

# CSG



## MEMORIA DE ACTIVIDAD

# 2015

# SALUDA

## LA MEJOR RESPUESTA



Afianzar la cultura de la autoprotección en la población ha sido uno de los objetivos de esta empresa pública del Gobierno de Canarias en el año 2015. La experiencia en la coordinación de la emergencia a través del 1-1-2 Canarias y, también, en la cobertura sanitaria extrahospitalaria del SUC, nos ha posicionado en un lugar privilegiado para esta labor. Queremos estar en el antes, queremos trabajar para evitar que pase. Para ello desarrollamos líneas de trabajo que permitan prevenir daños, evitar la exposición a determinados riesgos, enseñar a alertar adecuadamente y formar en los primeros auxilios. Necesitamos primeros intervinientes que formen parte de la cadena, que nos ayuden a ayudar.

Para ello hemos protagonizado espacios en radios y televisión de ámbito regional; campañas específicas como Riesgo0 en medios de comunicación y potenciado las redes sociales. En este sentido, el twitter del 1-1-2 cerró con 104.842 seguidores, superando en más de 31.000 a los que tenía en el año anterior.

En el apartado de formación, *El SUC responde* ha permitido acercar los primeros auxilios y talleres de reanimación cardiopulmonar a casi 4.000 alumnos, mientras que centenares de estudiantes conocieron el funcionamiento del 1-1-2 y aprendieron a actuar ante una emergencia y alertas meteorológicas, a través de actividades en colegios e institutos y visitas al centro coordinador.

Mientras, la actividad de los servicios que gestionamos no ha parado de crecer gracias, en parte, a un amplio equipo profesional, comprometido y riguroso, que atiende cada área de la empresa. Unas más visibles que otras, pero todas igual de necesarias.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 coordinó la asistencia a un total de 483.047 personas en el año 2015, lo que supone un aumento del 3,6% con respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el Servicio de Urgencias Canario atendió 299.718 demandas sanitarias procedentes de todo el Archipiélago, 821 al día, lo que supone un incremento de casi el 3,5% respecto al año anterior.

En cuanto al transporte sanitario no urgente, casi 500.000 pacientes fueron trasladados en 2015 para asistir a sesiones de rehabilitación, hemodiálisis, consultas, radioterapia y pruebas diagnósticas, en distintos centros sanitarios

El año 2015 no ha sido un año fácil. La coyuntura económica nos ha impedido afrontar todas las medidas de mejora que esta empresa desearía, pero hemos conseguido mantener la eficiencia en nuestras dos señas de identidad: el 1-1-2 y el SUC. Afrontamos un nuevo año con el compromiso de seguir innovando para ofrecer un servicio cada vez más completo y útil al ciudadano. La mejor respuesta posible.

**Luis Rodríguez Neyra**  
Director Gerente

<b>La Empresa</b>	<b>4</b>
Equipo humano	4
Consejo de Administración	5
Equipo directivo	5
Organigrama	6
<b>Dirección Gerencia</b>	<b>7</b>
Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales	7
Unidad de Comunicación y Atención Personalizada	8
Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación	13
Unidad de Recursos Humanos	14
<b>División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios</b>	<b>15</b>
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
<b>División del Servicio de Urgencias Canario</b>	<b>19</b>
Transporte sanitario urgente	19
Transporte sanitario no urgente (TSNU)	21
Otras actividades:	23
• Preventivos, simulacros y colaboraciones	
• Divulgación	
<b>División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad</b>	<b>25</b>
Actividad	25
Renovación de la infraestructura tecnológica	28
Sistema de alertas para el sector turístico	28
Cultura de la emergencia y de la autoprotección	28
Visitas	29

# 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 474.360,81 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.

## Equipo humano

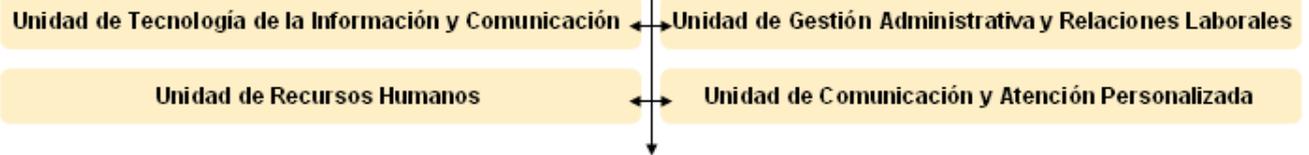
El equipo humano a 31 de diciembre de 2015, distribuido en cada una de las divisiones de la empresa, lo formaba un total de 264 personas, de los cuales aproximadamente un 48% son profesionales con titulación superior universitaria de licenciatura o diplomatura, un 18 % con titulaciones de formación profesional, un 26 % con titulación de bachiller y un 8% con estudios de Educación Primaria y Secundaria.

Categoría profesional	
Director Gerente	1
Director de División	3
Responsable de Unidad	12
Médico Coordinador	37
Coordinador Multisectorial	15
Médico Asistencial recursos aéreos	13
Enfermero Asistencial recursos aéreos	13
Técnicos	47
Gestores	95
Asistente de Dirección Gerencia	1
Administrativos	24
Otras categorías	3
<b>Total</b>	<b>264</b>

<b>Consejo de Administración</b>	
Excmo. Sr. D. Jesús Morera Molina	Presidente
Consejero de Sanidad	
Excma. Sra. Dña. Nieves Lady Barreto Hernández	Vicepresidenta
Consejera de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	
Ilma. Cristina de León Marrero	Vocal
Secretaria General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	
Ilma. Sra. Dña. Blanca Pérez Delgado	Vocal
Viceconsejera de Medio Ambiente	
Ilmo. Sr. D. Juan Francisco Padrón	Vocal
Director General de Seguridad y Emergencias	
Ilmo. Sr. D. Roberto Moreno Díaz	Vocal y Consejero Delegado
Director del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Laura María Martín Pérez	Vocal
Secretaria General Técnica de la Consejería de Sanidad	
Ilma. Sra. Dña. María Teresa Peiró García-Machiñena	Vocal
Directora General de Recursos Económicos del Servicio Canario de Salud	
Ilmo. Sr. D. Jesús Javier Plata Vera	Vocal
Secretario General del Servicio Canario de La Salud	
Ilmo. Sr. D. Joaquín Mario Morales Romero	Vocal
Director General de Planificación y Presupuesto de la Consejería de Hacienda	
Sr. D. Luis Rodríguez Neyra	Secretario no Administrador
Director Gerente de GSC	
Dña. Otilia Olascoaga Hernández	Letrada Asesora

<b>Equipo directivo</b>
D. Luis Rodríguez Neyra
Director Gerente
D. Luis Santacreu Ríos
Director del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2
D. Alfredo Iglesias López
Director de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios
D. Luis Cabrera Peña
Director del Servicio de Urgencias Canario (SUC)

## DIRECCIÓN GERENCIA



### División CECOES 1-1-2

Unidad de Coordinación  
Sala Operativa  
Las Palmas

Unidad de Coordinación  
Sala Operativa  
Santa Cruz de Tenerife

### División Servicio de Urgencias Canario

Servicio de Urgencias  
Canario

Unidad de Coordinación  
Sanitaria Las Palmas

Unidad de Recursos  
Sanitarios Las Palmas

Unidad de Coordinación  
Sanitaria Santa Cruz de Tenerife

Unidad de Recursos Sanitarios  
Santa Cruz de Tenerife

Mesa de Transporte Sanitario  
No Urgente

Transporte Sanitario No Urgente  
Las Palmas

Transporte Sanitario No Urgente  
Santa Cruz de Tenerife

### División Económica y de Servicios Sanitarios

Unidad de Gestión  
Económica

Unidad de Gestión,  
Recaudación  
y Facturación



**1-1-2**  
CANARIAS

# 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 de la manera que se describe a continuación:

- Los Técnicos I 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, así como cuantas tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión fuesen precisas para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

Asimismo, forma parte de la labor de estos técnicos el control de los vencimientos de contratos y convenios existentes, así como de comunicar esta situación y recabar la conformidad de las cada una de las Divisiones que soporta el gasto las posibles –en su caso– prórrogas o resoluciones.

Se lleva también, en este sector, la gestión 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.

Igualmente, y sin perjuicio de la continua

labor de asesoramiento que se realiza hacia todas las Divisiones, tanto en relación con las necesidades internas de la empresa como en lo referente a las reclamaciones con repercusiones jurídicas que se pudieran recibir por parte de proveedores o de 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 a adoptar por la Dirección Gerencia, así como a la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades públicas y privadas, etc., asistiendo asimismo, en representación de la empresa, a los requerimientos de reunión que sean realizados a ésta por parte de determinados ámbitos de la Administración –Inspección de Trabajo, SEMAC, etc.—y del Juzgado.

Por último, dentro de la labor del personal señalado, se encuentra la 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 de Relaciones Laborales RRLI –Técnico II- se encarga de llevar a cabo la recepción de los escritos y demandas solicitadas por el Comité de Empresa, analizando las cuestiones en éstos planteadas y redactando la adecuada respuesta a los mismos. Asimismo, se encarga de las gestiones ante la Inspección de Trabajo de cuantas controversias surjan entre esta entidad y dicha institución con motivo de las relaciones laborales entre aquella y sus trabajadores, asesorando sobre cada cuestión que surja y tramitando cuanta documentación se derive a este respecto, acudiendo además a SEMAC y participando en las reuniones en relación con las negociaciones de Convenio Colectivo o Comisiones Paritarias y de Arbitraje del mismo.

Asimismo, 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 más de 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC.

## **Unidad de Comunicación y Atención personalizada**

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.

### **❖ Unidad de Comunicación**

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; la gestión y difusión de contenidos a través de las páginas Web de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno, redes sociales (twitter del 1-1-2 y canales de Youtube de 1-1-2 y SUC 24 horas) y su seguimiento; la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas así como a centros educativos con charlas formativas; y de la organización y 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 GSC.

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.

En cuanto a la atención telefónica a medios de comunicación con más 40 crónicas diarias en directo (sólo las ya pactadas) en los informativos locales y regionales, además de las que surgen a

<b>Actividad Unidad de Comunicación 2015</b>	
Boletines internos mensuales	12
Memoria anual de actividad	1
Gestión de visitas al centro coordinador	42 534 visitantes
Gestión y realización de visitas a centros educativos (IES) - Charla formativa sobre el buen uso del 1-1-2 y cultura preventiva con consejos de autoprotección	2 centros 80 alumnos
Gestión y realización de visitas a centro educativos (IES) - Charla formativa del SUC: Reanimación Cardiopulmonar Básica (RCP)	7 centros 494 alumnos
Gestión y realización de visitas a centros educativos (CEIP) - Charla formativa del SUC sobre primeros auxilios	28 centros 3.263 alumnos
Iniciativas de nueva implantación: Gestión y realización de visitas a centros educativos (CEIP) - Charla formativa del SUC sobre primeros auxilios para profesorado	1 centro 50 profesores
Cobertura informativa en jornadas, ferias, preventivos y simulacros y en algunos casos organización y participación del SUC o CECOES	20
Organización y cobertura informativa de eventos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día Europeo del 1-1-2</li> <li>• 17º Aniversario del 1-1-2 Canarias</li> <li>• III Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias</li> <li>• Presentación del primer Help Point FRESS112</li> </ul>	4
Microespacios mensuales con consejos de primeros auxilios del SUC difundidos en radio: COPE Canarias	10
Microespacios mensuales con consejos de autoprotección en emergencias del 1-1-2 difundidos en radio: COPE Canarias	14
Gestión de entrevistas, reportajes y monográficos	82
Notas de prensa de incidentes: - Total desde el inicio del servicio: 9.911 notas (*Fuente: portal de noticias del Gobierno de Canarias)	1.097 notas 4.339 impactos. Fuentes: El Día, Diario de Avisos, La Opinión, Canarias7, La Provincia, ABC. Medios digitales no incluidos)
Notas de prensa amplias de SUC, 1-1-2 y GSC	78 notas 607 impactos (Fuente: El Día, Diario de Avisos, La Opinión, Canarias 7, La Provincia, ABC. Medios digitales no incluidos)
Crónicas en TV y radio diarias (pactadas previamente con horario de conexión fijo)	48 diarias
Atención telefónica a medios de comunicación	Sobre 130 llamadas/día
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA	5
Actualización de contenidos páginas Web: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de noticias del Gobierno de Canarias: inclusión de todas las notas de prensa</li> <li>- GSC: gestión y elaboración de contenidos.</li> <li>- 1-1-2: gestión y elaboración de contenidos.</li> <li>- SUC: gestión y elaboración de contenidos.</li> </ul>	

Actividad Unidad de Comunicación 2015	
Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: 104.842 seguidores al cierre de 2015 y 2.735 tweets emitidos</li> <li>• Youtube 1-1-2 : 7.720 reproducciones</li> <li>• Youtube SUC: 166 reproducciones</li> </ul>	Seguimiento 24 horas
Campañas informativas en redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: 104.842 seguidores al cierre de 2015 y 2.735 tweets emitidos</li> <li>• Youtube 1-1-2 : 7.720 reproducciones</li> <li>• Youtube SUC: 166 reproducciones</li> </ul>	12

diario sin horario determinado, mantiene su tendencia al alza y aumenta cada año, en función de la demanda de los propios medios de comunicación.

### Gestión de la información en INR

Durante 2015 la Unidad de Comunicación ha llevado a cabo la gestión informativa de los siguientes INR:

- Incendio y hundimiento del pesquero ruso que tuvo como consecuencia el vertido de fuel en las costas canarias (11 de abril-1 de agosto). Ha sido el INR de mayor duración en el tiempo que se ha gestionado hasta el momento y que implicó mantener una cobertura informativa constante a través de notas de prensa y redes sociales a lo largo de más de tres meses.
- INR Alerta temperaturas máximas (11 de mayo)
- Incendio forestal Vilaflor (10 de junio)
- Incendio en residencia de ancianos, Telde ((23 de julio)
- FMA Alerta por lluvias (19-25 de octubre)

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 y 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
- Difusión de contenidos a través de Twitter y del canal de Youtube del 1-1-2 Canarias
- Portavocía en medios de comunicación
- Actualización de páginas webs: GSC, 1-1-2, SUC y portal de noticias del Gobierno
- 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 éstos se suman la población a través de las redes sociales, el 012 (para quien la Unidad elabora los comunicados que deben transmitir a los ciudadanos), consulados en su caso, medios de comunicación

internacionales, así como gabinetes y autoridades del Gobierno que solicitan información en cada caso a la Dirección General de Seguridad y Emergencias y que se canaliza a través de esta Unidad.

### Redes sociales: Twitter y Youtube

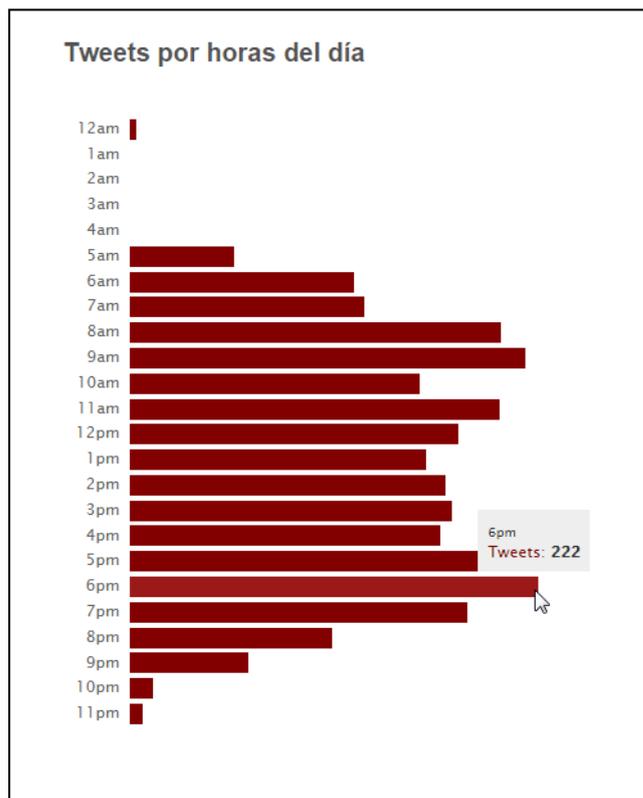
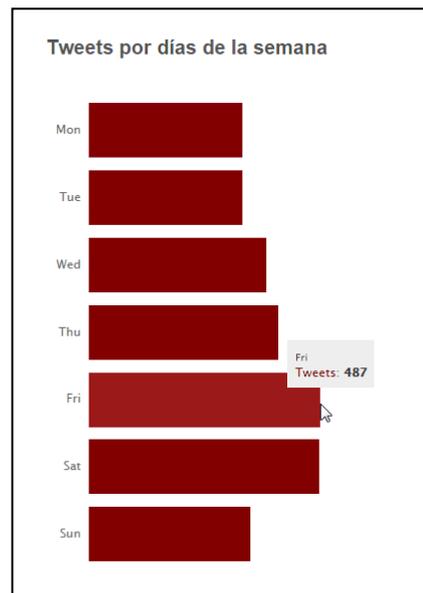
Los canales de información referidos al 1-1-2 Canarias, puestos en marcha la Unidad de Comunicación el 30 de mayo de 2012, Twitter y canal Youtube, continúan al alza y siguen suponiendo un salto cualitativo y cuantitativo en la actividad del departamento, lo que nos permite llevar la información del 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. El canal Youtube del 1-1-2 Canarias cerró el año con un notable incremento en sus reproducciones y suscriptores, y el Canal Youtube del SUC de reciente implantación con cantidades muy inferiores pero que se incrementan de forma continuada.

Este perfil además ha recibido en el mes de noviembre de 2014 el premio nacional "Héroe Digital" en la categoría de Redes Sociales en reconocimiento a su labor informativa y a su contribución en la divulgación de la seguridad y la cultura de la autoprotección en la población.

Al cierre de 2015, un total de 104.842 usuarios seguían este perfil, lo que supone de un aumento de más de 31.000 seguidores.

De los 2.735 tweets emitidos en 2015:

- El 94,5% fue retuiteado por otros perfiles. obteniendo así un total de 35.801 retuits.
- El 85,8% fue marcado como favorito en alguna ocasión. alcanzado un total de 16.547 favoritos
- El 27,6% correspondió a respuestas dadas a preguntas de nuestros seguidores.



- El 8,7% correspondió a retuits de información publicada por otros perfiles oficiales.
- El 5,6% incluyó imágenes, fotos y videos, relacionadas en la mayoría de los casos con incidentes coordinados desde el CECOES 1-1-2 con la intervención tanto de personal como recursos del SUC, GES, bomberos y policía, y con las visitas de miembros de instituciones a las salas operativas, campañas de autoprotección e incluso información sobre el funcionamiento de la App FRESS112. En el total de tweets se incluyeron 222 fotos y 15 videos.
- El 31% de los tuits publicados incluyó un enlace web para ampliar la información.
- El 5,6% de los tuits, lo que supone 151 publicaciones, fue emitido en inglés o alemán, correspondientes a las declaraciones de alerta por FMA y las recomendaciones a la población, en los que se ha podido comprobar que estos tuits son retuiteados por hoteles o perfiles relacionados con el turismo, y con las campañas de autoprotección #Riesgo0.
- Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ocupa el puesto número 15 en el ranking nacional de servicios públicos.
- En cuanto al resto de los Centros 1-1-2 de España, nuestro perfil ocupa el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España, solo sobrepasado por @112cmadrid.
- El perfil @112canarias cuenta con 28 seguidores verificados con gran repercusión y número de seguidores en las redes sociales tales como los perfiles del Ministerio del Interior, Guardia Civil, las embajadas británica e irlandesa y personalidades de diferentes ámbitos.

#### ❖ 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.

En 2015, el total de expedientes resueltos en Canarias ascendió a 1.390, un 12,7% más que los tramitados en 2014. Además, en 2015 este incremento superó el registrado entre 2013 y 2014 que fue del 4,31%.

En el estudio por territorios, en Las Palmas de Gran Canaria se recibieron un total de 754 solicitudes procedentes de las islas orientales, esto es, un 46,4% más que 2014, experimentando así una subida muy notable con respecto a periodos anteriores. Del total de solicitudes 252 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente que se incrementaron en un 72,8% aunque las relativas a servicios del SUC también experimentaron una subida importante del 61,7%. Por otra parte, se elaboraron 415 certificados, fundamentalmente de servicios llevados a cabo por el SUC, un 49,2 % más que en 2014. Y en cuanto a las solicitudes clasificadas como otras informaciones, que consisten en la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones ya sean de seguridad o sanitarias, fueron 87, dos menos que en 2014 y distribuidas por igual entre el SUC y el 1-1-2.

En Santa Cruz de Tenerife se tramitaron un total de 636 solicitudes procedentes de las islas occidentales, esto es, un 11,4% menos que en 2014. Del total de estas solicitudes, 198 fueron reclamaciones (un 7% menos que al año anterior), en su mayoría del transporte sanitario no urgente que se mantienen al mismo nivel que en 2014 y son las reclamaciones del SUC las que descienden en 13, dato muy diferente al periodo 2013-2014 en el que se incrementaron en un 27'8%. Se realizaron 341 certificados de asistencia, en su mayoría del SUC, manteniéndose cifras similares que en 2014. Y, por último, se tramitaron 97 solicitudes de otras informaciones relativas a la gestión de expedientes para Juzgados y otras

	<b>Islas orientales</b>	<b>Islas occidentales</b>	<b>TOTAL CANARIAS 2015</b>
Reclamaciones SUC	55	65	120
Reclamaciones TNU	197	132	329
Reclamaciones 1-1-2	0	1	1
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>252</b>	<b>198</b>	<b>450</b>
Certificados SUC	393	314	707
Certificados TNU	4	2	6
Certificados 1-1-2	18	25	43
<b>Total Certificados</b>	<b>415</b>	<b>341</b>	<b>756</b>
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones SUC	43	28	71
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones 1-1-2	43	68	111
Gestión de otras informaciones para TNU	1	1	2
<b>Total OI</b>	<b>87</b>	<b>97</b>	<b>184</b>
<b>TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS</b>	<b>754</b>	<b>636</b>	<b>1.390</b>

Instituciones, en su mayoría de servicios relacionados con el 1-1-2, que descienden en su totalidad con respecto a 2014 en un 25,9%.

Las reclamaciones de tipo sanitario han sido, por primera vez en varios años de estudio, más numerosas en la provincia de Las Palmas, debido sobre todo al incremento registrado en las relativas al del Transporte Sanitario No Urgente. El mayor número de expedientes tramitados lo aglutinan los certificados de asistencia del SUC, recibidos en cantidades similares en ambas sedes. En cuanto a los certificados de llamada del 1-1-2, Tenerife continúa recibiendo mayor número de expedientes.

### **Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación**

La Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación 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.

Al margen de las tareas de mantenimiento y resolución de incidencias, en 2015 ha centrado su trabajo en dos ejes principales:

- Migración del correo electrónico hacia una plataforma externa basada en Office 365. Esto ha eliminado los numerosos problemas de funcionamiento y operatividad que presentaba la plataforma local anterior, ganando también en agilidad y productividad.
- Actualización tecnológica de las Salas Operativas del CECOES 1-1-2, donde se ha iniciado una reforma profunda de los elementos ya obsoletos de las mismas.

Además, se han realizado numerosas actuaciones específicas de las áreas de CECOES 1-1-2, SUC y MTSNU.

Destacan los trabajos realizados en el ámbito de las copias de seguridad del entorno administrativo, implementando tanto en las oficinas una nueva plataforma de copias sobre disco.

Asimismo, se ha reforzado de forma especial el ámbito de la seguridad, donde se han realizado las siguientes actuaciones:

- Despliegue de una nueva plataforma de antivirus en el ámbito de los puestos de trabajo administrativos
- Instalación de nuevos sistemas de control de acceso con capacidad de uso de huella dactilar y tarjetas de proximidad con código de seguridad, así como el despliegue de una nueva plataforma de videovigilancia.

- Incorporación de nuevos equipos para la gestión y análisis de los elementos de defensa perimetral
- Refuerzo del aislamiento de la red crítica del servicio CECOES 1-1-2 a través de sistemas de firewall avanzados que trabajan en la capa de aplicación.

## Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos de GSC es la encargada de realizar la gestión de nóminas, gestión de incidencias, contrataciones, altas y bajas de personal, gestión del control de presencia, análisis del absentismo del personal.

Del mismo modo, esta Unidad tiene como objetivo 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 la misma.



# DIVISIÓN ECONÓMICA

## Y DE GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS



La actividad desarrollada por esta división se centra en dos grandes áreas: Gestión Económica y Gestión de Servicios Sanitarios.

### Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- **Área fiscal:** gestión actualizada de cuantos aspectos, documentos e información estén relacionados con las obligaciones de carácter tributario, que afecten a esta sociedad.
- **Área contable:** adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para la correcta llevanza de los registros contables. Supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la Administración, así como elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.
- **Área financiera-económica:** estudio de condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como el 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 costes 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 2015, 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.
- Organización de una acción de formación con la metodología del sistema ECCA (material impreso, clase radiofónica y reunión de grupo), con servicios complementarios y de apoyo a través de internet, para la captación

de los profesionales, vocales de Consejos de Salud participantes y de las organizaciones e instituciones que representan, en la formulación, gestión y seguimiento del III Plan de Salud de Canarias en los ámbitos territoriales e institucionales, o de servicios, correspondientes.

## 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 de factura de transporte sanitario conforme a la Encomienda de Gestión vigente con la Consejería de Sanidad.
- 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 2015, el mayor volumen de actividad lo concentraron las notificaciones personales, es decir, aquellas notificaciones que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con un montante de 23.286.702,54 , y una representación en términos porcentuales del 74,99%. Además, las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos, vienen dadas por un importe de 6.364.134,41 con una representación porcentual del 20,49%, siendo estas dos tipologías de notificaciones las que representan, para la gestión de la Unidad de Facturación y Recaudación, mayor relevancia en cuanto a su control y seguimiento, ya que la misma, da 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, se observa la existencia de notificaciones en propio centro con un importe de 452.273,07 y una representatividad del 1,46%, a la vez, que un importe de 951.443,22 de facturas cobradas y no notificadas, con un porcentaje representativo del 3,06%, 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

El tiempo medio de envío, 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.

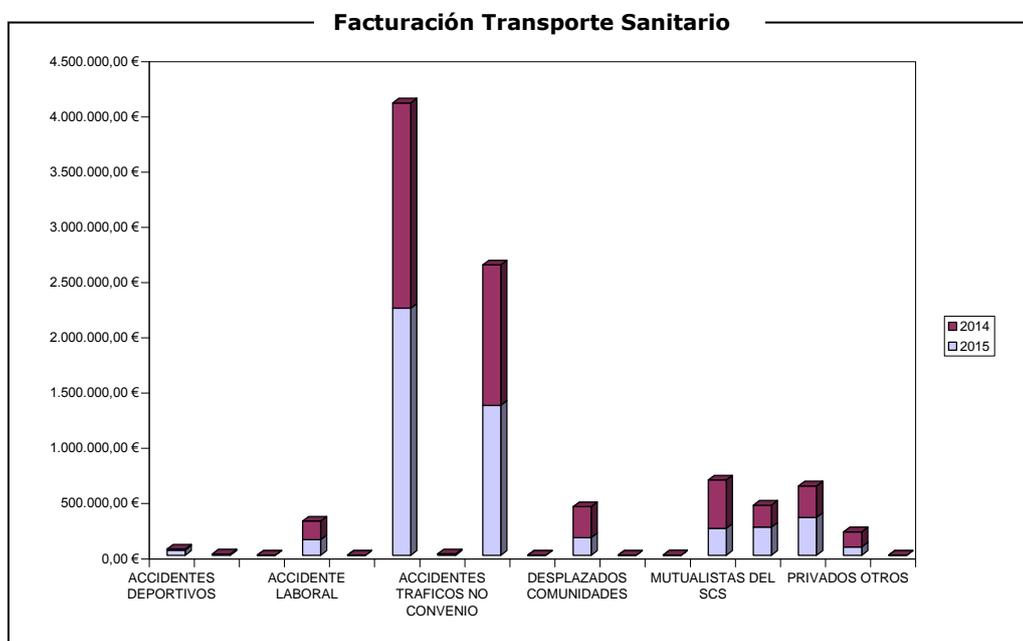
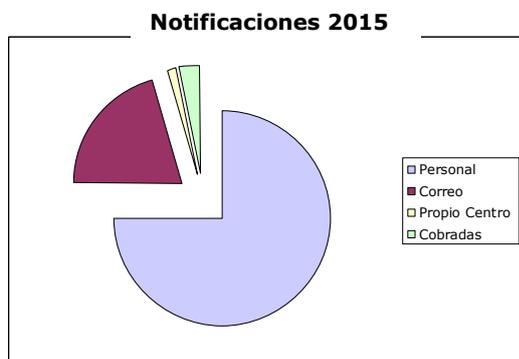
De igual forma, los importes reflejados en el cuadro anterior vienen determinado, en números de documentos notificados, por el número total de facturas remitidas al sujeto pasivo obligado al

pago, exceptuando en este supuesto las facturas emitidas en conceptos de Accidentes de Tráficos, las cuales, vienen siendo notificado de forma electrónica automatizada a través del sistema CAS/Tirea (Convenio Asistencia Sanitaria para Accidente de Tráficos), al cual nuestra Comunidad Autónoma está adherido a través del Convenio de Emergencias Nacional entre las diferentes Comunidades, compañías aseguradoras, UNESPAS y el Consorcio de Compensación de Seguros.

- **Facturación Transporte Sanitario**

A través de la facturación del transporte sanitario, desde la empresa pública GSC se intenta realizar la captación y liquidación 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 2015, se observa un incremento del 4,55% respecto a 2014, siendo en términos absolutos la diferencia de 211.815,47.



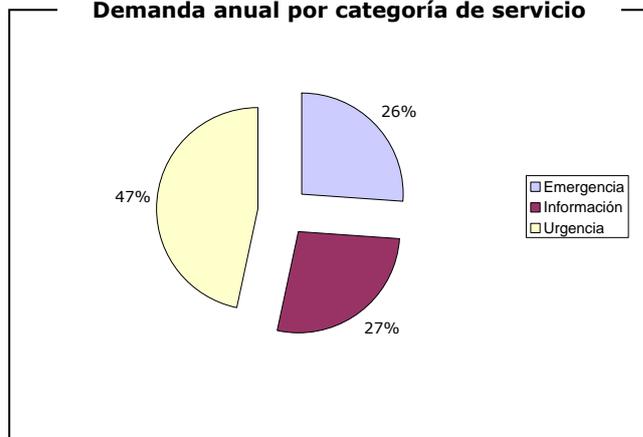
## SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

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 víctimas del maltrato, violación, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato. Durante el desarrollo del ejercicio 2015, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 13.763 asistencias, lo cual supone una media diaria de 37,67 llamadas.

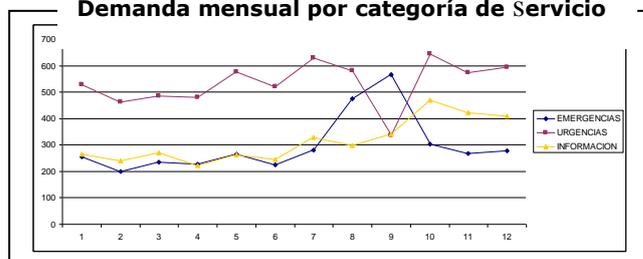
En cuanto a tipología asistencial, se observa como el volumen de llamadas destaca en las urgencias, duplicando prácticamente a las dos restantes. Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una "situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona", y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativo.

Igualmente, el mayor volumen de la demanda viene dado en las islas capitalinas, teniendo mayor repercusión en la isla de Tenerife, seguida por Gran Canaria. En cuanto a Lanzarote y Fuerteventura, la demanda es prácticamente similar, con pequeña diferencia anual, mientras que en las islas de La Palma, El Hierro y La Gomera, existen gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.

### Demanda anual por categoría de servicio



### Demanda mensual por categoría de Servicio



# DIVISIÓN SUC



## SERVICIO DE URGENCIAS

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 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 Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (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 2015, 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.

### Transporte Sanitario Urgente

El SUC atendió durante el año 2015 a un total de 281.201 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, lo que supone haber gestionado una media de 821 peticiones de ayuda diarias, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios.

A lo largo de este período el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 299.718 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 78,1% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto, un 21,9%, se resolvió mediante consultoría, 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 246.153 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 80,6% de las activaciones correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido por un 7% por las ambulancias de soporte vital

<b>Demandas</b>	<b>SIN</b> Movilización de Recursos	Infosalud	<b>14.955</b>	<b>5%</b>
	<b>65.729</b>			
<b>Sanitarias</b>	<b>21,9%</b>	Consulta Médica	<b>50.774</b>	<b>16,9%</b>
<b>299.718</b>	<b>CON</b> Movilización de Recursos	Emergencias Sanitarias	<b>112.802</b>	<b>37,6%</b>
821/Día	<b>233.989</b>	Urgencias Sanitarias	<b>79.982</b>	<b>26,7%</b>
	<b>78,1%</b>	Transporte Sanitario Urgente	<b>23.677</b>	<b>7,9%</b>
		Transporte Interhospitalario	<b>10.483</b>	<b>3,5%</b>
		Visita Domiciliaria	<b>7.045</b>	<b>2,4%</b>

avanzado, que son vehículos que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada, así como en un 7,2% 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 118 ocasiones para emergencias sanitarias y en 790 ocasiones para transportes secundarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 711 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

En el 55,1% de los casos el destino del traslado del paciente fue un hospital público, seguido por los centros de Atención Primaria, en el 21,3%; el 11,6% tuvo como destino a otros centros sanitarios, mientras que en un 12% de las ocasiones los pacientes fueron dados de alta en el lugar, tras recibir la correspondiente asistencia sanitaria de manos del SUC.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos, un 82,9% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente por casos de enfermedad común y en un 8,6% estuvieron referidos a accidentes de tráfico y 0,3% accidentes de trabajo y un 8,2 % otro tipo de accidentes.

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 enero con 27.230 demandas y marzo con 27.133 y los de menor actividad junio, con 22.773 y septiembre con 23.703 demandas sanitarias.

#### INDICADORES GLOBALES DE ACTIVIDAD DEL SUC EN CANARIAS

Durante el año 2015, la actividad del SUC incrementó un 3,4% respecto al año anterior, debido fundamentalmente a las demandas sanitarias en las que se movilizan recursos, cuyo aumento se cifró en un 5,4%.

Las demandas resueltas sin movilización de recursos también registraron una leve subida con un crecimiento del 2,8%.

Por detalle, la consulta médica incrementó un 6,1%; las emergencias sanitarias un 6,6%; las urgencias sanitarias, un 4,6%; el transporte sanitario urgente, un 1,6%; el transporte interhospitalario, un 2,2% y la visita domiciliaria un 3,9%.

El número de recursos activados durante 2015, también registró un incremento del 4,2%, debido al aumento de actividad de las demandas con movilización de recursos.

## ACTIVIDAD DE RECURSOS AÉREOS

En cuanto a los recursos aéreos, durante 2015 también se registró un aumento de la actividad respecto al año anterior, cifrada en un 5,8%. Este incremento responde al crecimiento de las intervenciones de los helicópteros medicalizados que aumentaron su actividad un 10,5%, motivado por el aumento de las solicitudes de los transportes interhospitalarios con un 14,9% más que el ejercicio anterior, mientras que las actuaciones en emergencias descendieron un 19,7%.

### 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 2015, la Mesa de Transporte Sanitario coordinó la realización de 889.337 servicios en Canarias, lo que supuso trasladar a 465.643 pacientes, un 0,8% más que el año anterior.

Del total de servicios realizados, el 95,5% 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 4,5% 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.

Los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, los cuales alcanzaron un 54% del total, seguido de los traslados de hemodiálisis que supusieron un 31%.



<b>Canarias</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Total servicios</b>	886.255	889.623
<b>Total pacientes</b>	462.096	465.643

<b>Acompañantes</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Islas Orientales</b>	30.581	32.450
<b>Islas Occidentales</b>	21.616	21.405

	<b>I. Orientales</b>		<b>I. Occidentales</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Servicios Diferidos</b>	19.099	19.946	22.746	20.444
<b>Servicios Programados</b>	449.888	460.275	394.522	388.958
<b>TOTAL</b>	<b>468.987</b>	<b>480.221</b>	<b>417.268</b>	<b>409.402</b>

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

<b>Causas</b>	<b>Islas Occidentales</b>	<b>Islas Orientales</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Hemodiálisis</b>	132.620	138.404	271.024	31%
<b>Rehabilitación</b>	202.258	278.702	480.960	54%
<b>Consultas</b>	21.174	28.438	49.612	6%
<b>Radioterapia</b>	3.132	4.319	7.451	1%
<b>Quimioterapia</b>	1.064	772	1.836	0%
<b>Pbs. diagnósticas</b>	6.586	6.964	13.550	2%
<b>Altas en planta</b>	7.477	6.082	13.559	2%
<b>Altas en Urgencias</b>	7.522	10.600	18.122	2%
<b>Hospital de día</b>	12.504	1.846	14.350	2%
<b>Otros</b>	11.583	4.094	15.677	2%
<b>TOTAL</b>	<b>405.920</b>	<b>480.221</b>	<b>886.141</b>	<b>100%</b>

## Otras actividades

### PREVENTIVOS, SIMULACROS Y OTRAS COLABORACIONES

El total de actividades realizadas dentro de este apartado fue de 73. Esto ha supuesto un incremento del **38%** de actividades realizadas en el 2015 respecto al 2014. Dentro de estas actividades, la distribución ha sido: 20 preventivos sanitarios y 26 simulacros en colaboración con otros servicios y entidades. Por otro lado, el SUC ha colaborado con diferentes actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro en 30 ocasiones durante el 2015. La distribución de estas actividades por provincia se detallada a continuación:

### DIVULGACIÓN

- **Charlas sobre Primero Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria**

Se han realizado 35 acciones formativas en este tipo de centros, lo que supone 3 centros más que en 2014 (incremento del 9%). Estas acciones han estado impartidas por un médico coordinador y 1 o más técnicos del SUC, llegando a más de 3.500 alumnos. En cuanto al número de alumnos a los que han llegado estas acciones formativas, el incremento respecto al 2014 fue de 1.036 alumnos más (incremento del 38%).

- **Visitas a Coordinación SUC en sala operativa**

Se ha mantenido la actividad iniciada en años anteriores de organizar visitas de alumnos en formación, sobre todo del currículo de Técnico de Emergencias Sanitaria.

- **El SUC responde como campaña divulgativa en Radio y Televisión**

Dentro de estas actividades se ha realizado 10 intervenciones en radio. Estas intervenciones siempre han estado impartidas por un médico coordinador.

- **Entrevistas y reportajes en medios de comunicación**

Dentro de estas actividades se ha realizado 50 acciones de impacto en medios de comunicación, dirigidas a la población general. Esto ha supuesto un incremento del 51% respecto a 2014. Estas acciones han estado impartidas por médicos coordinadores y técnicos del SUC.

### DOCENCIA Y FORMACIÓN

- **Programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario e la Red de Atención Urgente del SUC**

Durante 2015, alumnos de de varias organizaciones/instituciones, en base a convenios firmados con GSC, realizaron prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC. El número de alumnos formados se aproxima a 1.000.

- **Campaña de formación específica en "Bioseguridad en el contexto de la Enfermedad por Virus del Ébola"**

Como acción formativa específica dentro de la Declaración de Emergencia Internacional declarada por la OMS en Agosto del 2014, el SUC realiza una campaña de formación de todos los profesionales relacionados con el transporte sanitario. Siguiendo la formación iniciada en Octubre de 2014, durante el año 2015 se han mantenido estas acciones formativas con un total de 184 alumnos formados, empleando para ello 101 horas lectivas.



## **PARTICIPACIÓN EN EVENTOS, CONGRESOS, JORNADAS, SEMINARIOS, MÁSTER, PROYECTOS Y GRUPOS DE TRABAJO**

### **Congresos, Jornadas y Seminarios**

- Foro Universitario Ébola. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Jornadas Emergencias Santa Lucía de Tirajana.
- Jornadas CECOES 1-1-2 en Santa Cruz de Tenerife.
- Jornadas EMERCIMIL. Ingenio.
- Jornadas Colegio Claret con exposición de medios.
- III Jornadas Internacionales de Atención Prehospitalaria (JIAP 2015).
- Jornadas de Seguridad en Guía

### **Máster Universitario**

Participación en el VII Máster de Urgencias y Emergencias organizado conjuntamente entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna. El SUC aporta profesorado específico en los módulos de coordinación sanitaria de emergencias y autoriza visitas al sector de coordinación de emergencias sanitarias en la sala operativa del 1-1-2.

### **Participación en Grupos de Trabajo Multidisciplinares**

- GERCAN (Grupo de Emergencias y Resucitación de Canarias).

El SUC ha continuado participando en este grupo multidisciplinar que ha centrado su actividad durante el 2015 en el seguimiento de la implantación de la Hoja de Registro Único de Parada.

- PROYECTO OHSCAR (Out-of-Hospital Spanish Cardiac Arrest Registry).

Durante el año 2015 el SUC ha continuado trabajando en el proyecto de creación de un Registro Español de Parada Cardíaca Extrahospitalaria, en el que participan la mayoría de Sistemas de Emergencia del país. Ya se ha finalizado el diseño del registro y desde Octubre se están incorporando datos.

- CODIGO INFARTO

Durante el año 2015 el SUC ha participado en este proyecto liderado por el Servicio Canario de Salud.



# DIVISIÓN CECOES 1-1-2



## CENTRO COORDINADOR DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

En 2015, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 continuó evolucionando y adaptándose a los nuevos retos, entre ellos, el sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico que consolida la imagen del Archipiélago como destino seguro.

Además, se ha seguido trabajando en mejorar los niveles de coordinación operativa al objeto de mantenerse como un instrumento eficaz que responda a las necesidades de los ciudadanos y visitantes de la Comunidad Autónoma de Canarias en caso de emergencia.

A este respecto, ha continuado con la renovación de la infraestructura tecnológica, integrando nuevos productos que garantizan la incorporación de nuevas tareas de coordinación, adecuando la gestión operativa del 1-1-2 a la atención de los nuevos riesgos emergentes.

Asimismo, el CECOES 1-1-2 siguió afianzando en la población la cultura de emergencias y de autoprotección con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccionen adecuadamente si se encuentran en una situación de emergencia y, en caso necesario, alerten de forma rápida y eficaz al 1-1-2.

En esa línea se han llevado a cabo acciones de difusión entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, tanto a nivel autonómico como nacional e internacional, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

### Actividad

Durante 2015, el CECOES 1-1-2 coordinó la respuesta de un total de 490.160 incidentes, lo que supone un aumento de la actividad del 21,6% respecto al ejercicio anterior.

De igual manera, el número de personas atendidas por el 1-1-2 Canarias creció un 3,6% en 2015. Este aumento hizo que el número de afectados se elevara a 483.047.

Por tipología de incidentes, los sanitarios englobaron más de la mitad, un 51,1%, mientras que el 48,9% restante correspondió a incidentes relacionados con la seguridad, extinción de incendios y salvamento, así como a accidentes, ya fueran de tráfico, laborales u otros.

Además, el 91,7% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador fue de carácter monosectorial, frente al 8,3% restante clasificada como respuesta multisectorial, lo que significa que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias tuvo que coordinar la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

En cuanto a la localización de los incidentes por territorios, con y sin movilización de recursos, el mayor número se registró en las Islas Orientales, con un 52% de los incidentes, mientras que en las Islas Occidentales la actividad superó el 47%.

Por islas, Gran Canaria y Tenerife contabilizaron el mayor número de incidentes con una representación porcentual muy similar que se aproxima al 42,5% respectivamente.

A gran distancia le siguen Lanzarote, con el 5,9% de incidentes; Fuerteventura, con el 4,4%; La Palma, con el 3%; La Gomera, con el 1,1% y El Hierro, con el 0,8%.

<b>Distribución afectados según tipo de incidente</b>		
<b>Tipo Incidente</b>	<b>Nº Afectados</b>	<b>%</b>
Seguridad Ciudadana	156.174	32,3%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	44.980	9.3%
Accidentes	41.327	8.6%
Salvamento Marítimo	692	0,1%
<b>TOTAL ACTIVIDAD SEGURIDAD</b>	<b>243.173</b>	<b>50,3%</b>
Sanidad	239.874	49.7%
<b>TOTAL ACTIVIDAD SANIDAD</b>	<b>239.874</b>	<b>49,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>483.047</b>	<b>100%</b>

<b>Actividad CECOES 1-1-2</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Demandas atendidas</b>	<b>768.403</b>	<b>725.595</b>
<b>Sin Movilización</b>	<b>402.285</b>	<b>346.217</b>
Información	285.920	235.435
Consulta Teledirigida	116.365	110.782
<b>Con Movilización</b>	<b>366.118</b>	<b>379.378</b>
Emergencias	147.345	161.622
Urgencias	218.773	217.756
<b>Incidentes</b>	<b>482.483</b>	<b>490.160</b>
<b>Monosectoriales</b>	<b>442.875</b>	<b>449.455</b>
Sanidad	237.158	244.721
Seguridad Ciudadana	159.280	159.811
Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate	46.437	44.923
<b>Multisectoriales</b>	<b>39.608</b>	<b>40.705</b>
Accidentes	38.866	40.042
Salvamento Marítimo	742	659
Riesgo sísmico/Riesgo volcánico		4

## OTROS IDIOMAS

Las solicitudes de asistencia realizadas por extranjeros al 1-1-2 Canarias se incrementaron en un 5% en el último año, alcanzando las 9.500 demandas recibidas en otros idiomas. Casi el 65% de esas llamadas fueron atendidas en inglés, seguidas por el alemán, con 21,19%. El italiano representó al 10,68%, mientras que el francés rondó el 4%.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, es el único centro coordinador de Europa que atiende las peticiones de ayuda de los ciudadanos en cinco idiomas, con operadores de demanda integrados en el propio centro durante las 24 horas del día, que dominan, además del español, los idiomas inglés, alemán, francés e italiano.

Esta asistencia permite gestionar de forma rápida y eficaz las demandas de los millones de turistas que visitan cada año el Archipiélago y que se pueden encontrar en una situación de urgencia

y/o emergencia en la que sea precisa la intervención de los servicios de seguridad, sanidad, extinción de incendios o rescates.

La mayor actividad en este tipo de demandas fue el comprendido entre los meses de noviembre a marzo, periodo que coincide con la temporada alta de turismo extranjero en Canarias, resaltando el mes de enero con más de un millar. El de menor actividad fue junio, con 655.

En cuanto a la tipología de los incidentes por los que solicitaron ayuda los extranjeros, los relacionados con el sector de seguridad representaron el mayor porcentaje, con un 46%. Le siguieron los incidentes de tipo sanitario, que superaron el 28% de las llamadas; los accidentes, con el 9%, y en menor medida las asistencias técnicas, los incendios y los incidentes relacionados con salvamento marítimo.

Las llamadas resueltas sin movilización de recursos representaron el 12,3% del total de la actividad.



## **Renovación de la infraestructura tecnológica**

Durante 2015 se puso en marcha una nueva aplicación de gestión de incidentes, adecuando la gestión operativa a los nuevos retos en el ámbito de las emergencias.

Además, se mejoró significativamente la red de comunicación entre las salas operativas, proporcionando redundancia a la transferencia de información vital para la atención de emergencias y se reforzó la seguridad física y lógica con nuevos sistemas de videovigilancia y control de acceso así como implementando un nuevo firewall para blindar el Centro 1-1-2 ante ataques digitales no deseados.

En el ámbito de las radiocomunicaciones, en 2015 se inició el proceso de renovación de la red y en lo referente a la telefonía, se fortaleció la infraestructura existente adaptándola a las necesidades y exigencias de los nuevos riesgos emergentes.

## **Sistema de alertas para el sector turístico**

Durante 2015, el Centro Coordinador continuó con el proyecto "Alerta Temprana" sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico con el fin de evitar riesgos o minimizar sus consecuencias.

En este sentido se trabajó en estrecha colaboración con la Federación de empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL) que participan activamente en el proyecto y que muestran un gran compromiso en la labor de difusión y el conocimiento del teléfono único de emergencias.

Asimismo se establecieron protocolos de colaboración con diferentes consulados y se ha establecido el envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus correspondientes recomendaciones, como continuación al compromiso del 1-1-2 Canarias con el sector

turístico de establecer una alerta temprana entre los turistas que nos visitan, contribuyendo así a diferenciar a Canarias como destino seguro.

Además, durante 2015 se llevó a cabo una campaña divulgativa, con charlas entre los consulados y touroperadores presentes en las islas sobre el uso de la App FRESS112 para una mejor atención al turista que visita el Archipiélago y a los residentes.

En esa línea de actuación también se puso en marcha un proyecto piloto de puesto de socorro "Help Point" para playas de la Comunidad Autónoma que permite una pronta actuación ante una situación de peligro en las playas mediante enlace directo con el CECOES 1-1-2. El primero de estos postes de instaló en una playa del municipio grancanario de San Bartolomé de Tirajana.

## **Cultura de la emergencia y de la autoprotección**

En 2015, 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:

El @112canarias ha alcanzado en Twitter más de 106.000 seguidores, localizados en su mayoría en el Archipiélago y la Península pero también en numerosos países del mundo.

- Difusión entre los medios de comunicación y la población de la App Fress112 mediante notas de prensa, tweets y videos colgados en nuestro perfil de Youtube (7.720 reproducciones).
- Organización de eventos tales como las III Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 17º Aniversario del 1-1-2 Canarias y la presentación FRESS a los diferentes medios de comunicación.
- Microespacios mensuales con consejos de autoprotección en emergencias del 1-1-2 difundidos en radio: COPE CANARIAS.

- Continuación de los convenios firmados y puestos en marcha con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos, facilitando además el practicum de los alumnos en las salas operativas del 1-1-2
- Participación en más de 469 simulacros de gestión y coordinación como fórmula empleada para el entrenamiento de los diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias y 357 preventivos.
- Charlas formativas en diferentes centros educativos así como recepción de visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupo de escolares, alumnos universitarios canarios y extranjeros, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Gestión de contenidos de las páginas webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer cómo funciona el servicio, acceder a las declaraciones de alertas vigentes o enlazar a los consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias entre otras muchas acciones.

## Visitas

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 recibió en 2015 a 534 personas interesadas en conocer el funcionamiento de este servicio. En este sentido, durante el pasado año visitaron las salas operativas del 1-1-2 Canarias en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria un total de 42 grupos pertenecientes a organismos, instituciones o centros formativos.

El colectivo más numeroso volvió a ser el de estudiantes, tanto de Formación Profesional como Universitarios, que cursan grados relacionados con el sector. En este sentido destacar los alumnos de Peritía et Doctrina de la ULPGC, así como de Fisioterapia y de Geografía de la ULL interesados estos últimos en la gestión de las declaraciones de alerta por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y los procedimientos que sigue el 1-1-2 Canarias para su comunicación a los intervinientes y a la población.

En lo que se refiere a Formación Profesional nos visitaron los futuros Técnicos en Emergencias Sanitarias de varios institutos de La Palma, Gran Canaria y Tenerife, además de centros privados de formación en emergencias y responsables y alumnos de proyectos municipales con fondos del SCE y del FSE como Socorrismo o Protección de Costas.

En el aparatado de colaboración con otros centros de coordinación, se acercaron al 1-1-2 Canarias los Técnicos de Emergencias Sanitarias de La Rioja y EPES-Andalucía, así como responsables de varias agrupaciones de Protección Civil de Canarias y de Protección Civil de Italia.

También se continuó la línea de trabajo con proyectos educativos europeos, como el Erasmus Action KaO2 Leonardo da Vinci.

En cuanto a representaciones diplomáticas o consulares recibimos a los embajadores de Mauritania y Cabo Verde.



Carretera de la Esperanza km 0,8  
38291 – San Cristóbal de La Laguna  
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](http://www.gsccanarias.com)



**Gobierno de Canarias**