



MEMORIA DE ACTIVIDAD

2018

INDICE

1. La empresa	3
1.1 Datos básicos	4
1.2 Objeto Social	4
1.3 Órgano de Administración	5
1.4 Equipo Directivo	6
1.5 Organigrama	7
2. División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios	8
2.1 Unidad de Gestión Económica	9
2.2 Unidad de Gestión y Servicios Sanitarios	9
2.3 Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia	15
3. División del Servicio de Urgencias Canario	19
3.1 Atención Sanitaria Urgente	20
3.2 Transporte Sanitaria No Urgente (TSNU)	24
3.3 Otras actividades	26
4. División del CECOES 1-1-2	28
4.1 Actividad	30
4.2 Sector Turístico	34
4.3 Acciones Divulgativas	34
5. División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales	36
5.1 Unidad de Recursos Humanos y Relaciones Laborales	37
6. Dirección Gerencia	39
6.1 Unidad de Gestión Administrativa	40
6.2 Unidad de Comunicación y Atención Personalizada	41
6.3 Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación	44

La empresa



GLPI



Correo



Boletín de Noticias



Síguenos



Espacio de formación



Directorio de Personas



Comunicados



Incidencias Fichajes



1.1 Datos básicos

- Sociedad anónima unipersonal.
- Constituida el 30 de septiembre de 1994.
- Objeto social modificado el 16 de diciembre de 1996.
- Cambio en la denominación social el 18 de julio de 2000.
- Accionariado 100% público del Gobierno de Canarias.
- Adscrita a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.
- Capital Social de 474.360,81 euros.

1.2 Objeto Social

El objeto social, de conformidad 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 de 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 e 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 recursos materiales.

1.3 Órgano de Administración

Los miembros del Consejo de Administración vigentes en la fecha del 31 de diciembre de 2018 son los siguientes:

Presidente

Excmo. Sr. **Dº José Manuel Baltar Trabazo**, Consejero de Sanidad

Vicepresidenta

Excma. Sra. Dª. **Nieves Lady Barreto Hernández**. Consejera de Política territorial, Sostenibilidad y Seguridad

Secretario No Administrador

Sr. D. **Luis Rodríguez Neyra**. Director Gerente de GSC

Vocales

Ilma. Sra. Dª. **María del Carmen Nery Cordobés**. Secretaria General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad

Ilma. Sra. Dª. **Blanca Pérez Delgado**. Viceconsejera de Medio Ambiente, Seguridad y Emergencias de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad

Ilma. Sra. Dª. **Nazaret Díaz Santos**. Directora General de Seguridad y Emergencias de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad

Ilmo. Sr. Dº. **Conrado Domínguez Trujillo**. Director General del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. Dº. **Felipe Peñate Santana**.
Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr. Dº **Luis Márquez Llabres**. Director General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. Dº **Abraham Luis Cárdenes González**. Secretario General del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. Dº **Carlos Gustavo Díaz Perera**. Director General de Planificación y Presupuesto de la Consejería de Hacienda

El cargo de Consejero Delegado es asumido por la Vocal del Consejo de Administración, Ilmo. Sr. Dº. Conrado Jesús Domínguez Trujillo. El cargo de letrada asesora del Consejo de Administración es ejercido por Doña Otilia Olascoaga Hernández, trabajadora de esta sociedad.

1.4 Equipo Directivo

El personal directivo de GSC, vigente a fecha de 31 de diciembre de 2017, es el siguiente:

Director Gerente

D. **Luis Rodríguez Neyra**

Director de la División Económica y de Servicios Sanitarios

D. **Francisco Rodríguez Millán**

Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2)

D. **José Domingo Linares Albertos**

Director Territorial del Servicio de Urgencias Canario Las Palmas

D. **Luis Cabrera Peña**

Directora Territorial del Servicio de Urgencias Canario Santa Cruz de Tenerife

D^a **Marcela Posca Maina**

Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

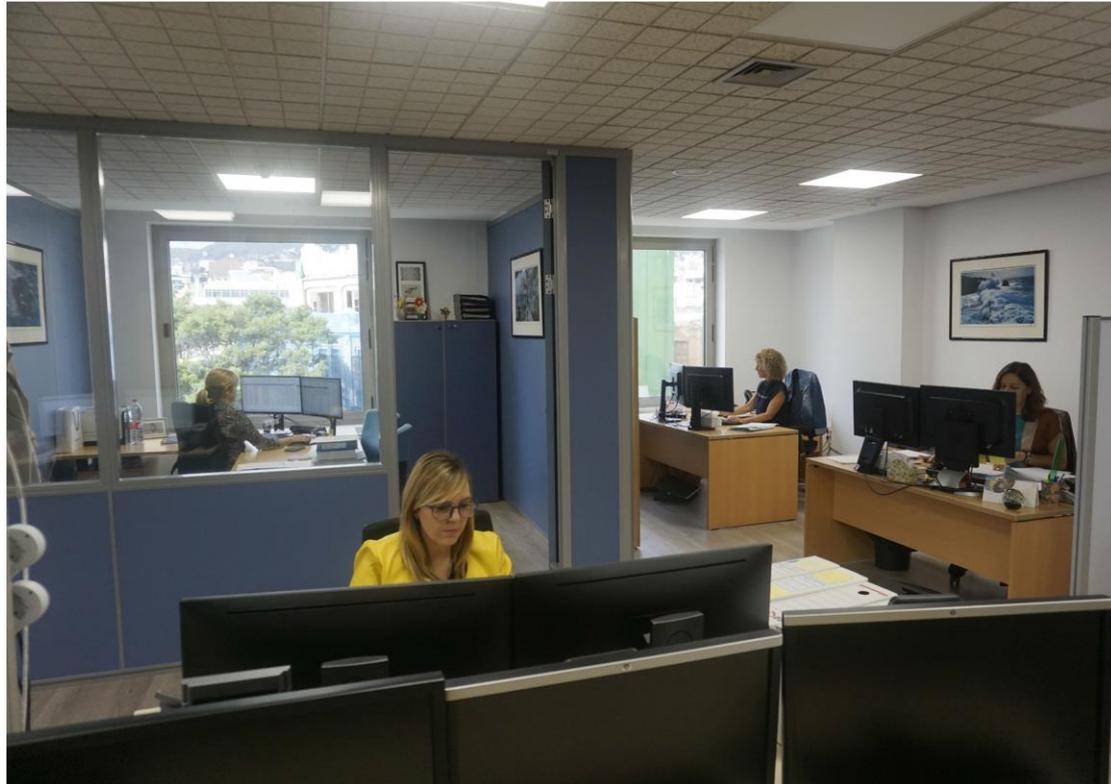
Vacante

D. **Francisco Rodríguez Millán (Director en funciones temporal)**

1.5 Organigrama



División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios



División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

2.1 Unidad de Gestión Económica

Esta Unidad tiene asignados los siguientes objetivos:

- **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.

2.2 Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Plan de Salud de Canarias

Actividades de planificación y coordinación y de articulación funcional de las actividades de promoción y protección de la salud y de prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud:

- Apoyo técnico cualificado en materias relacionadas con la Farmacovigilancia, al objeto de establecer un plan de acción en la materia, 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: Realización/ejecución/prestación de los servicios de apoyo técnico cualificado en materia de comunicación en el ámbito del Plan de Salud de Canarias.
- Prestación de los servicios de divulgación del Plan de Salud, mediante la promoción de la imagen del Servicio Canario de la Salud en el ámbito científico de la medicina, a través de las acciones de divulgación a través de SESPAS (SOCIEDAD ESPAÑOLA DE SALUD PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA).

Recaudación y Facturación

Las principales funciones llevadas a cabo son:

- Notificación Administrativa de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 30/1992 y Ley 39/2015.
- 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, Ley 39/2015 (procedimientos administrativos) 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, 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 PGE-112, así como aplicativos externos, los cuales, sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria), SICH (Sistemas de Información de Conciertos Hospitalarios) y SefLogic (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del Transporte Sanitario. Esta Unidad consta en la actualidad con trece trabajadores y un Responsable de Unidad. Si bien funciona como Unidad única, por espacio territorial, se encuentra localizada parte de la misma en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife con cuatro trabajadores, y el resto en la Provincia de Las Palmas, estando centralizada la Responsabilidad de esta Unidad en la Delegación de Las Palmas.

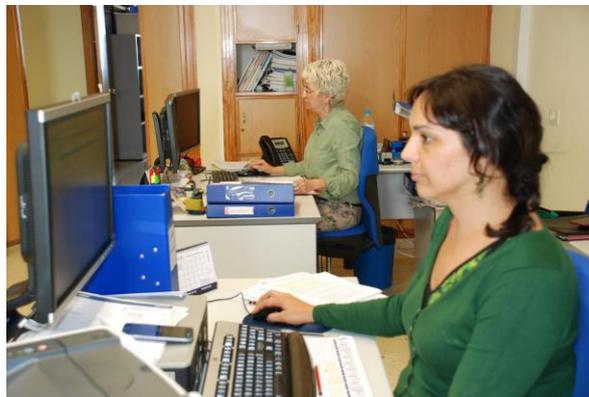
Notificaciones

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. A este respecto, durante el ejercicio 2018, las notificaciones realizadas por tal motivo, incluido las liquidaciones por transporte Sanitario, son principales funciones llevadas a cabo son:

	NACIONAL			INTERNACIONAL		
	2018	2017	%	2018	2017	%
Correo 1º Intento	5.445.076,20	5.847.567,60	-6,88%	2.699.173,39	2.774.652,45	-2,72%
Correo 2º Intento	1.577.992,75	1.391.810,05	13,38%	159,60	75,7	110,83%
Propio Centro	1.152.991,14	704.994,41	63,55%	116.279,36	149.715,16	-22,33%
Personales (3)	12.269.410,57	17.196.562,60	-28,65%	-	-	0,00%
Cobradas No Notificadas (2)	748.928,34	2.344.037,02	-68,05%	742.033,87	272.841,62	171,97%
Total Notificaciones Administrativas	21.194.399,00	27.484.971,68	-22,89%	3.557.646,22	3.197.284,93	11,27%
	NACIONAL			INTERNACIONAL		
Ausencia en Reparto	1.248.956,03	1.383.678,74	-9,74%	295,87	0	100,00%
Dirección Incorrecta	548.122,62	463.516,37	18,25%	126,45	0	100,00%
Desconocidos	584.953,87	561.156,59	4,24%	-	76,46	-100,00%
Fallecidos	21.870,34	34.143,40	-35,95%	-	0	0,00%
Otros Impedimentos (5)	-	-	0,00%	2.634.261,45	2.191.183,96	20,22%
Total Impedimentos en Notificación	2.403.902,86	2.442.495,10	-1,58%	2.634.683,77	2.191.260,42	20,24%
Errores de Unidad (4)	8.942,93	7.421,54	20,50%	17.485,32	41.124,03	-
	NACIONAL			INTERNACIONAL		
Total Errores de Unidad	8.942,93	7.421,54	20,50%	17.485,32	41.124,03	57,48%
Total A Notificar	23.607.244,79	29.934.888,32	-21,14%	6.209.815,31	5.429.669,38	14,37%
Saldo Real Notificado (1)	23.598.301,86	29.927.466,78	-21,15%	6.192.329,99	5.388.545,35	14,92%

Tal como se desprende de los datos presentados, en notificaciones nacionales se observa como el mayor volumen de notificación viene dado por 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 12.269.410.57€ en 2018 frente a 17.196.562.60€ del ejercicio 2017, originando una minoración de 28,65%. Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos vienen dadas por un importe de 7.023.068,95€ durante el ejercicio 2018, viéndose el mismo reducido en un 2,99%, siendo el importe notificado por la misma vía en 2017 de 7.239.377,65€ (Correo en 1º y 2º Intento). De la misma forma, y con mayor

incidencia, se observa que las notificaciones en propio centro con un importe de 1.152.991,14€, han originado un aumento en 2018 de 63,55%, en contraposición al ejercicio 2017 que arrojó un importe de 704.994,41€. Siguiendo en la misma tónica, aquellas facturas cobradas y no notificadas arrojan para el 2018 una cifra de 748.928,34€ frente a 2.344.037,02€ de 2017, habiéndose por tanto originado un nuevo decremento de 68,05% en el presente ejercicio.



En cuanto a los impedimentos nacionales, la cifra total asciende a 2.403.902,86€ en 2018, frente a los 2.442.495,10€ de 2017, originándose una reducción del 1,58%. Dichos impedimentos se encuentran a fecha 31/12/2018 pendiente de publicación en el Boletín Oficial de Canarias, dando de esta forma la correspondiente notificación por comparecencia. Por otro lado, en cuanto a notificaciones internacionales se refiere, se comprueba que existe un incremento global en el ejercicio 2018 del 14,92% con respecto al 2017. Aquella notificación vía correo certificado ha experimentado una disminución del 2,72% posicionando la cifra en 2.699.332,99€ para el 2018, lo que origina una minoración de 75.395,16€ con respecto a 2017 (Correos 1º y 2º intento). Las notificaciones en propio centro, igualmente, experimenta una bajada en términos absolutos de 33.435,80€, siendo la cifra en 2018 por este concepto de 116.279,36, lo que se traduce en una bajada del 22,33%. Finalmente, existe un incremento del 171,97% de facturas cobradas no notificadas, situándose en 742.033,87€ en 2018 frente a 272.841,62€ en 2017. Por último, en cuanto a impedimentos internacionales se refiere, se comprueba que estos han incrementado en un 20,24%, lo que traducido en cifras absolutas asciende a 443.423,35€, posicionándose la misma para el 2018 en 2.634.683,77€ frente a 2.191.260,42€ de 2017. En términos de cantidad de facturas notificadas, el siguiente cuadro pone de manifiesto la disminución en el ejercicio 2018 de un 3,61% de facturas notificadas nacionales y de un 0,74% internacionales, tanto las notificaciones en firme como los impedimentos de las mismas.

	Nº DE FACTURAS CON INTENTOS DE NOTIFICACIONES							
	NACIONALES				INTERNACIONALES			
	2018	2017	VARIACION	%	2018	2017	VARIACION	%
1º INTENTO	6.464	6.462	2	0,03%	4.191	4.470	-279	-6,24%
2º INTENTO	2.897	2.590	307	11,85%	2	1	1	100,00%
PROPIO CENTRO	1.751	1120	631	56,34%	696	524	172	32,82%
PERSONALES	21.690	22.628	-938	-4,15%	0	0	0	0,00%
AUSENCIA EN REPARTO	2.197	1.975	222	11,24%	4	0	4	100,00%
DIRECCION INCORRECTA	757	768	-11	-1,43%	1	0	1	100,00%
DESCONOCIDO	960	1009	-49	-4,86%	0	1	-1	-100,00%
FALLECIDO	27	16	11	68,75%	0	0	0	0,00%
OTROS IMPEDIMENTOS	0	0	0	0,00%	4.803	4.827	-24	-0,50%
ERRORES DE UNIDAD	12	14	-2	-14,29%	110	82	28	34,15%
COBRADAS NO NOTIFI.	479	2.048	-1569	-76,61%	678	629	49	7,79%
SALDO TOTAL NOTIFICADO	37.234	38.630	-1.396	-3,61%	10.485	10.534	-49	-0,47%
DESCUENTO ERRORES UDAD	12	14	-2	-14,29%	110	82	28	34,15%
SALDO REAL NOTIFICADO	37.222	38.616	-1.394	-3,61%	10.375	10.452	-77	-0,74%

El tiempo medio de envío, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de entrega por parte de Correos y telégrafos, ha sido de 16,15 días para las notificaciones nacionales, y de 43,49 días para las internacionales, esta disminución en los tiempos medios se ha logrado optimizando los recursos existentes y diseñando una estructura de explotación de datos entre SefLogic y nuestros Software de notificación, 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 SefLogic a través de Web Services.
- Impresión masiva de Acuses de Notificaciones Administrativa.
- Control Acuses No Recibidos y reclamación de los mismos.
- Utilización de Pruebas de Entrega Electrónicas, lo que origina mayor rapidez en las notificaciones administrativas.

Facturación Transporte Sanitario

A través de la facturación del transporte sanitario 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, así como lo establecido en el Decreto de Precios Públicos en 81/2009, en el cual se establece los precios públicos de las asistencias sanitarias prestadas por el Servicio Canario de la Salud, y de esta forma, ajustarnos a lo establecido en la encomienda en vigor. De lo facturado en el ejercicio 2018, se desprenden los siguientes datos:

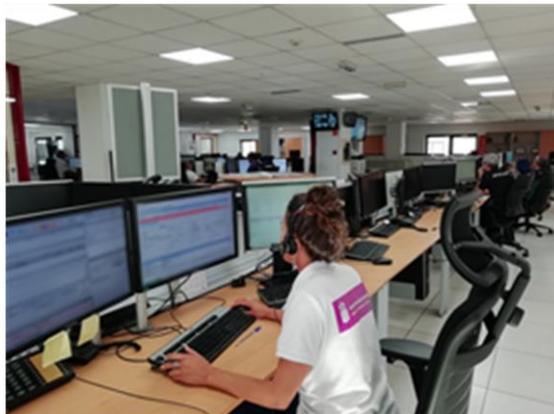
TIPOLOGIA FACTURA	ACUMULADO ANUAL 2018	ACUMULADO 2017	DIFERENCIA ABSOLUTA ANUAL	VARIACION RELATIVA ANUAL %
ACCIDENTES DEPORTIVOS	43.152,65	23.949,93	19.202,72	80,18%
ACCIDENTES ESCOLAR	4.779,25	5.260,19	-480,94	-9,14%
ACCIDENTE LABORAL	161.865,34	177.729,24	-15.863,90	-8,93%
PRIVADOS ASEGURADORAS	224.435,08	227.333,99	-2.898,91	-1,28%
PRIVADOS PACIENTES	464.511,56	418.623,44	45.888,12	10,96%
PRIVADOS OTROS	65.784,21	65.446,80	337,41	0,52%
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	0	307,08	-307,08	-100,00%
ACCIDENTES TRAFICO CONVENIO	3.060.559,02	2.501.358,17	559.200,85	22,36%
TIPOLOGIA FACTURA	ACUMULADO ANUAL 2018	ACUMULADO 2017	DIFERENCIA ABSOLUTA ANUAL	VARIACION RELATIVA ANUAL %
ACCIDENTES TRAFICOS NO CONVENIO	26.408,57	12.488,90	13.919,67	111,46%
AGRESION	4.611,63	1833,4	2.778,23	151,53%
ENTIDADES COLABORADORAS	367,62	0	367,62	100,00%
Total facturación Exigible	4.056.474,93	3.434.331,14	622.143,79	18,12%
% Exigible sobre total facturado	69,77%	64,77%		
EUROPEOS Y FISSWEB	1.440.147,16	1.362.670,71	77.476,45	5,69%
CONVENIO BILATERAL	10.880,42	0	10880,42	100,00%
DESPLAZADOS COMUNIDADES	95.167,24	261.763,77	-166.596,53	-63,64%
ACCIDENTE ESCOLAR INSS	7.663,30	1533,76	6129,54	399,64%
ACCIDENTE LABORAL INSS	821,25	245,8	575,45	234,11%
INMIGRANTES INDOCUMENTADOS	123,51	0	123,51	100,00%
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA	491,60	119,88	371,72	310,08%
MUTUALISTAS DEL SCS	194.349,35	241.323,23	-46.973,88	-19,47%
Grupo 19 (Sin datos Mínimos)	8.151,39	615,11	7.536,28	1225,19%
Total facturación No Exigible	1.757.795,22	1.868.272,26	-110.477,04	-5,91%
% No Exigible sobre total facturado	30,23%	35,23%		
SUMA TOTAL	5.814.270,15	5.302.603,40	511.666,75	9,65%

Como se puede comprobar, existe un incremento del 9,65% con respecto al ejercicio 2017, siendo en términos absolutos la diferencia de 511.666,75€. De igual forma, en cuanto al número de facturas emitidas durante el ejercicio 2018, estas ascienden a 19.186 liquidaciones, frente a las 17.614 correspondientes al ejercicio 2017, lo que supone un incremento en términos relativos del 8,92%.

2.3 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 2018, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 14.002 asistencias, lo cual supone una media diaria de 38 llamadas.

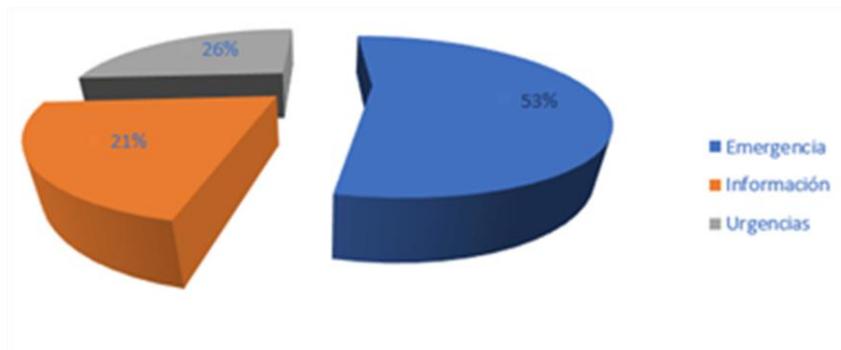
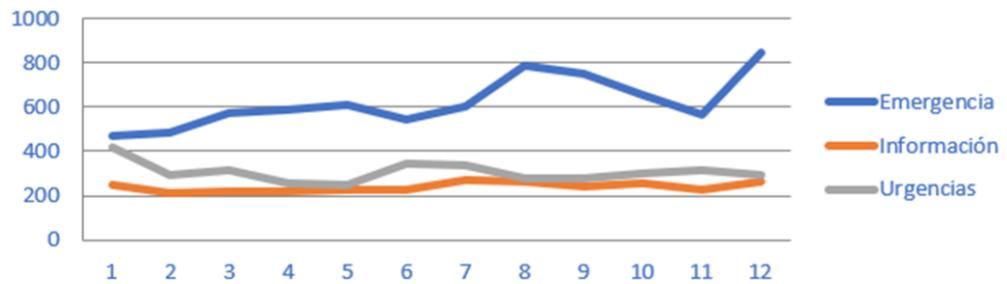
En cuanto a tipología asistencial, se observa como el volumen de llamadas destaca en las urgencias. Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo catalogada por el servicio como aquella que presenta una “situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona”, y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas, tal como se demuestra en el siguiente cuadro.



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Emergencia	472	484	574	588	610	540	598	785	751	656	568	842	7.468
Información	252	212	221	222	226	223	268	262	238	259	227	261	2.871
Urgencias	414	291	313	255	246	347	336	277	280	297	318	289	3.663
	1.138	987	1.108	1.065	1.082	1.110	1.202	1.324	1.269	1.212	1.113	1.392	14.002
Media Diaria	37	35	36	36	35	37	39	43	42	39	37	45	38

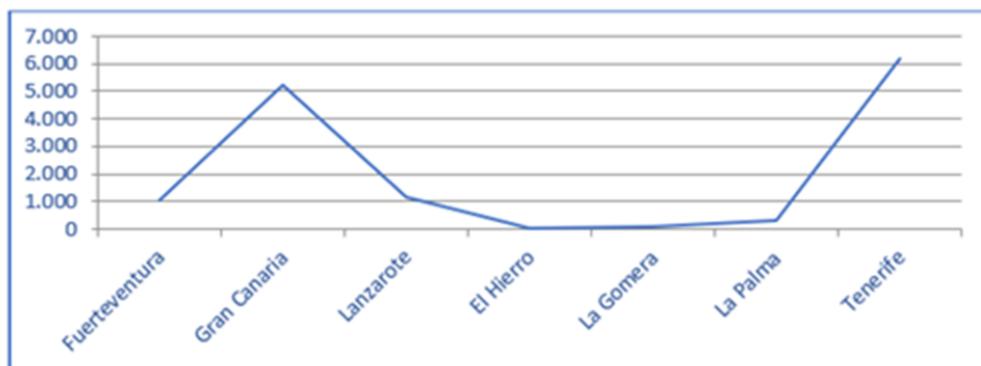
Los siguientes gráficos, nos muestra la evolución de la demanda en el ejercicio 2018, en sus tres modalidades asistenciales, así como el reparto en términos porcentuales:

Demanda mensual por categoría de servicio



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. Gráficamente, podemos comprobar lo mencionado en el siguiente cuadro de datos y gráficas correspondientes:

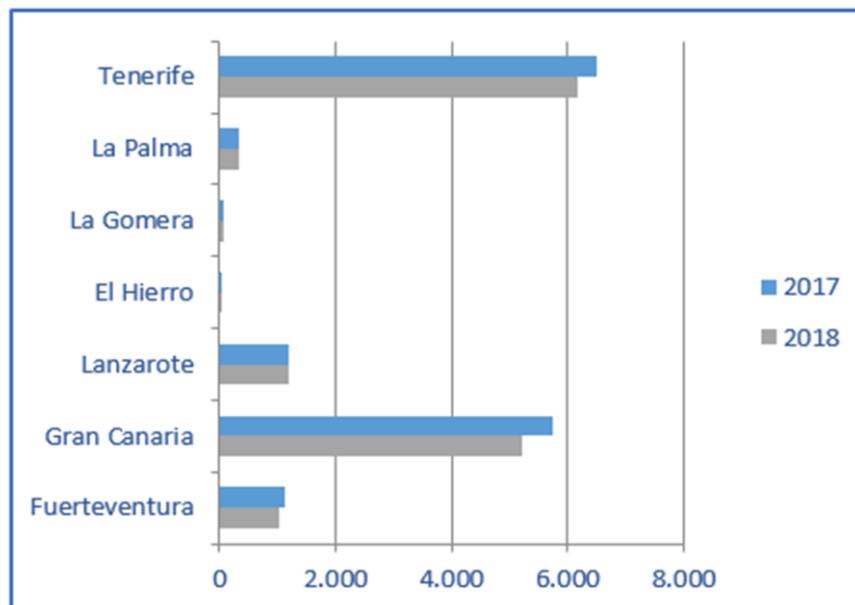
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Fuerteventura	71	64	80	82	77	88	100	109	83	73	91	103	1.021
Gran Canaria	414	375	424	366	415	413	422	509	482	409	407	578	5.214
Lanzarote	88	85	110	115	91	106	99	93	91	92	110	103	1.183
Provincia Las Palmas	573	524	614	563	583	607	621	711	656	574	608	784	7.418
El Hierro	1	1	2	1	3	3	4	5	1	6	1	3	31
La Gomera	9	6	3	4	5	0	2	8	11	9	7	5	69
La Palma	25	33	22	17	17	27	29	36	28	30	34	28	326
Tenerife	530	423	467	480	474	473	546	564	573	593	463	572	6.158
Provincia S.C. de Tenerife	565	463	494	502	499	503	581	613	613	638	505	608	6.584
Comunidad Autónoma	1.138	987	1.108	1.065	1.082	1.110	1.202	1.324	1.269	1.212	1.113	1.392	14.002



En términos comparativo interanual, la siguiente tabla muestra las variaciones existentes por Islas:

	2018	2017	Variación	% Variación
Fuerteventura	1.021	1.125	-104,00	-9,24%
Gran Canaria	5214	5.729	-515,00	-8,99%
Lanzarote	1183	1.200	-17,00	-1,42%
Provincia Las Palmas	7.418	8.054	-636,00	-7,90%
El Hierro	31	32	-1,00	-3,13%
La Gomera	69	64	5,00	7,81%
La Palma	326	325	1,00	0,31%
Tenerife	6158	6.492	-334,00	-5,14%
Provincia S.C. de Tenerife	6.584	6.913	-329,00	-4,76%
TOTAL COMUNIDAD	14.002	14.967	-965	-6,45%

Podemos apreciar como en las Islas Orientales existe una disminución del 7,90%, siendo dicha minoración por una bajada en todas las islas que conforman la misma. De igual forma sucede en las Islas Occidentales con un decremento del 4,76%, el cual viene determinado por una disminución en la isla de Tenerife y El Hierro, pero en contraposición, la isla de La Palma sufre un ligero incremento y La Gomera un aumento algo mayor. La siguiente gráfica muestra las variaciones interanuales 2018-2017 correspondiente a los datos expuestos:



División del Servicio de Urgencias Canario



En función de los diferentes servicios que ofrece a los ciudadanos, la actividad desarrollada por el Servicio de Urgencias Canario durante 2018 puede distribuirse en tres grandes bloques:

3.1 Atención Sanitaria Urgente

El SUC atendió durante el año 2018 a un total de 305.533 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente. Esto supone un incremento del 2,1% en el número de personas atendidas respecto al año 2017. Las demandas sanitarias de solicitud de ayuda suponen haber gestionado una media de 892 diarias, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios, siendo el total anual de 325.455 incidentes. Esto supone un incremento interanual del 2,6%.

DEMANDA SANITARIA 2018		Sin Movilizar Recursos		Total	Diaria	% S/Anual
			Infosalud	15.430	42	4,74%
ANUAL	MEDIA DIA	70.761	Consulta Médica	55.331	152	17,00%
325.455	892	21,74%				
		CON Movilización de Recursos	Emergencias Sanitarias	121.310	332	37,27%
			Urgencias Sanitarias	91.967	252	28,26%
		254.694	Transporte Sanitario Urgente	22.663	62	6,96%
		78,26%	Transporte Interhospitalario	11.499	32	3,53%
			Visita Domiciliaria	7.255	20	2,23%

A lo largo de 2018 el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 325.455 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 78,26% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto, un 21,74%, 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 CECOES del Gobierno de Canarias.

En este periodo analizado, el total de los incidentes sanitarios atendidos CON movilización de recursos fue de 254.694, con la siguiente distribución, total y diaria, según su tipología: 121.310 fueron Emergencias sanitarias, lo que supone una media diaria de 332. 91.967 urgencias sanitarias atendidas, a un promedio de 252 urgencias diarias.

El Transporte Sanitario Urgente (el solicitado por facultativos de atención primaria) supuso 22.663, con un promedio diario de 62 (único tipo que no aumentó). La Visita a domicilio por personal de

Atención Primaria y del Servicio Especial de Urgencias, éste en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se realizó en 7.255 ocasiones, con un promedio diario de 20. Se realizaron 11.499 Transportes Interhospitalarios con un promedio de 32 al día.

Incidentes Sanitarios CON movilización de recursos	Cantidad	%
Enfermedad + Transporte	208.541	81,88%
Accidentes	46.153	18,12%
TOTAL INCIDENTES	254.694	100,00%

Para la resolución de estos 254.694 incidentes fue necesaria la intervención de 258.509 recursos (media/día: 708), cifra que incluyó la movilización de ambulancias de Soporte Vital Avanzado, Básico y Sanitarizado, Vehículos de Intervención Rápida, Vehículos de Asistencia Médica (Las Palmas de 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 80,63% de las activaciones de recursos terrestres correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido con un 7,86% 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, y por las ambulancias sanitarizadas (6,93%), que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente.



TIPOLOGIA RECURSOS MOVILIZADOS		Cantidad	Media/día	%
TERRESTRE	Ambulancias Soporte Vital Básico	206.893	567	80,63%
	Ambulancias Soporte Vital Avanzado	20.168	55	7,86%
	Ambulancias Sanitarizadas	17.780	49	6,93%
	Vehículo Asistencia Medica	6.995	19	2,73%
	Vehículo de Coordinación Sanitaria y VIR	39	0	0,02%
	Personal de Atención Primaria	4.736	13	1,85%
TOTAL RECURSOS TERRESTRE		256.611	703	100%
AÉREOS	Helicópteros Medicalizado	Emergencias Sanitarias	123	
		Interhospitalario	1032	
	Avión Medicalizado	743		
	TOTAL RECURSOS AÉREOS		1.898	
TOTAL RECURSOS MOVILIZADOS		258.509		

Por su parte, los helicópteros medicalizados fueron activados en 123 ocasiones para emergencias sanitarias y en 1.032 para transportes interhospitalarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 743 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o entre el Archipiélago y la Península. El destino principal de los pacientes fueron los Hospitales Públicos, a donde se trasladaron en el 57,5% de los casos, seguidos por los Centros de Atención Primaria en el 18,1% de los casos. También se trasladaron a otros centros sanitarios en un 10,8% y en un 13,6% 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 y que precisaron movilización de recursos para su resolución, el 81,9% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente motivada por algún tipo de enfermedad o transporte sanitario y el 18,1% debida a algún tipo de accidente (8,8% accidentes de tráfico, 0,4% accidentes de trabajo y 8,9% otros tipos).

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 58% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 42%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron enero con 31.545 demandas, febrero y marzo que superaron los 28.000, aunque el segundo fue diciembre con 28.801, siendo el mes con menos demandas sanitarias junio, con 24.757.



Tras analizar los datos anteriores, se observa un nuevo incremento de actividad en el año 2018 con respecto al año anterior, en este caso de un 2,6%, sin variaciones significativas en la relación entre los incidentes resueltos sin y con movilización de recursos (SMR/CMR). Aunque la distribución porcentual interanual entre los distintos tipos de demandas sanitarias muestra pequeñas variaciones, si estimamos un plazo mayor, por ejemplo, desde el año 2012, los incidentes resueltos SMR han disminuido en 3,8% mientras que los CMR han aumentado en 14,8% (existe entre 2012 y 2018 un aumento global de incidentes sanitarios de 11,1%).

- La Consulta Médica se incrementó solo un 0,5%.
- Las Emergencias Sanitarias se incrementaron en un 2,8%.
- Las Urgencias Sanitarias se incrementaron un 3,7%.
- El Transporte Sanitario Urgente disminuyó en un 1,2%.
- El Transporte Interhospitalario se incrementó en un 6,4%.
- La Visita Domiciliaria se incrementó en un 3,2%.

El número de activaciones de recursos durante el año 2018 sufrió un incremento de un 2,9%, como se esperaba ante el incremento de actividad respecto al año anterior. Si comparamos con 2017, como ya se comentó, el incremento es del 14,8% (217.069 frente a 254.694).

Concretando en los recursos aéreos el incremento es mayor, siendo del 10,8%. Este aumento se observa tanto en las intervenciones del avión medicalizado que incrementó su actividad en un 8,5%, como especialmente de los helicópteros medicalizados que realizaron un 12,3% más de traslados que en 2017. En cuanto a la isla de origen de los Transportes Interhospitalarios se mantiene la distribución habitual, aunque si en 2017 hubo un discreto incremento en las islas de la provincia de

Las Palmas, en 2018 este pequeño incremento (2,1%) fue para las de la provincia de Tenerife, con los siguientes porcentajes: Lanzarote 31,6%, Fuerteventura 25,3%, La Palma 12,1%, Gran Canaria 10,9%, El Hierro 9,8%, La Gomera 6,7% y Tenerife 3,6%.

El destino de los afectados atendidos no sufre variaciones significativas. La tipología de los incidentes atendidos por el SUC en 2018 tampoco sufre cambios reseñables con respecto a 2017.

3.2 Transporte Sanitario No Urgente

El Transporte Sanitario No Urgente puede englobarse en las dos siguientes 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 2018 el SUC realizó un total de 864.391 servicios de TSNU en Canarias, lo que supuso trasladar a 451.300 pacientes, con un decremento del 2,3% en los servicios gestionados y realizados respecto al año anterior (2017). Por provincias, el 54,4% de los servicios correspondieron a la provincia de Las Palmas, mientras que el 45,6% eran de la de Santa Cruz de Tenerife.

Del total de servicios realizados, el 95,2% correspondió a servicios programados, comportamiento similar al 2017, es decir, traslados que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para su gestión con las empresas de ambulancias. Este tipo de servicios programados puede ser puntual, como es el traslado a consultas y sus regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis, rehabilitación o radioterapia, por ejemplo. El 4,8% 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.

Por último, los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, que alcanzaron un 51,2% (bajó 1,8 puntos respecto al año anterior) del total, seguido por los traslados de hemodiálisis, que supusieron un 32,3 %, porcentaje que sube 0,3 punto respecto al año anterior.

Distribución de la actividad del TSNU 2018 en Canarias:

La actividad del TSNU en Canarias registrada en la Mesa de Transporte en los últimos 6 años es la siguiente:

CANARIAS						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total servicios	854.337	886.255	889.623	903.393	884.895	864.391
Total pacientes	451.899	462.096	465.643	470.299	461.213	451.300

	Las Palmas					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
S. Diferidos	19.087	19.099	19.946	18.302	19.747	19.953
S. Programados	428.812	449.888	460.275	468.774	462.242	450.617
TOTAL	447.899	468.987	480.221	487.076	481.989	470.570
	Santa Cruz de Tenerife					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
S. Diferidos	22.982	22.746	20.444	20.419	21.150	21.890
S. Programados	383.456	394.522	388.958	395.898	381.756	371.931
TOTAL	406.438	417.268	417.268	416.317	402.906	393.821

	ACOMPAÑANTES					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Provincia de Las Palmas	31.223	30.581	32.450	30.651	27.810	23.066
Provincia de S/C de Tenerife	26.389	21.616	21.405	20.765	18.653	14.567

CANARIAS 2018				
Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	TOTAL	%
Hemodiálisis	149.405	129.704	279.109	32,3
Rehabilitación	164.190	278.253	442.443	51,2
Consultas	20.829	29.243	50.072	5,8
Radioterapia	4.438	3.073	7.511	0,9
Quimioterapia	965	921	1.886	0,2
Pbs. diagnósticas	6.517	5.981	12.498	1,4
Altas en planta	7.542	6.417	13.959	1,6
Altas en Urgencias	9.473	10.394	19.867	2,3
Hospital de día	16.894	1.998	18.892	2,2
Otros	13.568	4.586	18.154	2,1
TOTAL	393.821	470.570	864.391	100

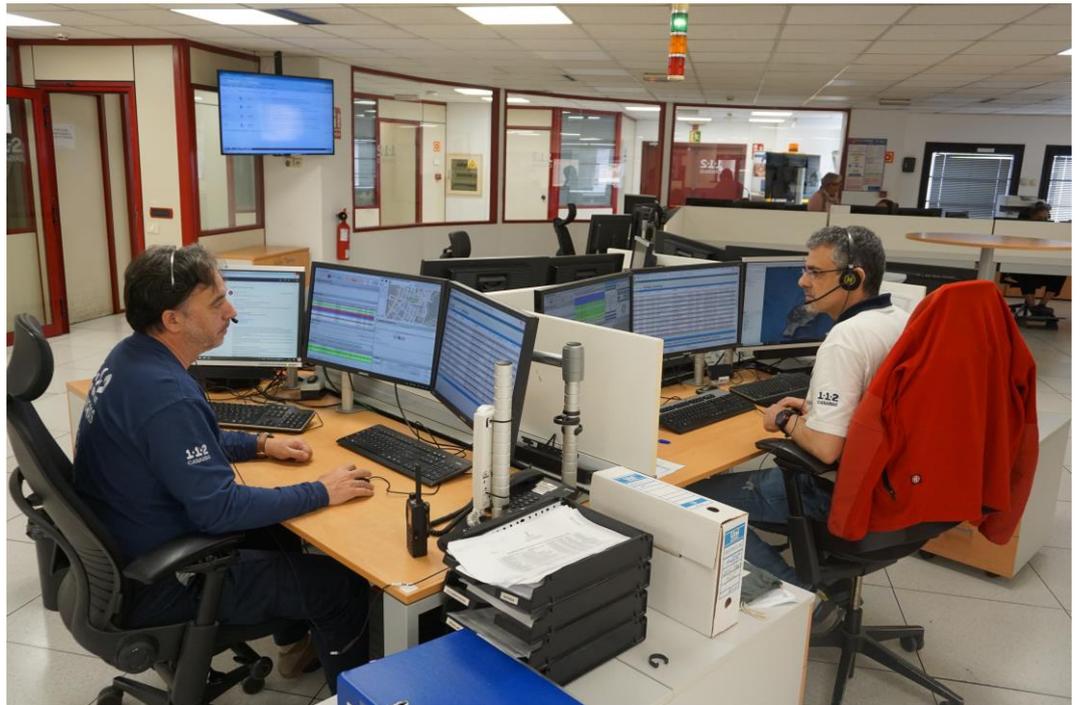
3.3 Otras actividades

- **Preventivos, Simulacros y colaboraciones con eventos:** El total de actividades realizadas dentro de este apartado fue de 56. Dentro de estas actividades, la distribución ha sido: 5 preventivos sanitarios y 17 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 13 ocasiones durante el 2018.
- **Actividades divulgativas:** Charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria. Se han realizado 8 acciones formativas en este tipo de centros, continuando con la labor iniciada en años previos. Estas acciones han estado impartidas por un médico coordinador y 1 o más técnicos del SUC, llegando a más de 550 alumnos.
- **Visitas a Coordinación SUC en sala operativa:** Se ha mantenido la actividad iniciada desde años anteriores de organizar visitas de alumnos en formación, sobre todo del currículo de Técnicos de Emergencias Sanitarias, añadiendo visitas guiadas también de alumnado de Institutos de Enseñanza Secundaria o profesorado, así como de representantes de otros organismos sanitarios, con un total de 11 visitas con 241 visitantes.
- **El SUC responde** como campaña divulgativa en Radio y Televisión: Dentro de estas actividades se ha realizado 11 intervenciones en radio y 2 intervenciones en Televisión. Estas intervenciones siempre han estado impartidas por un médico coordinador, al que en algunos casos se ha sumado uno o más técnicos del SUC.



- **Entrevistas y reportajes en medios de comunicación:** Dentro de estas actividades se ha realizado 55 acciones de impacto en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) dirigidas a la población general. Estas acciones han estado impartidas por médicos coordinadores, enfermeros coordinadores y técnicos del SUC.
- **Actividades docentes y formativas:** Programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario, enfermeros y médicos residentes de la Red de Atención Urgente del SUC. Durante el año 2018, alumnos de varias organizaciones/instituciones, en base a convenios firmados con GSC, realizaron prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC, así como en las Salas Operativas. El número de alumnos formados supera los 510 alumnos.
- Participación en **eventos, congresos, jornadas, cursos, seminarios, máster, proyectos y grupos de trabajo:**
 - Jornadas abiertas Policía Local Icod de los Vinos
 - Jornadas Primeros Auxilios Psicólogos para intervinientes en Catástrofes
 - Jornadas de prevención de riesgos profesionales
 - Jornada formativa Codican, dirigidas médicos y enfermeros coordinadores y asistenciales
 - Charlas actualización Síndrome Coronario Agudo
 - Jornadas formativas Código Ictus
 - Jornada formativa en electromedicina
 - I Jornada sobre psiquiatría y ley
 - Charla Manifestaciones Anticipadas de Voluntades (MAV)
 - Curso de Coordinación en telecomunicaciones en incidentes no rutinarios
 - Jornada formativa sobre técnicas de intervención con helicópteros
 - Curso formativo y de instructores en soporte Vital Básico-DESA
 - Formación sobre la elaboración del Plan de Contingencias de Canarias.
 - Accidentes de aviación civil y familiares.
- Participación en **Grupos de Trabajo Multidisciplinares:** PROYECTO ANGELS (Código Ictus); CODIGO INFARTO: CODICAN. Durante el año 2018 el SUC ha participado en estos proyectos liderados por el Servicio Canario de Salud, alcanzando la implantación del CODICAN.
- **Proyectos:** PROYECTO DEMA dentro del Programa Interreg MAC 2014-2020. El SUC participa como cabeza de fila en el proyecto europeo denominado DEMA (Deslocalización de la asistencia médica de Urgencias en situaciones de catástrofe) a desarrollar entre los años 2017 a 2020. Durante este año se han realizado las siguientes actividades relacionadas con el proyecto: El SUC participa como cabeza de fila en el proyecto europeo denominado DEMA (Deslocalización de la asistencia médica de Urgencias en situaciones de catástrofe) a desarrollar entre los años 2017 a 2020. Durante este año se han realizado las siguientes actividades relacionadas con el proyecto: Mesa de trabajo, III Proyecto Dema en Funchal; Elaboración Placon, Plan de Contingencia del SUC (Procedimientos Operativos).

División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad



División del CECOES 1-1-2

Durante el año 2018, las principales líneas de actuación de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad han estado centradas en los siguientes objetivos:

- Planificar y preparar la integración del proyecto ALERT4YOU de la DGSE en las Salas Operativas, para la optimización de la gestión de alertas a los ciudadanos y turistas que nos visitan.
- Llevar a cabo un conjunto de actuaciones sobre las infraestructuras básicas de las Salas Operativas para mejorar las instalaciones y su acondicionamiento para el óptimo desempeño laboral.
- Optimizar la infraestructura eléctrica de la Sala del CECOES 1-1-2 de Santa Cruz de Tenerife, siguiendo la pauta ya marcada en la Sala de Las Palmas con su última reforma, la cual a su vez se verá reforzada con una tercera UPS independiente destinada a aumentar la redundancia de los servicios críticos.
- Reestructuración del modelo de gestión administrativa de las Salas, a través de la puesta en marcha de una nueva herramienta de trabajo colaborativo, para mejorar y facilitar tanto el trabajo interno como la interacción con servicios externos.
- Proseguir con la renovación de la infraestructura tecnológica e integrar nuevos productos que ayuden a mejorar el funcionamiento interno de las Salas Operativas del CECOES.
- Continuar con las acciones educativas y divulgativas entre la población, de la cultura de la autoprotección en las emergencias con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccione adecuadamente en el caso de que se encuentre en una situación de emergencia y llegado el caso alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Mejorar los niveles de coordinación operativa, tanto interna del Centro como con el resto de los recursos externos de emergencias, a través de la implantación de sistemas remotos de la plataforma de gestión de emergencias del CECOES y la revisión de los procedimientos de actuación operativa.

- Celebración de los actos conmemorativos del XX Aniversario del 1-1-2 Canarias.
- Celebración en SC de Tenerife del XXVII Foro de Directores y responsables 1-1-2 de España.
- Participar de forma conjunta con el resto de 1-1-2 autonómicos, en acciones de solicitud al Estado para la implantación en España de la tecnología AML de Google para geolocalización de llamadas al 1-1-2, como ya disponen otros estados de Europa.



4.1 Actividad

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, coordinó la asistencia a un total de 516.414 (un 0,9% más con respecto al 2017), de las cuales el 49,97% corresponden a la actividad de Seguridad y el 50,3% a Sanidad.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
SEGURIDAD CIUDADANA	164.029	31,76%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	46.590	9,02%
ACCIDENTES	46.675	9,04%
SALVAMENTO MARÍTIMO	746	0,14%
RIESGO SÍSMICO	12	0,00%
TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD	258.052	49,97%
SANIDAD	258.362	50,03%
TOTAL AFECTADOS SANIDAD	258.362	50,03%
TOTAL AFECTADOS	516.414	100%

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,1% del total y un 47,9% el resto, con la siguiente distribución: El 39,3% fueron recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional y Cuerpo General de la Policía Canaria). El 5,2% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones G.E.S., Cruz Roja, etc.). El 3,4% fueron de Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACION
DEMANDAS ATENDIDAS	719.536	716.836	-0,38%
SIN MOVILIZACION	307.163	297.301	-3,21%
INFORMACION	195.405	187.210	-4,19%
CONSULTA TELEDERIGIDA	111.758	110.091	-1,49%
CON MOVILIZACION	412.373	419.535	1,74%
EMERGENCIAS	197.326	202.456	2,60%
URGENCIAS	215.047	217.079	0,94%
INCIDENTES (DEMANDAS NO INFORMACIÓN)	524.131	529.626	1,05%
MONOSECTORIALES:	478.305	482.701	0,92%
SANIDAD	257.290	263.872	2,56%
SEGURIDAD CIUDADANA	174.530	170.693	-2,20%
EXTINCIÓN INCENDIOS, SALVAM. Y RESCATE	46.485	48.136	3,55%
MULTISECTORIALES:	45.826	46.925	2,40%
ACCIDENTES	44.963	46.153	2,65%
SALVAMENTO MARITIMO	846	758	-10,40%
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	17	14	-17,65%
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	99,04	99,04	0,00%
DESPUES DE 10 SEGUNDOS %	0,96	0,96	0,00%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,06	0,04	-33,33%

En líneas generales, las demandas han disminuido tan solo un 0,38 % y el de personas atendidas aumentado un 0,9 %, principalmente debido a lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios han disminuido en un 3,21%, frente al aumento del 1,74% de demandas en las que sí se necesitó movilización de recursos.
- Seguridad Ciudadana, que ha disminuido en un 2,20% respecto al 2017, frente al 8,29% que aumentó esta tipología en el 2017.
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 2,65%, siguiendo la tendencia de incremento ya observada en el año 2017 (subieron un 6,87%).

En lo que respecta a la clasificación por accidentes, hay que destacar varios aspectos:

- El incremento en un 4,11% de los accidentes laborales, registrándose 912 incidentes de este tipo, frente a los 876 del año 2017. Hay que señalar que este es el quinto año consecutivo en el que se observa un aumento de esta clasificación.
- El aumento del 6,79% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc., que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 48,21% de la totalidad de los accidentes.
- La disminución en un 12,26% los incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas.
- El número de accidentes de tráfico se mantiene casi igual que en el 2017, registrándose 22.516 en 2018, lo que supone una disminución poco significativa de un 0,59%, aunque siguen siendo la mitad de la totalidad de accidentes registrados. Respecto a los accidentes de tráfico con heridos, disminuyeron en un 1.8%.
- Hay que señalar que las emergencias aumentaron un 2,60%, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, siguiendo la tendencia observada en 2017 (+8,69%), 2016 (+12,33%), 2015 (+9,69%) y 2014 (+3,49%). Cada año suben las demandas que requieren movilización de recursos.

Disminución de las llamadas de información en un 4,19%, con un descenso de un 59,5% desde el año 2013, como resultado de las diferentes campañas de información y educación a la población sobre medidas de autoprotección y el uso del teléfono 1-1-2.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 un 99,04% de las mismas son atendidas antes de los diez segundos, manteniéndose dicho parámetro por encima del 99% como en años anteriores. Con respecto al tiempo medio de descuelgue de las llamadas al 1-1-2, la media del año es de 0,04 segundos, es decir, la respuesta del Operador de Demandas sigue siendo inmediata.

Con respecto al turismo, se registraron 13.373 **llamadas de extranjeros** que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2018 (12.895 en 2017), de las cuales el 71,16% se han atendido en inglés (aumento del 2,49%). Esto supone un incremento del 3,71% respecto a 2017, acompañando al alza observado en el número de turistas extranjeros que han visitado Canarias en los últimos años.

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en 450,33% la actividad en este tipo de atención en otros idiomas, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y a la puesta en marcha en 2016 de la plataforma de teletraducción en hasta 50 idiomas diferentes.

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, a pesar de haberse recibido menos avisos o alertas de este tipo (17,81% menos que en 2017), se ha producido un aumento del 57,14% en 2018 de conatos/incendios forestales reales confirmados. En las islas occidentales se confirmaron 103 incendios/conatos forestales frente a los 57 del año 2017 (incremento del 80,7%), mientras que en Gran Canaria aumentaron solo un 7,4% (29 registrados en 2018 y 27 en 2017).



Respecto a los incidentes de Seguridad Ciudadana han disminuido un 2,20% en contraposición al aumento del 8,29% en 2017. Esta disminución ha estado condicionada principalmente por la tipología de Alteración del Orden Público, un 12,23% menos; un 11,47% menos de registros de Actividad Lucrativa Ilegal; y un 7,26% menos de incidentes relacionados con Menores, invirtiéndose los aumentos observados en los últimos 4 años en esta clasificación. Sin embargo, siguen aumentando los problemas de circulación o con vehículos (no accidentes), esta vez en un 5,25%, y en un 2,57% los de Violencia Física.

Por otro lado, hay que mencionar la disminución en un 10,40% de los incidentes relacionados con el salvamento marítimo o en playas, respecto a 2017 (que había aumentado un significativo 17,17% vs. 2016), reflejado además en la disminución de fallecimientos registrados en el entorno acuático (48 en 2018 frente a 83 en 2017).

4.2 Sector turístico

Sistema de “Alerta Temprana” destinado al sector turístico, establecido y consolidado como permanente durante todo el año, cuya finalidad más importante es fomentar la prevención y la autoprotección entre los turistas. En este sentido, se ha seguido trabajando en las líneas de años anteriores:

- Colaboración entre el 1-1-2 Canarias y la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL), para la difusión del 1-1-2 y el envío temprano de las Alertas por FMA u otras situaciones de riesgo.
- Envío y distribución de avisos y alertas de situaciones de riesgo a un gran número de consulados, así como de información cuando algún súbdito extranjero se vea afectado de cierta gravedad.
- Envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus recomendaciones de autoprotección.

Campaña divulgativa del uso de la App gratuita “FRESS 112” entre los consulados y turoperadores para una mejor atención a los turistas, durante todo el año a través del perfil de Twitter del 1-1-2 Canarias.

4.3 Acciones divulgativas

- Se han atendido 38 visitas, sumando 585 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Participación en 12 espacios de radio por parte de varios coordinadores multisectoriales del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en la cadena de radio COPE Canarias.
- Intervención en 34 entrevistas y reportajes en diferentes cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.



- Continuación del convenio con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.
- Recepción de visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.
- Participación en **Jornadas formativas y reconocimientos**: Participación en 9 jornadas, congresos y foros profesionales y 4 distinciones y reconocimientos.
 - Reconocimiento de la Inspección de Trabajo por la especial colaboración en accidentes laborales
 - Día de la Policía Local, Reconocimiento por la intervención en la extinción del incendio forestal en la cumbre de Gran Canaria en 2017 Jornadas de prevención de riesgos profesionales
 - Medalla al Mérito de la Protección Civil en su categoría bronce, distintivo azul, otorgada por la DGPCyE del Ministerio del Interior a Rafael García y Juan Cristo Medina
 - Certificado de Servicio de gran reconocimiento” (Certificate for being 'Highly commended') concedido en la “Ceremonia de los premios anuales 1-1-2” que otorga la EENA
- Participación en **simulacros y preventivos**: Participación activa o informativa en 457 simulacros de gestión y coordinación de diferentes actores del sector de la Seguridad y las Emergencias, o entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, disminuyendo un 17,1% respecto al año 2017. Participación informativa o activa en 374 preventivos, un 41,7% más que en 2017. Participación informativa o activa en 632 eventos que contaban con Plan de Autoprotección (8% más que en 2017).
- **Actividad relacionada con los planes de emergencias**

PEFMA: PREALERTAS Y ALERTAS POR FMA 2018	
PREALERTAS	84
ACTUALIZACIÓN DE LA PREALERTA	19
ACTUALIZACIÓN DE LA PREALERTA PASANDO A ALERTA	6
FINALIZACIÓN DE LA PREALERTA	84
ALERTA	19
ACTUALIZACIÓN DE LA ALERTA	6
ACTUALIZACIÓN DE LA ALERTA PASANDO A PREALERTA	14
FINALIZACIÓN DE LA ALERTA	8
ALERTA MÁXIMA	3
TOTAL	243 (+41,28% que 2017)

División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

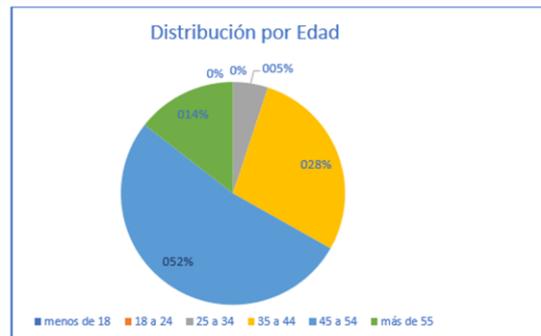
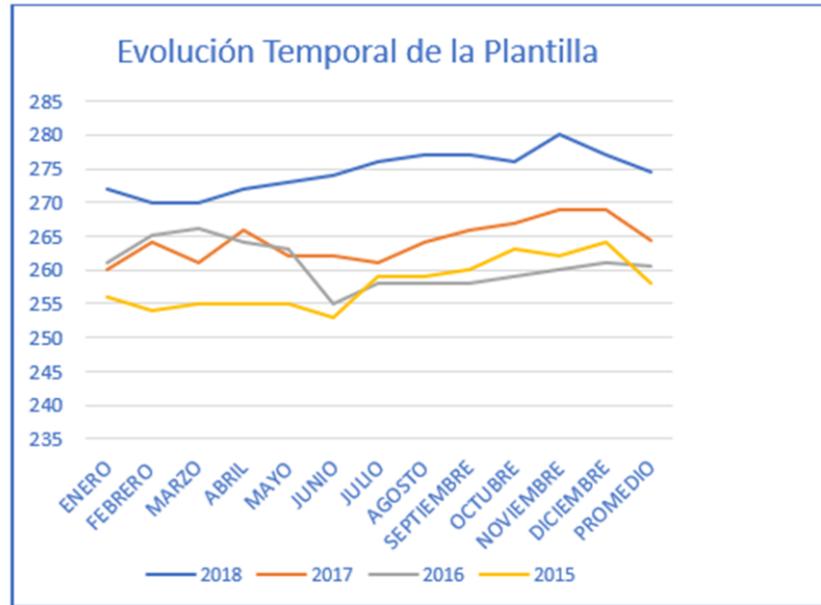


División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

5.1 Unidad de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Las principales funciones que desempeña este departamento son las siguientes:

- **Organización y planificación del personal:** planifica las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las Divisiones que la componen, diseñando los puestos de trabajo oportunos, definiendo funciones y responsabilidades siempre en coordinación con cada División, analiza los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.
- **Reclutamiento:** Planifica, organiza, diseña y ejecuta los sistemas de reclutamiento una vez estén definidas las necesidades de personal en cada momento
- **Selección:** Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas de selección, establecidas en cada momento en coordinación con las diferentes Divisiones de la empresa y en cada caso siguiendo lo marcado en el Convenio Colectivo de la empresa para los procedimientos de contratación.
- **Formación:** la formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes. Se establecen las necesidades de cada División, encuadrándolas en un Plan Anual de Formación.
- **Evaluación del desempeño y control del personal:** desde recursos humanos se controlan aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.
- **Administración del personal:** gestiona todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.



DISTRIBUCIÓN POR EDAD						
EDADES	menos de 18	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	más de 55
Distribución por Edad	0%	0%	5,05%	28,16%	52,35%	14,44%



Dirección Gerencia



Dirección Gerencia

Esta dirección gestiona unidades que ofrecen un servicio horizontal a toda la empresa.

6.1 Unidad de Gestión Administrativa

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, así como las relaciones laborales, entre esta y su representación social, llevando a cabo, de modo genérico, y entre otras, las siguientes actividades:

- Asesoramiento jurídico
- Control de los expedientes judiciales
- Gestión y control de los procedimientos de contratación.
- Gestión y control de coberturas -tanto de los 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, sirviendo de nexo con la representación judicial en materia laboral de GSC y la empresa.



6.2 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.

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. Asimismo, gestionan la difusión de contenidos a través de las páginas web de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno de Canarias y las redes sociales (perfil del 1-1-2 en Twitter y canales de 1-1-2 y SUC en YouTube de 1-1-2 y SUC, durante las 24 horas).



Entre su cometido está también la coordinación y recepción de visitas a las salas operativas y las charlas formativas en centros educativos. Además, la Unidad organiza y coordina las 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 SUC, como líneas prioritarias de 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.

La Portavocía ante los medios de comunicación, con más 30 crónicas diarias en directo en los informativos locales y regionales, además de las que surgen a diario sin horario determinado, mantiene su tendencia al alza y aumenta cada año, en función de la demanda de los propios medios de comunicación.

El gabinete de prensa del 1-1-2 también asume la gestión de la comunicación durante un INR o activación de un Plan de Emergencia de la comunidad autónoma en nivel 2, bajo las directrices de la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

Actividad

Actividades de planificación y coordinación y de articulación funcional de las actividades de promoción y protección de la salud y de prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud:

- Notas de prensa de **incidentes rutinarios**: 1.130 notas
- **Notas de prensa** SUC, 1-1-2 y GSC: 115 notas (53 del SUC y 62 del 1-1-2).
- Gestión de **reportajes, entrevistas y monográficos**: 91 (55 de SUC y 29 de 1-1-2).
- **Crónicas diarias en radio y televisión/Portavocía**: 30 diarias pactadas con el medio y el resto a demanda
- Espacios con **entrevistas mensuales** con consejos de Primeros Auxilios del SUC y del CEOES 1-1-2 en radio (Cope Canarias): 22
- **Boletines internos** mensuales 12
- **Organización de Ferias y Congresos**: Organización de eventos tales como las VI Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, bajo el lema “20 años de historia y una mirada al futuro”; el XXVII Foro de Directores y Responsables de 1-1-2 de España y el Acto del XX aniversario del 1-1-2 Canarias. Jornadas sanitarias DEMA.
- Continuación de la campaña denominada **“Riesgo 0”**, como acción preventiva y formativa de la población en esta materia, desarrollándose en 10 ocasiones a lo largo del año 2018.

Redes Sociales

- **Twitter**: La cuenta Twitter del 1-1-2 Canarias cuenta con más de 157.000 seguidores (aumento de 9.581 seguidores en 2017, un 6,47%), ocupando el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España. Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ha pasado del puesto número 23 en 2017 al 12 en 2018 (de un total de 130 perfiles) en el ranking nacional de servicios públicos, encabezado por los perfiles nacionales de la Policía Nacional, Guardia Civil y el Ministerio del Interior. Durante el año 2018, el @112canarias emitió 2.266 tweets.

En cuanto a los Servicios Públicos en Canarias, el perfil @112canarias ocupa el primer lugar en el ranking, con un Score de 40.04, lo que establece su capacidad de influencia por encima de otros perfiles.



- **Youtube:** El canal Youtube del 1-1-2 Canarias cerró el año con 39 vídeos emitidos, 330 suscriptores y 14.731 reproducciones. El canal de Youtube del SUC con ...
- **Instagram:** Se inauguró esta red social en octubre, finalizando el año con 792 seguidores y 21 publicaciones.

Por su parte, los técnicos de **Atención Personalizada** son responsables de la atención del usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, certificados de asistencia, sugerencias y felicitaciones. Los expedientes registrados en Unidad de Atención Personalizada han aumentado en 97 expedientes, es decir, un 5% con respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 2.035.

En lo que respecta a las **Reclamaciones** se registra un incremento global de 44 expedientes, un 6,6% más. Hay que diferenciar que en el sector sanitario aumentan tanto el número de reclamaciones del SUC (Urgente), en un 20,8%, como las del Transporte No Urgente (TNU) en un 2,4%. Las reclamaciones del 1-1-2 se multiplican por 3, pero la cifra aún es poco significativa, pasando de 3 a 9.

Los **Certificados de Asistencia** aumentan casi un 8,1% con respecto al año anterior. Suben un 8,3% los certificados del SUC, mientras que los del TNU pasan de 3 a 7. Hay que resaltar el elevado número de certificados que se realizan anualmente, 915, y que los del SUC representan el 95% del total, la gran mayoría para poder justificar la urgencia del traslado ante su compañía de seguros privada y no abonar la factura que emiten.

En cuanto a lo que se denominan **Otras Informaciones**, el número de expedientes disminuye (409 frente a los 425) después de haberse duplicado el año anterior, aunque sigue siendo una cantidad importante. Se contabilizan gestiones por pérdidas de objetos en los recursos y las peticiones de policías judiciales/juzgados/defensor del pueblo, solicitando grabaciones o informes.

6.3 Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

Esta Unidad ofrece un servicio horizontal a toda la empresa. Además de ser responsable del mantenimiento y resolución de incidencias técnicas, su trabajo ha enfocado en las prioridades marcadas principalmente por el CECOES 1-1-2 y el Servicio de Urgencias Canario (SUC).

En las áreas de seguridad y comunicaciones se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Ampliación de la capacidad de gestión en situaciones de gran emergencia desde las Salas INR del CECOES, a través de la adquisición de un sistema de multiconferencia IP en la nube, lo que permite la integración de todo tipo de centros externos en caso necesario sin limitación de estándares tecnológicos.
- Mejora de las condiciones de iluminación de las Salas, con la sustitución de todas las luminarias por pantallas LED, lo cual redundará en una mejora del puesto de trabajo y en una reducción del gasto eléctrico mensual.
- Evolución de la plataforma PGE112 a través de diversos módulos necesarios para la adecuación de este aplicativo a las necesidades cambiantes en el ámbito de las emergencias.
- Adquisición de un nuevo grupo electrógeno para la Sala del CECOES de SC de Tenerife para mejorar la continuidad del servicio ante contingencias eléctricas.
- Adquisición de nuevos equipos destinados a mejorar las comunicaciones internas de los servicios en ambas Salas.
- Especial énfasis en la ciberseguridad, reforzando la seguridad perimetral con la adquisición de nuevos equipos y la puesta en marcha de la consultoría para la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Desarrollo de las actuaciones necesarias para la conexión a través de infraestructuras con los nodos Nébula de la red TETRA, lo que permitirá en 2019 disponer de canales de comunicación más fiables.
- Gestión de la compra de los PCs destinados a los puestos operativos de ambas Salas Operativas, culminando así el proceso de renovación comenzado el año anterior con los puestos administrativos, cuya antigüedad era mayor.
- Organización y celebración de las “VI Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias”, centrando la temática de los 20 años de historia del servicio y en las posibilidades futuras que nos aportará la tecnología.

Ctra. La Esperanza, 10
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.gscanarias.com



Gobierno de Canarias