



Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

GESTIÓN DE
SERVICIOS PARA LA
SALUD Y SEGURIDAD
EN CANARIAS

MEMORIA ANUAL 2019



Índice

1. La empresa

- 1.1 Datos básicos
- 1.2 Objeto Social
- 1.3 Órgano de Administración
- 1.4 Equipo Directivo
- 1.5 Organigrama

2. Dirección Gerencia

- 2.1 Unidad de Gestión Administrativa
- 2.2 Unidad de Comunicación y Atención Personalizada
- 2.3 Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación
- 2.4 Unidad de Seguridad y Prevención

3. División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

- 3.1 Unidad de Gestión Económica
- 3.2 Unidad de Gestión, Recaudación y Facturación
- 3.3 Servicios de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

4. División de Recursos Humanos y Relaciones Administrativas

- 4.1 Unidad de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

5. División del Servicio de Urgencias Canario

- 5.1 Atención Sanitaria Urgente
- 5.2 Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)
- 5.3 Otras actividades

6. División del CECOES 1-1-2

- 6.1 Actividad
- 6.2 Ejes estratégicos
- 6.3 Acciones Divulgativas

LA EMPRESA

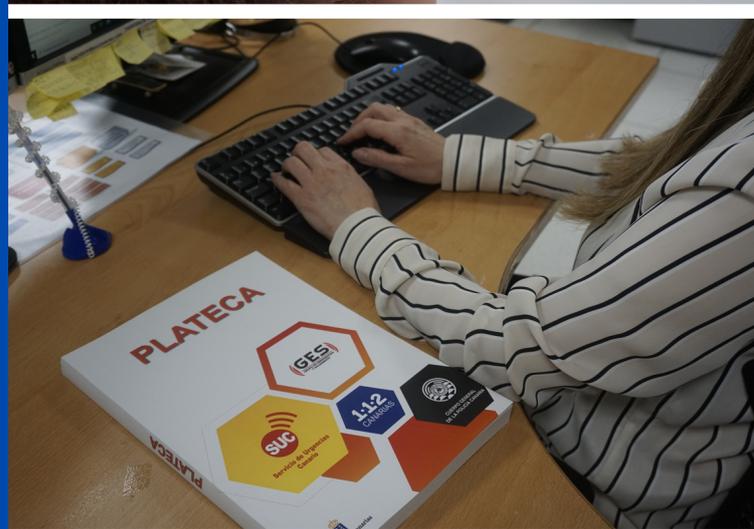
1.1 Datos básicos

1.2 Objeto Social

**1.3 Órgano de
Administración**

1.4 Equipo directivo

1.5 Organigrama



1.1 Datos básicos

- Sociedad anónima unipersonal.
- Constituida el 30 de septiembre de 1994 y modificado su objeto social el 16 de diciembre de 1996.
- Accionariado 100% público del Gobierno de Canarias.
- Adscrita a las Consejerías de Sanidad y de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad.
- El 18 de julio de 2000 se cambia su denominación social a Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias y se modifica su domicilio social el 30 de diciembre de 2011.
- 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.
- Coordinar 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 2019 son los siguientes:

Presidenta

Excma. Sra. Dña. **María Teresa Cruz Oval**, Consejera de Sanidad

Vicepresidente

Excmo. Sr. D. **Julio Pérez Hernández**, Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Vocales

Ilma. Sra. D^a. **María Adela Altamirano Mederos**, Secretaria General Técnica de la Consejería de ADministraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Ilmo. Sr. D. **Alejandro Rodríguez Fernández-Oliva**, Viceconsejero de Administraciones Públicas y Transparencia



Ilm. Sr. D. **Gustavo de Armas Gómez**, Director General de Seguridad y Emergencias. Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Ilma. Sra. D^a. **Blanca Méndez Sánchez**, Directora del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. D. **Tomás Morales López**, Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad

Ilma. Sra. D^a. **Ana María Pérez Afonso**, Directora General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud

Ilma. Sra. D^a. **María Soledad Sanabria Chirino**, Secretaria General del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. D. **José Julián Istúritz Pérez**, Director General de Patrimonio y Contratación. Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos

Secretaria No Administradora

Sra. D^o. **Otilia Olascoaga Hernández**, Secretaria No Administradora del Consejo de Administración y Responsable de la Unidad de Gestión Administrativa de GSC

Consejera Delegada

Ilma. Sra. D^a. **Blanca Méndez Sánchez**, Vocal del Consejo de Administración y Directora del Servicio Canario de la Salud

Letrada asesora

Sra. D^a. **Otilia Olascoaga Hernández**, Secretaria No Administradora del Consejo de Administración y Responsable de la Unidad de Gestión Administrativa de GSC

1.4 Equipo directivo

El personal directivo de GSC, vigente a fecha de 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

Director Gerente

- D. **Francisco Rodríguez Millán**, temporalmente en funciones de Director Gerente hasta nuevo nombramiento.

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

- D. **José Domingo Linares Albertos**

Director Territorial Servicio de Urgencias Canario Las Palmas

- D. **Luis Cabrera Peña**

Directora Territorial Servicio de Urgencias Canario Santa Cruz de Tenerife

- D^a **Marcela Posca Maina**

Director Económico y de Servicios Sanitarios

- D. **Francisco Rodríguez Millán**

Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales en funciones

- D. **Francisco Rodríguez Millán**



1.5 Organigrama

DIRECCIÓN GERENCIA

UNIDAD DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y
ATENCIÓN PERSONALIZADA

1-1-2
CANARIAS



DIRECCIÓN GERENCIA

2.1 Unidad de Gestión Administrativa

2.2 Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

2.3 Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

2.4 Unidad de Seguridad

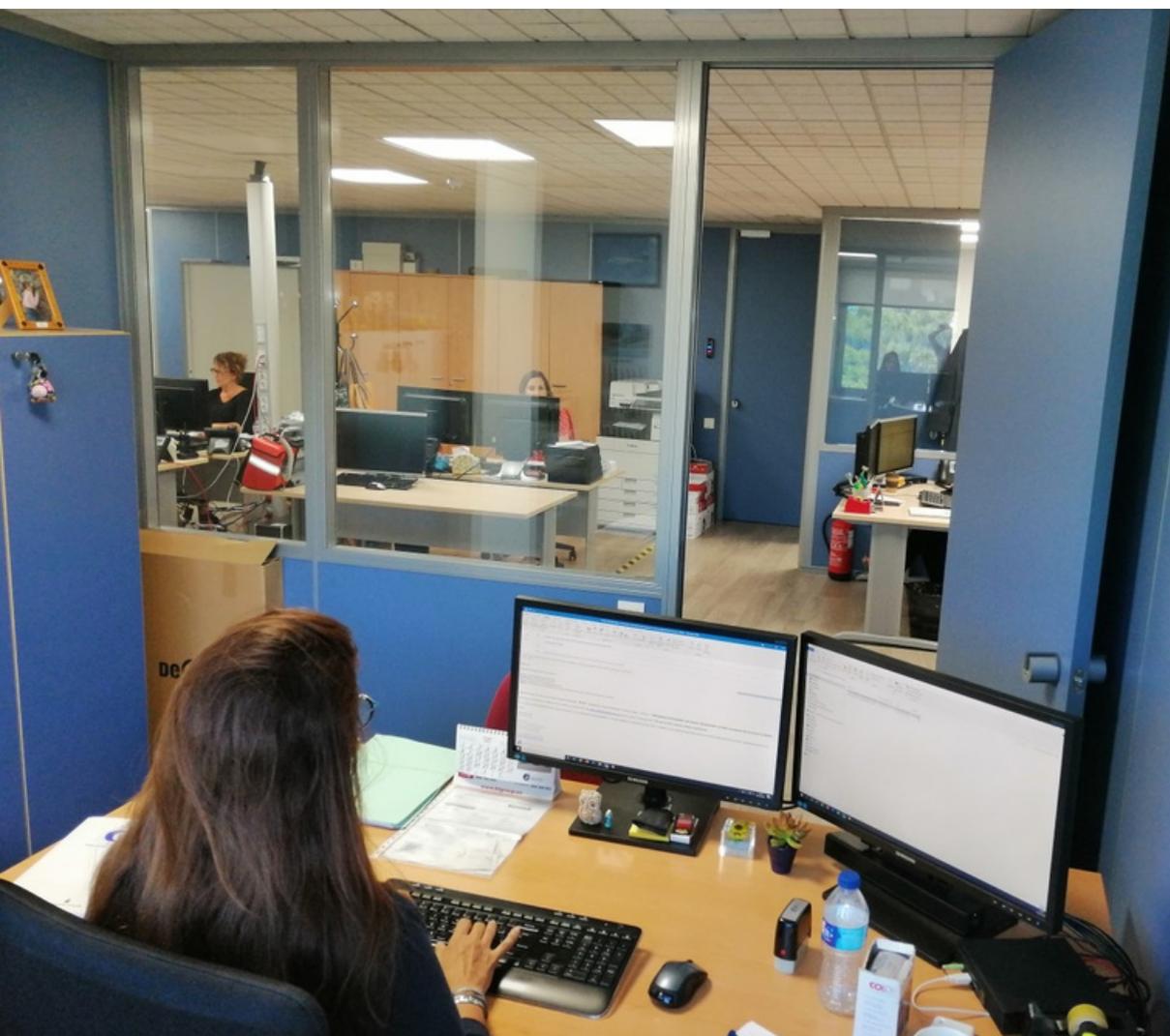


La Dirección Gerencia de GSC es la encargada de marcar la línea estratégica global de todos los servicios que presta GSC a través de sus cuatro divisiones, las cuales se encargan de gestionar de manera directa cada uno los aspectos que recaen bajo su dirección.

- División Económica y de Servicios Sanitarios
- División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- División Servicio de Urgencias Canario
- División CECOES 1-1-2

Para reforzar esa actuación, la Dirección Gerencia tiene bajo su responsabilidad directa cuatro Unidades de carácter horizontal que definen las líneas de la gestión administrativa de la empresa, marcan las estrategias globales de comunicación interna y externa y de atención personalizada con los usuarios de nuestros servicios, determinan las actuaciones que deben realizarse en materia de Tecnología de la Información y Comunicación y fijan la política de Seguridad y Prevención de la empresa en su totalidad.

A continuación se detalla el trabajo realizado por esta unidades de carácter horizontal a lo largo del año 2019:



2.1 Unidad de Gestión Administrativa

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa llevando a cabo, 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.
- Control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria tienen los proveedores.

Esta Unidad se encargan además 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 necesarias para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

Asimismo, forma parte de la labor de los técnicos de esta Unidad el control de los vencimientos de

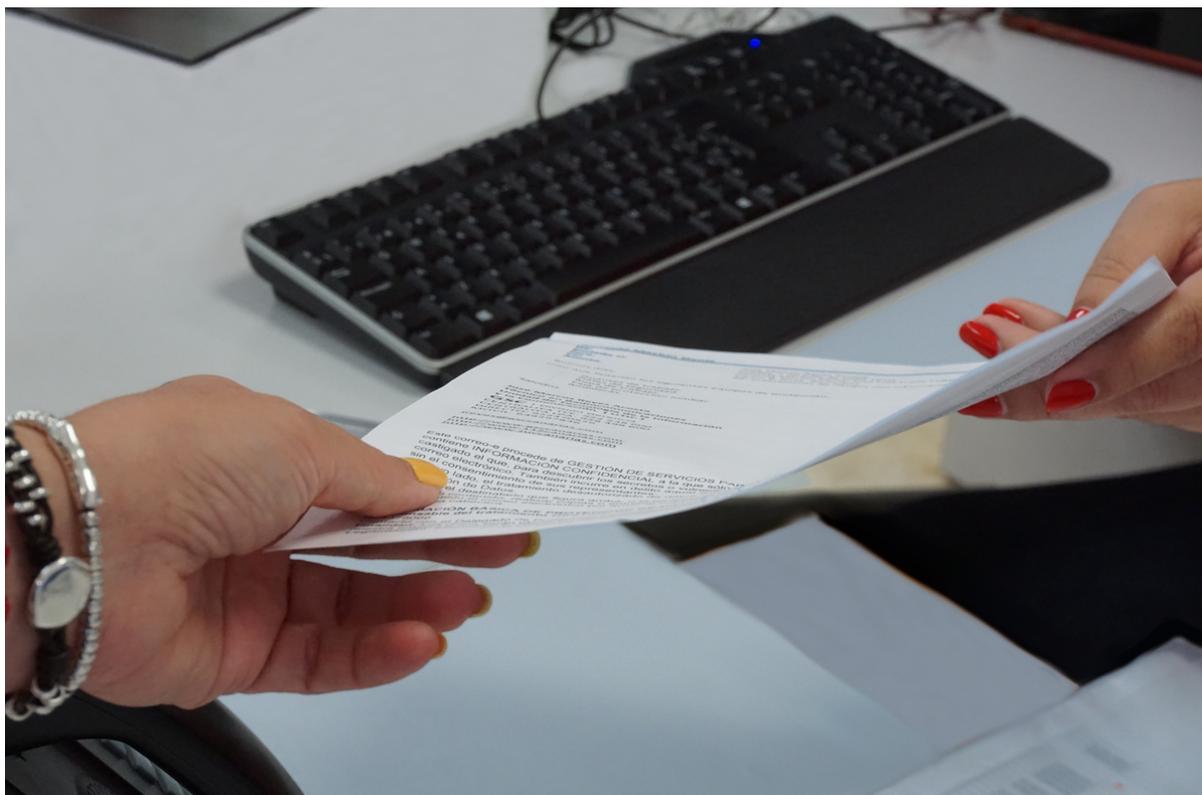
contratos y convenios existentes, así como comunicar esta situación y recabar la conformidad de cada una de las Divisiones que soporta el gasto las posibles prórrogas o resoluciones.

En esta Unidad se realiza también la gestión de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo -además- un control continuado sobre las renovaciones 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 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 esta por parte de determinados ámbitos de la Administración y del Juzgado.

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

Asimismo, la Unidad de Gerstión Administrativa se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria tiene cada uno de los más de 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC.



2.2 Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

Es la Unidad encargada de la gestión de la atención personalizada a los usuarios de los servicios de esta empresa y define y ejecuta la política de comunicación externa e interna de GSC.

Actividad de la Unidad de Atención Personalizada

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, certificados de asistencia, sugerencias, felicitaciones, solicitud de informes y objetos perdidos tanto del CECOES 1-1-2 como del Servicio de Urgencias Canario y del

Transporte Sanitario No Urgente. También gestiona las peticiones de Juzgados y de otras administraciones en lo que se refiere a requerimiento de información de incidentes.

Los expedientes registrados en la Unidad de Atención Personalizada en 2019 han disminuido un 16,22% con respecto al año anterior, con un total de 1.705 frente a los 2.035 del 2018.

En cuanto al número total de expedientes, las Reclamaciones representan un 25,98% del total; los Certificados de Asistencia tienen un peso del 48,38%, mientras que Otras Informaciones un 25,63%.

	LPA 2019	LPA 2018	TFE 2019	TFE 2018	CANARIAS 2019	CANARIAS 2018	Variación CANARIAS
Reclamaciones SUC	41	58	73	87	114	145	-21,38%
Reclamaciones TNU	179	284	147	273	326	557	-41,47%
Reclamaciones 1-1-2	1	3	2	6	3	9	-66,67%
Total Reclamaciones	221	345	222	366	443	711	-37,69%
Certificados SUC	450	463	325	402	775	865	-10,40%
Certificados TNU	3	2	6	5	9	7	28,57%
Certificados 1-1-2	24	21	17	22	41	43	-4,65%
Total Certificados	477	486	348	429	825	915	-9,84%
Gestión de Otras Informaciones Juzgados e instituciones SUC	139	120	126	124	265	244	8,61%
Gestión de otras informaciones para TNU	17	0	2	7	19	7	171,43%
Gestión de Otras Informaciones Juzgados e instituciones 1-1-2	61	57	92	101	153	158	-3,16%
Total OI	217	177	220	232	437	409	6,85%
TOTAL EXPEDIENTES	915	1.008	790	1.027	1.705	2.035	-16,22%

En lo que respecta a las Reclamaciones presentadas por usuarios se registra un descenso del 37,69% (de recibir 711 a 443). Hay que destacar que es la cifra más baja desde 2015 y que invierte la tendencia al alza que teníamos desde 2013.

En la comparativa con el año 2018, en 2019 el sector sanitario recibe menos quejas, tanto en el Transporte Urgente (-21,38%) como en el No Urgente (-41,47%). En números absolutos, en la provincia de Las Palmas hay más quejas del TNU (179) frente a Santa Cruz de Tenerife (147), mientras que en esta última provincia se registran más del SUC (73 frente a 41).

Respecto al 1-1-2, el número de reclamaciones sigue siendo poco significativo y se contabilizan solo 3 reclamaciones cuando el año anterior fueron 9.

Los Certificados de Asistencia también disminuyen con respecto al año anterior, con 825 frente a 915, es decir bajan casi un 10%. Por territorio, Las Palmas registra el 57,8% de los expedientes. En Canarias, los certificados más numerosos son los del SUC (cerca del 94% del total), la gran mayoría para poder justificar la urgencia del traslado ante su compañía de seguros y no abonar la factura. Los certificados del TNU presentan una tendencia al alza, pero aún con escasos expedientes (pasando de 7 a 9), mientras que los certificados del CECOES 1-1-2 registran una bajada inferior al 4% (de 43 a 41).

En cuanto a lo que se denominan Otras Informaciones, el número de expedientes aumenta un 6,85%, invirtiendo la tendencia del año anterior y recuperando el crecimiento experimentado en otros ejercicios y alcanzado los 437 expedientes. Suben las del SUC y las del TNU, pero disminuyen las del 1-1-2. Se contabilizan como tales las gestiones por pérdidas de objetos en los recursos y las peticiones de policías judiciales/juzgados/defensor del pueblo, solicitando grabaciones o informes.

Actividad de la Unidad de Comunicación

La Unidad de Comunicación e Imagen es la encargada de definir, bajo las directrices de la Dirección Gerencia, la estrategia de comunicación externa e interna que debe llevar a cabo la empresa para promocionar los servicios que presta y potenciar su posición dentro del sector de las emergencias en Canarias.

En el ámbito de la comunicación externa, esta Unidad se encarga de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas o de cualquier otro tipo de actividad divulgativa que realice GSC, como la Memoria anual.

Asimismo, desde esta Unidad se gestionan y se definen los contenidos de las páginas Web de GSC, SUC, 1-1-2 y de algunos apartados del portal de noticias del Gobierno, como son las áreas de SUC, Incidentes 112 y Alertas.

En el ámbito de las redes sociales, la Unidad de Comunicación realiza la gestión y el seguimiento de los diferentes perfiles que posee esta empresa: Twitter del 1-1-2, canales de YouTube de 1-1-2 y SUC e Instagram del 1-1-2.

Por otro lado, los técnicos de esta Unidad son los encargados de organizar, coordinar y recibir las múltiples visitas que realizan diferentes sectores a las Salas Operativas del CECOES 1-1-2, de llevar a cabo acciones formativas en centros educativos y de la organización y coordinación de las actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de las principales líneas de GSC (CECOES 1-1-2 y Servicio de Urgencias Canario (SUC)).

Una de las tareas más importantes que realiza esta Unidad, bajo la dirección de la Consejería de



Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, es la gestión de la comunicación externa en situaciones de grandes emergencias que se traduce, de cara al exterior, en una creciente actividad de las redes sociales propias y en el seguimiento permanente de otros perfiles vinculados a la emergencia así como de la realización de notas de prensa, organización de ruedas de prensa y llevar a cabo la tarea de la portavocía de la emergencia en el nivel que determine la Dirección del Plan.

Dentro de la comunicación interna, se encuadra la elaboración del boletín mensual de la empresa y su publicación en la intranet; la organización del material promocional, así como la supervisión de la aplicación de la identidad corporativa, tanto de GSC como de sus divisiones.

Redes Sociales

El perfil de Twitter @112canarias contaba, al cierre de 2019, con 168.560 seguidores y 2.405 tweets emitidos, experimentando un incremento de 10.805 seguidores en el último año.

Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias se mantienen en el puesto 12 de un total de 133 perfiles en el

ranking nacional de servicios públicos, que encabezan cuentas como Policía Nacional, Guardia Civil y Ministerio del Interior.

El mayor crecimiento se produjo en el mes de agosto con una subida de 6.844 seguidores debido a la repercusión de los incendios forestales de Gran Canaria, con un alcance ese mes en la red de 14.900 usuarios y 404 tweets emitidos.

En cuanto al resto de los Centros 1-1-2 de España, el @112canarias continúa ocupando el segundo lugar en cuanto al número de seguidores, sólo sobrepasado por @112cmadrid.

En el mes de agosto @112canarias fue visitado 855.000 veces y consiguió el mayor índice de interacción con los seguidores de Twitter del año coincidiendo con los incendios forestales declarados en Gran Canaria. Los tweets publicados durante ese mes alcanzaron cerca de 15 millones de impresiones en la red. Esta cifra, además del incremento de más de 6.800 seguidores en ese mes, confirma que este perfil ha conseguido la confianza de la población y se ha convertido en un referente de información útil y fiable en todo lo que esté relacionado con una situación de Emergencia en el Archipiélago.

Notas de prensa de incidentes rutinarios	1.038
Notas de prensa amplias de SUC, 1-1-2 y GSC	65
Gestión de reportajes, entrevistas y monográficos	66
Crónicas diarias en radio y televisión	30 diarias pactadas con el medio y el resto a demanda
Espacios con entrevistas mensuales con consejos de Primeros Auxilios del SUC en Cope Canarias	8
Espacios con entrevistas mensuales con Consejos de Autoprotección en emergencias del 1-1-2 en Cope Canarias	7
Boletines internos mensuales	12
Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Twitter: 168.560 seguidores al cierre de 2019 y 2.405 tweets emitidos. Incremento de 10.805 seguidores • Youtube 1-1-2: 411 suscriptores y 11.262 reproducciones. • Instagram (puesto en marcha en octubre de 2018): 1.923 seguidores y 42 publicaciones. 	Seguimiento 24 horas
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA <ul style="list-style-type: none"> • Activación del PECMAR • Incendio Forestal Artenara Gran Canaria • Incendio Forestal Valleseco, Gran Canaria • Cero Energético Tenerife • Activación del PEMERCA Tacoronte • 6 Alertas Meteorológicas 	11
Memoria de actividades de GSC 2018	Redacción y edición
Gestión de visitas al CECOES 1-1-2 y tratamiento en RRSS (en 18 de ellas participó el SUC)	50 visitas 694 visitantes
Gestión y realización y notas de prensa de visitas SUC	9 centros 1.045 alumnos
Cobertura informativa en jornadas, ferias, preventivos y simulacros y en algunos casos organización de la participación del SUC	28
Organización y gestión del material promocional y publicitario: <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a sala • Visitas a centros educativos • Participación en jornadas y eventos 	
Control de difusión en medios, archivo fotográfico y actualización de bases de datos	
Actualización de contenidos páginas Web: Portal de noticias del Gobierno de Canarias, GSC, 1-1-2 y SUC.	

Durante 2019, @112canarias ha publicado 483 fotos (incrementando en más de 100 estas publicaciones que enriquecen la información ofrecida en el perfil) y 55 videos relacionados con incidentes, visitas a las salas operativas o a centros educativos, simulacros, actos conmemorativos o jornadas, ente otros. Además, es el canal de difusión de referencia del Gobierno de Canarias para difundir entre la población las declaraciones y finalizaciones de situaciones de alerta, suspensión de clases por situaciones extraordinarias, cortes de carreteras, etc. a través del teléfono de información 012 (no urgencias).

Objetivos generales con el uso de esta red social:

- Informar a la población de los incidentes más importantes que gestiona el 1-1-2, o que a pesar de no tener consecuencias graves pueda condicionar la actividad habitual de los ciudadanos. Asimismo, dar a conocer actividades o acciones relacionadas con el CECOES (visitas al Centro, intervenciones en programas de radio, participaciones en eventos, etc.).
- Facilitar a los ciudadanos los consejos de autoprotección que deben poner en práctica ante fenómenos meteorológicos adversos (incluidos en idioma inglés y alemán).
- Información de incendios forestales que por su gravedad dirija el Gobierno de Canarias.
- Atender las demandas de medios de comunicación locales, nacionales y extranjeros.
- Formar a la población sobre conceptos básicos de protección civil, divulgando el conocimiento y buen uso del 1-1-2 entre la población canaria y los millones de turistas.

- Informar a la población en general, y los medios de comunicación en particular, de la actividad del servicio, basándose en datos de explotación, avances tecnológicos, etc.
- Continuación de la campaña denominada “Riesgo 0”, como acción preventiva y formativa de la población en esta materia. Esta campaña se ha establecido como permanente durante todo el año, desarrollándose en 9 ocasiones a lo largo del año 2019 con diferentes motivos, como, por ejemplo:
 1. En Semana Santa, con tweets sencillos de consejos de autoprotección para poner en práctica durante las actividades en el mar, la montaña, o en espectáculos públicos.
 2. Campaña de verano, tuiteando consejos enfocados a potenciar medidas de autoprotección para esta época: seguridad en playas y cómo prevenir y actuar ante incendios forestales.
 3. Celebraciones de pública concurrencia: Carnavales, fiestas de El Pino y Candelaria, con el objetivo de divulgar medidas de autoprotección.
 4. Consejos de autoprotección durante la época navideña.

El canal Youtube del 1-1-2 Canarias cerró el año con 22 nuevos vídeos, 411 suscriptores (un 24,5% más que en 2018) y 11.262 reproducciones.

En el mes de octubre de 2018, el 1-1-2 Canarias puso en marcha el Instagram oficial del Centro Coordinador. El año ha finalizado con 1.923 seguidores y se han realizado 42 nuevas publicaciones. En este perfil se cuelgan aquellas fotos que destacan por su calidad sobre eventos relevantes para nuestros servicios, felicitaciones, consejos de autoprotección, etc.

2.3 Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

Esta Unidad, de carácter horizontal y dependiente por tanto de la Dirección Gerencia se encarga de definir las estrategias tecnológicas que se aplican en todas las Divisiones de la empresa y de las unidades correspondientes.

Más allá del mantenimiento y resolución de las diferentes incidencias técnicas que se han producido en la gestión diaria de GSC, las prioridades de esta Unidad, en el año 2019, se han centrado en las infraestructuras tecnológicas de las diferentes Divisiones poniendo especial atención en los servicios críticos CECOES 1-1-2 y Servicio de Urgencias Canario, que engloba también la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU).

A continuación se detallan las líneas de trabajo más destacadas:

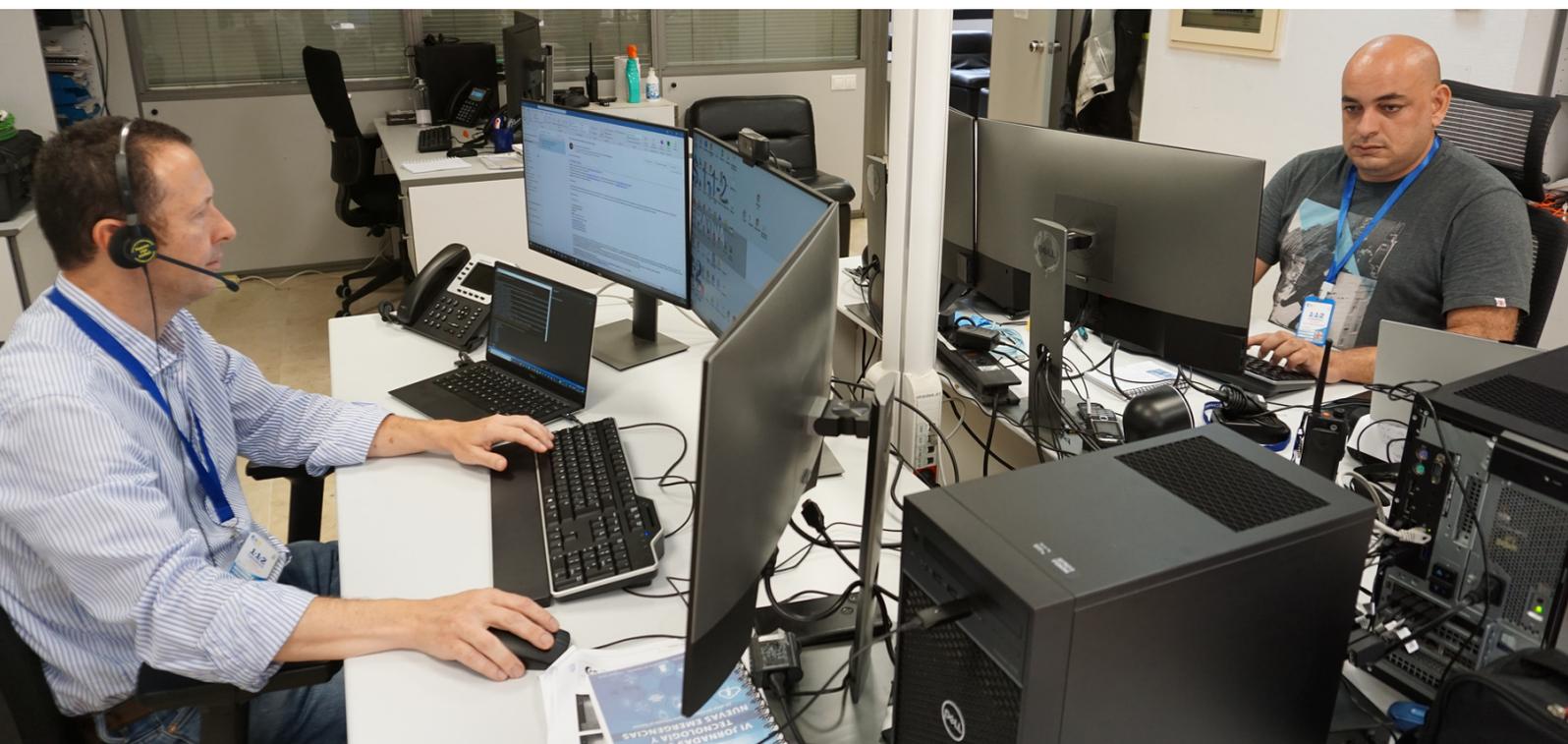
- Transformación del modelo de trabajo de las distintas unidades, a través del uso de herramientas colaborativas que permiten reducir el uso del correo electrónico y simplificar las tareas de los grupos de trabajo. En este sentido se han realizado varias jornadas de formación en el uso de dichas herramientas y se continuará en 2020 profundizando en sus posibilidades.
- Unificar el parque de impresión bajo un modelo único de trabajo en ambas provincias, permitiendo una importante reducción del papel en el caso de la MTSNU a medio plazo.
- Gestión técnica:
 - Adquisición de una herramienta que permite unificar en una única plataforma todas las gestiones internas de la unidad, permitiendo alinear el inventario tecnológico con las incidencias técnicas, centralizar la Base de Datos de Proveedores y los contratos relacionados con los distintos servicios, al tiempo que se dispone de un servicio documental para los procedimientos. Todo ello bajo las directrices del estándar ITIL®.
- Ciberseguridad:
 - Renovación de la plataforma de seguridad perimetral, como una primera fase dentro de un proyecto más general, cuyo objetivo es minimizar los riesgos asociados a la seguridad tecnológica redefiniendo la arquitectura de ciberseguridad.
- Infraestructura eléctrica:
 - Realización de importantes trabajos en la infraestructura eléctrica de ambas Salas Operativas del CECOES 1-1-2, con especial énfasis en 2019 en la Sala de Las Palmas, donde se ha dotado de triple redundancia eléctrica a los servicios críticos, modernizando también el sistema automatizado de alta disponibilidad ante fallo del suministro eléctrico.

- Actuaciones en el SUC:

- Renovación de la arquitectura física de los servicios asociados a la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU), incluyendo infraestructura de servidores, puestos de trabajo del personal que atiende al servicio, equipos de FAX y telefonía. En particular, se ha renovado y actualizado toda la plataforma de atención telefónica, tanto a nivel hardware como a nivel software, instalando el mismo nivel de producto que el disponible en las Salas Operativas del CEOES 1-1-2.
- Comunicaciones de los servicios de transporte urgente: Siguiendo las premisas del proyecto DEMA, se ha dotado a la mayor parte de los vehículos del transporte

urgente de portátiles TETRA, como adelanto a la próxima renovación del servicio prevista para los próximos meses.

- Redundancia: Adquisición de repetidores de radio destinados a renovar paulatinamente la antigua red de radiocomunicaciones del Servicio de Urgencias Canario. El objetivo es, una vez que toda la flota de vehículos quede plenamente integrada en la red RESCAN, disponer de una troncal de comunicación de datos para acercar al transporte sanitario la revolución multimedia y la digitalización de datos del paciente, al tiempo que permitiría disponer de una red alternativa para casos de no disponibilidad puntual de la red de TETRA.



2.3 Unidad de Seguridad

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones de seguridad de la empresa, garantizando la protección de las personas, los bienes, valores y el normal funcionamiento de los servicios.

Desde esta unidad también se presta asesoramiento técnico y apoyo en materia de seguridad a la Jefatura de Servicio de Seguridad de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, llevando a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Informes de adecuación técnica sobre borrador de pliegos de contratación en materia de seguridad, vigilancia y protección en los edificios públicos de CAC.
- Realización de análisis, estudios y elaboración de informes en materia de seguridad pública.
- Asesoramiento en materia de seguridad corporativa.
- Seguimiento de informes de adecuación.
- Seguimiento de instalación, puesta en marcha y prestación de servicios de seguridad corporativa.
- Apoyo técnico y asesoramiento para el cumplimiento de sus funciones recogidas en su Reglamento Orgánico.

Además, se ha llevado a cabo la adecuación al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

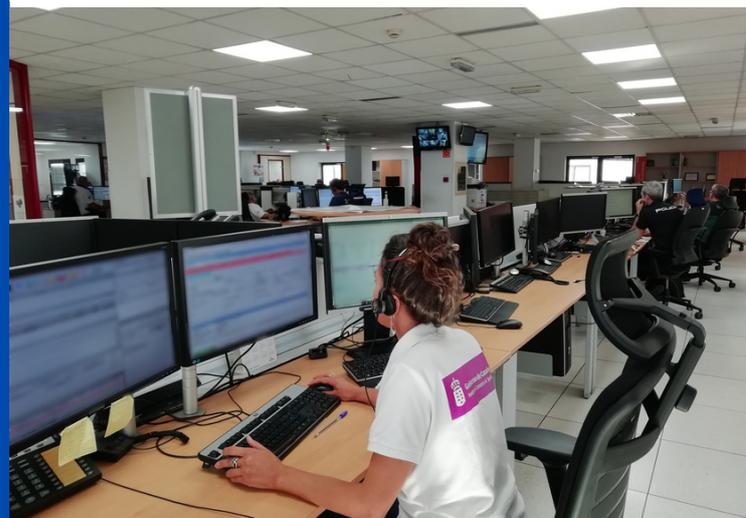
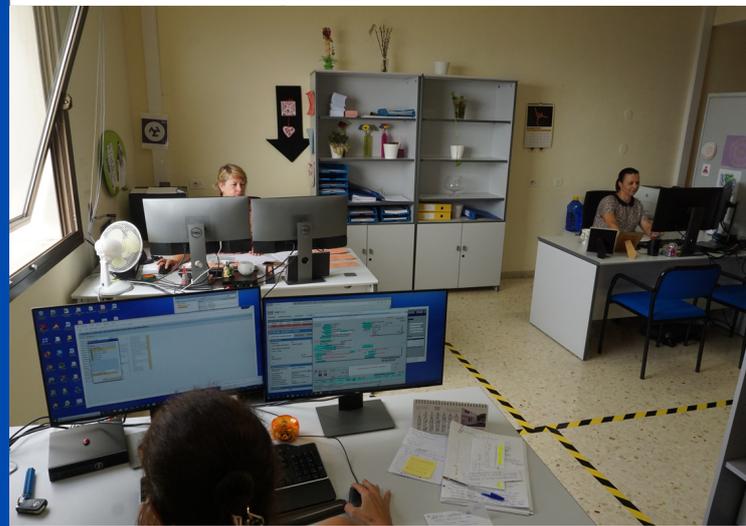
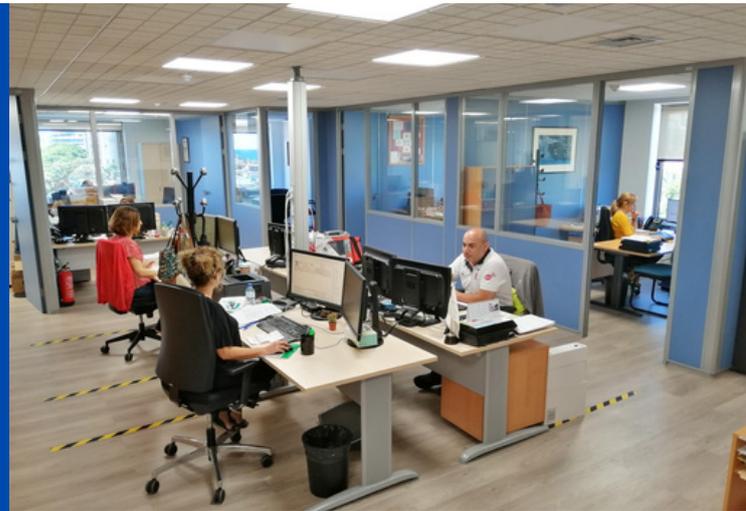
Dependiendo directamente de la Unidad de Gerencia, esta unidad participa con el resto de las divisiones de la empresa en todas aquellas cuestiones relacionadas con la seguridad y protección de datos de carácter personal.

DIVISIÓN ECONÓMICA Y DE GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

3.1 Unidad de Gestión Económica

3.2 Unidad de Gestión, Recaudación y Facturación

3.3 Servicios de Atención a la Mujer Víctima de Violencia



La División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios es la encargada de establecer las líneas estratégicas de esta empresa en el ámbito económico, definiendo no sólo su presupuesto sino también realizando una correcta y eficiente gestión financiera para lograr los objetivos marcados. A ello hay que sumar la tarea de recaudación y facturación de los diferentes servicios prestados; el apoyo técnico al desarrollo del Plan de Salud de

Canarias y la gestión del Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia.

Para llevar a cabo este trabajo, esta División cuenta con dos Unidades:

- Gestión Económica
- Gestión de Gestión, Recaudación y Facturación



3.1 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:**

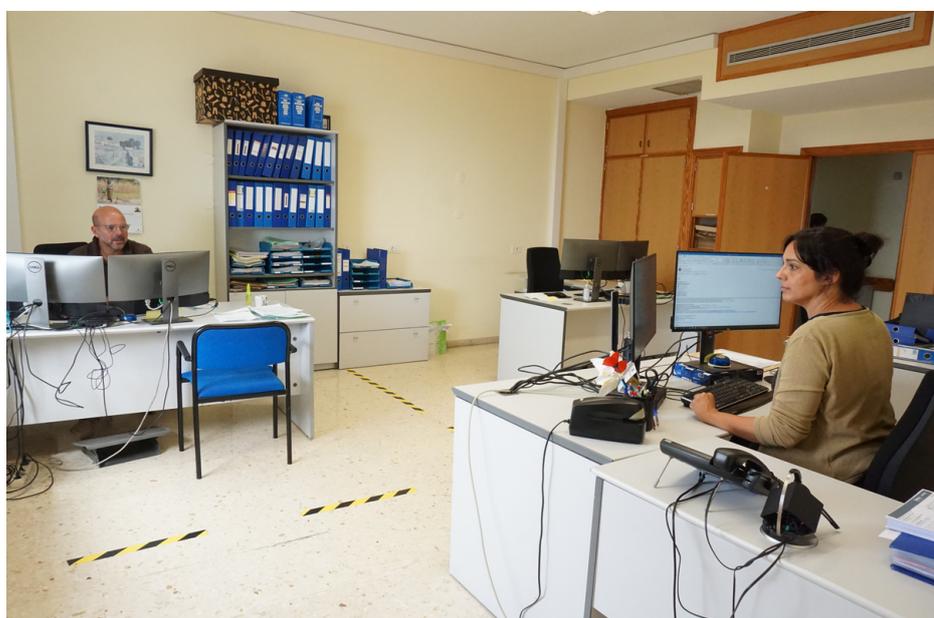
Adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para la correcta **llevar** de los registros contables. Supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la Administración, así como elaboración 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.



3.2 Unidad de Gestión, Recaudación y Facturación

Plan de Salud de Canarias

Dentro del desarrollo del Plan de Salud de Canarias, esta Unidad llevó a cabo las siguientes actividades de planificación, 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 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 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 llevadas a cabo en estas materias son las siguientes:

- Llevar a cabo las notificaciones administrativas de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 39/2015.
- Notificar las 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 39/2015 (procedimientos administrativos) y Ley 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.
- Emitir facturas de transporte sanitario conforme a la Encomienda de Gestión vigente con la Consejería de Sanidad.

- Realizar la 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 Concursos Hospitalarios) y SefLogic (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del 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. A este respecto, durante el ejercicio 2019, las notificaciones realizadas por tal motivo, incluidas las liquidaciones por transporte sanitario son:

	NACIONAL				INTERNACIONAL			
	2019	2018	DIFERENCIA	%	2019	2018	DIFERENCIA	%
Correo 1º Intento	7.574.520,26	5.445.076,20	2.129.444,06	39,11	3.341.913,66	2.699.173,39	642.740,27	23,81
Correo 2º Intento	1.521.375,91	1.577.992,75	- 56.616,84	-3,59	161,04	159,60	1,44	0,90
Propio Centro	750.625,70	1.152.991,14	- 402.365,44	-34,90	755.623,07	116.279,36	639.343,71	549,83
Personales (3)	16.534.516,18	12.269.410,57	4.265.105,61	34,76	-	-	-	0,00
Cobradas No Notificadas (2)	257.859,17	748.928,34	- 491.069,17	-65,57	187.134,13	742.033,87	- 554.899,74	-74,78
Total Notificaciones Fehacientes	26.638.897,22	21.194.399,00	5.444.498,22	25,69	4.284.831,90	3.557.646,22	727.185,68	20,44
Ausencia en Reparto	2.207.206,74	1.248.956,03	958.250,71	76,72	240,47	295,87	- 55,40	-18,72
Dirección Incorrecta	624.252,72	548.122,62	76.130,10	13,89	-	126,45	- 126,45	100,00
Desconocidos	721.106,79	584.953,87	136.152,92	23,28	-	-	-	0,00
Fallecidos	64.412,99	21.870,34	42.542,65	194,52	-	-	-	0,00
Otros Impedimentos (5)	2.915,92	-	2.915,92	100,00	938.647,35	2.634.261,45	-1.695.614,10	-64,37
Total Notificaciones infructuosas	3.619.895,16	2.403.902,86	1.215.992,30	50,58	938.887,82	2.634.683,77	-1.695.795,95	-64,36
Errores de Unidad (4)	45.682,97	8.942,93	36.740,04	410,83	55.797,52	17.485,32	38.312,20	219,11
Total Errores de Unidad	45.682,97	8.942,93	36.740,04	410,83	55.797,52	17.485,32	38.312,20	219,11
Total A Notificar	30.304.475,35	23.607.244,79	6.697.230,56	28,37	5.279.517,24	6.209.815,31	- 930.298,07	-14,98
Saldo Real Notificado (1)	30.258.792,38	23.598.301,86	6.660.490,52	28,22	5.223.719,72	6.192.329,99	- 968.610,27	-15,64

Tal como se desprende de los datos presentados, en notificaciones nacionales, se observa como el mayor volumen de notificación viene dado por las personales, es decir, aquellas que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con un montante de 16.534.516,18€ en 2019 frente a 12.269.410,57 del ejercicio 2018, originando una minoración de 34,76%.

Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos vienen dadas por un importe de 9.095.896,17€ durante el ejercicio 2019, viéndose el mismo incrementado en un 29,51%, siendo el importe notificado por la misma vía en 2018 de 7.023.068,95€ (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 720.625,70 €, han originado una disminución en 2019 de 34,90%, en contraposición al ejercicio 2018 que arrojó un importe de 1.152.991,14€. Siguiendo en la misma tónica, aquellas facturas cobradas y no notificadas

arrojan para el 2019 una cifra de 257.859,17 frente a 748.928,34€ de 2018, habiéndose por tanto originado un nuevo decremento de 65,57% en el presente ejercicio. En conclusión, en cuanto a notificación fehaciente nacionales se refiere, se ha experimentado un incremento total del 25,69%.

En cuanto a notificaciones infructuosas nacionales, la cifra total asciende a 3.619.895,16€ en 2019 frente a los 2.403.902,86€ de 2018, originándose un incremento del 50,58%. Dichos impedimentos se encuentran a fecha 31/12/2019 pendientes de solicitud de la Dirección Fiscal a la Agencia Tributaria Canaria para su posterior reenvío, y publicación, si procede, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 39/2015 en materia de notificación.

Por otro lado, en cuanto a notificaciones internacionales se refiere, se comprueba que existe un incremento global en el ejercicio 2019 del 20,44% con respecto al 2018. Aquella notificación vía correo certificado ha experimentado un

incremento del 23,81% posicionando la cifra en 3.342.074,70€ para el 2019, lo que origina un aumento de 642.741,71€ con respecto a 2018 (Correos 1º y 2º intento). Las notificaciones en propio centro, igualmente, experimenta un alza en términos absolutos de 639.343,71€, siendo la cifra en 2019 por este concepto de 755.623,07€, lo que se traduce en una subida muy importante del 549,83%%.

Finalmente, existe una disminución del 74,78%% de facturas cobradas no notificadas, situándose en 187.134,13€ en 2019 frente a 742.033,87€ en 2018

Por último, en cuanto a impedimentos internacionales se refiere, se comprueba que estos han disminuido en un 64,37%, lo que traducido en cifras absolutas asciende a 1.695.614,10€, posicionándose la misma para el 2019 en 938.647,35€ frente a 2.634.683,77€ de 2018.

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			
	2019	2018	VARIACION	%	2019	2018	VARIACION	%
1º INTENTO	8.206	6.464	1.742	26,95%	5.214	4.193	1.021	24,35%
2º INTENTO	2.815	2.897	-82	-2,83%			0	0,00%
PROPIO CENTRO	1.826	1.751	75	4,28%	640	696	-56	-8,05%
PERSONALES	24.443	21.690	2.753	12,69%	0	0	0	0,00%
AUSENCIA EN REPARTO	2.770	2.197	573	26,08%	3	4	-1	-25,00%
DIRECCION INCORRECTA	1.089	757	332	43,86%		1	-1	100,00%
DESCONOCIDO	1.387	960	427	44,48%		0	0	0,00%
FALLECIDO	24	27	-3	-11,11%		0	0	0,00%
OTROS IMPEDIMENTOS	2	0	2	100,00%	1.588	4.803	-3.215	-66,94%
ERRORES DE UNIDAD	38	12	26	216,67%	119	110	9	8,18%
COBRADAS NO NOTIFI.	298	479	-181	-37,79%	196	678	-482	-71,09%
SALDO TOTAL NOTIFICADO	42.898	37.234	5.664	15,21%	7.760	10.485	-2.725	-25,99%

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 23,43 días para las notificaciones nacionales, y de 35,25 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
- Eliminación de acuses de recibos e implantación de pruebas electrónicas.
- 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 del 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 establecen 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.

Como se puede comprobar, existe una minoración del 3,83% con respecto al ejercicio 2018, siendo en términos absolutos la diferencia de 222.427,53€.

De igual forma, en cuanto al número de facturas emitidas durante el ejercicio 2019, estas ascienden a 17.172 liquidaciones, frente a las 19.134 correspondientes al ejercicio 2018, lo que supone una disminución en términos relativos del 10,25%.

TIPOLOGIA FACTURA	ACUMULADO ANUAL 2019	ACUMULADO 2018	VARIACION RELATIVA ANUAL %	FACTURAS 2019	FACTURAS 2018	DIFERENCIA RELATIVA
ACCIDENTES DEPORTIVOS	28.143,40	43.152,65	-34,78%	150	125	20,00%
ACCIDENTES ESCOLAR	3.722,04	4.779,25	-22,12%	28	31	-9,68%
ACCIDENTE LABORAL	186.279,30	161.865,34	15,08%	875	890	-1,69%
PRIVADOS ASEGURADORAS	215.211,99	222.246,13	-3,17%	873	689	26,71%
PRIVADOS PACIENTES	375.241,67	463.310,21	-19,01%	1.337	1.709	-21,77%
PRIVADOS OTROS	66.733,96	65.477,13	1,92%	136	202	-32,67%
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	33.781,23	-	100,00%	134	0	0,00%
ACCIDENTES TRAFICO CONVENIO	2.814.022,68	3.057.129,02	-7,95%	7.659	8.554	-10,46%
ACCIDENTES TRAFICOS NO CONVENIO	11.482,97	26.408,57	-56,52%	37	52	-28,85%
AGRESION	12.999,31	4.488,12	189,64%	57	33	0,00%
ENTIDADES COLABORADORA	-	367,62	-100,00%	0	1	0,00%
Total facturación Exigible	3.747.618,55	4.049.224,04	-7,45%	11286	12286	-8,33%
% Exigible sobre total facturado	67,14%	69,76%				
ASEGURADOS COMUNITARIOS	1.517.391,09	1.437.334,23	5,57%	4.464	5.051	-11,62%
CONVENIO BILATERAL	-	10.880,42	-100,00%	0	2	-100,00%
DESPLAZADOS COMUNIDADES	108.087,22	95.167,24	13,58%	308	417	-26,14%
ACCIDENTE ESCOLAR INSS	8.489,16	7.663,30	10,78%	62	56	10,71%
ACCIDENTE LABORAL INSS	741,06	821,25	-9,76%	5	6	-16,67%
INMIGRANTES INDOCUMENTADOS	-	123,51	-100,00%	0	1	-100,00%
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA	-	491,60	-100,00%	0	4	-100,00%
MUTUALISTAS DEL SCS	189.241,44	194.315,89	-2,61%	1.021	1.260	-18,97%
TIPOLOGIA FACTURA	ACUMULADO ANUAL 2019	ACUMULADO 2018	VARIACION RELATIVA ANUAL %	FACTURAS 2019	FACTURAS 2018	DIFERENCIA RELATIVA
Grupo 19 (Sin datos Mínimos)	9.188,74	8.151,39	12,73%	18	51	-64,71%
SCS	988,08		100,00%	8		0,00%
Total facturación No Exigible	1.834.126,79	1.754.948,83	4,51%	5.886	6.848	-14,05%
% No Exigible sobre total facturado	32,86%	30,24%				
SUMA TOTAL	5.581.745,34	5.804.172,87	-3,83%	17.172	19.134	-10,25%

3.3 Servicios 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 2019, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 14.810 asistencias, lo cual supone una

media diaria de 41 llamadas. En el total de estas llamadas 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”. Por otro lado, las urgencias, que si bien precisan atención pueden ser priorizable, ocupan un segundo lugar, 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	Variación %
Emergencia	2019	663	623	597	553	615	745	721	873	655	845	652	651	8.193	9,71%
	2018	472	484	574	588	610	540	598	785	751	656	568	842	7.468	
Información	2019	212	208	243	205	248	258	253	296	303	226	215	199	2.866	-0,17%
	2018	252	212	221	222	226	223	268	262	238	259	227	261	2.871	
Urgencias	2019	283	244	362	292	363	285	328	270	392	288	255	389	3.751	2,40%
	2018	414	291	313	255	246	347	336	277	280	297	318	289	3.663	
TOTALES	2019	1158	1075	1202	1050	1226	1288	1302	1439	1350	1359	1122	1239	14.810	5,77%
	2018	1138	987	1108	1065	1082	1110	1202	1324	1269	1212	1113	1392	14.002	
Media Diaria	2019	37	38	39	35	40	43	42	46	45	44	37	40	41	5,77%
	2018	37	35	36	36	35	37	39	43	42	39	37	45	38	



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 una pequeña diferencia anual, mientras que en las islas de La Palma, El Hierro y La

Gomera, existen una gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.

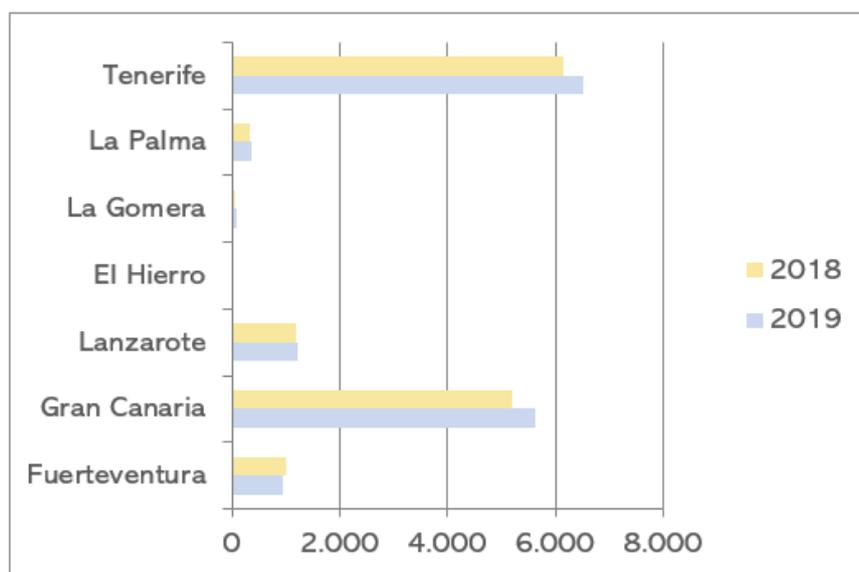
Gráficamente, podemos comprobar lo mencionado en el siguiente cuadro de datos y gráficas correspondientes:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Fuerteventura	77	73	97	63	82	69	70	94	86	93	79	73	956
Gran Canaria	444	402	451	382	445	505	481	537	511	560	442	461	5.621
Lanzarote	98	80	113	92	84	113	119	120	119	97	70	117	1.222
Provincia Las Palmas	619	555	661	537	611	687	670	751	716	750	591	651	7.799
El Hierro	5	3	4	3	4	5	0	4	2	1	1	1	33
La Gomera	4	6	7	6	9	6	8	18	7	6	9	8	94
La Palma	27	21	22	32	27	38	30	36	26	33	36	30	358
Tenerife	503	490	508	472	575	552	594	630	599	569	485	549	6.526
Provincia S.C. de Tenerife	539	520	541	513	615	601	632	688	634	609	531	588	7.011
Comunidad Autónoma	1.158	1.075	1.202	1.050	1.226	1.288	1.302	1.439	1.350	1.359	1.122	1.239	14.810

En términos comparativo interanual podemos apreciar como en la provincia de Las Palmas existe un incremento del 5,14%, siendo dicha subida por un alza del 7,81% en Gran Canaria y de un 3,30% en Lanzarote, amortiguado por una disminución del 6,37% en Fuerteventura. Lo mismo sucede en la provincia de Santa Cruz de Tenerife con un aumento del 6,49%, el cual viene determinado por

un incremento en todas las islas de dicha provincia, siendo de mayor relevancia el alto porcentaje experimentado en la isla de La Gomera.

La siguiente gráfica muestra las variaciones interanuales 2019-2018 correspondiente a los datos expuestos:



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES

4.1 Unidad de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

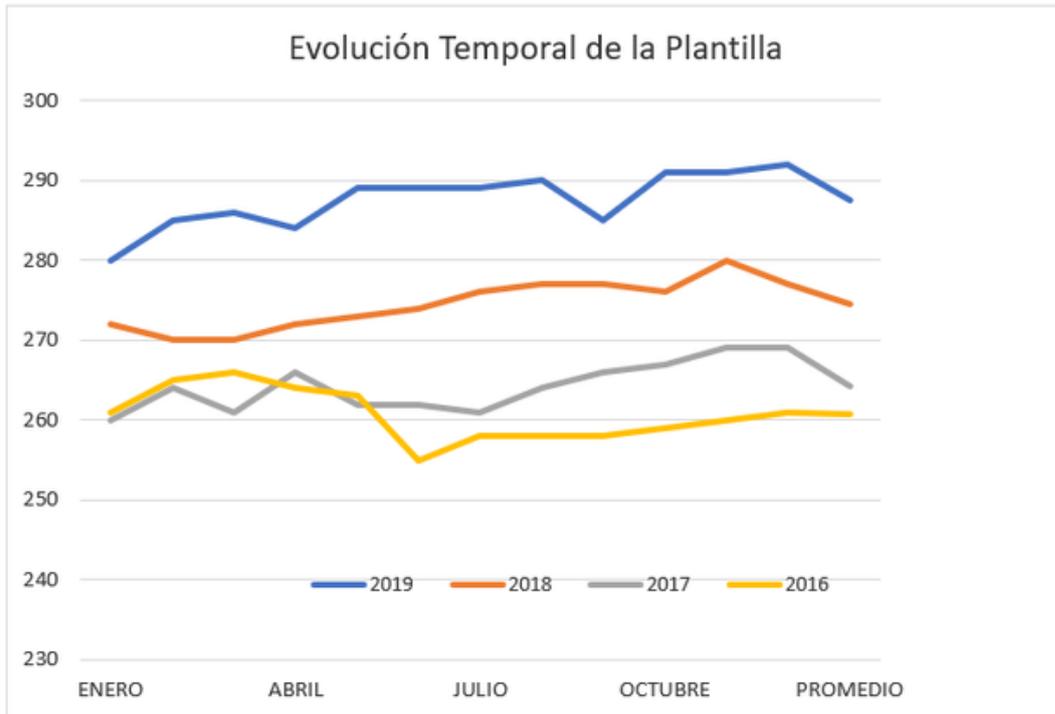


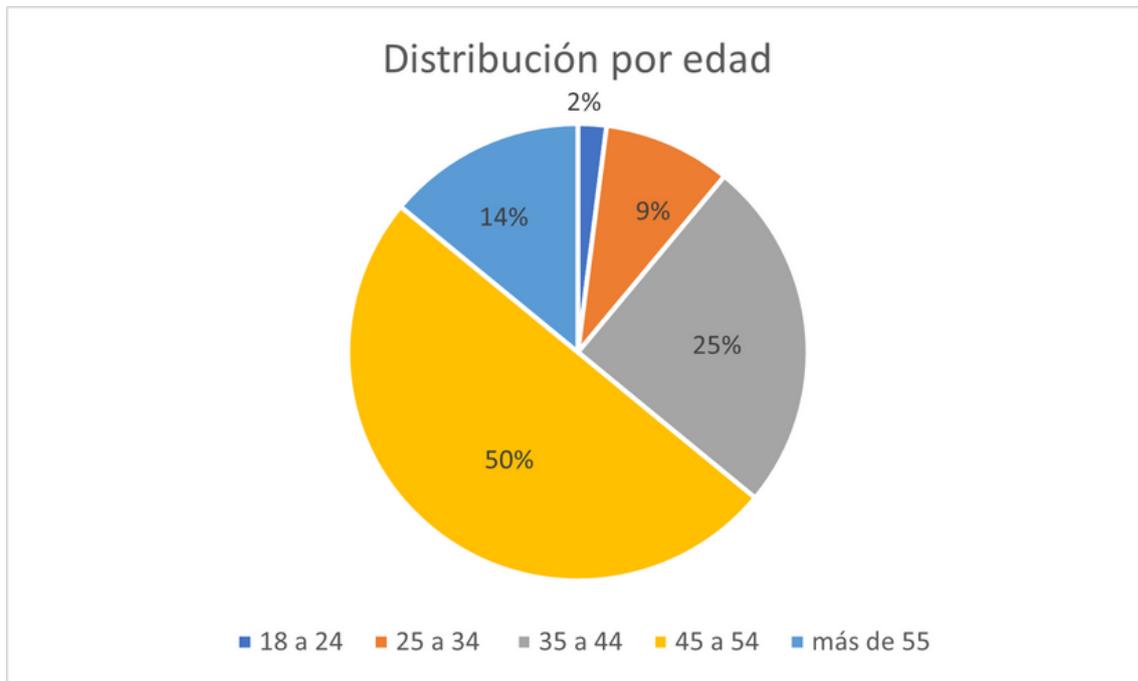
4.1 Unidad de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Las principales funciones que desempeña esta División son las siguientes:

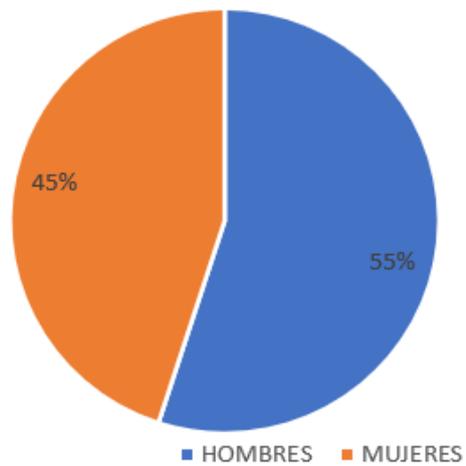
- **Organización y planificación del personal:** Planifica las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las Divisiones que la componen, diseñando los puestos de trabajo oportunos, definiendo funciones y responsabilidades siempre en coordinación con cada División y analizando los sistemas 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 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 GSC 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 de 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.

A continuación, se detallan brevemente algunos de los datos más significativos relacionados con la actual plantilla de GSC y su evolución:





Distribución por Sexo



DIVISIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO

5.1 Atención Sanitaria Urgente

5.2 Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)

5.3 Otras actividades



5.1 Atención Sanitaria Urgente

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) atendió durante el año 2019 a un total de 299.828 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente.

Las demandas sanitarias de solicitud de ayuda suponen haber gestionado una media de 874 diarias, que pueden hacer referencia a un mismo incidente o a varios, siendo el total anual de 318.853 incidentes.

A lo largo de 2019 el Servicio de Urgencias Canario dio respuesta a 318.853 incidentes o casos atendidos de índole sanitaria, de los cuales el 79,8% necesitaron la movilización de algún recurso, mientras que el resto, un 20,2%, se resolvió mediante consultoría, es decir, a través del asesoramiento telefónico por parte de los coordinadores sanitarios del SUC desde las dos salas operativas del CECOES del Gobierno de Canarias.

Demandas Sanitarias 318.853	SIN Movilizar Recursos 64.519 20,2%	Infosalud	10.189	28/día	3,2%
	CON Movilización de Recursos 254.334 79,8%	Consulta Medica	54.330	149/día	17,0%
Emergencias Sanitarias		128.611	352/día	40,3%	
Urgencias Sanitarias		86.346	237/día	27,1%	
Transp. Sanitario Urgente		21.905	60/día	6,9%	
Transporte Interhospitalario		10.578	29/día	3,3%	
874/Día	Visita Domiciliaria	6.894	19/día	2,2%	

Incidentes Sanitarios CON Movilización de Recursos	Cantidad	%
Enfermedad + Transporte	207.899	81,7%
Accidentes	46.435	18,3%
TOTAL INCIDENTES	254.334	100%

En este periodo analizado, el total de los incidentes sanitarios atendidos CON movilización de recursos fue de 254.334, con la siguiente distribución, total y diaria, según su tipología:

- 128.611 fueron Emergencias sanitarias, lo que supone una media diaria de 352.
- 86.346 Urgencias sanitarias atendidas, a un promedio de 237 urgencias diarias.
- El Transporte Sanitario Urgente (el solicitado por facultativos de atención primaria) supuso 21.905, con un promedio diario de 60
- La Visita Domiciliaria realizada por personal de Atención Primaria y del Servicio Especial de Urgencias, éste en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se llevó a cabo en 6.894 ocasiones, con un promedio diario de 19.
- Se realizaron 10.578 Transportes Interhospitalarios con un promedio de 29 al día.

Para la resolución de estos 254.334 incidentes por parte del Servicio de Urgencias Canario fue necesaria la intervención de 264.345 recursos (media/día: 724), 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 del SUC.

El 80,6% de las activaciones de recursos terrestres correspondió a ambulancias de soporte vital básico, seguido con un 8% 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.

Por su parte, las ambulancias sanitarizadas, que incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente, concentraron el 6,7% de la actividad.

Los helicópteros medicalizados fueron activados en 132 ocasiones para emergencias sanitarias y en 969 para transportes interhospitalarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 844 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 18,8%. También se trasladaron a otros centros sanitarios en un 10,3% y en un 13,4% de las ocasiones fueron dados de alta en el lugar tras recibir la correspondiente asistencia sanitaria de manos del personal del SUC.

Según la tipología de los incidentes atendidos y que precisaron movilización de recursos para su resolución, el 81,7% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente motivada por algún tipo de enfermedad o transporte sanitario y el 18,3% debida a algún tipo de accidente (8,6% accidentes de tráfico, 0,4% accidentes de trabajo y 9,3% otros tipos).

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 57,2% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 42,8%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron enero con 31.314 demandas y marzo y diciembre que superaron los 28.000; febrero y octubre superaron los 26.000 y el resto de los meses los 25.000, salvo junio con 24.836.



Tipo de recurso terrestre movilizado	Cantidad	Media/día	%
Ambulancias Soporte Vital Básico	211.443	579	80,6%
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	20.906	57	8,0%
Ambulancias Sanitarizadas	17.652	48	6,7%
Ambulancias Transporte	32	0	0,0%
Vehículo Asistencia Medica	6.554	18	2,5%
Vehículo de Coordinación Sanitaria y VIR	36	0	0,0%
Personal de Atención Primaria	5.777	16	2,2%
TOTAL	262.400	719	100%

Análisis de la actividad global del SUC Canarias

Tras analizar los datos anteriores, se observa un decremento de actividad en el año 2019 con respecto al año anterior, de un 0,4%, basada principalmente en los incidentes resueltos sin movilización de recursos (SMR), especialmente la información sanitaria, mientras que aquellos resueltos con movilización de recursos mantuvieron la progresión, pero el incremento fue menor:

Aunque la distribución porcentual interanual entre los distintos tipos de demandas sanitarias muestra pequeñas variaciones, si estimamos un plazo mayor y partimos del año 2012, los incidentes resueltos SMR (sin movilización de recursos) han disminuido en 10,6% mientras que los CMR (con movilización de recursos) han aumentado en 17,2% (existe entre 2012 y 2019 un aumento global de incidentes sanitarios de 10,2%).

Con detalle, la variación en estos 8 años tiene el siguiente reparto:

- La Consulta Médica ha disminuido un 5,4%. Las Emergencias Sanitarias se han incrementado en un 20,9%.
- Las Urgencias Sanitarias se han incrementado en un 18,3%.
- El Transporte Sanitario Urgente ha disminuido un 1,4%.
- El Transporte Interhospitalario se han incrementado en un 14,9%.
- La Visita Domiciliaria se han incrementado en un 9,2%.

Retomando la comparativa interanual, el número de activaciones de recursos durante el año 2019, pese a disminuir la demanda sufrió un incremento de un 2,26% respecto a 2018.

En los recursos aéreos, el incremento ha sido del 2,5%. Este aumento es a expensas del avión medicalizado que incrementó su actividad en un 13,6%, mientras que se consiguió moderar la actividad de los helicópteros medicalizados, que disminuyó en un 4,7% respecto a 2018 (aun así, un 46,2% más que en 2012).

En cuanto a la isla de origen de los Transportes Aéreos Interhospitalarios hay pocas variaciones sobre la distribución habitual. El avión medicalizado ha trasladado un total de 729 pacientes, teniendo como origen la provincia de Las Palmas el 90,8 %: Lanzarote 43,9%, Fuerteventura 23,9% y Gran Canaria 23 %. El 9,2% de los pacientes se trasladaron desde la provincia de S/C de Tenerife: Tenerife 7,5%, El Hierro 6,3%, La Palma 2,9% y no hay traslados desde La Gomera. Los helicópteros medicalizados han realizado un total de 868 transportes interhospitalarios (no se incluyen los traslados urgentes primarios) con los siguientes orígenes: Lanzarote 33,1%, Fuerteventura 25,8%, La Palma 16,6%, El Hierro 12,7%, La Gomera 9,7%, Gran Canaria 2,3 % y Tenerife 1,4%.

El destino de los afectados atendidos no sufre variaciones significativas, siendo el 57% hospitales públicos, un 18,8% centros de Atención Primaria, un 13,4% alta en el lugar y un 10,3% clínicas privadas.

Tampoco sufre diferencia significativa respecto a los años previos la tipología de los incidentes atendidos por el SUC. En el año 2019 el 81,7% han sido demandas por enfermedad; el 8,6% por accidentes de tráfico en el 8,6%, Laborales en el 0,4% y el 9,3% restante a otros accidentes, así como a incidentes relacionados con la seguridad o incendios.

5.2 Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)



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...).

Actividad

Durante 2019 el SUC realizó un total de 853.940 servicios de TSNU en Canarias, lo que supuso trasladar a 432.231 pacientes, con un decremento del 1,2% en los servicios gestionados y realizados respecto al año anterior (2018).

Por provincias, el 51,7% de los servicios correspondió a Las Palmas, mientras que el 48,3% restante a Santa Cruz de Tenerife.

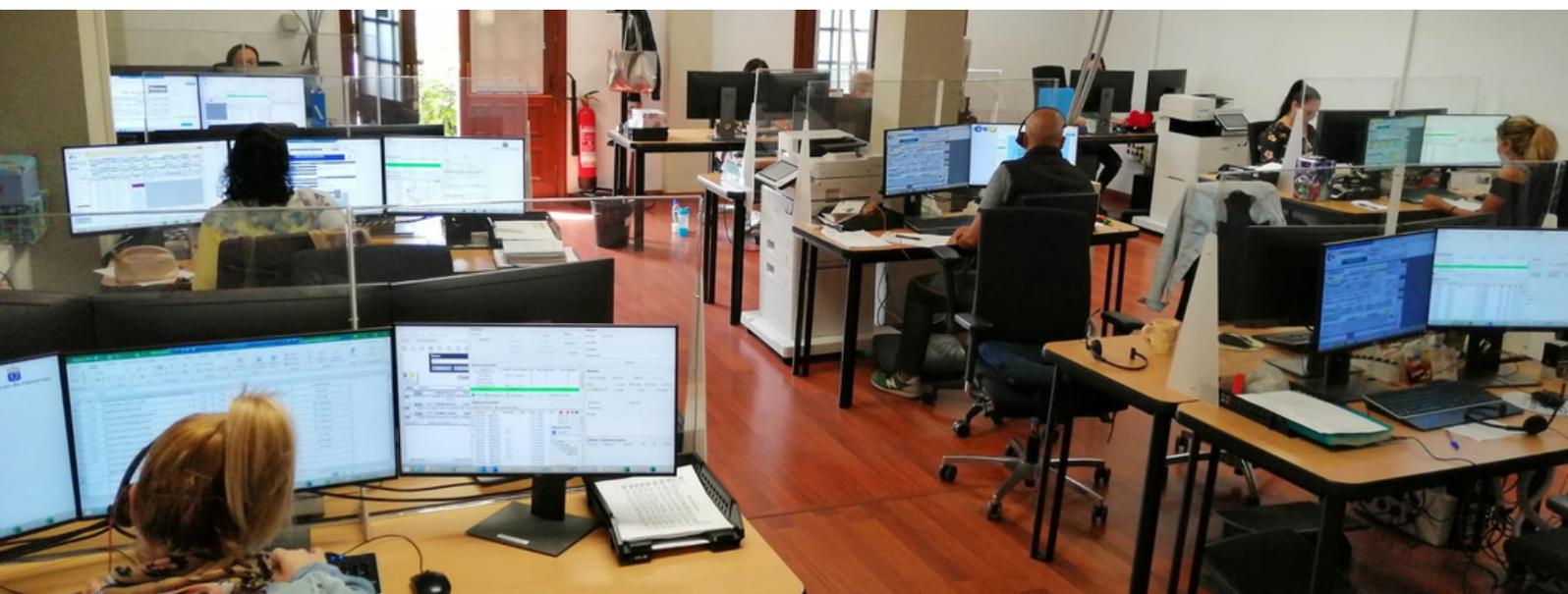
Del total de servicios realizados, el 95% correspondió a servicios programados, comportamiento similar al 2018, es decir, traslados que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para su gestión con las empresas de ambulancias.

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 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.

Por último, entre los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado, se encuentran en primer lugar los de rehabilitación que alcanzaron casi un 50% (bajó 1,3 puntos respecto al año anterior) del total, seguido por los traslados de hemodiálisis, que supusieron un 33,57 %, porcentaje que sube casi 1.3 punto respecto al año anterior.



Distribución de la actividad del TSNU 2019 en Canarias

La actividad del TSNU en Canarias registrada en la Mesa de Transporte, comparando con el año 2018, es la siguiente:

CANARIAS	2018	2019
Total servicios	864.391	853.940
Total pacientes	451.300	432.231

Las Palmas	2018	2019
S. Diferidos	19.953	19.862
S. Programados	450.617	421.687
TOTAL	470.570	441.549

Santa Cruz de Tenerife	2018	2019
S. Diferidos	21.890	22.699
S. Programados	371.931	389.692
TOTAL	393.821	412.39



La relación de acompañantes es la siguiente:

ACOMPañANTES	2018	2019
Provincia de Las Palmas	23.066	34.674
Provincia de S/C de Tenerife	14.567	20.847

CANARIAS 2019				
Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	TOTAL	%
Hemodiálisis	158.712	127.920	286.632	33,57%
Rehabilitación	175.208	250.631	425.839	49,87%
Consultas	22.894	28.664	51.558	6,04%
Radioterapia	3.812	3.269	7.081	0,83%
Quimioterapia	798	705	1.503	0,18%
Pruebas diagnósticas	6.256	5.349	11.605	1,36%
Altas en planta	7.376	6.498	13.874	1,62%
Altas en Urgencias	8.582	9.949	18.531	2,17%
Hospital de día	12.522	2.223	14.745	1,73%
Otros	16.231	6.341	22.572	2,64%
TOTAL	412.391	441.549	853.940	100,00%

5.3 Otras actividades

Preventivos, Simulacros y colaboraciones con eventos

Durante el año 2019 se realizaron 6 preventivos sanitarios y 4 simulacros, en colaboración con otros servicios y entidades. Por otro lado, el SUC ha intervenido en diferentes actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro.





Actividades divulgativas

- Charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria: Se han realizado 9 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 uno o más técnicos del SUC, llegando a más de 1045 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 19 visitas con 279 visitantes.
- El “SUC responde” como campaña divulgativa en Radio y Televisión: Dentro de estas actividades se ha realizado 7 intervenciones en radio y 1 intervención 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 33 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 2019, 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. Asistieron un total de 191 alumnos.

Participación en eventos, congresos, jornadas, cursos, seminarios, máster, proyectos y grupos de trabajo

- Jornadas DEMA en las Palmas de G.C. Alumnos de Enfermería ULL y La Palma
- III Congreso Internacional Seguridad, Emergencia y Socorrismo. Playa de Las Canteras.
- Simposio Toxicología Animal.
- Feria de Seguridad y Emergencias en Los Realejos.
- Taller Formativo sobre Catástrofes y ERSI Múltiples víctima en El Hierro.
- Convenio SUC y la Universidad de Barcelona para impartir Máster de Atención Prehospitalaria y Hospitalaria Urgente.
- Día de la parada cardíaca.
- Primeras Jornadas territoriales TEDAX-MNRBQ Policía Nacional.
- Remolque ERSI Lanzarote.

Participación en Grupos de Trabajo Multidisciplinares

- Proyecto Angles (Código Ictus)
- Código Infarto: CODICAN
- Actualización de la Coordinación de Trasplantes
- Programa de Trasplantes Cardíacos Canarias

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. En el marco de este proyecto organizó las JORNADAS Técnicas Proyecto DEMA en Canarias “Tecnologías Aplicadas a la Transformación Digital de las Emergencias Sanitarias” en el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín.



DIVISIÓN DEL CECOES

1-1-2

6.1 Actividad

6.2 Ejes estratégicos

6.3 Acciones divulgativas



6.1 Actividad

La División CECOES 1-1-2 es la encargada de llevar a cabo la gestión diaria del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 y, por lo tanto, de coordinar las respuestas a todas las urgencias y emergencias que se producen en Canarias.

El número de personas que fueron atendidas durante el año 2019, afectados, fue de 510.796 (un 1% menos con respecto al 2018), de las cuales el 50,32% corresponden a la actividad de Seguridad y el 49,68% a Sanidad.

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,2% del total y un 47,8% el resto, con la siguiente distribución:

- El 38,9% correspondió a recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Cuerpo General de la Policía Canaria).
- El 5,4% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones GES., Cruz Roja, etc.).
- El 3,5% activó a Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	Nº AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	162.125	31,74%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	47.801	9,36%
ACCIDENTES	46.068	9,02%
SALVAMENTO MARÍTIMO	1.006	0,20%
RIESGO SÍSMICO	36	0,01%
TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD	257.036	50,32%
SANIDAD	253.760	49,68%
TOTAL AFECTADOS SANIDAD	253.760	49,68%
TOTAL	510.796	100%

En líneas generales, las demandas han disminuido un 3,34% y el número de personas atendidas un 1 %, principalmente debido a lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios han disminuido en un 9,17%, frente al aumento de solo el 0,79% de demandas en las que sí se necesitó movilización de recursos.
- Seguridad Ciudadana, que ha disminuido en un 0,51% respecto al 2018, continuando la línea descendente registrada en 2018 (2,20% respecto al 2017, frente al 8,29% que aumentó esta tipología en el 2017 respecto a 2016).
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 0,61% (46.435 incidentes), siguiendo el aumento observado en el 2018 (2,65%) y en el 2017 (6,87%). Este ligero aumento se ha debido a lo siguiente:
 - El incremento en un 6,11% de los accidentes deportivos (608 en total).
 - El aumento del 3,64% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc. (22.465 casos), que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 48,38% de la totalidad de los accidentes.
- Aumento del 1,21% de los accidentes laborales, registrándose 923 incidentes de este tipo, frente a los 912 del año 2018. Es el sexto año consecutivo que aumentan.
- Los incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas, incluido rescates en zonas agrestes, resultaron ser 299 (0,64% de los accidentes totales), incrementándose en un 30,56% respecto a 2018 (229 casos).
- Se registraron 21.901 accidentes de tráfico (disminución del 2,73%). Los accidentes de tráfico con heridos, 8.421, aumentaron un 2% (en 2018 bajó 1.8%) y sin heridos, 13.480, disminuyó un 5,5%. Los de tráfico suponen el 47,16% de la totalidad de accidentes registrados.

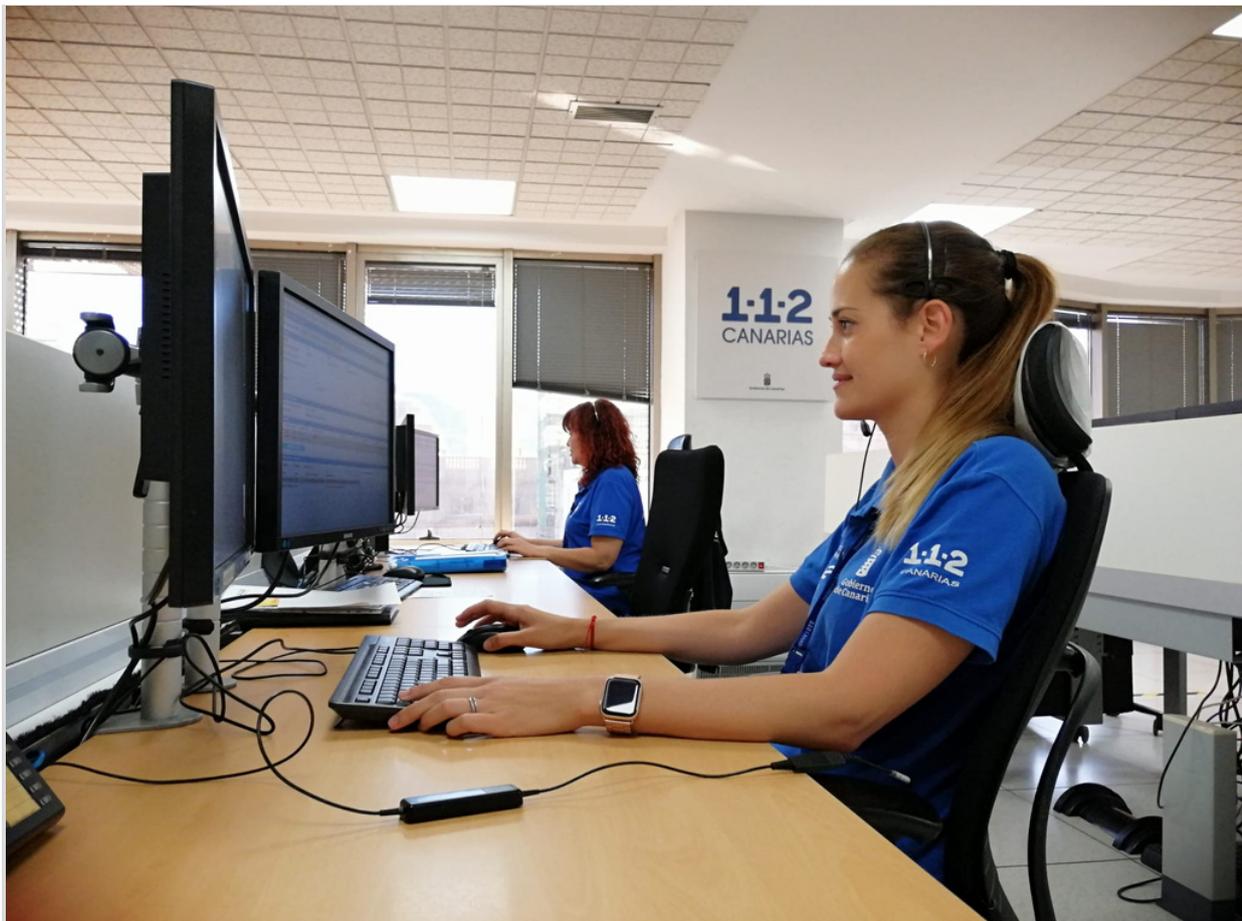
ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACION
DEMANDAS ATENDIDAS	716.836	692.913	-3,34%
SIN MOVILIZACION	297.301	270.043	-9,17%
INFORMACION	187.210	163.951	-12,42%
CONSULTA TELEDERIGIDA	110.091	106.092	-3,63%
CON MOVILIZACION	419.535	422.870	0,79%
EMERGENCIAS	202.456	212.548	4,98%
URGENCIAS	217.079	210.322	-3,11%
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	99,04	99,06	0,02%
DESPUES DE 10 SEGUNDOS %	0,96	0,94	-2,08%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,04	0,04	0,00%
INCIDENTES	529.626	528.962	-0,13%
MONOSECTORIALES	482.701	481.571	-0,23%
SANIDAD	263.872	262.229	-0,62%
SEGURIDAD CIUDADANA	170.693	169.816	-0,51%
EXTINCION INCENDIOS, SALVAM. Y RESCATE	48.136	49.526	2,89%
MULTISECTORIALES	46.925	47.391	0,99%
ACCIDENTES	46.153	46.435	0,61%
SALVAMENTO MARITIMO	758	918	21,11%
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	14	38	171,43%

Hay que señalar que las emergencias aumentaron un 4,98%, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, siguiendo la tendencia observada en 2018 (+2,60%), 2017 (+8,69%), 2016 (+12,33%), 2015 (+9,69%) y 2014 (+3,49%). Llevan 6 años aumentando las demandas que requieren movilización de recursos. Además, los incidentes multisectoriales también aumentaron un 0,99%.

Se sigue detectando una disminución de las llamadas de información en un 12,42%, lo que supone una disminución ininterrumpida de esta tipología en un 53,61% desde el año 2012. Esta tendencia podría ser el resultado de las diferentes campañas de información y educación a la población sobre medidas de autoprotección, y en cuanto al uso del teléfono 1-1-2 con mejor criterio, determinando qué situaciones merecen la consideración de emergencia.

Las principales acciones en este sentido han sido las siguientes:

- Protocolo entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, para que este servicio atienda las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios.
- La difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias.
- Charlas informativas durante años anteriores en centros educativos para la correcta utilización del servicio y la autoprotección.
- Las campañas informativas a través de los medios de comunicación.



Con respecto al turismo, se registraron 13.054 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2019 (disminución de un 2,39% respecto al 2018), de las cuales el 71,86% se han atendido en inglés (similar al 2018). El 44,85% de estas llamadas corresponde a la tipología de seguridad, seguidas de las sanitarias con un 28,42%.

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en 437,20% 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 tele-traducción en hasta 50 idiomas diferentes.

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, se han incrementado en un 21,97% respecto a 2018 (además de un aumento del 21,33% de las llamadas de esta clasificación). La tipología de incendios, salvamento y rescates también ha aumentado un 2,89%. En las islas occidentales se confirmaron 108 incendios/conatos forestales frente a los 103 del año 2018, mientras que en Gran Canaria aumentaron en un 82,8% (53 en 2019 y 29 registrados en 2018), principalmente asociados a los dos grandes incendios forestales del pasado verano.

Respecto a los incidentes de Seguridad Ciudadana han disminuido un 0,51%, siguiendo la tendencia a

la baja del 2018 (-2,20%), pero sin llegar al índice de aumento del 2017 (+8,29%). Esta disminución ha estado condicionada principalmente por la tipología de Desorden en Vía Pública (-10,30%, igual que en 2018 con -12,23%); un 8,98% menos de la tipología Otros Policiales (amenazas de bomba, molestias a la convivencia, personas desaparecidas, solicitudes de información varias, etc.); disminución de incidentes relacionados con el tráfico de vehículos (no accidentes) en un 2,50% (en 2018 aumentó 5,25%), contrastando con el aumento en un 13,72% de los casos de violencia física y de un 10,97% los de Actos contra la Propiedad. Por su parte, los casos relacionados con Menores vuelven a registrar un aumento de un 9%, frenándose la tendencia observada en 2018 (-7,26%).

Por otro lado, hay que mencionar el aumento en un 21,11% de incidentes relacionados con el salvamento marítimo o en playas, invirtiéndose la bajada detectada en 2018 (-10,40%), aunque han disminuido ligeramente los fallecimientos registrados en el entorno acuático a 44 casos (48 en 2018 frente a 83 en 2017).

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 99,06% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio inmediato.



6.2 Ejes estratégicos

Con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez mejor a los ciudadanos, esta División ha centrado sus líneas de trabajo en el año 2019 en los siguientes puntos:

- Impulsar, a través del Foro de Centros 1-1-2 de España, el despliegue del servicio AML, que garantiza la geolocalización de las llamadas al 1-1-2, así como avanzar en la definición del modelo de avisos masivos a la población y el acceso universal al 1-1-2, en base a la Disposición europea que así lo obliga.
- Redefinición del modelo de trabajo interno y externo de las Salas Operativas apoyándose en la nueva herramienta de gestión interna, lo cual permitirá agilizar los procesos de comunicación entre las Salas y los medios y los recursos externos.
- Reestructuración de la red de datos del CECOES 1-1-2 para la creación de un circuito de alta capacidad en el Centro de Proceso de Datos de este centro coordinador, lo cual evitará cuellos de botella de los aplicativos críticos y mejorará la resiliencia del 1-1-2.
- Desarrollo de nuevos módulos de la matriz de radiocomunicaciones para aportar mayor funcionalidad a los servicios externos integrados en las Salas Operativas.
- Desarrollar un sistema piloto sobre posibles modelos de atención de llamadas basados en Inteligencia Artificial, que ayuden a mitigar avalanchas de llamadas en situaciones críticas.
- Proseguir con la renovación de la infraestructura tecnológica e integrar nuevos productos que ayuden a mejorar el funcionamiento interno del CECOES, garantizando la incorporación de nuevas tareas de coordinación, adecuando la gestión operativa del 1-1-2 a la atención de los “Nuevos Riesgos Emergentes”.
- Continuar desarrollando la cultura de la autoprotección en las emergencias entre la ciudadanía, a través de acciones educativas y divulgativas, para minimizar los riesgos a los que pueden verse expuestos y saber cómo actuar ante una emergencia, para que, llegado el caso, alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Puesta en marcha del Plan Estratégico o de Modernización del CECOES (2019-2021) en algunas de sus líneas de trabajo: Contratación de Consultoría externa para la certificación de la norma ISO 22320; encuesta de satisfacción interna y externa; implementación de un sistema de gestión administrativa-operativa; elaboración de una nueva App de emergencias;



estudio del clima laboral; actualización de procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo; actualización de Protocolos de Coordinación con Ayuntamientos y Cabildos Insulares, entre otras líneas de trabajo.

Estas líneas de trabajo han permitido al CECOES 1-1-2 cumplir los siguientes objetivos en el ámbito tecnológico:

- Organizar y celebrar las “VII Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias”, centradas en lo que puede aportar el concepto de Transformación Digital en este ámbito.
- Formar al personal de las Salas Operativas en el uso de la nueva herramienta ALERT4YOU de cara a la futura puesta en explotación de dicho servicio.
- Ampliar la redundancia eléctrica de la Sala Operativa de Las Palmas, proporcionando a los servicios críticos triple redundancia de UPS e incorporando un nuevo cuadro eléctrico que simplifica y facilita la continuidad eléctrica ante contingencias de todo tipo.
- Realizar la evolución de la plataforma PGE112 a través de diversos módulos necesarios para la adecuación de este aplicativo a las necesidades actuales.
- Reestructurar la distribución de grupos electrógenos de la Sala Operativa de Tenerife y adquirir nuevas UPS, lo que garantiza la disponibilidad eléctrica en todo momento tal como quedó patente en el cero eléctrico ocurrido en Tenerife, el cual no afectó al 1-1-2 en ningún momento.
- Puesta en marcha del proceso de unificación de información de los distintos aplicativos de gestión del CECOES 1-1-2 y diseño de Cuadros de Mandopara reflejar en tiempo real los indicadores de calidad y rendimiento de este Centro Coordinador.
- Actualizar la plataforma de seguridad perimetral de las Salas y continuar los trabajos del Esquema Nacional de Seguridad para la certificación en 2020.

- Adquirir nuevo equipamiento TETRA para facilitar la identificación de problemas de cobertura y refuerzo de la infraestructura de la matriz de radiocomunicaciones.
- Despliegue de prueba de concepto de una nueva herramienta de gestión interna para las Salas Operativas del CECOES 1-1-2 de tipo colaborativo y con las certificaciones de seguridad.
- Difusión del 1-1-2 y el envío temprano de las Alertas por FMA, incendios forestales u otras situaciones de riesgo a través de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL).
- Avisos y alertas de situaciones de riesgo a los principales consulados con los que mantenemos contacto, así como cuando algún súbdito extranjero se ve afectado de cierta gravedad por alguna circunstancia.

Acciones en el sector turístico

El sistema de “Alerta Temprana” destinado al sector turístico permanente durante todo el año, con el objetivo de la prevención y la autoprotección entre los turistas, continuando las líneas de años anteriores:

- Publicación de mensajes en Twitter en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus correspondientes recomendaciones de autoprotección.



6.3 Actividades Divulgativas



Divulgación

- Organización de las VII Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, bajo el lema “Transformación digital... ¿También en emergencias?” enfocado a la transformación digital para mejorar la eficiencia en la gestión de las emergencias, especialmente en sus situaciones más críticas.
- Participación en el Día Europeo del 1-1-2 a través de las redes sociales, además de con entrevistas en medios de comunicación.
- Participación en 8 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 18 entrevistas y reportajes en diferentes cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.
- Grabación de 8 capítulos en las Salas Operativas del programa “Emergencias 112” de la TVC, sobre la coordinación de emergencias por parte del personal de guardia en el CECOES.
- 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.

- Más de 30 intervenciones diarias del Gabinete de Comunicación en radio y televisión, en las que las periodistas de guardia han informado de 1.038 incidentes de interés público atendidos por el CECOES 1-1-2, con sus correspondientes notas de prensa, sumándose luego las generadas por incidentes relevantes. Intervenciones extraordinarias en 11 Incidentes No Rutinarios, siendo éstos 6 alertas meteorológicas, los 2 grandes incendios forestales de Gran Canaria, 1 activación del PECMAR y otra del PEMERCA (Tacoronte), o el cero energético en Tenerife, facilitando además consejos de autoprotección a la población. Asimismo, se han publicado 35 notas de prensa sobre el funcionamiento del servicio.
- 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 y sus correspondientes consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias, entre otras acciones.
- Se han atendido 50 visitas (32% más que 2018), sumando 694 visitantes, en las Salas Operativas del 1-1-2, de grupos de estudiantes de diferentes niveles, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

Reconocimientos

En el mes de septiembre, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad obtuvo un reconocimiento del Parlamento de Canarias por la labor realizada durante los incendios forestales declarados en el mes de agosto en Gran Canaria.

También el Rotary Club de la ciudad de Arucas reconoció la labor de coordinación del CECOES 1-1-2 durante los incendios forestales declarados en agosto en la isla de Gran Canaria.

Participación e Simulacros y Preventivos

- Participación informativa en 545 simulacros de entidades públicas y privadas que ejercitan su plan de autoprotección, aumentando un 19,25% respecto al año 2018.
- Participación informativa o activa en 277 preventivos.
- Participación informativa o activa en 554 eventos que contaban con Plan de Autoprotección.

Actividad relacionada con Planes de Emergencias

PLANES	ACTIVACIONES
PEFMA	115
INFOCA	10
PEINCA	2
PECMAR	1
PEMERCA	2
PEVOLCA	0
PEMEXCA	0
RADICAN	0
TOTAL	130





**Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias**

**C/ Real del Castillo, 152, quinta planta
Hospital Juan Carlos I - Ala Centro
35014 Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 498 600
Fax: 928 274 274**

**Carretera de La Esperanza, nº 10
38291 San Cristóbal de La Laguna
Telf.: 922 238 600
Fax: 922 249 392**

www.gscanarias.com

