Simulacro Escuela Enfermería • Simulacro Aeropuerto Tenerife Norte • Simulacro Aeropuerto Tenerife Sur • Simulacro Cabildo de Gran Canaria	16
Organización y gestión del material promocional y publicitario en: • Visitas a sala • Visitas a centros educativos • Participación en jornadas y eventos	
Organización y cobertura informativa de eventos: • Día Europeo del 1-1-2 • Jornadas Tecnología y Nuevas Emergencias • Presentación de la App FRESS • Seminario de Enfermedades tropicales • II Jornadas Atlánticas de catástrofes • Instalación DEA en el Teatro Cuyás	6
Redes sociales: seguimiento 24 horas	
• Perfil en Twitter @112canarias	Seguidores: 35.283 Tweets emitidos: 8.835
• Canal You tube: cecoes112	Suscriptores: 64 Reproducciones:19.227

Actividad Unidad de Comunicación 2013	
Campañas informativas en redes sociales: • Sistema SOMU • Riesgo 0 actividades al aire libre • XV Aniversario 1-1-2: concienciación sobre el uso del 1-1-2 • Uso de la App FRESS • Avisos de alerta por FMA en alemán • Riesgo 0 incendios forestales	6
Atención telefónica a medios	120-130 llamadas/día
Microespacios mensuales con consejos de primeros auxilios del SUC difundidos en red de emisoras de radio	12
Gestión de reportajes, entrevistas y monográficos	33
Notas de prensa de incidentes - Total desde el inicio del servicio: 7.723 notas	1.078
Notas de prensa generales	113 (incremento del 4% sobre el total de notas de 2012)
Crónicas en directo en TV y radio (sólo las pactadas previamente)	Más de 35 diarias
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA • FMA por lluvia, fenómenos costeros y viento (marzo) • INR Incendio forestal GC (octubre) • FMA – 2 de diciembre • FMA – 9 de diciembre	4
Control de difusión en medios, archivo fotográfico y actualización de bases de datos	diario
Actualizan de contenidos páginas Web: • Gobierno de Canarias: inclusión de notas de prensa • GSC: gestión y elaboración de contenidos. Recientemente actualizada • 1-1-2: gestión y elaboración de contenidos. Recientemente actualizada • SUC: gestión y elaboración de contenidos. En proceso de actualizació • Proyecto PLESCAMAC (SUC): elaboración de contenidos	

Redes sociales: Twitter y Youtube

Los canales de información puestos en marcha por el personal de la Unidad el 30 de mayo de 2012, Twitter y canal Youtube, continúan al alza y siguen suponiendo un salto cualitativo y cuantitativo en la actividad del departamento, lo que nos permite llevar la información del Centro Coordinador y del Servicio de Urgencias Canario no sólo a los medios de comunicación, sino también a la población, todos los días del año y con un seguimiento de 24 horas.





Tweet emitidos por @112canarias por horas y días de la semana hasta diciembre de 2013

El perfil de Twitter @112canarias es, en número de seguidores, la cuenta más seguida dentro de la red del Gobierno y cerramos el año 2013 siendo la más seguida de las cuentas de servicios 1-1-2 en todo el territorio nacional por encima comunidades como Madrid o Cataluña.

Este perfil se ha convertido en un referente para los seguidores de las redes sociales en diferentes situaciones, como por ejemplo durante los diferentes episodios de Fenómenos Meteorológicos Adversos registrados en el Archipiélago o en los incendios forestales declarados durante el verano.

No obstante, también ha conseguido ser un canal eficaz para la difusión de la cultura preventiva en el campo de las emergencias como así lo ha demostrado el alcance de los tweets enviados en las diferentes campañas denominadas #Riesgo0 y relacionadas con fenómenos meteorológicos adversos, incendios forestales o normas de actuación en espectáculos públicos entre otras.

Por otra parte, mediante el canal 1-1-2 Canarias en YouTube la población puede ver otro aspecto del Centro Coordinador en imágenes, ya que puede acceder por ejemplo a videos relacionados con intervenciones de los recursos de emergencia en incidentes reales, animaciones en las que se describe la evolución de un incendio forestal a lo largo de los días hasta que se logra su control o extinción, ...

Además es el canal utilizado para colgar los videos explicativos relacionados con las campañas de autoprotección del Gobierno de Canarias y con la App FRESS112. Estas imágenes han despertado un gran interés entre los ciudadanos y los profesionales del sector de las emergencias como así lo demuestra las miles de descargas de esta App.

❖ Unidad de Atención personalizada

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

El total de expedientes resueltos en Canarias en 2013 ascendió a 1.182, un 15% más con respecto a los tramitados en 2012.

En el estudio por territorios, en Las Palmas se recibieron un total de 511 solicitudes, esto es, 19 más que en 2012.

Del total de solicitudes, 90 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente y urgente, lo que supone un 25% menos con respecto a 2012. Se elaboraron 342 certificados, fundamentalmente de servicios llevados a cabo por el SUC, lo que ha supuesto un incremento en la actividad de un 20%. Y en cuanto a las solicitudes clasificadas como otras informaciones, que consisten en la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones, fueron 79, un 8% menos con respecto a 2012.

En 2013, esta Unidad resolvió un 15% más de expedientes respecto al año anterior

En Santa Cruz de Tenerife se tramitaron un total de 671 solicitudes, esto es, 134 más que en 2012. Del total de estas solicitudes, 203 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente, lo que supone un 4% menos que en 2012. Se realizaron 307 certificados de asistencia, en su mayoría del SUC, lo que ha supuesto un incremento del 45% con respecto al año anterior. Y, por último, se tramitaron 161 solicitudes de otras informaciones relativas a la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones, en su mayoría de servicios relacionados con el 1-1-2 y que han supuesto un 42% más que en 2012.

Las reclamaciones de tipo sanitario continúan siendo más numerosas en la provincia de S/C de Tenerife, que llegan a doblar a las recibidas en Las Palmas. El mayor número de expedientes tramitados lo aglutinan los certificados de asistencia del SUC, recibidos en mayor medida en Las Palmas. Sin embargo, este año se ha apreciado un notable aumento de los certificados de llamada del 1-1-2, donde las cifras de Tenerife doblan a los recibidos en Las Palmas. En cuanto a la gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones, la mayor parte se han resuelto en la provincia occidental, que no sólo se han incrementado con respecto a 2012 sino que superan a los tramitados en Las Palmas en más de 80.

	Islas orientales	Islas occidentales	TOTAL CANARIAS 2012
Reclamaciones SUC	31	61	92
Reclamaciones TNU	55	140	195
Reclamaciones 1-1-2	4	2	6
Total Reclamaciones	**90**	**203**	**293**
Certificados SUC	318	263	581
Certificados TNU	5	4	9
Certificados 1-1-2	19	40	59
Total Certificados	**342**	**307**	**649**
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones SUC	42	34	76
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones 1-1-2	37	125	162
Gestión de otras informaciones para TNU	0	2	2
Total OI	**79**	**161**	**240**
TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS	**511**	**671**	**1.182**

Unidad de Informática y desarrollo

La Unidad de Informática y Desarrollo lleva a cabo entre sus funciones el Desarrollo Informático, Soporte a Sistemas Informáticos (a excepción de los exclusivos de las Salas Operativas), Gestión Técnico-administrativa de Telefonía, Mantenimiento de Inmuebles, Gestión Administrativa de Sistemas de Extinción y de otras actividades y materias encomendados expresamente por la Dirección Gerencia, como por ejemplo el control de extracción de grabaciones de voz y otras propias de Servicios Generales.

Esta unidad se encarga tanto del mantenimiento de los sistemas existentes -de su mejora y evolución- como de la planificación, desarrollo, implantación y puesta en funcionamiento de nuevos sistemas alternativos o adicionales que puedan suponer una mejora en la operatividad de la empresa. En este sentido, destaca el desarrollo interno, con medios propios, del aplicativo de gestión del servicio de Transporte Sanitario No Urgente.

Pero la principal actividad de la Unidad de Informática y Desarrollo, se centra en el mantenimiento de los sistemas tecnológicos de la empresa, tanto desde el punto de vista preventivo, a efectos de minimizar las averías, como desde el correctivo, mediante el que se resuelven las incidencias no evitables por previsión.

Esta actividad se ve complementada mediante la suscripción de los oportunos contratos de mantenimiento con las empresas más especializadas de cada sector implicado.

La reducción del gasto en electricidad, telefonía y consumibles fue una de sus tareas

Asimismo es especialmente relevante la actividad destinada al mantenimiento de los servicios permanentes prestados por GSC, que requieren vigilancia y resolución las 24 horas del día y los 365 días del año, como por ejemplo, la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente.

Además esta Unidad colabora con otros departamentos de la empresa para dar el soporte técnico necesario a la actividad que realizan como es el caso de la extracción de grabaciones de voz tanto para la gestión de calidad interna como para la atención a reclamaciones e investigaciones judiciales.

Durante 2013, esta Unidad centró la mayor parte de su actividad en acciones enfocadas a reducir el gasto en los consumos de electricidad, telefonía y consumibles.

Igualmente, durante este ejercicio esta Unidad se encargó de la adaptación de la infraestructura informática y tecnológica de la empresa a las nuevas instalaciones administrativas con sede en el Centro de Salud de Tincer.

Unidad de Recursos Humanos

Esta unidad es la encargada de realizar la gestión de nóminas, gestión de incidencias, contrataciones, altas y bajas de personal, gestión del control de presencia y análisis del absentismo del personal. Además, tiene como objetivo asignado la gestión, control y seguimiento de la política de contratación de personal de la empresa mediante la coordinación de los procesos de selección entre las diferentes divisiones de GSC.

División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

La actividad desarrollada por esta división se centra en tres grandes áreas: la gestión económica, la gestión de recursos humanos y la de servicios sanitarios.

Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- Área fiscal: gestiona todos los asuntos, la información y los documentos relacionados con las obligaciones de carácter tributario que afecten a esta sociedad.

- Área contable: se encarga de la adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para los registros contables. Además, es responsable de la supervisión de los procesos de auditoría y control financiero, ejercidos tanto por empresas privadas como por la administración, así como de la elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.

- Área financiera-económica: se ocupa del estudio de las condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como del seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera. Del mismo modo se encarga de la gestión óptima de la tesorería.

- Área presupuestaria: elabora el informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de coste y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Las principales actividades y proyectos gestionados por la Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios durante el ejercicio, se pueden resumir en los siguientes:

PLAN DE SALUD DE CANARIAS

En el ámbito de la planificación, coordinación, promoción y protección de la salud y de la prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud, las actividades desarrolladas, en 2013, se resumen en las siguientes:

- Apoyo técnico cualificado en materias relacionadas con la farmacovigilancia, al objeto de establecer un plan de acción, mediante la creación de un grupo de profesionales altamente cualificados que garanticen el

cumplimiento de las condiciones preventivas de los fármacos, así como el análisis posterior de los efectos secundarios de los mismos.

- Asesoramiento y apoyo técnico al proyecto del Plan de Salud de Canarias a través de la realización, ejecución y prestación de los servicios de apoyo técnico cualificado en materia de comunicación en el ámbito del Plan de Salud de Canarias.

RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN

Las principales funciones realizadas en este ámbito fueron:

- Notificación de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 30/1992.

- Notificación de Facturas asistenciales de las diferentes Unidades de Facturación de los Hospitales y Gerencias de Atención Primaria de la Comunidad Autónoma Canaria, en vía ordinaria, conforme a la Ley 30/1992 y 58/2003 General Tributaria.

- Gestionar el cobro en vía ordinaria, excepto la recaudación, la cual corresponde directamente a la Tesorería del Servicio Canario de la Salud, de las facturas emitidas, tanto del transporte sanitario así como de las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.

- Emisión y control de cobros de las facturas emitidas derivadas de la prestación de servicios realizadas por la empresa.

Para el desarrollo de las actividades descritas esta Unidad gestiona diferentes aplicativos informáticos. Por una parte, aplicativos propios de GSC, dirigidos a la captación de datos asistenciales por prestación de servicios de Transporte Sanitario, conocido como Hipatia, así como aplicativos externos, los cuales, sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria) y Taro o SAP (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del Transporte Sanitario.

GESTIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA AL ÓRGANO RECAUDATORIO DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD EN RELACIÓN A LAS ASISTENCIAS HOSPITALARIAS, ATENCIÓN PRIMARIA Y TRANSPORTE SANITARIO

- **Notificaciones**

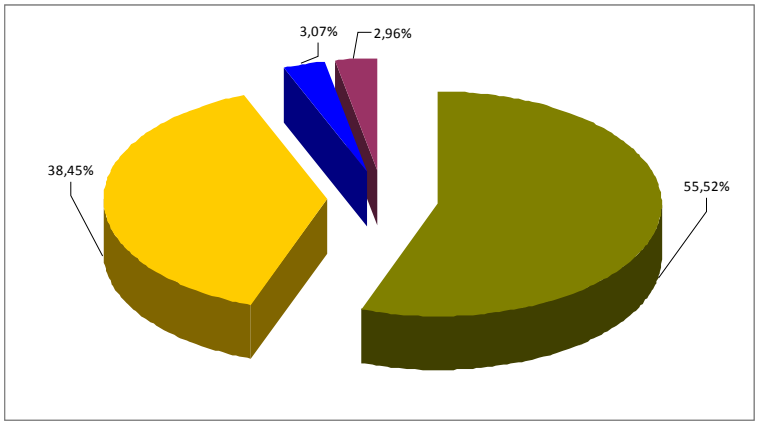
La encomienda actual, en materia de prestación de servicios de colaboración con el órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud, otorga a esta empresa la actuación en materia de notificación de todas las liquidaciones realizadas en vía voluntarias por los diferentes centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad.

Durante 2013, el mayor volumen de actividad lo concentraron las notificaciones personales, es decir, aquellas que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con 14.637,656,32 euros, y una representación en términos porcentuales del 55,52%. Además, las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos, ascendieron a 6.550.774,26 euros con una representación porcentual del 38,45%. A este respecto, hay que señalar que estas dos tipologías de notificaciones representan, para la gestión de la Unidad de Facturación y Recaudación, mayor relevancia en cuanto a su control y seguimiento, ya que dan origen a la facturación interna de la empresa, en base a la encomienda de gestión en vigor.

De la misma forma, y con menor incidencia, destacan las notificaciones en propio centro con un importe de 670.859,90 euros y una representatividad del 3,07%, a la vez que un importe de 645.674,42 euros de facturas cobradas y no notificadas, con un porcentaje representativo del 2,96%, siendo esta última, facturas que han sido notificadas, pero que no tenemos constancia de dicha notificación, pero al estar cobradas, entenderemos siempre que están notificadas.

De lo facturado en el ejercicio 2013, se observa un incremento del 20,42% respecto al ejercicio 2012

Notificaciones 2013



El tiempo medio de notificación, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de salida para la entrega en Correos, ha sido de 7 días. Esta mejora en los tiempos se ha logrado optimizando los recursos existentes y diseñando una estructura de explotación de datos entre SAP y ACCESS, lo que ha permitido, entre otros, lo siguiente:

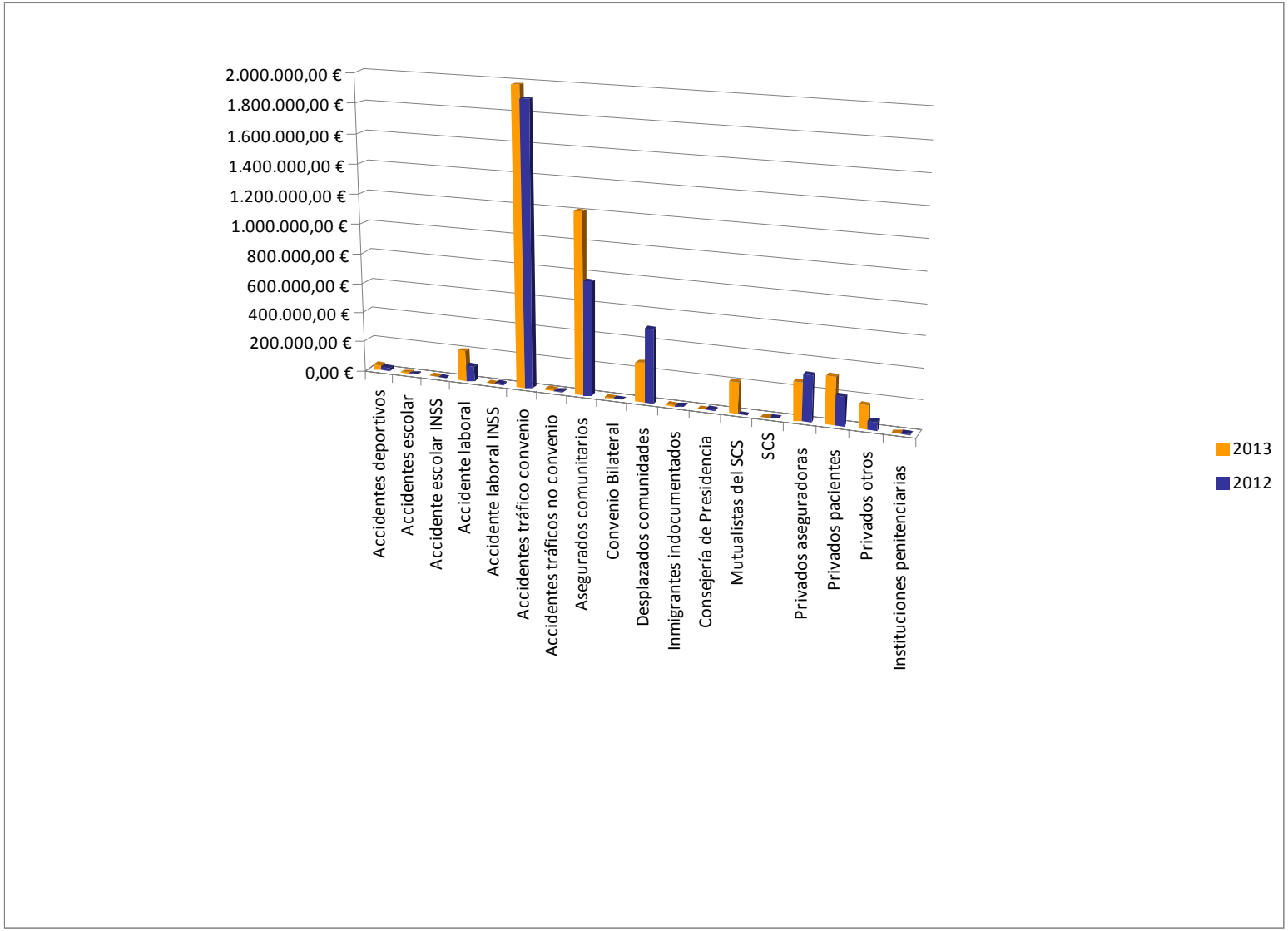
- Generación automática de ficheros para correos online.
- Generación automática de detección de errores en dirección.
- Emisión de email con facturas erróneas a las diferentes Unidades.
- Notificación masiva externa a SAP a través de Web Services
- Impresión masiva de Acuses de Notificaciones Administrativa
- Control Acuses No Recibidos

- **Facturación Transporte Sanitario**

A través de la facturación del transporte sanitario, desde la empresa pública GSC se intenta realizar la captación y liquidación, para su posterior emisión del documento liquidativo o factura, de aquellas asistencias susceptibles de ser facturadas conforme a lo establecido en el Art. 16 y 83 de la Ley 14/1986 de 25 de abril General de Sanidad, y de esta forma ajustarnos a lo establecido en la encomienda en vigor.

De lo facturado en el ejercicio 2013, se observa un incremento del 20,42% respecto al ejercicio 2012, siendo en términos absolutos la diferencia de 790.239,60 euros.

Facturación transporte sanitario



SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

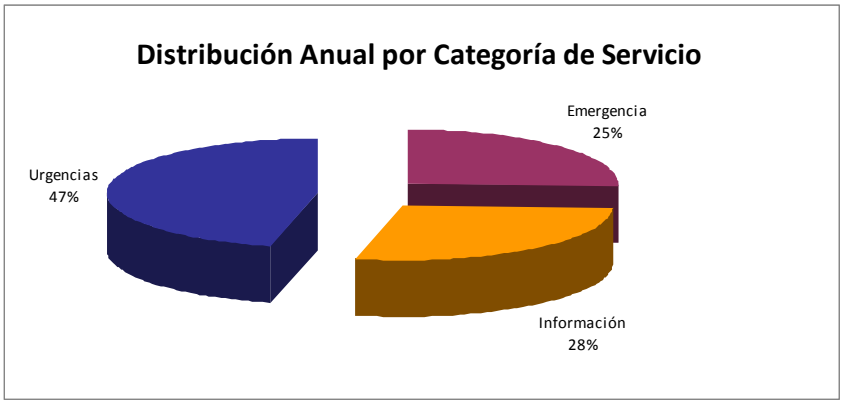
A raíz del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad, la organización y control del servicio telefónico se ha dotado de los recursos, tanto humanos como materiales, necesarios para dar respuesta a la población en materia de atención a la mujer víctima del maltrato, violación, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato.

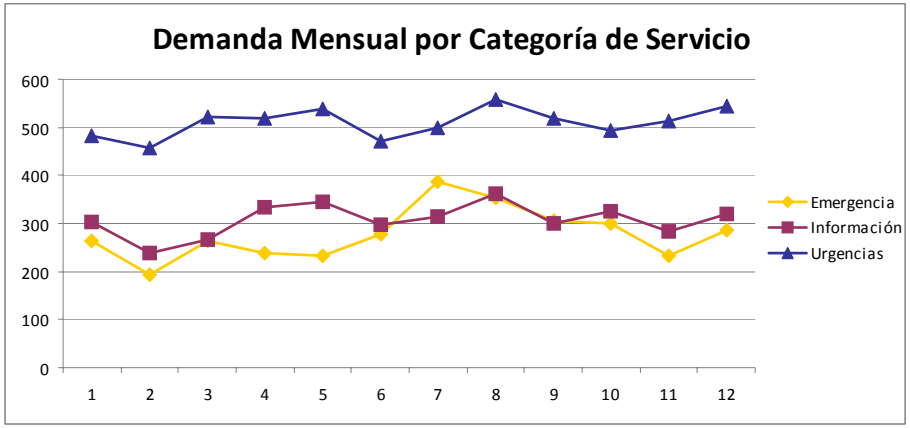
Durante el desarrollo del ejercicio 2013, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 13.136 asistencias, lo cual supone una media diaria de 36 llamadas.

En cuanto a tipología asistencial, se observa como el volumen de llamadas destaca en las urgencias, duplicando prácticamente a las dos restantes.

Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una "situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona", y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas.

Los siguientes gráficos, nos muestran la evolución de la demanda en el ejercicio 2013, en sus tres modalidades asistenciales, así como el reparto en términos porcentuales.





División del Servicio de Urgencias Canario

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es un servicio público en alerta las 24 horas del día durante todo el año, que permite movilizar de forma rápida y eficaz los recursos necesarios para atender todas las urgencias sanitarias extrahospitalarias que se produzcan en cualquier punto del Archipiélago.

Puesto en marcha por el Gobierno de Canarias el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre Urgencias Sanitarias 061 nació un centro coordinador y una red de transporte sanitario urgente que tenía como principal cometido la coordinación y gestión de las asistencias sanitarias prehospitalarias en casos de urgencia y emergencia tanto por vía terrestre como aérea.

En 1998 con la puesta en funcionamiento del 1-1-2, este servicio cambia su teléfono de acceso, que hasta ese momento era el 061, y modifica también su denominación por la de Servicio de Urgencias Canario (SUC) para integrarse en el CECOES 1-1-2.

Además, desde el año 2000 a GSC, a través del SUC, le fueron encomendados los servicios de transporte sanitario terrestre de la totalidad de las islas, lo que engloba no sólo el transporte sanitario urgente que venía realizando desde diciembre de 1994, sino también el transporte sanitario no urgente (programado y diferido), mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo.

Pero además de esta actividad, durante 2013, el SUC llevó a cabo otros servicios recogidos en su cartera como fueron la consultoría médica, transporte entre centros sanitarios (Transporte secundario y Transporte Sanitario Urgente), teleasistencia, cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos, visita a domicilio (sólo en Las Palmas de Gran Canaria), realización de simulacros, divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos científicos, jornadas formativas, etc. y formación.

Transporte Sanitario Urgente

El SUC atendió durante el año 2013 a un total de 257.251 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, lo que supone haber gestionado una media de 772 demandas diarias solicitando ayuda, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios, con un total de 277.885 anuales.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 57% de los servicios, mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 43%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron diciembre con 25.386 demandas y enero con 24.139 demandas, y los de menor actividad junio, con 21.815 y abril con 21.729 demandas sanitarias.

A lo largo de 2013 el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 277.855 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 75,8% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto se resolvió mediante la teleasistencia, es decir, a través del asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias.

Para la resolución de estos incidentes fue necesaria la intervención de 210.749 recursos, cifra que incluyó la movilización de ambulancias de Soporte Vital Avanzado, Sanitarizado y Básico, Vehículos de Intervención Rápida, Vehículos de Asistencia Médica (solo en Gran Canaria), así como el avión y los dos helicópteros medicalizados. Muchos de estos servicios fueron apoyados por la teleasistencia de los médicos coordinadores

El 81% de las activaciones correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido por un 7% por las ambulancias de soporte vital avanzado, que son vehículos que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada, así como en un 8% también de las ambulancias sanitarizadas, que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente. Por su parte, los helicópteros medicalizados fueron activados en 171 ocasiones para emergencias sanitarias y en 583 ocasiones para transportes secundarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 686 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

El destino de los pacientes fueron los hospitales públicos a los que se trasladaron en el 55,7% de los casos, seguidos por los centros de Atención Primaria en el 21,5% de los casos; también se trasladaron a otros centros sanitarios en un 10,8% y en un 12% de las ocasiones fueron dados de alta en el lugar tras recibir la correspondiente asistencia sanitaria de manos del personal del SUC.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos, un 82,4% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente por casos de enfermedad común y en un 9% estuvieron referidos a accidentes de tráfico y 0,3% accidentes de trabajo y un 8,3 % otro tipo de accidentes.

	SIN Movilización de Recursos	Infosalud	**13.226**	**4,80%**
Demandas	**67.106**			
Sanitarias	**24,20%**	Consulta Médica	**53.880**	**19,40%**
277.855	**CON** Movilización de Recursos	Emergencias Sanitarias	**100.011**	
	210.749	Urgencias Sanitarias	**72.892**	
772/Día	**75,80%**	Transporte Sanitario Urgente	**22.228**	
		Transporte Interhospitalario	**9.322**	
		Visita Domiciliaria	**6.296**	

INDICADORES GLOBALES DE ACTIVIDAD DEL SUC EN CANARIAS

Durante el año 2013, el número global de incidentes atendidos disminuyó un 4% en relación al año 2012, debido fundamentalmente a las demandas sanitarias en las que no se movilizan recursos.

Sin embargo, hay que destacar un aumento en emergencias sanitarias con movilización de recursos (incremento del 3%) mientras que la consultoría médica se mantiene en cifras similares.

En 2013, las emergencias sanitarias con movilización de recursos aumentaron un 3%

- **Distribución de los incidentes sanitarios por tipología**

Incluyendo consulta médica y con movilización de recursos (*)

			Cantidad	%
Enfermedad				
	Alteración de conciencia	45.710	17,30%	
	Dolor	27.422	10,40%	
	Ahogo	10.489	4%	
	Fiebre	5.086	1,90%	
	Otros	129.603	49%	
			218.310	82,50%
Transporte interhospitalario				
			9.322	3,50%
Accidentes				
			36.997	14%
TOTAL INCIDENTES			**264.629**	**100%**

(*)Con movilización de recursos incluye accidentes

- **Incidentes sanitarios con movilización recursos**

(Excluyendo consulta médica)

	Cantidad	%
Enfermedad	173.752	82,40%
Accidentes	36.997	17,60%
TOTAL INCIDENTES	210.749	100%

Actividad de los recursos aéreos

Durante el año 2013, el avión medicalizado del SUC llevó a cabo un total de 686 servicios, lo que supone una disminución del 13% respecto al año anterior. Este avión se emplea para realizar servicios con pacientes graves entre islas y desde el archipiélago canario al territorio peninsular.

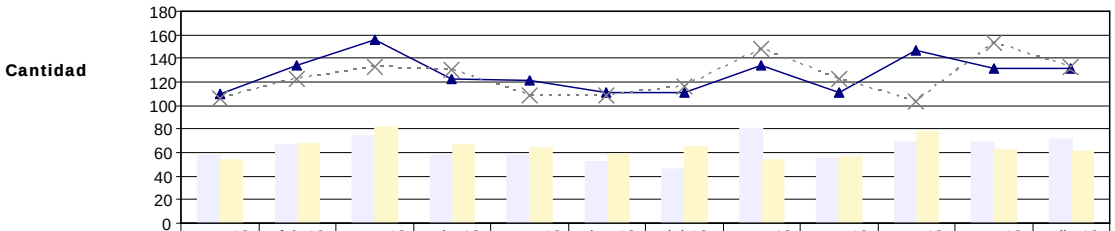
Por su parte, los helicópteros medicalizados del SUC fueron activados el pasado año en 923 ocasiones para emergencias sanitarias y transportes secundarios (los que se realizan entre centros hospitalarios).

El mes con mayor número de activaciones fue agosto con 80 traslados y el que menos julio, con 46.

El destino de los afectados atendidos fue en su mayoría, con un porcentaje del 54,3%, los hospitales públicos, seguido, con un 23,1% los trasladados a centros de Atención Primaria.

A las clínicas privadas se evacuaron el 10,6% de los afectados atendidos, mientras que el 12% restante solicitó el alta voluntaria en el lugar del incidente tras ser atendido y valorado por el personal del Servicio de Urgencias Canario.

Evolución Actividad Recursos Aéreos



	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
Helicóptero	57	66	74	57	57	52	46	80	55	69	69	71
Avión	53	68	82	66	64	59	65	54	56	78	63	61
Canarias	110	134	156	123	121	111	111	134	111	147	132	132
2011	106	122	133	130	109	109	116	148	123	103	153	133

Meses

El mes con mayor número de traslados fue agosto y el que menos julio

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en emergencias 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Las Palmas	86	119	115	139	**109**	**92**
Santa Cruz de Tenerife	64	54	61	98	**67**	**79**
Total	**150**	**173**	**176**	**237**	**176**	**169**

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en transporte secundario 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Las Palmas	412	269	340	260	**292**	**418**
Santa Cruz de Tenerife	357	332	312	307	**285**	**336**
Total	**769**	**601**	**652**	**567**	**577**	**754**

- **Actividad del avión sanitario en transporte secundario 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Las Palmas	443	489	503	516	**642**	**553**
Santa Cruz de Tenerife	211	165	138	165	**127**	**133**
Total	**654**	**654**	**641**	**681**	**769**	**686**

Los helicópteros medicalizados del SUC fueron activados el pasado año en 923 ocasiones

Transporte Sanitario No Urgente

El Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) es el servicio de traslado de pacientes solicitados tras la valoración por un facultativo del Servicio Canario de Salud (SCS) que, debido a la situación clínica o a la imposibilidad física de los mismos, no puedan hacer uso de medios ordinarios de transporte, no teniendo previsto la asistencia sanitaria durante el trayecto. El criterio de indicación del traslado se debe ajustar a razones de índole exclusivamente sanitaria.

El Transporte Sanitario No Urgente se engloba en dos modalidades:

Transporte diferido: aquel servicio que se comunica para su realización a las empresas prestatarias sin antelación y que cuentan con un margen de espera de 30 a 180 minutos, ampliables para aquellas altas no prioritarias.

Transporte programado: el que se solicita con al menos 12 horas de antelación a las empresas prestatarias para su realización. Puede ser puntual (traslado para consultas) o prolongado (rehabilitación, hemodiálisis...).

Durante el año 2013, la Mesa de Transporte Sanitario coordinó la realización de 854.337 servicios en Canarias, lo que supuso trasladar a 451.899 pacientes, un 1,4% menos que el año anterior.

Por territorios, el 52,5% de los pacientes correspondió a las islas orientales, mientras que el 47,5% era de las islas occidentales.

Del total de servicios realizados, el 95% correspondió a traslados programados; es decir, aquellos que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para que los gestione con las empresas de ambulancias.

Este tipo de servicios puede ser puntual, como el traslado a consultas y regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis o radioterapia, por ejemplo.

El 5% restante pertenece a servicios diferidos, que son los que se comunica para su gestión a la Mesa de Transporte sin antelación como son las altas de planta y de urgencias.

Canarias

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total servicios	984.462	1.090.712	1.093.807	1.023.552	866.555	854.337
Total pacientes	527.071	568.949	565.025	533.498	458.488	451.899

	Islas Orientales		Islas Occidentales	
	2012	2013	2012	2013
Total servicios	464.081	447.899	402.474	406.438
Total pacientes	243.034	237.420	215.454	214.749

Acompañantes

	2012	2013
Islas Orientales	54.049	31.223
Islas Occidentales	27.163	26.389

	I. Orientales		I. Occidentales	
	2012	2013	2012	2013
Servicios Diferidos	19.262	19.087	22.705	22.982
Servicios Programados	444.819	428.812	379.769	383.456
TOTAL	464.081	447.899	402.474	406.438

- **Clasificación de los servicios en función de la causa que motivó el traslado**

Causas	Islas Occidentales	Islas Orientales	TOTAL	%
Hemodiálisis	141.333	131.338	272.671	31,5%
Rehabilitación	200.313	286.213	486.526	56,5%
Consultas	17.568	28.582	46.150	5%
Radioterapia	3.661	3.846	7.507	0,8%
Quimioterapia	652	692	1.344	0,2%
Pbs. diagnósticas	5.114	6.033	11.147	1%
Altas en planta	7.742	5.484	13.226	1%
Altas en Urgencias	11.823	9.784	21.607	2%
Hospital de día	12.339	2.226	14.565	1%
Otros	8.893	3.701	9.594	1%
TOTAL	**406.438**	**447.899**	**854.337**	**100%**

Los traslados por rehabilitación, que suponen más de la mitad de los servicios, aumentaron 3,5 puntos respecto a 2012

Los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, los cuales alcanzaron un 56,5% del total, lo que significa 3,5 puntos más que el año 2012, seguido de los traslados de hemodiálisis que supusieron un 31,5%, 0,5 puntos menos que en 2012.

Otras actividades

SIMULACROS Y PREVENTIVOS

Durante el año 2013 el SUC ha participado o colaborado en simulacros y preventivos en las diferentes islas del Archipiélago.

Simulacros	
Simulacro Accidente con Mercancías Peligrosas	El Rosario, TENERIFE
Simulacro IES Blas Cabrera Felipe	Arrecife, LANZAROTE
Simulacro CANASAR 2013	GRAN CANARIA
Simulacro MARSEC 2013	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro Evacuación IES Majada Marcial	Puerto del Rosario, FUERTEVENTURA
Simulacro Incendio Puerto de Arrecife	Arrecife, LANZAROTE
Simulacro de Evacuación en Parque Nacional del Teide	La Orotava, TENERIFE
Simulacro Finalización Curso Proyecto PLESCAMAC	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro Evacuación Centro de la Montañeta	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro amenaza explosivos talleres Aeropuerto de Gran Canaria	Telde, GRAN CANARIA
Simulacro Accidente Múltiples Víctimas VII Experto de Enfermería Urgencias	La Laguna, TENERIFE
Simulacro Accidente Aéreo Aeropuerto de Los Rodeos	La Laguna, TENERIFE
Simulacro Accidente Aéreo Aeropuerto Reina Sofía	Granadilla de Abona, TENERIFE
Simulacro Refinería CEPSA	Santa Cruz de Tenerife

Preventivos y colaboraciones	
Cabalgata de Reyes	Las Palmas de Gran Canaria
Cabalgata de Reyes	Telde, GRAN CANARIA
Gran Canaria Maratón 2013	Las Palmas de Gran Canaria
Basílica de Candelaria	Candelaria, TENERIFE
Fiestas del Almendro en Flor	Tejeda, GRAN CANARIA
Carnaval 2013	Las Palmas de Gran Canaria
Carnavales de Agüimes 2013	Agüimes, GRAN CANARIA
Carnaval de Maspalomas 2013	San Bartolomé de Tirajana, GRAN CANARIA
I Timanfaya Triatlón	Yaiza, LANZAROTE
Carnaval de Playa Blanca	Yaiza, LANZAROTE
IV Vuelta a Playa Blanca en Handbike	Yaiza, LANZAROTE
Carrera Transgrancanaria	GRAN CANARIA
Carnavales de Telde 2013	Telde, GRAN CANARIA
Carnaval de Santa Lucía 2013	Santa Lucía, GRAN CANARIA
Rally Islas Canarias El Corte Inglés	Las Palmas de Gran Canaria
Semana de la Salud	Tegueste, TENERIFE
Carrera 10 km ciudad de Telde	Telde, GRAN CANARIA
Feria Feaga 2013 Fuerteventura	Puerto del Rosario, FUERTEVENTURA
Semana de la Salud de Santa Cruz, Candelaria, Güimar, Arafo	Santa Cruz de Tenerife
Encuentro de Educación Secundaria en Guía	Santa María de Guía, GRAN CANARIA
V Triathlón de la Salud de El Médano	Granadilla de Abona, TENERIFE
Carrera de orientación infantil	La Aldea, GRAN CANARIA
Exposición de ganado en Arucas	Arucas, GRAN CANARIA
I Rally Histórico de Gran Canaria	Varios
Romería ofrenda a San Isidro Labrador	Gáldar, GRAN CANARIA
Carrera popular Los Salesianos	Las Palmas de Gran Canaria
Semana de la Salud de Abona	Granadilla de Abona, TENERIFE
Ironman Lanzarote	LANZAROTE
VI Circular de Tejeda	Tejeda, GRAN CANARIA
Festividad San Vicente Ferrer	Valleseco, GRAN CANARIA
Baile de Taifas	Puerto del Rosario, FUERTEVENTURA
IV Telemaratón Solidario de Mírame TV	Santa Cruz de Tenerife
Evento musical en La Geria	Yaiza, LANZAROTE
Romería de San Antonio	Mogán, GRAN CANARIA
Fiestas San Luis Gonzaga	Yaiza, LANZAROTE
Festival Opensummer Telde 2013	Telde, GRAN CANARIA
Encuentro de mayores	Moya, GRAN CANARIA
BP ultimate Free Style	Las Palmas de Gran Canaria
Romería Santiago Apóstol	Gáldar, GRAN CANARIA
Rally de Telde 2013	Telde, GRAN CANARIA
Noche bohemia moda en Schamann	Las Palmas de Gran Canaria
Travesía a nado: Taurito – Playa de Mogán	Mogán, GRAN CANARIA
Fiestas de San Lorenzo 2013, Tamaraceite	Las Palmas de Gran Canaria
Procesión Marítima de Mogán	Mogán, GRAN CANARIA
Rama de Agaete	Agaete, GRAN CANARIA

Preventivos y colaboraciones	
Traída del agua en Lomo Magullo	Telde, GRAN CANARIA
Fuegos de San Lorenzo	Las Palmas de Gran Canaria
Fiestas patronales	Santa María de Guía, GRAN CANARIA
Carrera Tinajo X Race	Tinajo, LANZAROTE
Fiesta de La Vara del Pescado, Playa de Arinaga	Agüimes, GRAN CANARIA
Espectáculo pirotécnico, Melenara	Telde, GRAN CANARIA
Fiestas Caleta de Famara	Teguise, LANZAROTE
Fiestas Virgen del Pino	Teror, GRAN CANARIA
Fiesta de La Aldea	La Aldea, GRAN CANARIA
Fiestas del Cristo	Telde, GRAN CANARIA
Festival Nuestra Señora de Los Dolores	Tinajo, LANZAROTE
Festividad de Las Marías	Teror, GRAN CANARIA
Fiestas en San Mateo	San Mateo, GRAN CANARIA
Festival Burreo Rock 2013	Agüimes, GRAN CANARIA
Festividad Virgen de La Peña	Betancuria, FUERTEVENTURA
Visita SS.RR. Los Príncipes de Asturias	Telde, GRAN CANARIA
Fiestas de San Miguel	Valsequillo, GRAN CANARIA
Romería - Ofrenda	Valleseco, GRAN CANARIA
Romería de San Miguel	Tuineje, FUERTEVENTURA
Campeonato de Surf	Pájara, FUERTEVENTURA
Romería de San Rafael Arcángel 2013	Santa Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA
Carrera Popular	Telde, GRAN CANARIA

FORMACIÓN

Durante 2013, el SUC formó a más de 700 alumnos para su intervención en situaciones de urgencia o emergencia sanitaria.

La mayor parte de los alumnos formados pertenecían al sector sanitario, en el que se incluyen tanto técnicos de transporte sanitario, auxiliares clínicos, alumnos universitarios o de ciclos de Formación Profesional, como médicos, enfermeros y técnicos. Además, el SUC también formó a personal de empresas privadas y particulares que pueden actuar como primeros intervinientes hasta la llegada de los recursos de emergencia.

El total de cursos impartidos ascendió a 61, organizados principalmente en Tenerife y Gran Canaria y relacionados en su mayoría con la aplicación de diferentes técnicas sanitarias en situaciones de urgencia y emergencia.

El contenido de los cursos fue principalmente materia sanitaria especializada, como los relacionados con el apoyo al soporte vital avanzado y básico, la asistencia a múltiples víctimas, la intervención ante catástrofes sanitarias, la reanimación cardiopulmonar avanzada pediátrica y neonatal o la electrocardiografía básica y avanzada, entre otros.

Asimismo, el SUC impartió otro tipo de cursos como el destinado a la Planificación, dirección y evaluación de simulacros o el referido a las Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis.

Actividades divulgativas y formativas
Seminario en Praia, Cabo Verde: Buenas Prácticas en Sanidad y Turismo
Presentación del Proyecto OHSCAR, Madrid
Jornadas de Protección Civil: Despliegue del Material de Catástrofes en San Cristóbal de La Laguna
III Jornadas de Movilidad y Seguridad Vial: Biomecánica de los accidentes de tráfico en Adeje
IV Jornadas de Seguridad y Emergencias, Ayuntamiento de Los Realejos
II Exposición de Material de Emergencias, Ayuntamiento de Santiago del Teide
Jornadas sobre Cardiopatía Isquémica, Vigo
Curso Formativo para personal de Atención Primaria
Formación de Alumnos del Máster Universitario en Urgencias. Emergencias y Cuidados Críticos en Enfermería
Formación de alumnos del Experto Universitario de Enfermería de Urgencias del Colegio de Enfermería de Santa Cruz de Tenerife

Programa de Formación Continuada de Técnicos en Transporte Sanitario Red Urgente SUC
Criterio de gravedad en urgencias médicas
Nuevas recomendaciones en RCP
Asistencia y manejo de las urgencias en el anciano
Asistencia inicial al parto y cuidados del neonato
Oxigenoterapia y manejo intermedio de la vía aérea
Golpe de calor y otras urgencias prevalentes en verano
Taller de Triage para primeros intervinientes
Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis

Formación Práctica en los diferentes recursos del SUC
Escuela Universitaria del HUNSC Enfermería, Tenerife: Alumnos del 4º año de Enfermería
Ministerio de Defensa: Sanitarios de tierra de Gran Canaria y Fuerteventura con categoría FSET-3
Residentes de Medicina Familiar y Comunitaria en ASVA de San Cristóbal de La Laguna, Tenerife
IES Primero de Mayo, Gran Canaria: Alumnos del 2º año del Título de Grado Medio Técnicos en Emergencia Sanitaria
IES Majada Marcial, Fuerteventura: Alumnos del 2º año del Título de Grado Medio Técnicos en Emergencia Sanitaria
IES Los Gladiolos, Santa Cruz de Tenerife: Alumnos del módulo Técnico en Emergencias Sanitarias
IES La Orotava, Tenerife: Alumnos del módulo Técnico en Emergencias Sanitarias
IES Alonso Pérez Díaz, Santa Cruz de La Palma: Alumnos del módulo Técnico en Emergencias Sanitarias
Academia de Desarrollo Formativo S.L.: Alumnos del Certificado de Profesionalidad en Transporte Sanitario
Academia de Desarrollo Formativo S.L.: Alumnos del Certificado de Profesionalidad en Atención Sanitaria a Múltiples Víctimas y Catástrofes

Cursos	
Salvacorazones DEA reciclaje	GSC
Salvacorazones DEA-AHA	Telefónica Telecomunicaciones Públicas S.A,
Apoyo al Soporte Vital Avanzado	GSC
Salvacorazones DEA Reciclaje	GSC
Actualización en RCPA	GSC
Manejo de alergias alimentarias	CEIP Villa Ascensión
Taller de Ventilación Mecánica No Invasiva	Matrícula abierta
Soporte Vital Básico	Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Santa Cruz de Tenerife
Técnicas Básicas Asistenciales de Urgencias	Metropolitano de Tenerife S.A.
Actualización RCPA	ESSSCAN
Reciclaje de Técnicas Básicas Asistenciales de Urgencias	Metropolitano de Tenerife S.A.
RCP Avanzada Pediátrica y Neonatal	ESSSCAN
RCP Avanzada	Clínicas del Sur, S.L.U.
RCP Avanzada	ESSSCAN
Salvacorazones DEA Reciclaje	Telefónica Telecomunicaciones Públicas S.A,
Salvacorazones DEA-AHA	Bomberos Valle de Güimar, Cuerpo de Voluntarios
Técnicas de Suturas para Urgencias	Clínicas del Sur, S.L.U.
Soporte Vital Avanzado	Clínicas del Sur, S.L.U.
Soporte Vital Básico	Clínicas del Sur, S.L.U.
Electrocardiografía Avanzada	Clínicas del Sur, S.L.U.
Salvacorazones DEA Reciclaje	Club Náutico de Fuerteventura
Soporte Vital Básico -AHA	Club Náutico de Fuerteventura
Salvacorazones DEA-AHA	Ayuntamiento de Puerto del Rosario
Salvacorazones DEA-AHA	Clínicas del Sur, S.L.U.
Triage para primeros intervinientes	GSC
Técnicas de SVB y Apoyo al SVA	GSC
Soporte Vital Básico	Clínica San Roque
Soporte Vital Básico	Clínicas del Sur, S.L.U.
Soporte Vital Avanzado	Clínica San Roque
SVA-AHA	Clínicas del Sur, S.L.U.
Técnicas de Apoyo Psicológico y Social en situaciones de Crisis	Aeromédica Canaria
Electrocardiografía Básico	Clínicas del Sur, S.L.U.
Primeros auxilios Sanitarios SVB y AIT	REACT
RCP Avanzada	San Juan de Dios
Salvacorazones DEA- AHA	Servicios Canarios de Traducciones y Congresos
Salvacorazones DEA-AHA	Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
Soporte Vital Básico	Diagnósticos Médicos Especiales S.A.
Salvacorazones DEA-AHA	Club Náutico de Fuerteventura
Salvacorazones DEA-AHA	ONG Paseando Sueños
RCP Avanzada	Personal AP del Centro de Salud de San Benito

La formación en soporte vital básico y avanzado sigue protagonizando la mayoría de los cursos que imparte GSC

GERCAN (Grupo de Emergencias y Resucitación de Canarias). El SUC ha continuado participando en este grupo multidisciplinar que ha centrado su actividad durante el 2013 en la finalización de la reforma del decreto del uso del DESA y en el seguimiento de la implantación de la Hoja de Registro Único de Parada.

CÓDIGO RCP FAMILIAR. Durante este año se continuó colaborando con el Servicio de Cardiología del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria en el programa de bystanders que consiste en la formación en técnicas de soporte vital básico a familiares de cardiópatas que hayan precisado ingreso. El SUC colabora creando un registro de familiares previamente formados que hayan activado al sistema de emergencia por una PCR de su familiar.

PROYECTO OHSCAR (Out-of-Hospital Spanish Cardiac Arrest Registry). Durante el año 2013, el SUC siguió trabajando en el proyecto de creación de un Registro Español de Parada Cardiaca Extrahospitalaria, en el que participan la mayoría de Sistemas de Emergencia del país. Se ha finalizado el diseño del registro y desde octubre se comenzó a incorporar los datos.

PLESCAMAC2 (Plan de Emergencia Sanitaria en Caso de Catástrofe en la Macaronesia). Continuación de este proyecto de la Primera Convocatoria del Programa MAC 2007-2013, conjuntamente con los socios de Azores y Madeira.

Dentro de PLESCAMAC 2 se formó a estudiantes de ESO sobre cómo actuar en caso de catástrofe

Este proyecto está enfocado sobre todo a la formación, intercambio de experiencias y dotación de equipamiento ante posibles riesgos biológicos y tóxicos.

Además de diferentes reuniones de trabajo se realizaron las siguientes actividades:

- Programa Escolar de Catástrofe. Se impartieron charlas sobre recomendaciones en catástrofe y se realizó despliegue de material de catástrofe en diferentes Institutos de Enseñanza Secundaria (IES) y se elaboró un vídeo educativo-formativo. .

- Cursos y talleres sobre catástrofes

Despliegue de recursos sanitarios en caso de traslado por riesgo de gripe Pandémica y para la asistencia a múltiples víctimas
Planificación, Dirección y Evaluación de Simulacros (2ª parte)
Planificación, Dirección y Evaluación de Simulacros (3ª parte)
2 ediciones de cómo Planificar, Dirigir y Evaluar un Simulacro Sectorial
2 ediciones de Triade Básico en Adultos
2 ediciones de Asistencia Inicial Básica al Trauma

- Jornadas y seminarios

II Jornadas Atlánticas en materia de Catástrofe y Asistencia a Múltiples Víctimas celebradas en el Hospital Dr. Negrín con la asistencia de los socios del proyecto el 21 de junio de 2013
Seminario sobre Enfermedades Tropicales en la Macaronesia celebrado el 24 de Mayo de 2013 en el aula Magna de Atención Primaria en Las Palmas de Gran Canaria
I Jornadas Atlánticas de Catástrofe y Asistencia a Múltiples Víctimas celebradas en Punta Delgada, Azores del 31 de Mayo al 1 de Junio de 2013
Ponencia en el Seminario Nuevas Tecnologías al Servicio de Protección Civil celebrado en Angra de Heroísmo, Azores el 20 de septiembre de 2013

Fue noticia

Talleres sobre Primeros Auxilios en CEIP
El SUC formó este curso a más de 2.300 escolares de 5º y 6º de Educación Primaria en técnicas de primeros auxilios sanitarios. Se visitaron un total de 38 centros de enseñanza con el fin de proporcionar a los alumnos los conocimientos básicos para saber actuar hasta la llegada de los recursos sanitarios.

Primer Premio en el Congreso de SEMES
Un equipo formado por cardiólogos del Hospital Universitario de Canarias, médicos coordinadores del SUC y profesionales de Atención Primaria obtuvo el Primer Premio al mejor póster defendido en el XXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES), celebrado en Galicia.

Proyecto EUTEEX
Colaboración del SUC y el IES Primero de Mayo en el proyecto europeo EUTEEX de formación en emergencias sanitarias y catástrofes conjuntamente con instituciones y empresas de Alemania, Inglaterra y Suecia. Su objetivo es mejorar la formación y realizar procedimientos para la gestión de incidentes a nivel europeo.

Convenio con la Universidad Europea de Canarias
Convenio de colaboración suscrito entre GSC y la Universidad Europea de Canarias para que el SUC imparta la formación en materia de atención sanitaria en situaciones de emergencias a los enfermeros que cursan el Master de Enfermería de Emergencias, Urgencias y Cuidados Críticos.

Desfibrilador en el Teatro Cuyás
Instalación en el Teatro Cuyás de una cabina de emergencia, cedida por el SUC, que incluye un equipo DESA que permitirá tratar en este recinto las paradas cardíacas de manera precoz por personal no sanitario, mientras llegan los recursos sanitarios especializados. El SUC también se encargó de la formación del personal.

Asistencia a 5 partos, uno de ellos gemelar
El SUC atendió, mediante teleasistencia, cinco partos localizados en Tenerife, Gran Canaria y Fuerteventura. Dos de ellos tuvieron como escenario el domicilio de la gestante, otros dos un vehículo particular y el quinto, un parto gemelar, se desarrolló en un centro de salud donde nació el primer hijo y una ambulancia medicalizada del SUC donde nació el segundo.

Paradas recuperadas con ayuda de alertantes
Dos afectados fueron recuperados de una parada cardiorrespiratoria gracias a la colaboración de ciudadanos, en uno de los casos trabajadores de un hotel, que alertaron al sistema de emergencias y siguieron, por teleasistencia, las indicaciones de los médicos coordinadores de como realizar maniobras de resucitación hasta la llegada de la ambulancia.

Ayuda a bebés en parada respiratoria
El SUC ayudó, mediante teleasistencia a los padres de dos bebés que sufrieron una parada respiratoria con 8 y 16 días de vida. Los progenitores siguieron las indicaciones que el médico coordinador de guardia les fue dando a través del teléfono hasta la llegada de los recursos sanitarios. En ambos casos los bebés fueron recuperados con éxito.

El SUC forma en primeros auxilios a 100 personas en Agüimes
Un centenar de personas participaron en el taller de primeros auxilios organizado por el Servicio de Urgencias Canario en Agüimes. Con esta acción, el SUC cerró su participación en las I Jornadas de Salud Comunitaria enseñando técnicas de inmovilización de traumatismos y masaje cardíaco.

Participación en EMERCIMIL
El SUC participó en el I Encuentro de Emergencias Civiles y Militares (EMERCIMIL) celebrado en Ingenio. Su objetivo fue mostrar a la población los recursos con los que cuenta en caso de emergencia y enseñar, a través de unos talleres, técnicas básicas de reanimación cardiopulmonar y de iniciación al trauma.

División del CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 se ha mantenido a lo largo de 2013 fiel a su compromiso de mejorar los niveles de coordinación operativa, con la finalidad de ser un instrumento eficaz que responda a las necesidades de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad Autónoma de Canarias en caso de emergencia.

Durante este año, el 1-1-2 continuó con la renovación de la infraestructura tecnológica iniciada en ejercicios anteriores integrando nuevos productos que garanticen la incorporación de nuevas tareas de coordinación y adecuando la gestión operativa a la atención de nuevos riesgos emergencias.

Asimismo, durante 2013, el CECOES 1-1-2 reforzó su política de aumentar los niveles de cultura de la emergencia y la autoprotección en la población, como elemento clave para prevenir y controlar determinados riesgos a los que se expone el ciudadano y así garantizar su seguridad.

Además, tanto en el ámbito autonómico como nacional e internacional, llevó a cabo acciones de difusión del servicio entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

Actividad

Durante 2013, el CECOES 1-1-2 gestionó la asistencia a 454.992 personas, de las cuales 131.182 se encontraban en situación de emergencia, lo que significa que sus vidas, bienes y derechos estaban en peligro inminente. El resto, 323.810 ciudadanos, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de incidentes de menor gravedad.

Para realizar este número total de asistencias, el 1-1-2 atendió, en 2013, 784.956 demandas de ayuda, lo que supone una media diaria de 2.180. De ellas 355.095, más de un 45%, han generado la movilización de diferentes tipos de recursos y 429.861, casi un 55%, han sido resueltas desde el propio Centro Coordinador.

En cuanto a la tipología de incidentes cuya resolución coordina el 1-1-2, hay

- **Distribución de demandas**
  (Clasificación de casos atendidos)

Total Demandas 784.956 2.180/Día	**Sin movilización de recursos** 429.861 54.8%	**Información**	314.539
		Consultas teledirigidas	115.322
	Con movilización de recursos 355.095 45.2%	**Emergencias**	142.373
		Urgencias	212.722

que señalar que casi el 51,1% de las 355.095 actuaciones que han generado la movilización de algún tipo de recurso son incidentes relacionadas con la seguridad ciudadana, extinción de incendios, rescates, accidentes y salvamento marítimo, mientras que casi el 48,9% restante son actuaciones de carácter sanitario.

Estos datos ponen de manifiesto que el 92% de esas actuaciones, 432.706 incidentes, han sido de carácter monosectorial, mientras que el 8% restante, 37.711, fue multisectorial, lo que significa que el CECOES 1-1-2 coordinó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

Si realizamos un estudio de la actividad por territorios de los datos totales de incidentes con y sin movilización de recursos, 470.417, se puede comprobar que el mayor número se registra en Las Palmas, donde se concentra el 53% de los incidentes, frente al 47% que tienen lugar en Santa Cruz de Tenerife. Por islas, Gran Canaria contabiliza el mayor número de ellos con casi un 43,4%, seguido de Tenerife con el 42,4%. A gran distancia le siguen la isla de Lanzarote que registra el 5,6% de los incidentes, Fuerteventura con el 3,9%, La Palma con el 3,1%, La Gomera con el 1% y El Hierro con el 0,6%.

Cerca del 55% de las peticiones de ayuda se resolvieron desde el Centro Coordinador sin movilizar recursos de emergencias

- **Tipología de incidentes**
  (Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES

		Cantidad	%
Sanidad			
Enfermedad	218.310	46,4%	
Transporte interhospitalario	9.322	2%	
		227.632	48.4%
Seguridad ciudadana			
Problemas de violencia	38.005	8,1%	
Prob. vehículos/tráfico (No accidentes)	35.131	7,5%	
Alteración orden público	20.117	4,3%	
Delitos contra la propiedad	18.177	3,9%	
Otros	52.156	11,1%	
		163.586	34,8%
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate			
Incendios	7.530	1,6%	
Asistencia técnica	33.958	7,2%	
		41.488	8,8%
TOTAL		432.706	92%

MULTISECTORIALES

			Cantidad	%
Accidentes				
Tráficos	18.922	4%		
Laboral	603	0,1%		
Otros	17.472	3,7%		
			36.997	7,9%
Salvamento Marítimo				
			714	0,2%
Servicios preventivos				
			0	0,0%
TOTAL			37.711	8%

- **Distribución de los afectados según el tipo de incidente**

Tipo Incidente	Nº de afectados	%
Sanidad	220.137	48,4%
Seguridad ciudadana	156.156	34,3%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	40.926	9,0%
Accidentes	37.114	8,2%
Salvamento Marítimo	659	0,1%
TOTAL	**454.992**	**100%**

Durante 2013, 1-1-2 de Canarias atendió más de 8.500 llamadas en otros idiomas

OTROS IDIOMAS

El Centro Coordinador atendió durante 2013, un total de 8.532 llamadas o peticiones de ayuda realizadas por alertantes de habla inglesa, germana, francesa e italiana. Este dato supone, que el 1-1-2 Canarias, desde su puesta en marcha, ha incrementado en un 151% su actividad en este tipo de atención multilingüe.

El 1-1-2 del Gobierno de Canarias es el único centro coordinador de Europa que atiende en cinco idiomas diferentes, de forma presencial las 24 horas de los 365 días de año, las peticiones de ayuda de los ciudadanos. Este servicio permite gestionar de forma rápida y eficaz las demandas de los millones de turistas que visitan cada año el Archipiélago y que se puedan encontrar en una situación de urgencias y/o emergencia, ya que ante cualquier alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, de salvamento, extinción o rescate el centro coordinador lleva a cabo una gestión integral de todas las emergencias.

Por idiomas, el mayor porcentaje de las llamadas recibidas en el CECOES 1-1-2 correspondió a las atendidas en inglés que fue del 67,03%, con un total de 5.719 llamadas. Le siguen, las demandas realizadas en alemán, con una representación porcentual sobre el total del 21,7% y cuya cifra asciende a 1.853 llamadas; las atendidas en italiano que representan el 7,6% del cómputo global y por último las contestadas en francés, con un 3,4% y las que corresponden a otros idiomas que apenas alcanzan el 0,2%.

	CANARIAS	%
Inglés	5.719	67,03%
Alemán	1.853	21,72%
Italiano	652	7,64%
Francés	291	3,41%
Otros	17	0,20%
Total	**8.532**	**100%**

Además, el periodo del año en el que se registró una mayor actividad en este tipo de demandas se produce entre los meses de diciembre y marzo, coincidiendo con lo que considera como temporada alta del turismo en Canarias.

En cuanto al comportamiento de la actividad por territorios, la atención de alertantes que no dominan la lengua española fue similar en Las Palmas y en Santa Cruz de Tenerife donde se contabilizaron 4.195 y 4.337 llamadas.

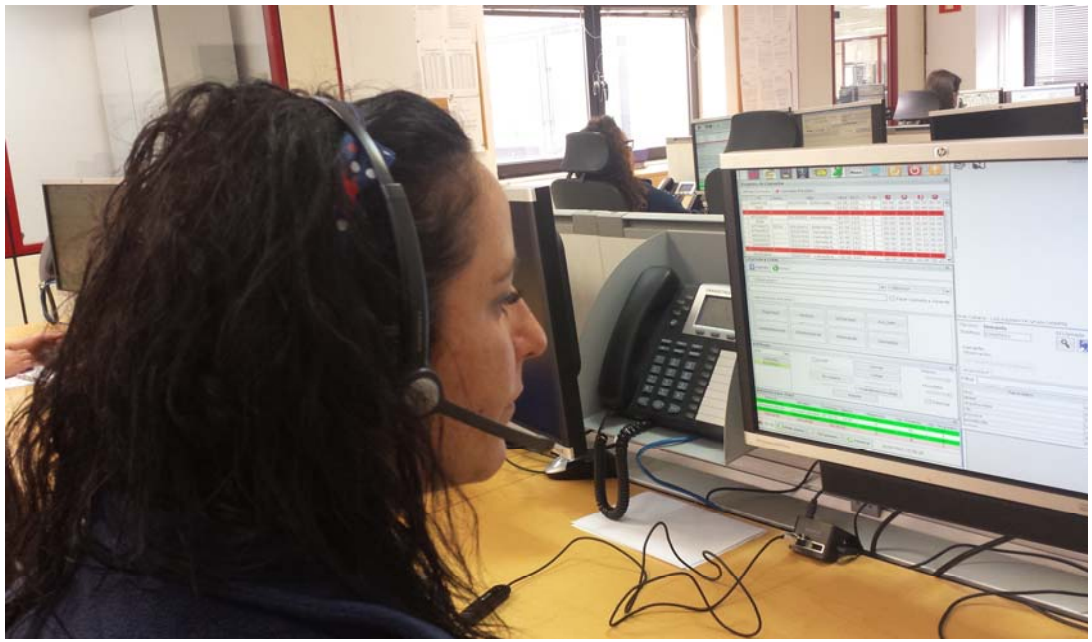
En relación a la tipología de los incidentes por los que solicitaron ayuda al CECOES 1-1-2, la mayor parte estuvieron relacionados con la seguridad que concentraron casi el 47,9 % de la actividad, seguido de los de carácter sanitario, con un 26,6% y los generados por petición de información que representaron el 13,3%. Por último, los servicios relacionados con accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, los incendios y los concernientes a salvamento marítimo, alcanzaron el 11,3%.

TIEMPO DE RESPUESTA

La sustitución del sistema de gestión telefónica del 1-1-2 Canarias por un sistema digital (objeto de reconocimiento del E9-1-1 Institute Americano) ha permitido optimizar de forma importante la gestión de llamadas, mejorando tiempos de respuesta y atención de las llamadas. Como consecuencia de lo anterior, uno de los parámetros de calidad del CECOES, el tiempo de respuesta a las llamadas, mejoró en 2013 con respecto al 2012.

RESPUESTA A LAS LLAMADAS	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACION
Antes de 10 segundos	99,10%	99,20%	0,10%
Después de 10 segundos	0,90%	0,80%	-11,11%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,1 sg	0,05sg	-50,00%

Del total de llamadas atendidas del año 2013, el tiempo de respuesta del 99,20% se situó en la franja que va de 1 a 10 segundos, mientras que en el 2012 este porcentaje era del 99,10%. Esto significa que disminuyeron las llamadas que se respondieron por encima de los 10 segundos. En resumen, se atiende antes y mejor al ciudadano.



El 99,20% de las llamadas se contestaron antes de los 10 segundos

Renovación de la infraestructura tecnológica

GESTIÓN TELEFÓNICA IP (CTPHONE)

Durante 2013, con el fin de ofrecer un servicio óptimo al ciudadano y mantener un ciclo de mejora continua sobre la atención, gestión y coordinación de emergencias, el 1-1-2 de Canarias desarrolló en el sistema digital de gestión telefónica CTPhone una serie de módulos, entre los que cabe destacar el de integración del sistema de apoyo a emergencias internacional denominado FRESS 112.

APP FRESS 112

A lo largo de 2013, se llevó a cabo el desarrollo de la App FRESS 112 diseñada para smartphones que proporciona al ciudadano una herramienta gratuita, que en situaciones de riesgo, permite aportar en su comunicación a las salas operativas del 1-1-2 una mayor precisión de localización, a través del GPS del teléfono. Además, posibilita el envío de imágenes y permite una interacción a través de un chat de texto.

El despliegue realizado ha permitido convertir en realidad un proyecto que supone un salto cualitativo muy importante para la atención de las urgencias y emergencias y sitúa al Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 del Gobierno de Canarias a la vanguardia de los servicios de gestión y coordinación de emergencias.

CONVENIO CON EL CENTRO NACIONAL DE INFRAESTRUCTURAS CRÍTICAS

Este año el CECOES 1-1-2 firmó un convenio con el Centro Nacional de Infraestructuras Críticas (CNPIC) para el apoyo y soporte en el ámbito de la ciberseguridad. Con la firma de este convenio se establece una línea de colaboración permanente y a la vez permite reforzar la seguridad de la información en torno a nuestro servicio.

ISO 27.001

Durante este ejercicio, el 1-1-2 de Canarias desarrolló la primera fase asociada a la implantación de la norma ISO 27.001 sobre seguridad de la información, centrada en la atención de llamadas del alertante. En esta primera fase se realizó análisis de riesgos y la elaboración de los protocolos.

Sistema de alertas para el sector turístico

El 1-1-2 de Canarias además adaptó el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico a nuevos riesgos emergentes consolidando la imagen del Archipiélago como destino seguro.

En ese sentido, se actualizaron los acuerdos con los consulados de diferentes países sumándose al sistema muchos de los que aún no estaban, lo que ha hecho que en la actualidad estén integrados más de 25 consulados entre los que se encuentran el Británico, Alemán, Francés e Italiano.

Además, se realizó una campaña de difusión entre los agentes del sector turístico de la aplicación App FRESS 112 con el fin de ampliar el conocimiento y uso de la misma por parte de los turistas que visitan las Islas Canarias.

Igualmente, en 2013 se actualizaron los protocolos de actuación conjunta con los agentes del sector turístico tales como la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de las Palmas (FEHT), ASHOTEL, Patronato de Turismo y los touroperadores.

En esa línea de difusión, el 1-1-2 de Canarias puso en marcha el sistema de envío a través de su perfil en Twitter @112Canarias las alertas meteorológicas y consejos a la población en alemán, sumándose al español e inglés que ya se enviaban desde 2012.

Cultura de la emergencia y de la autoprotección

En 2013, el CECOES 1-1-2 ha realizado diferentes acciones con el fin de aumentar en la población la cultura de la emergencia y la autoprotección, y de difundir el servicio entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias.

Principales acciones:

- @112Canarias, perfil del 1-1-2 en Twitter, ha alcanzado más de 35.000 seguidores, localizados en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo, según un estudio realizado en base a la monitorización de la red social.
- Organización de las I Jornadas de Tecnología y nuevas emergencias, el Día Europeo del 1-1-2 y la presentación pública de la App FRESS112.
- Difusión en el perfil del 1-1-2 en Youtube de diferentes acciones como la de la puesta en marcha del FRESS112.
- Convenios con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para la participación activa del CECOES 1-1-2 en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.
- Charlas formativas en centros educativos, así como la recepción de visitas en el Centro 1-1-2 de grupos de escolares, alumnos universitarios canarios y extranjeros, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

- Campaña Riesgo Cero

En 2013 el CECOES 1-1-2 puso en marcha la campaña informativa denominada “Riesgo 0” coincidiendo con la llegada de la Semana Santa y con el objetivo de que la población conociera y pusiera en práctica medidas de autoprotección en sus actividades de tiempo libre.

Sin embargo, ante los buenos resultados obtenidos y la gran acogida de esta acción, tanto por parte de los medios de comunicación como los ciudadanos, la campaña ha continuado en el tiempo y se ha adaptado a las diferentes épocas del año en las que nos encontramos y a los riesgos a los que nos podemos ver expuestos a la hora de realizar las actividades de nuestra vida cotidiana, como es el caso del aumento de las temperaturas en verano o el incremento del riesgo de incendio forestal en nuestros montes en verano, entre otros.

Con sencillos consejos, fáciles de poner en práctica, es posible evitar riegos y de esa forma se ha intentado plasmar mediante diferentes tweets. Por ejemplo, si se organiza una excursión es importante consultar la previsión del tiempo y si las condiciones son adversas, es mejor posponerla.

Si, por el contrario, nos encontramos en el mar o en la piscina, hay que recordar que no nos debemos tirar de cabeza sin saber la profundidad del agua o si hay rocas en la zona. En el caso de estar en un local de pública concurrencia, es fundamental localizar siempre las salidas de emergencia para poder utilizarlas en caso necesario.

No obstante, en esta campaña se sigue recordando a los ciudadanos que ante cualquier emergencia se debe llamar inmediatamente al teléfono 1-1-2, detallando en lo posible el lugar en el que se encuentran, qué ha sucedido, cuántos afectados o heridos hay y su estado, para que los recursos de emergencia que deben atender la demanda de ayuda puedan llegar al lugar del incidente con rapidez.

Para consultar o ampliar la información relacionada con este tipo consejos en cualquier momento, en los tweet relacionados con #Riesgo0 se incluyen enlaces a la web del Gobierno de Canarias, donde se facilita un extenso listado en el que se describen diferentes situaciones y las correspondientes recomendaciones que se deben seguir para evitar riesgos, así como enlaces a los videos que la Dirección General de Seguridad y emergencias ha publicado para el mismo fin.

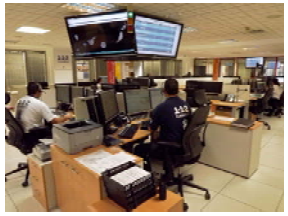
Visitas recibidas en las salas operativas del 1-1-2 Canarias en el año 2013
Alumnos Ciclo de Grado Medio Técnico en Emergencias del IES La Orotava
Invitados alemanes e ingleses del Proyecto Euteex
Policías Locales de nuevo ingreso alumnos de la Academia Canaria de Seguridad
IES Majada Marcial
Alumnos del Curso de Socorrismo en espacios acuáticos naturales del Servicio Canario de Empleo
Compañía Cervecera de Canarias
Alumnos del Curso de Gestor Operativo de la ULPGC
Alumnos del Módulo de prevención de accidentes del Ayuntamiento de Candelaria
Alumnos de la Academia de Desarrollo Formativo de Gáldar
Alumnos del Curso de Mercancías Peligrosas
Ponentes de las Jornadas de Emergencias y Redes Sociales
Cónsul de Alemania
Alumnos del Grado de Ingeniería Informática de la ULL
Invitados del Proyecto REAC organizado por la ESSSCAN
Alumnos de Peritia et Doctrina de la ULPGC
IES Geneto
Alumnos del Master de Enfermería de la Universidad Europea de Canarias
Representantes de la UME y FFAA de Marruecos
Consorcio de Bomberos de Tenerife
Proyecto PIDAS de Cruz Roja Española
Alumnos del Curso de Socorrismo de la Organización Juvenil Española
Delegación del Gobierno de Cabo Verde en el marco del Proyecto REACT
CEIP Aldea Blanca
Cónsules de Chile y República Eslovaca
Alumnos de FP de técnico de Emergencias Sanitarias
Alumnos de Geografía de la ULL
Técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
Policías Locales de Nuevo Ingreso de la Academia Canaria de Seguridad

Fue noticia

Charlas sobre el 1-1-2 en institutos de ESO
En 2013, el 1-1-2 acercó la cultura preventiva y de autoprotección a 1.500 estudiantes del último curso de ESO en 23 institutos de Gran Canaria y Tenerife. La finalidad de esta acción es fomentar la cultura de emergencias y aumentar el conocimiento y buen uso del teléfono 1-1-2 entre la población escolar.

Campaña Riesgo 0
Durante las vacaciones de Semana Santa y Verano, el 1-1-2 puso en marcha una campaña informativa en redes sociales a través de su perfil @112canarias denominada #Riesgo 0, con el objetivo de que la población conociera las medidas de autoprotección en el desarrollo de sus actividades de tiempo libre y como prevenir y actuar ante un incendio forestal.

Coordinación de un rescate con FRESS112
En julio, el 1-1-2 coordinó el rescate de un excursionista en un barranco de Tenerife a través de la aplicación FRESS 112. La app permitió localizar el lugar exacto en el que se encontraba y al médico del SUC de guardia en la sala del 1-1-2 dimensionar la ayuda gracias a las fotos enviadas por el afectado.



Estudio de ULPGC sobre el 1-1-2
Un estudio de la ULPGC concluye que la puesta en marcha y el correcto funcionamiento del 1-1-2 ha contribuido a la reducción del número de personas fallecidas en accidentes de tráfico en el Archipiélago. En él se analiza el período comprendido desde su creación, mayo de 1998, hasta el año 2009.

Más acciones con el Consulado Británico
Con el fin de reforzar las acciones de divulgación con los ciudadanos ingleses residentes o de visita en las islas, el 1-1-2 mostró su funcionamiento al grupo de voluntarios que el Consulado Británico ha designado en Lanzarote para intervenir en aquellas emergencias en las que se encuentren involucrados ciudadanos de su país.

Firma de convenio con FASICAN
Tras la puesta en marcha, a finales del año anterior, del Sistema Operativo de Mensajería Urgente (SOMU), GSC firmó un convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Canarias (FASICAN) con el objetivo de continuar con el desarrollo de las diferentes fases de este servicio.

El 1-1-2 celebró su 15 aniversario
El 30 de mayo, el CECOES 1-1-2 cumplió 15 años de funcionamiento. En estos quince años de servicio ha recibido más de 35 millones de llamadas, con una media diaria que supera las 6.000, procedentes de todo el Archipiélago. Además, en esa fecha, cumplió también su primer año en Twitter, y lo celebró con más de 22.400 seguidores.

Jornada Tecnología y Nuevas Emergencias
La celebración de la I Jornada de Tecnología y Nuevas Emergencias permitió debatir sobre los riesgos a los que están expuestos tanto los servicios de gestión de emergencias como las infraestructuras que proporcionan servicios esenciales a los ciudadanos ante la creciente exposición tecnológica de todos ellos.

Se amplían los tweets sobre alertas al alemán
En 2013, el perfil en twitter del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, @112canarias, amplió al idioma alemán los tweets que envía para informar sobre las declaraciones de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA), en virtud del convenio suscrito entre este servicio y el Consulado Alemán.

Coordinación del operativo por incendio en Gran Canaria
El CECOES 1-1-2 del Ejecutivo canario asumió la coordinación del operativo desplegado para la extinción del incendio forestal que azotó la cumbre de Gran Canaria en el mes de octubre tras la declaración, por parte del Gobierno de Canarias, de la situación de emergencia en nivel de gravedad 2.

C/ El Cedro, 3. Tíncer
38003 - Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 238 600 - Fax: 922 249 392

C/ Real del Castillo, 152
35014 - Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 498 600 - Fax: 928 274 274

www.gsccanarias.com

Gobierno de Canarias