AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

(Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES))

(Lote 9. Sanidad 2)

Informe Definitivo

ÍNDICE

I. Resumen ejecutivo 1

II. Introducción 7

III. Breve descripción de la Entidad 9

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría. 10

IV. 1 Sistemas y procedimientos. 11

IV.2. Eficacia. 12

IV. 3 Eficiencia. 12

IV.4 Economía. 13

IV.5 Control de calidad 13

V. Resultados de la auditoría. 14

V.1 Sistemas y procedimientos. 14

V.2 Eficacia. 21

V.3 Eficiencia. 31

V.4 Economía. 32

VI. Análisis de las alegaciones 36

VII. Conclusiones y recomendaciones 37

Anexo I. Normativa específica de aplicación a la entidad 45

Anexo II Análisis de sistemas y procedimientos Descripción detallada de procedimientos 46

Anexo III – Análisis de eficacia 62

Anexo IV – Análisis de eficiencia 66

Anexo V – Análisis de economía 67

Anexo VI – Alegaciones presentadas por la entidad 68

I.1. Breve Descripción de la Entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Ley 2/1994, de 24 de marzo, de Creación de una Empresa Pública para la Gestión de los Servicios de Emergencias Sanitarias, así como el Decreto 88/1994, de 19 de abril, por el que se constituye la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y se aprueban sus estatutos. Modificación de los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias el 31 de julio de 2013 por el Decreto 92/2013, para adaptarse a la nueva condición de Agencia Pública Empresarial.
Tipo de entidad	Agencia Pública Empresarial
Régimen Jurídico ***(Anexo I)***	- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad - Ley 2/1994, de 24 de marzo, de constitución de la Empresa Pública de "Emergencias Sanitarias" - Ley 2/1998, de 15 de junio de Salud de Andalucía - Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía - Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros. - Decreto 69/2020 El Decreto 69/2020, de 18 de mayo, por el que se modifican los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por Decreto 88/1994, de 19 de abril, y del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19)
Objeto social o fundacional	a) La prestación de la asistencia sanitaria de urgencias, con un diagnóstico o tratamiento que requiera una asistencia inmediata y de alta complejidad, que comporte un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al paciente. b) La organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.
Adscripción	Consejería de Salud y Familias
N.º de Trabajadores (2019)	RPT: 750 trabajadores. Plantilla Media: 772,29 trabajadores.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020)	Presupuesto de Explotación (2019): 92.804.089 euros. Presupuesto de Capital (2019): 1.983.000 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 99.735.407 euros. Presupuesto de Capital (2020): 1.103.000 euros.

(Alegación Primera Aceptada. Tabla modificada)

EY ha utilizado una metodología basada en el diagnóstico, a través de herramientas que nos permiten evaluar un total de 53 ítems dentro de la gestión organizativa y procedimental (27), y de la gestión de las TIC (26).

El proceso de auditoría se centra en comprobar las evidencias aportadas por la entidad, que permiten justificar un grado de madurez en cada ámbito analizado, con una puntuación de 0 a 5, donde 0, es un nivel de gestión inexistente para ese criterio, y por tanto no se ejerce ningún control, y 5 es un grado de madurez en su gestión muy avanzado, y por tanto del que se dispone de un gran control. Ejemplo:

Ámbito de Gestión	Modelos, Procesos, capacidades y herramientas	Nivel de Madurez			Evidencias	Resultado
		Nivel 1	Nivel 3	Nivel 5		
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	Estrategia Digital	Se realizan adaptaciones e innovaciones, pero no responden a una Estrategia Digital formal	La Estrategia Digital está principalmente orientada a la creación de servicios digitales para nuestros clientes	La Estrategia Digital forma parte de la Estrategia de la Organización estando integrada y no se pueden alcanzar la una sin la otra		

Además, hemos realizado una auditoría de procesos clave de la entidad, seleccionando expedientes relevantes a modo de muestra, con el fin de asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gestión indicados en el diagnóstico, así como la aplicación de medidas de mitigación de riesgos asociados a los procesos auditados.

I.2. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones sistemas y/procedimientos:

En base a los resultados de la auditoría para el alcance de procesos y sistemas de información, basado en la metodología de diagnóstico anteriormente descrita, la Agencia EPES alcanza una puntuación de 3,9 sobre 5. En el presente informe se analizan en profundidad los aspectos de gestión organizativos y de procesos, así como de gestión de las TIC que podrían mejorar la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos descritos en su objeto social o para los que fue fundada.

Como se describe detalladamente en el apartado V.1.2, la entidad dispone de un nivel organizativo y procedimental maduro y adecuado, valorado por nuestras herramientas de diagnóstico con un índice de madurez de 4 sobre 5.

Con relación a los principios de la Administración Pública, en especial a los principios de eficacia, y coordinación entre organismos de la Administración, cabe destacar que la entidad dispone de medidas organizativas adecuadas para asegurar que las actividades de su objeto social se desarrollan de manera normalizada y homogénea, bajo unos controles de calidad adecuados, y que el modo de desarrollar sus actividades permite alcanzar los objetivos planificados.

A través de análisis y auditoría de procesos realizado, detallado en el apartado VI.1, se evidencia un alto grado de procedimental de las actividades no solo clave, sino estratégicas y de soporte, que se encuentran formalmente documentadas y actualizadas.

Con relación a los riesgos vinculados con sus actividades clave, detallado en el apartado VI.1, la entidad realiza una identificación formal y sistemática de los mismos, tanto a nivel de procesos, como de historias clínicas. Además, las medidas aplicadas para la activación de acciones de mitigación para minimizar el impacto de las desviaciones se mejoran través de la elaboración de mapas de riesgos e implantación de sistemas de alertas para detectar desviaciones.

Por último, y en base a los contratos de prestación de servicios externos auditados, se dispone de evidencias de que la entidad dispone de mecanismos (Comités de Seguimiento e indicadores de cumplimiento) para comprobar que las empresas proveedoras de servicios cumplen con el alcance y resultados esperados según Pliegos de Contratación.

En cuanto a las tecnologías de la información y la comunicación utilizados en la entidad para el desarrollo de sus actividades, como se detalla en el apartado V.1.2, la entidad dispone de un grado de madurez digital alto, valorado por nuestras herramientas de diagnóstico con un valor de 3,9 sobre 5.

En el Anexo II, se recogen evidencias que indican que la Agencia EPES dispone de un Plan Estratégico, alineado con la Consejería de Salud para el cumplimiento del Contrato-Programa para la prestación de la atención sanitaria.

Los sistemas de información de EPES se consideran suficientes y adecuados para llevar a cabo la operación de sus actividades de un modo eficiente. Por otro lado, con relación a los sistemas de información disponibles para el control y medición de la actividad, la Entidad tiene un nivel de desarrollo e implementación alto que permite conocer el resultado de sus procesos y estrategia, así como la toma de decisiones basada en datos.

El análisis del modelo organizativo indica que la Entidad dispone de una suficiente capacidad y autonomía para el mantenimiento, desarrollo y mejora de sus sistemas de información a través de la unidad de Sistemas de Información de EPES.

Conclusiones eficacia:

1. La Agencia dispone de herramientas adecuadas de planificación y gestión (Contrato Programa, PAIF y PEC) en la que se identifican objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente, eficaz. ***(Apartado V.2.2.1)***
2. Los planes operativos anuales están establecidos en el PAIF, la herramienta de planificación estratégica por objetivos en la que se establecen los presupuestos para la consecución de los objetivos. ***(Apartado V.2.2.2)***
3. En algunos casos los objetivos específicos recogidos en el plan estratégico elaborado por la Agencia para el horizonte temporal 2013-2016 (prorrogado hasta el 2017) no amplían el detalle de las acciones para la consecución de las líneas estratégicas. ***(Apartado V.2.2.2 y Apartado V.2.2.3).***
4. La Agencia dispone de unos indicadores (unidades de medida) definidos por la Agencia que se encuentran recogidos en el presupuesto de Actuación, Inversión y Financiación asociados con cada uno de los objetivos específicos, asociados a su vez con las líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico, y son fundamentalmente: Pacientes asistidos, demandas atendidas, pacientes trasladados, ambulancias adquiridas, equipos adquiridos, gestiones realizadas, población beneficiada y número líneas servicio.

En la evaluación anual realizada, tal y como se establece en la metodología de evaluación del Plan Estratégico, no se analizan los resultados obtenidos sobre las unidades de medida establecidos para cada uno de los objetivos, ni se realiza una comparativa sobre el resultado frente a la estimación inicial realizada. ***(Apartado V.2.2.3 y V.2.2.6).***

5. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Agencia, que es la prestación de la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo, y los objetivos operativos recogidos en las líneas estratégicas de la Agencia 2019-2022: Accesibilidad, Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente, Resultados en salud, Profesionales, Gestión integral de la calidad, Eficiencia, Participación y Promoción de la salud y Transparencia. ***(Apartado V.2.2.7).***
6. Existen deficiencias en el método o mecanismo de evaluación de resultados externos diseñados y llevados a cabo por la Agencia. ***(Apartado V.2.2.1, Apartado V.2.2.8 y Apartado V.2.2.9).***
7. El Objetivo estratégico de la Agencia "*Asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo*", se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de Salud y Familias para el periodo 2018-2021 aprobado por orden de 5 de abril de 2018, que recoge como uno de los objetivos estratégicos en el Área de Comunicación Social: "*Proteger la salud de las personas y fomentar estrategias de salud orientadas a estilos y entornos de vida saludables*".

8. La Agencia no realiza una previsión de la imputación de los costes por cada una de las actividades que plasma en el Contrato Programa 2018-2019, requeridas por los centros directivos de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, cuya consecución conforma el principal eje de evaluación de dicho contrato.
9. No ha sido posible obtener los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que no ha sido posible obtener información comparativa sobre la ejecución. ***(Apartado V.2.2.12).***
10. No se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de adscripción, Consejería de Salud y Familias definidas en el Decreto 99/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica, ni con el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, ni con el Decreto del Presidente 3/2020, de 3 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías. ***(Apartado V.2.2.13).***

Conclusiones eficiencia:

1. La Agencia tiene definido un mapa de procesos de gestión y económico-financiero, y dispone de manuales de procedimientos para todas las direcciones de la Agencia, así como un manual de calidad revisado a julio 2020 en el que se abarca la calidad integral, la gestión del sistema integrado de calidad y otros procesos, así como diversas certificaciones relativas al Sistema Integral de Calidad. **(Apartado V.3.2.1).**
2. La Agencia tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales pero no dispone de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y su evolución interanual. ***(Apartado V.3.2.2).***
3. Se ha podido comprobar la proporcionalidad de los recursos empleados para la consecución de la actividad. La Agencia dispone de contrato programa plurianual y un PAIF y un PEC anual donde se establecen los objetivos operativos, indicadores y recursos para llevarlos a cabo.

Conclusiones economía:

1. La Agencia tiene una alta dependencia financiera de las aportaciones de la Junta de Andalucía y las subvenciones de explotación, y existe una mínima capacidad de autofinanciación y precisa aumentar su capacidad de autofinanciación a través de acciones como por ejemplo: (***Apartado V.4.2.1***):
   - Fomentar Convenios de colaboración con otras entidades tanto públicas como privadas para la realización de los fines y actividades de la Agencia.
   - Potenciar y aumentar la generación de los ingresos por prestación de servicios por ejemplo, enfocando su actividad a organizar y gestionar más acciones formativas.
   - Potenciar los contratos de patrocino, por el cual el patrocinado se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador, a cambio de una ayuda económica, de este modo, la Agencia puede obtener ingresos para financiar sus actividades.
   - Potenciar las donaciones a la Agencia u otras prestaciones de servicios distintas a la propia actividad

2. El principal incremento identificado en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 se corresponde con el epígrafe de "otros gastos de gestión corriente", justificado porque esta cuenta recogió en 2019 la cancelación de saldos (48.297 euros) muy antiguos pendientes de acreedores y proveedores correspondientes a facturas a las que, tras el registro del gasto, finalmente no se les dio conformidad solicitando al proveedor la factura de abono rectificativa la cual nunca se recibió, por lo que fueron dadas de baja en 2019, así como la cancelación de importes antiguos (-19.954 euros) pagados por anticipado a acreedores de los que finalmente no fue posible obtener factura. (***Apartado V.4.2.2***).
3. La Agencia tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o centros que pueda evidenciar los costes de las actividades. (***Apartado V.4.2.3***).
4. Los valores de los indicadores se han obtenido de los Informes de seguimiento de del Programa y Presupuesto de 2018 y 2019 actividad, si bien, la definición y análisis de indicadores es confusa entre los documentos proporcionados por el EPES entre el Plan Estratégico de Recursos 2019-2022, Plan de Transición 2019-2020 y Líneas Estratégicas 2019-2022, dado que no existe coherencia en la concreción de los mismos (***Apartado V.4.2.4).***

Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

1. Reducir la alta dependencia financiera de las aportaciones de la Junta de Andalucía y mejorar la capacidad para generar autofinanciación, obteniendo nuevas vías de ingresos o potenciando aquellas que generan los ingresos por actividad propia de la Agencia, a través de:
    - Fomentar Convenios de colaboración con otras entidades tanto públicas como privadas.
    - Potenciar y aumentar la generación de los Ingresos por prestación de servicios por ejemplo, enfocando su actividad a organizar y gestionar más acciones formativas.
    - Potenciar los contratos de patrocino, por el cual el patrocinado se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador, a cambio de una ayuda económica, de este modo, la Agencia puede obtener ingresos para financiar sus actividades.

II. Introducción.

En virtud de la disposición adicional vigesimonovena de la Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019 y en relación con su disposición adicional trigésima, por Resolución del órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía, actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de fecha 21 de octubre de 2019, se inició el expediente de contratación denominado "Servicio de auditoría operativa del sector público instrumental de la Junta de Andalucía".

Para la tramitación del expediente con número 2019/556630, SGT100/19, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante, LCSP), se procedió a su división en lotes, agrupándose las entidades instrumentales a auditar por tipo de actividad, grupos empresariales o de adscripción, así como en función de otros criterios que permitiesen dotar de cierta homogeneidad a cada uno de los lotes.

El Expediente de contratación fue aprobado por el órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 29 de noviembre de 2019, adjudicándose el Lote 9, con fecha 20 de junio de 2020, a ERNST & YOUNG, S.L., con N.I.F B78970506 y formalizándose el contrato el pasado 16 de Julio de 2020. Las Entidades Instrumentales que integran el Lote 9 son las siguientes:

- Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES).
- Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A. (EASP).
- Fundación Pública Andaluza para la Gestión de la Investigación en Salud de Sevilla (FISEVI).
- Fundación Pública Andaluza para la Investigación Biosanitaria de Andalucía Oriental, Alejandro Otero (FIBAO).
- Fundación Pública Andaluza para la Investigación de Málaga en Biomedicina y Salud (FIMABIS).
- Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud (FPS).

Con fecha 14 de enero de 2021 se firmó el Informe Provisional, que fue remitido el 15 de enero de 2021 a la Entidad, concediéndole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de las alegaciones que estimase oportunas. Recibidas las alegaciones con fecha 3 de febrero de 2021, y tras su valoración, se emite el presente Informe Definitivo.

Las actuaciones de control se han realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, aprobadas por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de 14 de febrero de 1997 (publicada por Resolución de 1 de septiembre de 1998) y el resto de las normas técnicas de auditoría que pudieran afectar de acuerdo con lo previsto en el Apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) que rige el contrato.

III. Breve descripción de la Entidad.

Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.	Ley 2/1994, de 24 de marzo, de Creación de una Empresa Pública para la Gestión de los Servicios de Emergencias Sanitarias, así como el Decreto 88/1994, de 19 de abril, por el que se constituye la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y se aprueban sus estatutos. Modificación de los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias el 31 de julio de 2013 por el Decreto 92/2013, para adaptarse a la nueva condición de Agencia Pública Empresarial.
Tipo de entidad	Agencia Pública Empresarial
Régimen Jurídico ***(Anexo I)***	- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad - Ley 2/1994, de 24 de marzo, de constitución de la Empresa Pública de "Emergencias Sanitarias" - Ley 2/1998, de 15 de junio de Salud de Andalucía - Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía - Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros. - Decreto 69/2020 El Decreto 69/2020, de 18 de mayo, por el que se modifican los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por Decreto 88/1994, de 19 de abril, y del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19)
Objeto social o fundacional	a) La prestación de la asistencia sanitaria de urgencias, con un diagnóstico o tratamiento que requiera una asistencia inmediata y de alta complejidad, que comporte un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al paciente. b) La organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.
Adscripción	Consejería de Salud y Familias
N.º de Trabajadores (2019)	RPT: 750 trabajadores. Plantilla Media: 772,29 trabajadores.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020)	Presupuesto de Explotación (2019): 92.804.089 euros. Presupuesto de Capital (2019): 1.983.000 euros. Presupuesto de Explotación (2020): 99.735.407 euros. Presupuesto de Capital (2020): 1.103.000 euros.

(Alegación Primera aceptada. Tabla modificada)

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.

El objeto de los trabajos ha consistido en realizar una auditoría operativa, bajo la supervisión de la Intervención General de la Junta de Andalucía, que tal y como establece el artículo 93 del TRLGHP, consiste en el análisis de los principales sistemas o procedimientos de la *Empresa Pública de Servicios Sanitarios (EPES)*, así como un análisis de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos realizada por la misma.

Con base en esta definición y en manuales y normas técnicas reguladoras de los procedimientos de auditorías operativas de general aceptación cabe establecer el siguiente alcance:

- **Auditoría de Sistemas y Procedimientos**: revisión analítica de los procedimientos existentes en cada entidad, así como el entorno en el que se realizan, para determinar si se han tenido en cuenta los principios de buena gestión, se aplican controles de calidad y si se han obtenido los resultados que satisfacen a los demandantes de estos procedimientos, ya sean internos o externos.

- **Análisis de eficacia**: determinar el grado en que una operación, entidad o política alcanza sus objetivos, en un periodo determinado, con independencia de los costes que su ejecución implique.

- **Análisis de eficiencia:** este análisis aporta evidencias sobre la relación entre objetivos y recursos empleados. Una entidad es eficiente si los objetivos se alcanzan mediante el menor uso de los recursos disponibles.

- **Análisis de economía**: verificar si la entidad desarrolla su actividad, con la calidad requerida, minimizando el coste de los recursos utilizados.

Los Procedimientos aplicados, por cada área de análisis (sistemas y/o procedimientos; eficacia, eficiencia y economía) han tenido como finalidad obtener evidencia suficiente, pertinente y fidedigna para soportar las conclusiones obtenidas. Los mismos, atendiendo a un enfoque innovador y orientado al cambio, están encaminados a la posterior práctica de recomendaciones tendentes a la mejora de las prácticas, procesos y procedimientos de la Entidad.

A continuación, de una manera compendiada, se detallan los procedimientos de auditoría aplicados en la ejecución del trabajo de campo y definidos en los Programas de Trabajo conformados, en la Fase de Planificación, por la Intervención General de la Junta de Andalucía.

IV. 1 Sistemas y procedimientos.

- Análisis de la finalidad de la Agencia y sus objetivos.
- Estudio de sus procesos y procedimientos.
- Estudio de la normativa interna.
- Análisis del Organigrama de la entidad (o, en su defecto, relación de puestos de trabajo), con indicación de las funciones y actividades de cada área, así como las responsabilidades atribuidas.
- Análisis del personal asignado a las actividades y procedimientos.
- Análisis de los sistemas de información de soporte.
- Análisis Controles de los procesos.
- Selección de un procedimiento de cada proceso clave identificado y análisis de campo: comprobación de la existencia de manuales, verificación un ejemplo de los procedimientos más relevantes (por ejemplo, elaboración de la Guía Audiovisual), valoración de puntos fuertes y débiles.
- Estudio del sistema de control interno existente en la Agencia y realización de pruebas sobre los controles mediante examen de los expedientes/ procedimientos y entrevistas a los empleados que participan en los procedimientos:
  - Claridad en la definición de funciones y conocimiento por los empleados
  - Adecuada segregación de funciones
  - Adecuada autorización de las transacciones y actividades
  - Adecuado registro de las transacciones
  - Adecuación de los recursos humanos, informáticos y otros medios
- Análisis de la adecuación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos dedicados a los procedimientos analizados:
  - Formación del personal involucrado
  - Personal interno o externo
  - Carga de trabajo en función de la complejidad de las actividades y su volumen
- Estudio de los sistemas informáticos de soporte a los procesos y procedimientos analizados (seguridad de accesos, garantía de integridad de la información, funcionamiento apropiado, etc.).
- Estudio del conjunto de la organización y arquitectura tecnológica de la entidad desde el punto de vista de su madurez digital.

- Valoración de la fiabilidad, disponibilidad y oportunidad de la información asociada a los procedimientos analizados y su presencia en el cuadro de mando o sistema de seguimiento de la entidad.

- Análisis en profundidad de la matriz DAFO realizada por la propia Agencia.

IV.2. Eficacia.

- Revisión de los objetivos de la Agencia.

- Revisión de su programa presupuestario.

- La adecuación del modelo jurídico a las competencias de la Agencia y las fórmulas/tendencias existentes en otras administraciones para actividades similares.

- Análisis de la coherencia de los objetivos estratégicos y los objetivos operativos.

- Los indicadores de seguimiento de los objetivos.

- La asignación presupuestaria a los diferentes ámbitos de actividad.

- El impacto externo alcanzado por la Agencia, cuando existan indicadores que permitan la medición de este impacto.

- La identificación de posibles impactos negativos generados por la actividad de la entidad.

- La identificación de posibles duplicidades o solapamientos de la actividad de la Agencia con la de otras entidades.

IV. 3 Eficiencia.

- Análisis coste - beneficio de los servicios que presta la Entidad.

- Análisis del retorno

- Análisis de costes de las actividades y los departamentos; y el coste efectivo de prestación de los servicios.

- Análisis de indicadores relacionados con:

  Los recursos empleados y el mix de recursos para las diferentes actividades.

  El grado de automatización existente en las diferentes funciones y procesos.

  La alternativa de recursos/ costes en caso de externalización (a otra entidad pública o a un tercero privado).

  Indicadores comparables de otras entidades identificadas para el benchmarking.

- Identificación de posibles duplicidades dentro de la organización de la Agencia.

- Posible sobre dimensionamiento de algunas áreas
- La sistemática de seguimiento de la consecución de objetivos por parte de la dirección y los responsables de cada área.
- Análisis de los procedimientos de identificación y gestión de desviaciones.
- La cultura de orientación a la eficiencia y la productividad.
- La disponibilidad y resultados de sistemas de evaluación de la calidad

IV.4 Economía.

- Cuantificación del coste económico de la Agencia, contrastar éste, a través de la comparación de los recursos empleados en los diferentes procedimientos, con otros modelos comparables (dentro y fuera del ámbito del sector público instrumental andaluz).
- Análisis de la serie histórica relativa a los costes, poniendo de manifiesto mejoras en la gestión económica (reducción de costes) o, por el contrario, ineficiencias a corregir (incrementos de costes no relacionados con el incremento de actividad).
- Estudio de la pertinencia de las contrataciones de bienes y servicios en términos de su necesidad, su adecuación a los objetivos iniciales de la contratación y los plazos de entrega.

IV.5 Control de calidad.

- Se han aplicado los siguientes procedimientos para la consecución de los objetivos de calidad:
  - Se ha asignado un socio diferente del socio responsable del trabajo, que ha realizado una revisión independiente del trabajo y los informes a emitir con el fin de confirmar la razonabilidad de las conclusiones relevantes alcanzadas en el curso del trabajo; así como el adecuado cumplimiento de las previsiones de los pliegos y el contrato que regulan el proyecto.
  - Se ha realizado las revisiones independientes que se centran en el cumplimiento de las normas profesionales y de la metodología, así como en la evaluación de la eficacia y eficiencia de los trabajos revisados.

V. Resultados de la auditoría.

Considerando el alcance del trabajo fijado en el Apartado IV del presente Informe, a continuación, se presentan de forma detallada, los resultados obtenidos con la aplicación de los procedimientos de auditoría identificados, por cada área.

V.1 Sistemas y procedimientos.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. Ver Anexo II para mayor detalle.

V.1.1 Trabajos realizados (Apartado V.1.2.1/Apartado V.1.2.44):

- Se ha analizado la documentación facilitada por la Entidad relativa a los sistemas de información e iniciativas digitales entre los que se encuentran:
    - Plan de transición 2019-2020
    - Política de Seguridad de la Información
    - Contrato-Programa
    - Análisis CRM y de Contact Center
    - Alianza de sistemas de información geográfica (GIS)
- Se ha realizado un análisis por parte del equipo parte en base a la información facilitada por la entidad, además se ha facilitado directrices para la cumplimentación del nivel organizativo, procedimiento y de madurez digital de la Agencia en base a las TIC y a procesos.
- Se ha analizado el grado de alineación del Plan de Sistemas de la Agencia para la consecución de su planificación junto con la adecuación de las directrices digitales de la Junta de Andalucía y la Consejería de adscripción.
- Se ha analizado la gestión operativa de EPES desde la perspectiva de sus procedimientos y sistemas para la comprobación de la aplicación de principios de buena gestión, controles de calidad.
- Se ha realizado una auditoría de procesos para conocer el grado de adecuación a la normativa y/o manuales/procedimientos de la entidad, revisión de los recursos humanos, TIC disponibles junto con los controles de seguimiento en base a los registros. Además, se ha evaluado el grado de automatización de los principales procesos de la actividad.
- Se ha analizado los riesgos asociados a sus actividades clave para comprobar si la entidad dispone de mecanismos de mitigación o si realizan acciones de mejora para posibles desviaciones de los resultados.
- Se ha analizado los principales contratos externos de la entidad para la verificación del cumplimiento del alcance y resultado esperados.
- Se ha analizado la adecuación del mapa de sus procesos clave para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Se ha analizado el conjunto de recursos humanos disponibles, el nivel de capacitación del empleado, la estructura organizativa para la consecución de sus actividades.

- Se ha analizado Cuadros de Mando para analizar los resultados obtenidos, tendencia y el cumplimiento de objetivos a los que se encuentran vinculados.

- Se han analizado Cuadros de Mando / Indicadores de Gestión y Rendimiento para analizar los resultados obtenidos, tendencia y el cumplimiento de objetivos a los que se encuentran vinculados.

V.1.2 Resultados obtenidos:

Resultados de la auditoría para el ámbito de las TIC (Anexo II):

EPES ha obtenido una puntuación media de 3,8/5 con relación a cada uno de los puntos detallados a continuación

1. EPES dispone de dos documentos de referencia en cuanto a estrategia: Líneas estratégicas (2019-22) y Plan de Transición 2019-2020 en los que se desarrollan algunas mejoras respecto a la situación actual permitiendo alinear las tecnologías y sistemas de la Entidad con la organización y actividad que desarrolla. Se puede observar el desarrollo de tres ejes fundamentales sobre el que versa el nuevo Plan Estratégico:
   - Cambios en la estructura orgánica y funcional de EPES para dotar a la agencia de una estructura ágil y flexible, adaptable a los cambios provenientes de la Consejería de adscripción, Consejería de Salud y Familias
   - Alineación con el proyecto y cuidado de la imagen interna
   - Desarrollo y modificación del PE2021

2. La Entidad identifica nuevas oportunidades de digitalización en sus procesos, desarrolla colaboraciones estratégicas para el desarrollo de los servicios digitales. Además, ha realizado un DAFO de su arquitectura GIS para la propuesta de mejora de las funcionalidades.

3. EPES dispone de un Área de Sistemas y Tecnología que atiende a un modelo de Gobierno TI, que alinea las tecnologías y sistemas de información con las necesidades de la actividad de EPES. Entre sus funciones, destacan:
   - Mantenimiento de los sistemas en su más amplio sentido (evolutivo, adaptativo, correctivo)
   - Promoción y gestión de proyectos de I+D+i relacionados con tecnologías
   - Interlocución con resto de la Junta de Andalucía en materia TIC

4. La Agencia dispone de Políticas y Normativas, en relación con las TIC y el uso que se hace de las mismas en materias de Seguridad de la Información y Protección de Datos (Política de Seguridad de la Información Mantenimiento de los Sistemas de Información, Acceso al Sistema de Información) donde se incluyen las necesidades y expectativas de la Entidad. Por otro lado, la entidad ha realizado auditorías en materia de cumplimiento del RGPD.

5. El Área de Sistemas y Tecnológica gestiona, mantiene y desarrolla los diferentes sistemas de información de la Entidad EPES y su alineación con el Servicio Andaluz de Salud dependiente de la Consejería de Salud y Familias. Para ello, se establece los objetivos en el Contrato-Programa.

6. EPES dispone de un sistema Mansi que integra el porfolio de sistemas y su alineación con la actividad de EPES. El sistema permite la obtención de métricas para analizar los costes que suponen cada proceso en la plataforma.

7. El organigrama de la Entidad junto con la descripción de funciones y competencias donde se recoge la estructura funcional del área de Sistemas y Tecnología. Entre sus competencias destaca la evaluación y análisis de las necesidades tecnológicas del servicio promocionando la transformación digital de los procesos EPES.

8. EPES dispone de medios suficientes que garantizan el correcto desempeño de los trabajos, promoviendo entornos digitales colaborativos. Todos los empleados que componen la Entidad se encuentran teletrabajando salvo aquellos que forman parte del Procedimiento Asistencial.

   Asimismo, para el mantenimiento de incidencias ocasionadas por el teletrabajo se dispone del aplicativo MANSI para indicar incidencias en la operativa diaria.

9. Existen diferentes canales de interacción para la prestación de servicios internos (con el personal interno de Proceso Asistencial) y externos (con usuarios) como la Web de EPES o la Intranet. Además, EPES basa sus servicios en los sistemas de información a través de medios telemáticos como, por ejemplo, el 061 o Salud Responde. Por otro lado, dispone de Apps como CMA o Aire.

10. EPES analiza la experiencia del cliente externo a través de la recepción de quejas y sugerencias a través de las diferentes aplicaciones como, por ejemplo, Salud Responde o Guía Farmacológica. Además, para los clientes o usuarios internos se dispone de un mecanismo a través de MANSI para la propuesta de mejoras y notificaciones de fallos o consultas. Además, también se dispone de encuestas de satisfacción. Por otro lado, los servicios y canales digitales se desarrollan desde un punto de vista de accesibilidad por ello, se realiza una auditoría realizada por una entidad externa para analizar su accesibilidad de la App de Salud Responde.

11. EPES dispone de diferentes gestores de contenidos en los que se establece diferente información centralizada. Entre ellas, se destaca:

    a. Actividad 061, a través de la web de EPES

    b. Información administrativa (quejas, reclamaciones, bolsa de trabajo) a través de la web EPES

    Asimismo, las tecnologías que pone a disposición EPES son responsive y adaptadas a uso de dispositivos móviles.

12. EPES permite realizar trámites y servicios a través de diferentes medios digitales, de inicio a fin:

    - Solicitud de Cita Previa
    - CRM para Video consulta

- Salud Responde

13. EPES hace uso del marketing digital para publicitar los diferentes servicios prestados, realiza campañas de información digital a través de medios digitales:
    - YouTube de EPES
    - Twitter de Consejería de Salud y Familias
    - Web EPES
    - Web Alzheimer
    - Web miguiadesalud
    - App Salud Responde
    - SMS por parte de Salud Responde

14. La Agencia dispone del diseño de la arquitectura y tecnología diseñada siguiendo un modelo arquitectónico basado en capas lógicas, siguiendo las pautas marcadas por el Patrón MVC (Modelo-Vista-Controlador). Además, dispone de otros documentos que describen el conjunto de sistemas de información y arquitectura tecnológica aunque la última fecha de actualización es de 2013.

15. EPES hace uso de las plataformas corporativas globales, estando totalmente alineado con la Consejería de Salud y Familias. Se destacan el uso de las siguientes plataformas y herramientas:
    - NAOS
    - SIO
    - RESUELVE (Gestión de reclamaciones)
    - Diraya (SSPA)
    - Perfil del Contratante

16. La Agencia cuenta con una plataforma y arquitectura de sistemas flexible gestionada en su mayoría por la propia Entidad junto con la Consejería de adscripción. Además, se desarrolla con el uso de estándares específicos de comunicaciones sanitarias HL7 junto con una integración común.

17. EPES dispone de un Modelo de Gobierno del Dato documentado que se aplica a toda la organización y que define la gestión del dato en EPES los repositorios existentes, la política de acceso a los mismos y un procedimiento de explotación. Contiene además el modelo conceptual estratégico de integración e interoperabilidad en los sistemas de información de la Consejería de Salud y Familias.

18. EPES dispone de herramientas de análisis y explotación de los datos centralizada para toda la cadena de valor. En concreto para el desarrollo del modelo de datos la entidad dispone de las herramientas Microstrategy, Busines Objects, Crystal Reports, CCPulse.

19. EPES dispone (si bien no se encuentra documentada) de una estrategia de mantenimiento datos para su tratamiento centralizado y automatizado, consolidando la información de manera integrada para todas las áreas de la organización. Para ello, se realiza un proceso de volcado para preservar los distintos entornos:

    a. Operación, preservado al máximo de consultas para garantizar su seguridad

    b. Explotación, entorno controlado por Área de Sistemas para la transformación del modelo de datos, generación de indicadores e informes automáticos, así como para la integración con otros sistemas

    c. Espejo, réplica de explotación para uso del Área de Evaluación para la generación de sus consultas y análisis ad hoc en caso de no estar automatizado

20. EPES realiza iniciativas de innovación digital con carácter continuo dentro de la organización. Además, se involucra a los profesionales a la participación y aportación de proyectos a través de los grupos de trabajo. Sin embargo, no dispone de un Modelo de Innovación formalizado.

21. EPES dispone de un servicio de mantenimiento y desarrollo de sistemas de información, además la metodología utilizada en el servicio de outsourcing está basada en SCRUM. Sin embargo, no se evidencia un modelo de desarrollo de servicios digitales basado en el prototipado rápido.

22. EPES dispone de diferentes puntos de contacto digitales ubicados en los portales de servicio:
    - Salud Responde
    - 061
    - YouTube de EPES
    - Twitter de Consejería de Salud y Familias
    - Web EPES
    - Web Alzheimer
    - Web miguiadesalud

23. La agencia dispone de una herramienta de gestión empresarial centralizada basadas en tecnología ERP (Izaro). Además, para cada uno de los servicios (061, Salud Responde) se dispone de un Contact Center junto con un CRM.

24. EPES cuenta con diferentes servicios en línea en tiempo real durante los 365 en cualquier tramo horario mediante Call Center.(061 o Salud Responde).

25. EPES cuenta con una Política de Acceso a Sistemas de Información, Gestión de Soportes, Archivo y custodia de historias clínicas junto con otros procedimientos de seguridad donde se establecen las directrices y principios que rigen el modo en que la entidad gestiona su información, a través del cumplimiento del reglamento de protección de datos y el Esquema Nacional de Seguridad.

26. La Agencia cuenta con diferentes repositorios de información (Archivo y Custodia de Historia Clínicas) que cumplen las políticas de seguridad, de acceso y de privacidad de la información establecidas por EPES.

Resultados de la auditoría para el ámbito de Procesos:

EPES ha obtenido una puntuación media de 3,4 en el ámbito procedimental.

27. EPES aplica una gestión por procesos. Los sistemas de información responden a los procesos de la organización y se dispone de procedimientos documentados para la mayoría de sus actividades. Además, dispone de la certificación ISO 9001:2015, con alcance a la totalidad de sus actividades identificadas como clave.

28. EPES dispone de índice de documentos y procedimientos generales donde se incorpora una relación de procedimientos junto con sus responsables. No obstante, no se evidencia un Catálogo de Servicios formalmente definido.

29. En cuanto al mapa de procesos de sus actividades, EPES dispone de un Mapa de Procesos diferenciado por procesos estratégicos, proceso clave (atención sanitaria) y procesos de soporte.

30. EPES tiene identificado y documentados sus procedimientos para desarrollar cómo se deben realizar todas las actividades que son de su competencia. Se dispone de la documentación correspondiente a cada uno de sus procesos.

31. El diseño y la gestión de los procesos se encuentra documentado y se realizan de principio a fin. Además, se encuentra documentado en el PG05 Diseño del servicio y Diagrama diseño servicio. Por otro lado, se ha utilizado la metodología de análisis Modal Fallo Efecto en algunos procesos.

32. EPES dispone de procedimientos para asegurar la seguridad y el almacenamiento de la información (PG06 Control y gestión documental, PG30 Archivo y custodia historia clínica). Asimismo, se dispone de un sistema documental compartido por áreas donde se realiza con una auditoría de actividad para la información declarada como confidencial.

33. La Agencia tiene identificada un Catálogo de Servicios formalmente definido y publicado en su Portal Web. Por otro lado, en el Plan Estratégico de EPES se establece acciones de mejora para las necesidades y expectativas de los grupos de interés como, por ejemplo, la mejora de sus sistemas de información.

34. EPES dispone de mecanismos como por ejemplo encuestas para conocer la satisfacción de los clientes junto con las reclamaciones. Los resultados de las encuestas son utilizados por el soporte TI para mejorar los procesos y la revisión anual del sistema de calidad y seguimiento.

35. La Agencia ha desarrollado sus herramientas y sistemas aplicando el marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA). EPES dispone de un servicio de factoría de software en el que se utilizan técnicas de reutilización de código, microservicios y publicación de servicios que permiten aprovechar y simplificar los procesos de mejora y evolución de los mismos.

36. Con relación a la normalización de procesos y servicios TIC, no se encuentra certificado bajo ningún estándar internacional ni se evidencia un marco de procesos propio.

37. La Entidad aplica recomendaciones y/o buenas prácticas basadas en marcos de trabajo tipo ITL y modelos de gobierno TI tipo CMMI.

38. Con relación a los análisis de resultados, EPES dispone de datos sobre las actividades que permiten realizar seguimiento de los resultados y del grado de cumplimiento de objetivos. Fuente: Informe resultados Acuerdos de Gestión y Contrato Programa 2018 y 2019

39. EPES ha implementado un modelo de explotación de datos y una arquitectura de sistemas para la generación de Cuadro de Mandos de carácter financiero y presupuestarios y de actividades en las líneas de trabajo, además de la seguridad implantada según los roles asignados.

40. En cuanto al tratamiento de desviaciones, EPES lo efectúa a través de la información que se lleva a cabo en el seguimiento mensual del Cuadro de Mando Integral. No obstante, no se evidencia sistemas de alertas o de acciones de mejora.

41. EPES realiza una revisión de los objetivos y resultados extraídos de los Cuadros de Mando. No obstante, no se dispone de Actas o Acuerdos de las decisiones tomadas en estas revisiones o comisiones.

42. EPES dispone de un Mapa de Riesgos donde se recoge una identificación y un análisis de cada uno de los factores / riesgos identificados. Además, aquellas actuaciones se desarrollan a través de programas anuales para su seguimiento y revisión.

43. EPES dispone de herramientas que explotan e interpretan datos de forma automática facilitando Cuadro de Mandos En concreto, la Agencia ha implementado un modelo de explotación de datos y una arquitectura de sistemas para la generación e Cuadro de Mando de carácter financiero, inventario, clasificación y relación con las plataformas tecnológicas y los costes asociados a cada área/proceso/sistema de información.

44. La Agencia dispone de un organigrama actualizado que coincide con sus Estatutos de regulación y se anticipa a sus necesidades futuras adaptando la organización para responder adecuadamente a nuevos escenarios.

45. EPES dispone de una RPT con sus funciones y competencias generales por áreas que coinciden con las actividades, servicios que actualmente presta.

46. EPES no dispone de un Plan de RRHH formalmente definido, si bien, se manifiesta líneas generales como la comunicación de EPES entre la Administración y el resto de las áreas que permite una total vinculación entre todas las áreas participando todas ellas a una organización conjunta y coordinada. Además, se dispone de un Modelo de Incentivos.

47. En relación con el Plan de Formación de RRHH, EPES dispone de un Programa de Formación 2020 que se encuentra modificado por las circunstancias actuales provocada por la crisis del COVID-19.

48. EPES dispone de mecanismos de medición (Plan de contingencia y organización en circuitos de coordinación junto con Plan de Gestión y análisis del absentismo) para evaluar la adecuación de los recursos humanos a las tareas encomendadas en términos de volumen y capacidad.

49. EPES dispone de un Catálogo de herramientas TIC, además de contar inventarios de aplicativos, licencias y usuarios para cada sistema de información a través del escritorio EPES.

50. EPES dispone de su propio Plan de Procesos Tecnológicos 2020-2022 donde se incluyen acciones de mejoras para cada uno de sus sistemas de información. Si bien no se puede evidenciar la identificación del conjunto de tecnología utilizada en tres capas: Datos, Procesos y Tecnología.

51. En cuanto a la adaptación a la administración electrónica, EPES se ha integrado con la red corporativa de la JdA (Correo electrónico, Consigna, Red profesional, CIRCUIT). Además, se ha implantado otras aplicaciones y plataformas como, por ejemplo:

    a. INFOCOR
    b. ECO y Portafirmas
    c. NAOS
    d. SIO
    e. RESUELVE

V.2 Eficacia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo III** para mayor detalle.

V.2.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la documentación obtenida relativa al sistema de planificación y seguimiento empleado por la Agencia: Sistema de planificación empleado, Objetivos plurianuales y anuales definidos, Cuadro de mando o sistema de indicadores, Memoria o balance de actividades y Sistemática de identificación de desviaciones y acciones correctoras. (Apartado V.2.2.1/Apartado V.2.2.2/Apartado V.2.2.3/Apartado V.2.2.4/Apartado V.2.2.5)

- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la Agencia y los objetivos operativos establecidos a nivel directivo y por departamento. (Apartado V.2.2.6).

- Se ha analizado la información obtenida relativa al valor de los indicadores disponibles incluidos en el sistema de gestión tanto a nivel de planificación como de resultados obtenidos. (Apartado V.2.2.7/Apartado V.2.2.8/Apartado V.2.2.9/Apartado V.2.2.10)

- Se ha analizado la evolución de dichos valores, el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y las desviaciones ocurridas. (Apartado V.2.2.7/Apartado V.2.2.8/Apartado V.2.2.9/Apartado V.2.2.10).

- Se ha seleccionado una serie de entidades con la finalidad de realizar comparaciones con la Agencia, en función de los siguientes criterios (Apartado V.2.2.8):

  - El ámbito de actuación: nacional, regional o provincial, con tamaños poblacionales similares en tamaño a Andalucía.

  - La existencia de una entidad con personalidad jurídica propia que desarrolle competencias similares.

  - La naturaleza de la actividad: investigación en el ámbito sanitario.

  Para este análisis, hemos revisado la relación de entes del sector público institucional de las tres comunidades autónomas con mayor población: Cataluña, Madrid y Valencia; y hemos analizado la existencia de entidades similares (en cuanto a las competencias) en otros ámbitos geográficos.

- Se ha realizado el análisis del modelo organizativo de las entidades objeto de comparación. (Apartado V.2.2.11).

- Se ha realizado un estudio comparativo de los indicadores de actividad, resultado e impacto disponibles para las actividades análogas a las de la Agencia (Apartado V.2.2.9).

- Se ha analizado la adecuación del modelo jurídico de las competencias de la organización de estas actividades a través de una Agencia pública, y si es el modelo idóneo para desarrollarlas o, por el contrario, existen otras alternativas como su integración en los órganos administrativos de la Junta de Andalucía o en otros entes públicos. (Apartado V.2.2.10).

- Se ha analizado la coherencia entre los objetivos estratégicos de la Agencia y los objetivos estratégicos de la Consejería de Adscripción. (Apartado V.2.2.11)

V.2.2 Resultados obtenidos:

1. La Agencia dispone de herramientas adecuadas de planificación y gestión (Contrato Programa, PAIF y PEC) en la que se identifican objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente, eficaz.

   El Director Gerente de EPES aprueba prorrogar el Plan Estratégico 2013-2016 de la Agencia Empresa Pública de Emergencias Sanitarias hasta el 31 de diciembre de 2017. La metodología empleada para la elaboración del Plan estratégico ha sido la de CMI/BSC (Cuadro de mando integral/ Balanced Scorecard) y en base a ella se procede a la adaptación y modificación de alguno de sus indicadores, de sus metas y de las distintas iniciativas estratégicas que conformarán en conjunto el plan de acción para adaptarlas al nuevo periodo considerado.

También dispone de un documento denominado Plan Estratégico Recursos EPES para los ejercicios 2019-2022, que es "una reflexión y una propuesta para renovar y desplegar el Servicio de Emergencias Sanitarias EPES-061 con el objetivo de hacerlo más universal, accesible, equitativo y eficaz, para así contribuir a lograr los mejores resultados en salud".

Por último, la Agencia también dispone del documento Líneas estratégicas 2019-2022 donde se incluyen las líneas estratégicas de la Agencia a seguir en los ejercicios 2019 a 2022.

2. Los planes operativos anuales están establecidos en el PAIF, la herramienta de planificación estratégica por objetivos en la que se establecen los presupuestos para la consecución de los objetivos.

3. La Agencia tiene definido e implantado un sistema de planificación anual a través del PAIF y del PEC donde se establecen los objetivos operativos, indicadores y recursos, así como el seguimiento de los mismos a través de la evaluación anual del contrato programa plurianual.

4. En relación con el plan estratégico de la Agencia, muestra debilidades en su elaboración: no concreta unos planes operativos anuales estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos y no se acompaña de presupuestos ni de cuantificación en términos de costes para la consecución de los objetivos.

5. El programa presupuestario anual de la Agencia (Presupuesto de Actuación, Inversión y Financiación) contiene unos objetivos definidos para el ejercicio, las actividades a realizar para la consecución de los objetivos, y dispone de unos indicadores de ejecución y de procesos asociados a cada uno de los objetivos, que permiten obtener datos sobre el objetivo definido y el presupuesto asignado a cada una de las actividades.

6. La Agencia realiza una previsión de la imputación de los costes por cada una de las actividades que plasma en el Contrato Programa 2018-2019, requeridas por los centros directivos de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, cuya consecución conforma el principal eje de evaluación de dicho contrato.

   La Agencia dispone de los datos de ejecución del presupuesto por cada una de las actividades, por lo que se dispone de la información suficiente para poder analizar el grado de cumplimiento por cada una de las actividades.

7. La Agencia dispone de un cuadro de mando que despliega el mapa estratégico desarrollando cada uno de los objetivos de las 5 perspectivas y asociando indicadores.

8. Dispone de unos indicadores (unidades de medida) definidos por la Agencia que se encuentran recogidos en el presupuesto de Actuación, Inversión y Financiación asociados con cada uno de los objetivos específicos, asociados a su vez con las líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico, y son fundamentalmente: Pacientes asistidos, demandas atendidas, pacientes trasladados, ambulancias adquiridas, equipos adquiridos, gestiones realizadas, población beneficiada y número líneas servicio.

En la evaluación anual realizada, tal y como se establece en la metodología de evaluación del Plan Estratégico, no se analizan los resultados obtenidos sobre las unidades de medida establecidos para cada uno de los objetivos, ni se realiza una comparativa sobre el resultado frente a la estimación inicial realizada.

9. Existe coherencia entre la misión de la Agencia, que es prestar una atención integral a la urgencia y emergencia con seguridad y profesionalidad y contribuir a la mejora de la salud y el bienestar de la población, facilitando el acceso a los servicios de urgencias y salud, con respuestas ágiles y personalizadas y explorando siempre nuevas fórmulas para satisfacer a la ciudadanía, con los objetivos establecidos por la misma, que son (Fuente: Plan Estratégico 2013-2016):

PERSPECTIVA USUARIO/CIUDADANÍA		
Objetivos estratégicos	Descripción	Propuesta de indicadores
C1. Conseguir una ciudadanía encantada	Incrementar la confianza y el reconocimiento por parte de la ciudadanía. Mejorar su satisfacción, profundizando en los factores que influyen en su percepción y estableciendo un diálogo avanzando.	Grado de satisfacción de pacientes asistidos por los equipos de emergencias
		Grado de satisfacción de los usuarios con la gestión de cita previa y consejo sanitario de Salud Responde
C2. Buscar nuevas vías de creación de valor	Explorar y desarrollar nuevos modelos de relación y servicios con los clientes, en especial la ciudadanía con el fin de maximizar la creación de valor.	Ejecución de APP para cita previa y telemonitorización de pacientes pluripatológicos
C3. Hacer corresponsable a la ciudadanía	Compartir conocimiento para conseguir una ciudadanía proactiva en situaciones críticas. Conseguir un mayor entendimiento de los servicios y optimizar la experiencia del cliente en su totalidad. Todas las vías de participación y diálogo con el cliente nos llevará al objetivo.	Incremento de certificados de zonas cardioaseguradas
		% RCP dirigidas telefónicamente desde los centros de coordinación
C4. Atención personalizada y de vanguardia	Personalizar el servicio según el tipo de cliente ofreciendo soluciones innovadoras.	% Consultas al historial clínico del paciente en asistencias con uso de historia clínica digital
C5. Potenciar la confianza y seguridad en la marca	Conseguir una mayor identificación de la marca EPES basada en la confianza y en la seguridad.	Nº de acciones de comunicación on line a grupos de interés externos

PERSPECTIVA INTERNA		
Objetivos estratégicos	Descripción	Propuesta de indicadores
I1. Mejorar la comunicación interna	Mejorar y potenciar la comunicación interna en todas direcciones de la empresa.	Nº de noticias publicadas dirigidas a profesionales. Nº de profesionales que participan voluntariamente en grupo de trabajo
I2.Trabajar en procesos asistenciales integrados	EPES debe abordar la visión de los procesos asistenciales desde todas la dimensiones que la componen. Esto incluye además de los aspectos científico técnico, los relativos a los derechos del paciente, aspectos éticos, seguridad del paciente, información, toma de decisiones compartidas, entre otros.	Tiempo de respuesta % adecuación de procesos asistenciales integrados
I3. Completar y adaptar los procesos de soporte a las nuevas realidades	Mejorar y sistematizar los procesos de soporte que son un elemento clave en la gestión de una organización, pues permite que los procesos clave sean más eficientes.	% de procesos de soporte adaptados sobre lo planificado
I4. Sostenibilidad de los recursos de la prestación	Mejorar la utilización y mantenimiento de los activos y recursos para garantizar una mayor sostenibilidad de los mismos. Introducir estudios de previsiones sobre necesidades basadas en tendencias y poder adaptar los recursos en el momento oportuno. Optimizar los recursos existentes y búsqueda de alternativas sin coste adicional.	Vida útil de los vehículos
I5. Avanzar en la coordinación sanitaria	Reordenar el modelo de respuesta de atención telefónica a las urgencias y emergencias, alineadas con el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias	% de procesos de coordinación adecuados

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO		
Objetivos estratégicos	Descripción	Propuesta de indicadores
A1. Incorporar nuevos sistemas de comunicación interna	Analizar e incorporar las nuevas formas del entorno 2.0, sobre todo redes sociales, para la mejora del trabajo, la prestación de los servicios y las relaciones con la ciudadanía.	Número de nuevos canales de comunicación on line dirigidos a grupos de interés interno
A2. Poner la tecnología al servicio de las personas y la eficacia de los procesos	Incorporar nuevas tecnologías que nos permitan una mayor eficiencia en la prestación de los servicios.	Desarrollo de los Proyectos de CMA, Alzheimer y EPOC
A3. Crear un clima de trabajo con optimismo y positividad	Crear un clima positivo y optimista en las personas de la organización, consiguiendo trabajadores comprometidos y participativos.	Nivel de satisfacción de profesionales
		% de absentismo
A4. Fomentar la excelencia de los profesionales	Facilitar a los profesionales vías de desarrollo, que sirvan de estímulo para conseguir mediante el trabajo y esfuerzo un reconocimiento en la organización, interna y externamente.	% de profesionales acreditados entre profesionales acreditables
A5. Ser una organización orientada al aprendizaje e investigación	Mejorar la gestión del conocimiento y buscar nuevas formas de aprendizaje y mejora. Ser un referente de la investigación en el ámbito de las Emergencias Sanitarias planteando estrategias innovadoras y manteniendo una calidad investigadora adecuada.	Nº de foros internos virtuales especializados
A6. Potenciar las alianzas	Explorar nuevas alianzas y nuevas formas de aliarnos para la creación de valor compartido. Es un potencial en EPES las alianzas estratégicas con organizaciones y empresas de prestigio reconocido para compartir éxitos. Debemos fomentar esta estrategia que nos permita posicionarnos en el sector de la emergencia sanitaria y otros servicios a medio plazo.	Nº de proyectos de colaboración en investigación y evaluación de tecnología formalizados
A7. Reforzar el liderazgo	Las personas de la organización son el elemento básico para alcanzar el éxito. Reforzar la capacidad técnica como gestor y las habilidades de liderazgo, ayudan a generar confianza y credibilidad en los equipos de trabajo.	Nº de directivos que participan en proyectos/programas de ámbito nacional e internacional.

PERSPECTIVA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		
Objetivos estratégicos	Descripción	Propuesta de indicadores
R1. Conseguir la accesibilidad universal	Ser una organización accesible tanto interna como externamente es un pilar básico en nuestro servicio.	APP 061 y proyecto para la promoción de la salud
R2. Ser energéticamente eficientes	Conseguir una mayor eficiencia en el consumo de recursos energéticos, reduciendo al mismo tiempo nuestra huella de carbono.	% variación de consumo de electricidad
		Nº de estudios de viabilidad de fuentes energéticas alternativas
R3. Fomentar la educación en salud de la Comunidad	Desarrollar actividades dirigidas a la comunidad para fomentar la educación, reducir riesgos y promocionar la salud sobre los colectivos y población considerada relevante, dentro del ámbito que le es propio a EPES.	Nº de ciudadanos que reciben formación e información de educación en salud.
R4. Ser una empresa conciliadora	Promover las medidas de conciliación vida personal, familiar y laboral entre las personas de la organización.	% de horas impartidas no presenciales/total de horas impartidas
		Nº de sesiones/Reuniones por videocolaboración.
R.5 Ser una organización transparente	Establecer los procesos y requisitos para ser una organización transparente a los grupos de interés y el código ético o de buenas prácticas.	% consultas del portal de transparencia respondidas en tiempo
		Grado de implantación de la Ley de transparencia
R.6 Ampliar las relaciones con colectivos sociales	Extender el circulo de relaciones con colectivos de la comunidad con interés en las actividades que desarrolla EPES.	Nº de asociaciones con las que se establezcan nuevas relaciones.

PERSPECTIVA FINANCIERA		
Objetivos estratégicos	Descripción	Propuesta de indicadores
F.1. Cumplimiento presupuestario	Adecuar los gastos al presupuesto operativo de cada centro de coste.	% de desviación del presupuesto
		Variación de costes y/o incremento de ingresos

La Agencia dispone de información para realizar el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos a través de los valores de los indicadores definidos en el programa presupuestario anual de la Agencia del ejercicio 2018 y 2019.

10. La Agencia dispone de un cuadro de mando que emplea para medición de los objetivos y gestión de la actividad, al que los profesionales pueden acceder en función de los permisos que tengan habilitados, y se estructura en base a los resultados de Actividad asistencial, Área de Desarrollo de Personas y Evaluación. Al cierre del año las objetivos y estratégicas establecidas se valoran en función de los indicadores y se obtiene una valoración del nivel de consecución del Contrato Programa (Anexo III).

11. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Agencia, consistente en la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo; y los objetivos operativos, detallados a continuación:

    1. La planificación y el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y a la promoción de la salud, en el campo de actuación de las emergencias sanitarias.
    2. La organización y gestión integradas de los Centros de Coordinación de Urgencias y de Emergencias, así como de los dispositivos sanitarios de atención a las emergencias, que le sean encomendadas por la Consejería competente en materia de salud.
    3. La optimización de la gestión económica y financiera, la mejora de las condiciones de eficacia y productividad, y la rentabilización global de los activos asignados a la Empresa.
    4. El desarrollo de programas de investigación innovadores en la prestación de servicios sanitarios en el campo de las urgencias, emergencias y catástrofes.
    5. La participación en la formación pre y postgraduada de las personas profesionales sanitarias y no sanitarias en el ámbito de los conocimientos de urgencias y emergencias.
    6. La coordinación de los recursos sanitarios, tanto propios como del resto de la Comunidad Autónoma, en caso de catástrofe sanitaria.
    7. La cooperación con las Administraciones, Corporaciones, Entidades y particulares cuya competencia o actividad tenga incidencia o sea de interés para la mejor gestión del sistema integral de atención a las emergencias sanitarias.
    8. La organización, gestión y administración de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.

12. La Agencia dispone de información para realizar el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos individuales correspondientes a las anualidades 2018 y 2019, habiéndose alcanzado el 63,63 % de los mismos en el ejercicio 2018 y el 83,33 % en el ejercicio 2019:

Obj. Nº	PROYECTOS ASOCIADOS A CADA OBJETIVO	Uds medida	Nº Uds. Objetivo	Nº Uds. Real	Var. Uds.	Var. %
1.1	Asistencia sanitaria especializada extrahospitalaria	Pacientes asistidos	66,000	66,054	54	0.1%
1.2	Cobertura de dispositivos de riesgos previsibles	Pacientes asistidos	2,500	2,518	18	0.7%
1.3	Coord. y ejec. transp. secund. interhosp. pacientes críticos	Pacientes trasladados	11,150	13,261	2,111	18.9%
2.1	Coordinación de demanda asistencial en CCU	Demandas atendidas	1,400,000	1,440,274	40,274	2.9%
2.2	Salud Responde	Gestiones realizadas	36,500,000	49,085,462	12,585,462	34.5%
3.1	Análisis perfil demand.dimen. género ident element.mejora.	Número líneas servici analizadas	2	2	0	0.0%
3.2	Campaña reconoc.precoz síndrome coron agudo persp.género	Número jornadas sensibilización	1	9	8	800.0%
4.1	APP Seguimiento pacientes con oxigenoterapia	Población	20	13	-7	-35.0%
4.2	APP Seguimiento pacientes con Alzheimer	Población	15,480	0	-15,480	-100.0%
4.3	APP Seguimiento pacientes intervenidos c ambulatoria	Población	90,000	280	-89,720	-99.7%
4.4	APP'S Orientadas a la promoción de la salud	Población	80,000	0	-80,000	-100.0%

Fuente: Grado consecución objetivos 2018 eco-fin.

Obj. Nº	PROYECTOS ASOCIADOS A CADA OBJETIVO	Uds. medida	Nº Uds. Objetivo	Nº Uds. Real	Var. Uds.	Var. %
1	Asistencia sanitaria especializada extrahospitalaria	Pacientes asistidos	66,000	66,969	969	1.5%
1	Cobertura de dispositivos de riesgos previsibles	Pacientes asistidos	2,390	2,919	529	22.1%
1	Coordinación de la demanda asistencial de urgencia y emergencia	Demandas atendidas en los CCU	1,450,000	1,428,264	-21,736	-1.5%
1	Coordinación y ejecución del transporte secundario interhosp	Pacientes trasladados	11,000	12,323	1,323	12.0%
1	Salud Responde	Gestiones realizadas	22,000,000	37,614,329	15,614,329	71.0%
2	Renovación de ambulancia de soporte vital avanzado y otras inversiones de reposición	Número de ambulancias renovadas	9	0	-9	-100.0%

Fuente: PAIF 2019.

13. Se han seleccionado algunos referentes que pueden ser relevantes a efectos comparativos:

- Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña: creada como entidad de derecho público dotada de personalidad jurídica propia se encarga de atender y gestionar las llamadas de urgencia. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de la Junta de Andalucía tiene un alcance mayor buscando prestar una atención integral a las urgencias y emergencias ocurridas en la Comunidad.

- Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112: Viceconsejería bajo la dependencia orgánica y funcional de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid. Integra la respuesta de los servicios de seguridad y emergencias. Tiene un alcance más limitado que la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la Junta de Andalucía cuya actividad se extiende a todo el ámbito prehospitalario.

- Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat (CCE-GV): al igual los organismos de la Comunidad de Madrid y Cataluña el Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana se encarga de la atención de las emergencias que surgen en su Comunidad Autónoma, no extendiéndose su gestión al ámbito prehospitalario como ocurre con las actividades de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de la Junta de Andalucía.

- Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061, del Servicio Gallego de Salud: entidad pública de la Xunta de Galicia encargada de dar respuesta a las urgencias sanitarias que se producen fuera del ámbito hospitalario. Es una entidad muy similar a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la Junta de Andalucía, tanto por sus funciones como por su forma jurídica.

- Servicio Salud Informa del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón: plataforma de servicios telemáticos, prestados a través de Internet o por teléfono, que tiene como objetivo dar respuesta a las dudas de los usuarios del sistema de salud de Aragón, servir de plataforma para la realización de gestiones por vía telemática y recoger la opinión de los usuarios.

A tal efecto, hemos podido recabar datos económicos comparativos de la información pública de la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061, y de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112.

14. No se han obtenido los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que no ha sido posible obtener información comparativa sobre la ejecución.

15. En el análisis de la adecuación del modelo jurídico de las competencias de la organización de estas actividades a través de una Agencia Pública Empresarial, y en el análisis realizado de si es el modelo idóneo para desarrollarlas o, por el contrario, existen otras alternativas como su integración en los órganos administrativos de la Junta de Andalucía o en otros entes públicos, se ha puesto de manifiesto que:

    - No se han detectado duplicidades con las competencias de la Consejería de adscripción, Consejería de Salud y Familias definidas en el Decreto 99/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica.

16. El Objetivo estratégico de la Agencia "*Asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo*", se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de Salud y Familias para el periodo 2018-2021 aprobado por orden de 5 de abril de 2018, que recoge como uno de los objetivos estratégicos en el Área de Comunicación Social: "*Proteger la salud de las personas y fomentar estrategias de salud orientadas a estilos y entornos de vida saludables*".

V.3 Eficiencia.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo IV** para mayor detalle.

V.3.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la información cuantitativa obtenida relativa a las diferentes actividades desarrolladas por la Agencia: Indicadores de resultados, indicadores de impacto, y la evolución interanual. (Apartado V.3.2.1/ Apartado V.3.2.3/Apartado V.3.2.4).

- Se ha analizado la información obtenida relativa a la contabilidad analítica de la Agencia de los ejercicios 2018 a 2020: El coste de los servicios, la asignación de los distintos recursos (mix) para la prestación de cada actividad y la evolución interanual de ambos parámetros. (Apartado V.3.2.2).

- Se ha analizado la información obtenida de forma relacional de los indicadores de actividad y resultado obtenidos con los costes asociados de los servicios; y se ha analizado la adecuada proporcionalidad de los recursos asignados en relación con el volumen y complejidad de las actividades y los resultados obtenidos. (Apartado V.3.2.4).

- Se ha analizado ,mediante comparación, alternativas que puedan suponer un uso de los recursos más eficiente: externalización, convenios con otras entidades públicas, etc. (Apartado V.3.2.5/Apartado V.3.2.6).

V.3.2 Resultados obtenidos:

1. La Agencia tiene definido un mapa de procesos de gestión y económico-financiero, y dispone de manuales de procedimientos para todas las direcciones de la Agencia, así como un manual de calidad revisado a julio 2020 en el que se abarca la calidad integral, la gestión del sistema integrado de calidad y otros procesos, así como diversas certificaciones relativas al Sistema Integral de Calidad.

2. Las líneas de actuación de la Agencia son:
   - Perspectiva usuario/ciudadanía.
   - Perspectiva interna.
   - Perspectiva aprendizaje y crecimiento.
   - Perspectiva responsabilidad social empresarial.
   - Perspectiva financiera.

3. La Agencia tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales a disposición de los responsables de su ejecución, así como un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientada a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y la evolución interanual.

4. La Agencia detalla en sus evaluaciones anuales de 2018 y 2019 el resultado de los objetivos individuales fijados. Sin embargo, no incluye datos sobre los indicadores definidos en el RFGI y su comparativa con los datos inicialmente estimados. No se han obtenido datos sobre la anualidad 2020 por no haber finalizado todavía el ejercicio.

   Se han obtenido evidencias de la proporcionalidad de los recursos asignados con el volumen y complejidad de las actividades así como las actuaciones planificadas para el ejercicio 2019 por la Agencia (**Anexo IV).** La Agencia dispone de un sistema de contabilidad analítica que refleja los costes económicos empleados por cada actividad. Si se reflejan los recursos económicos empleados por la Agencia para todas las actividades, que en el ejercicio 2019 alcanzan la cifra de 93.136.064 euros, siendo el presupuesto previsto 92.462.628 euros, por lo que existe una desviación de un 0,07 %.

   Dado que el presupuesto por programas se elabora a partir del total de gasto sin tener en cuenta las provisiones ni amortizaciones, la conciliación de la variación en las aplicaciones de explotación con la liquidación del presupuesto de gastos contenida en el informe de seguimiento de presupuesto de explotación se recoge a continuación:

	VARIACIÓN
VARIACIÓN PRESUPUESTO DE EXPLOTACIÓN	-520,834
Amortización del inmovilizado	7,702
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	118,919
EXCESO DE GASTO EXPLOT. INCLUIDAS PROVISIONES Y AMORTIZACIONES	-394,213

5. En relación con el uso de los recursos más eficientes, cabe destacar que la mayor parte de las actividades que desarrolla la Agencia son realizadas con los recursos humanos propios disponibles. De los 93.082.879 euros de gastos en los que la Agencia incurre en 2019, 51.359.418 euros se corresponden con gastos de personal, es decir un 55,17 %. ***(Anexo IV)***.

V.4 Economía.

A continuación, se presenta un resumen de los principales trabajos realizados, así como el resultado de los mismos. **Ver Anexo V** para mayor detalle.

V.4.1 Trabajos realizados:

- Se ha analizado la información obtenida de las fuentes de financiación de los ejercicios 2018 y 2019 y se ha analizado su evolución (Apartado V.4.2.1).

- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos de los ejercicios 2018 a 2020 y analizar la evolución de los costes por epígrafes (personal, gastos de explotación, etc.), identificando incrementos o reducciones no relacionados con el volumen de actividad asociado. (Apartado V.4.2.2).

- Se ha analizado la información obtenida de los datos de costes económicos por actividad e identificar los indicadores clave para la comparación con otras entidades, distinguiendo entre ((Apartado V.4.2.3/Apartado V.4.2.4).:

  - Costes de desarrollo de las actividades operativas.

  - Costes asociados a las actividades comunes

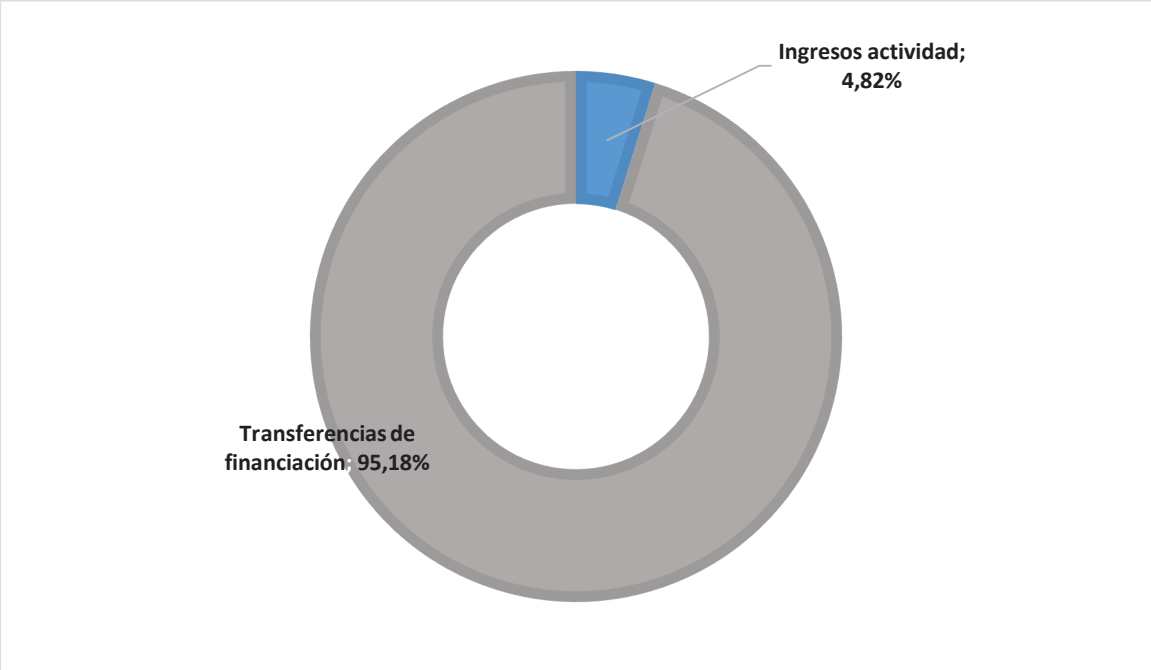
- Se ha realizado un análisis comparativo con algunas entidades comparando aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas en las áreas de eficiencia y eficacia (Apartado V.4.2.4).

- Se ha analizado con la información disponible, las comparaciones entre los valores de los indicadores en la Agencia y en otras entidades, analizando las diferencias encontradas e identificando las causas subyacentes y las propuestas de mejora pertinentes en su caso. (Apartado V.4.2.4)

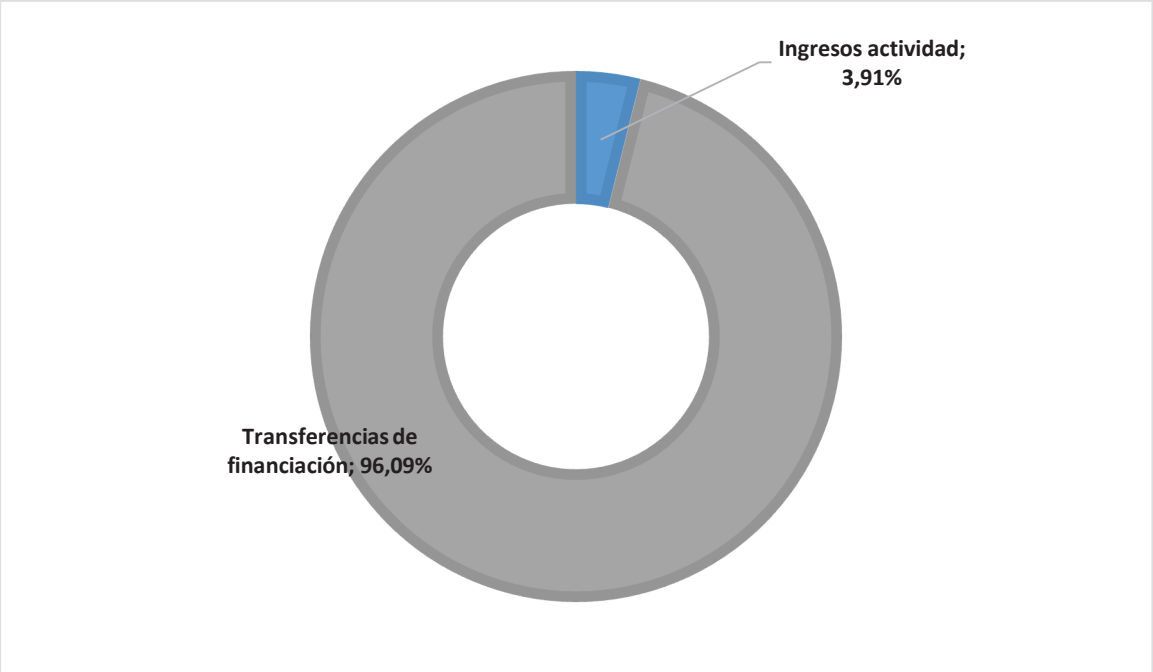
V.4.2 Resultados obtenidos:

1. En el análisis de las fuentes de financiación de la Agencia para los ejercicios 2018 y 2019, se pone de manifiesto una alta dependencia financiera de la transferencia financiera de la Junta de Andalucía y de las subvenciones recibidas, como se detalla a continuación (**Anexo V**):

   Fuentes de financiación 2018



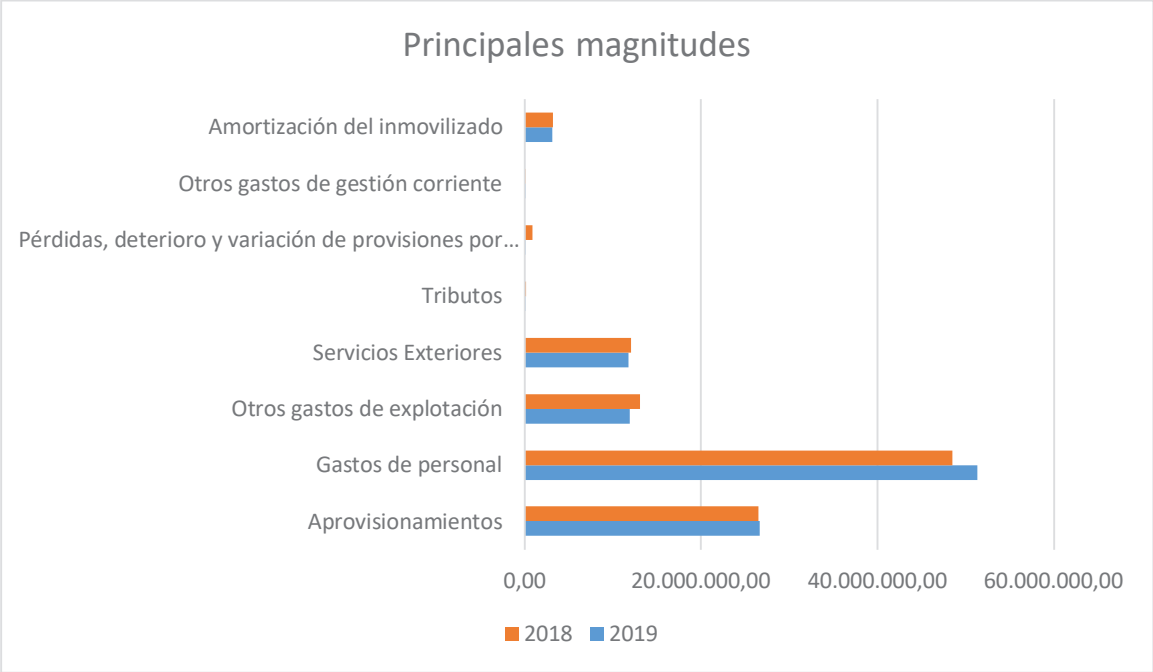
Fuentes de financiación 2019



Como se observa en el gráfico anterior, el 96% (95% en 2018) de los ingresos obtenidos por la Agencia tienen su origen en financiación procedente de transferencias de financiación. ***(Alegación Segunda aceptada. Párrafo y gráficas modificadas)***

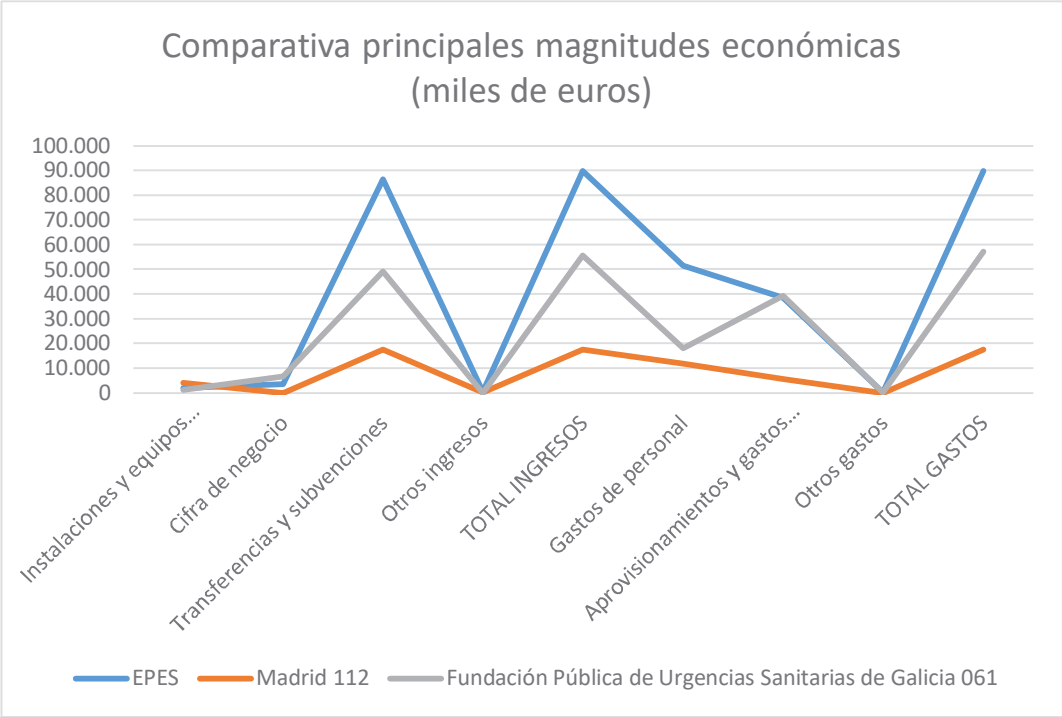
En base a los datos obtenidos, se observa para estos ejercicios una prácticamente nula capacidad de autofinanciación por parte de la Agencia y por tanto se recomienda obtener nuevas vías de ingresos o potenciar los recursos generados a través de sus actividades.

2. En el análisis de los costes económicos y el análisis de la evolución de los epígrafes (personal, otros gastos de explotación, etc.) para los ejercicios 2018 y 2019, se han identificado los principales incrementos o reducciones (**anexo V**):



Como se observa en las gráficas anteriores, el 55% (54% en 2018) de los gastos del ejercicio tienen su origen en los gastos de personal, asimismo, se observa que el segundo epígrafe con mayor importancia se corresponde con Aprovisionamientos.

3. Se han identificado magnitudes económicas para la Entidad y las entidades consideradas similares para el análisis comparativo de aquellos costes o magnitudes más importantes relacionados con las actividades de aquellas entidades ya seleccionadas, para el ejercicio 2019 (Anexo V):



Por las peculiaridades de los distintos Servicios de Emergencia Médicos (SEMs) Extrahospitalarios, la comparativa de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 061 de Andalucía, debe ser con organizaciones del mismo sector. En la Comunidad de Andalucía no es posible esta comparativa, por lo que debemos acudir al ámbito nacional, y en el panorama actual un referente es la Fundación Pública de Emergencias Sanitarias de Galicia 061, del Servicio Gallego de Salud.

En base a los datos mostrados en la gráfica anterior, se observa que, comparativamente, EPES presenta una cifra de negocio de un 51% menor que la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061, y recibe un 76% más en transferencias y subvenciones. Además los gastos de personal de EPES son 2,85 veces superiores a los de la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061 (Anexo V).

VI. Análisis de las alegaciones

A continuación se valoran las alegaciones presentadas por la Entidad al informe provisional (Anexo VI).

Alegación	Comentarios de Ernst & Young, S.L. a la alegación
Alegación Primera: Punto I.I y III Breve descripción de la entidad (Página 1)	Analizada la alegación, procedemos a adaptar el objeto social de la entidad recogido en el Decreto 69/2020, de 18 de mayo, por el que se modifican los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por Decreto 88/1994, de 19 de abril, y del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19 (Disposición Adicional Primera) **Conclusión:** Se acepta la alegación y se modifica el Informe en el sentido indicado.
Alegación Segunda: Punto V.4.2 (Página 2)	Analizada la alegación, procedemos a la modificación al apartado de referencia. **Conclusión:** Se acepta la alegación y se modifica el Informe en el sentido indicado.

VII. Conclusiones y recomendaciones

Conforme establece el Apartado 7 del PPT, las conclusiones, que a continuación se presentan, están justificadas en base a la documentación soporte y papeles de trabajo obtenidos como consecuencia de la ejecución material de la auditoría realizada. En particular, dicho soporte documental contiene evidencia suficiente y adecuada, derivada de la aplicación y evaluación de los procedimientos de auditoría debidamente planificados, para la emisión de recomendaciones razonables. Todos estos documentos y resultados de los trabajos realizados han sido puestos a disposición de la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Las citadas conclusiones se presentan agrupadas por área de análisis (sistemas y/o procedimientos, eficacia, eficiencia y economía) y debidamente referenciadas a los distintos apartados del presente Informe.

VII.1 Conclusiones sistemas y/procedimientos:

Como **conclusiones generales** del alcance de sistemas y procedimientos:

1. La Agencia EPES desarrolla **sus procesos, y presta sus servicios de un modo adecuado en base a los objetivos para la que fue creada** y que están recogidos en sus Estatutos:
    a. La prestación de la asistencia sanitaria de urgencias, con un diagnóstico o tratamiento que requiera una asistencia inmediata y de alta complejidad, que comporte un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al paciente.
    b. La organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.
2. El desarrollo de los activos TIC de la Agencia **favorecen el cumplimiento de los objetivos de la entidad**, estando íntimamente ligado a su evolución digital, aunque existe margen de mejora en la adquisición de tecnologías emergentes para mejorar la capacidad para prestar servicios (Inteligencia Artificial, Big Data).
3. Por otro lado, **EPES denota un uso eficiente de los recursos** haciendo uso de sistemas y soluciones corporativas favoreciendo la alineación tecnológica y reduciendo costes para sus trabajos TIC.

En relación con el **nivel organizativo y procedimental** se indican las siguientes conclusiones:

1. La entidad tiene unos sistemas básicos de gestión maduros, como se describe en los Apartados V.1.2.27 – V.1.2.51, que determinan el grado de cobertura de los siguientes aspectos esenciales de organización, gestión y desarrollo de actividades:
    a. La Agencia dispone de un mapa de procesos y procedimientos documentados formalmente.

b. Desde una perspectiva operativa, la entidad dispone de un Cuadro de Mando, y de indicadores de gestión y rendimiento para cada proceso o procedimiento clave evaluados periódicamente que permita ir conociendo el cumplimiento de objetivos.

c. Se dispone de un organigrama donde la entidad define su estructura organizativa, funciones y competencias para cada área.

d. La entidad dispone de un Mapa de Riesgos, donde se identifican los principales riesgos asociados a sus actividades/procesos, junto con una metodología para su evaluación. También se han identificado acciones de prevención, mitigación de riesgos, o acciones de mejora para la subsanación de riesgos materializados.

e. Se dispone de un Plan de Sistemas TIC, donde se recogen los principales aspectos de gestión TIC de la entidad, como, por ejemplo: Modelo de sistema de información, Política de adquisición, implementación y mantenimiento de las TIC, Política de Protección de Datos, o la Política de Seguridad de la Información.

2. EPES dispone de un Mapa de Procesos, procedimientos y manuales documentados.

3. La **revisión de los procesos clave** se ha llevado a cabo mediante entrevistas con el personal responsable, y no se han identificado desviaciones.

   Proceso clave auditado: *Proceso Asistencial*

   - Fase 3: Atención sanitaria
   - Fase 4: Resolución

   No han sido identificadas **áreas de mejora** y se destacan como **puntos fuertes** los siguientes:

   a. La Agencia dispone de procedimientos documentados y correctamente implementados, que especifican cómo debe llevarse a cabo cada actividad. Además, se encuentran auditados por entidades de certificación externa.

   b. Además, pese a que el proceso está completamente digitalizado disponen de un procedimiento alternativo (para casos de indisponibilidad del sistema) de registro de la información en papel y posterior digitalización lo que asegura una correcta gestión documental incluso en casos de emergencia. Se ha comprobado que este procedimiento se usa de manera muy excepcional.

4. Los resultados de la **evaluación de riesgos asociados a los procesos** de la Agencia se han obtenido mediante el análisis de la documentación disponible, y a través de entrevistas con los responsables de la entidad.

   Proceso clave auditado: *Proceso Asistencial*
   - Fase 3: Atención sanitaria
   - Fase 4: Resolución

No se identifican igualmente **áreas de mejora** relevantes con relación a la gestión de riesgos, por otro lado, se destacan como **puntos fuertes**:

a. Se dispone de un documento formalizado que permite la identificación de perfiles y la asignación de recursos en función del perfil requerido para cada uno de los subprocesos del proceso de certificación, lo que permite una adecuada planificación de los recursos humanos.

b. Se dispone de una clara definición de objetivos y resultados en la documentación de las actividades y de los procedimientos de la Entidad.

c. Asimismo, se realiza una clara dotación de los perfiles y responsabilidades requeridos en cada una de las actividades de los procesos documentados.

d. EPES dispone de planes de formación a nivel de entidad y a nivel de los procesos clave, lo que permite llevar un control de los conocimientos y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios

5. Por último, y en base a los contratos de prestación de servicios externos auditados, se dispone de evidencias de que la entidad dispone de mecanismos (Comités de Seguimiento e indicadores de cumplimiento) para comprobar que las empresas proveedoras de servicios cumplen con el alcance y resultados esperados según Pliegos de Contratación.

En referencia a los resultados del diagnóstico del **nivel de Madurez Digital** se indican las siguientes conclusiones:

1. El ámbito de estrategia y gobierno TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 4,1 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.1 – V.1.2.6.

   Como puntos fuertes se destacan las distintas iniciativas de mejora de los servicios digitales que presta la Agencia, a través de la mejora de los sistemas de información, se dispone de políticas para la gestión de información, seguridad, y adquisición de medios TIC. Asimismo, la Entidad cuenta con un modelo de Gobernanza TIC maduro que le permite llevar a cabo los procesos de vigilancia tecnológica y gestión del portfolio de servicios digitales de extremo a extremo (desde su conceptualización, hasta su implementación).

   Como áreas de mejora se identifica la necesidad de implantar y documentar mecanismos para asegurar el cumplimiento y procedimientos de las políticas digitales e identificar nuevos aspectos regulatorios.

2. El ámbito de organización TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.7 – V.1.2.8.

   Como puntos fuertes se destaca principalmente la disponibilidad de un área específica para liderar la digitalización de la organización. Asimismo, la Agencia cuenta con la prestación de servicios digitales, y el uso de entornos digitales colaborativos, no solo para el personal de la organización, sino también con sus clientes y usuarios de las distintas plataformas.

3. El ámbito de clientes, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.9 – V.1.2.13.

Como puntos fuertes se destacan, la puesta a disposición de sus grupos de interés de la información y servicios a través de medios digitales, así como las múltiples acciones de marketing digital que se realizan, y canales de interacción con usuarios finales. También, la implantación de las capacidades y servicios digitales a través de dispositivos móviles, como servicios autenticación, notificaciones personalizadas, etc.

4. El ámbito de plataformas y arquitecturas TIC, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.14 – V.1.2.16.

   Como puntos fuertes se destacan, la capacidad para gestionar las tecnologías existentes de manera autónoma desde el Área de Sistemas (con funciones TIC) y el uso que realiza de las tecnologías disponibles por la Junta de Andalucía como medio de alineación tecnológica, que evita la necesidad de desarrollos propios, haciendo más flexible la escalabilidad de sistemas y plataformas, y el desarrollo con nuevos servicios digitales, y evitando riesgos por transferencia de conocimientos de los sistemas desarrollados ad-hoc.

5. El ámbito de gestión del dato, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.17 – V.1.2.19.

   Como puntos fuertes se destaca que la entidad tiene bien localizados los datos, en sistemas y servidores definidos, así como una estrategia de datos y un modelo de gobierno del dato para su tratamiento centralizado y aplicación en la Agencia.

   Como áreas de mejora se identifican, la necesidad de disponer de herramientas que incorporen el análisis del comportamiento del cliente y los sistemas predictivos de demanda.

6. El ámbito de innovación, la entidad ha obtenido una valoración de 2 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.20 – V.1.2.21.

   Como áreas de mejora, se destaca la necesidad de disponer de un Modelo de Innovación formalizado y documentado para apoyar el impulso de la innovación digital dentro de la organización incluso con colaboraciones externos. Además de disponer factoría del software, a través de la cual realicen proyectos de integración continua, pilotos, herramientas de prototipado y procedimientos de despliegue de validación

7. El ámbito de operaciones y atención al cliente, la entidad ha obtenido una valoración de 4,3 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.22 – V.1.2.24.

   Como puntos fuertes se destacan, la existencia de varios puntos de contacto (061 o Saludo Responde) además de información en los portales web de la entidad (Apps, Portal Web) junto con la automatización e IVR.

8. El ámbito de seguridad y privacidad digital, la entidad ha obtenido una valoración de 4 sobre 5, aportando las evidencias descritas en el Apartado V.1.2.25 – V.1.2.26.

   Como puntos fuertes se destacan, la existencia de Políticas de Seguridad de la Información, y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Esta afirmación se basa en las evidencias y respuestas de la propia entidad en el proceso de diagnóstico.

   Como áreas de mejora se identifican, la posibilidad de dar continuidad para el desarrollo de un completo sistema de gestión de la seguridad de la información basado en la Norma UNE-ISO/IEC 27001, y el establecimiento de herramientas y controles para gestionar el acceso a las distintas capas de información.

VII.2 Conclusiones eficacia:

1. La Agencia dispone de una herramienta adecuada de planificación y gestión (PAIF y PEC) en la que se identifiquen objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permite garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente, eficaz. ***(Apartado V.2.2.1)***
2. El plan estratégico elaborado por la Agencia muestra entre otras las siguientes debilidades: no concreta unos planes operativos anuales estableciendo las metas a alcanzar por los distintos responsables para la ejecución de los objetivos estratégicos, no se acompaña de presupuestos ni de cuantificación en términos de costes para la consecución de los objetivos. ***(Apartado V.2.2.2)***
3. En algunos casos los objetivos específicos recogidos en el plan estratégico elaborado por la Agencia para el horizonte temporal 2013-2016 (prorrogado hasta el 2017) no amplían el detalle de las acciones para la consecución de las líneas estratégicas. ***(Apartado V.2.2.2 y Apartado V.2.2.3)***
4. La Agencia dispone de unos indicadores (unidades de medida) definidos por la Agencia que se encuentran recogidos en el presupuesto de Actuación, Inversión y Financiación asociados con cada uno de los objetivos específicos, asociados a su vez con las líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico, y son fundamentalmente: Pacientes asistidos, demandas atendidas, pacientes trasladados, ambulancias adquiridas, equipos adquiridos, gestiones realizadas, población beneficiada y número líneas servicio.

   En la evaluación anual realizada, tal y como se establece en la metodología de evaluación del Plan Estratégico, no se analizan los resultados obtenidos sobre las unidades de medida establecidos para cada uno de los objetivos, ni se realiza una comparativa sobre el resultado frente a la estimación inicial realizada. ***(Apartado V.2.2.3 y V.2.2.6).***

5. Existe coherencia entre el objetivo estratégico de la Agencia, que es la prestación de la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo, y los objetivos operativos recogidos en las líneas estratégicas de la Agencia 2019-2022: Accesibilidad, Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente, Resultados en salud, Profesionales, Gestión integral de la calidad, Eficiencia, Participación y Promoción de la salud y Transparencia. ***(Apartado V.2.2.7).***
6. Existen deficiencias en el método o mecanismo de evaluación de resultados externos diseñados y llevados a cabo por la Agencia. ***(Apartado V.2.2.1, Apartado V.2.2.8 y Apartado V.2.2.9).***
7. El Objetivo estratégico de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, según se establece en el art. 1 del Decreto 69/2020, de 18 de mayo, por el que se modifican los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por Decreto 88/1994, de 19 de abril, es "La prestación de la asistencia sanitaria de urgencias, con un diagnóstico o tratamiento que requiera una asistencia inmediata y de alta complejidad, que comporte un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al paciente; y la organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitaria", se encuentra alineado con el correspondiente al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de Salud y Familias para el periodo 2018-2021. **(Apartado V.2.2.14).**
8. La Agencia realiza una previsión de la imputación de los costes por cada una de las actividades que plasma en el Contrato Programa 2018-2029, requeridas por los centros directivos de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, cuya consecución conforma el principal eje de evaluación de dicho contrato.
9. No se han obtenido los valores de los indicadores de actividad, resultado e impacto de las entidades a comparar de las que no ha sido posible obtener información comparativa sobre la ejecución. ***(Apartado V.2.2.12).***

VII.3 Conclusiones eficiencia:

1. La Agencia dispone de una herramienta adecuada de planificación y gestión (PAIF y PEC) en la que se identifican objetivos, indicadores, medición de resultados (en términos de coste y actividad), control de desviaciones, etc., que permita garantizar que responde a una gestión planificada, organizada, coordinada, coherente, eficaz. ***(Apartado V.3.2.1).***
2. La Agencia no tiene definido y diseñado un proceso de planificación de recursos externos y de contratación de bienes y servicios y de personal. (***Apartado V.3.2.1).***
3. La Agencia tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o líneas de actuación que pueda evidenciar los costes de los servicios, la asignación de los distintos recursos económicos, materiales y personales pero no dispone de un sistema de seguimiento de objetivos a través de indicadores para la prestación de cada actividad orientado a medir la eficiencia en la ejecución de las actividades y su evolución interanual. ***(Apartado V.3.2.2).***

4. Se ha podido comprobar la proporcionalidad de los recursos empleados para la consecución de la actividad. La Agencia dispone de contrato programa plurianual y un PAIF y un PEC anual donde se establecen los objetivos operativos, indicadores y recursos para llevarlos a cabo.

VII.4 Conclusiones economía:

1. La Agencia tiene una alta dependencia financiera de las aportaciones de la Junta de Andalucía y las subvenciones de explotación, y existe una mínima capacidad de autofinanciación y precisa aumentar su capacidad de autofinanciación a través de acciones como por ejemplo: (***Apartado V.4.2.1***):
   - Fomentar Convenios de colaboración con otras entidades tanto públicas como privadas para la realización de los fines y actividades de la Agencia.
   - Potenciar y aumentar la generación de los ingresos por prestación de servicios por ejemplo, enfocando su actividad a organizar y gestionar más acciones formativas.
   - Potenciar los contratos de patrocino, por el cual el patrocinado se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador, a cambio de una ayuda económica, de este modo, la Agencia puede obtener ingresos para financiar sus actividades.
   - Potenciar las donaciones a la Agencia u otras prestaciones de servicios distintas a la propia actividad
2. El principal incremento identificado en los costes económicos del ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 se corresponde con el epígrafe de "otros gastos de gestión corriente", justificado porque esta cuenta recogió en 2019 la cancelación de saldos (48.297 euros) muy antiguos pendientes de acreedores y proveedores correspondientes a facturas a las que, tras el registro del gasto, finalmente no se les dio conformidad solicitando al proveedor la factura de abono rectificativa la cual nunca se recibió, por lo que fueron dadas de baja en 2019, así como la cancelación de importes antiguos (-19.954 euros) pagados por anticipado a acreedores de los que finalmente no fue posible obtener factura. (***Apartado V.4.2.2***).
3. La Agencia tiene un sistema separado de contabilidad analítica por cada una de la actividades o centro que pueda evidenciar los costes de las actividades. (***Apartado V.4.2.3***).
4. Los valores de los indicadores se han obtenido de los Informes de seguimiento de del Programa y Presupuesto de 2018 y 2019 actividad, si bien, la definición y análisis de indicadores es confusa entre los documentos proporcionados por el EPES entre el Plan Estratégico de Recursos 2019-2022, Plan de Transición 2019-2020 y Líneas Estratégicas 2019-2022, dado que no existe coherencia en la concreción de los mismos (***Apartado V.4.2.4).***

VI.5 Recomendaciones y/o propuestas de mejora:

1. Reducir la alta dependencia financiera de las aportaciones de la Junta de Andalucía y mejorar la capacidad para generar autofinanciación, obteniendo nuevas vías de ingresos o potenciando aquellas que generan los ingresos por actividad propia de la Agencia, a través de:
   - Fomentar Convenios de colaboración con otras entidades tanto públicas como privadas.

- Potenciar y aumentar la generación de los Ingresos por prestación de servicios por ejemplo, enfocando su actividad a organizar y gestionar más acciones formativas.
- Potenciar los contratos de patrocino, por el cual el patrocinado se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador, a cambio de una ayuda económica, de este modo, la Agencia puede obtener ingresos para financiar sus actividades.

Anexos

Anexo I. Normativa específica de aplicación a la entidad

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 2/1994, de 24 de marzo, de constitución de la Empresa Pública de "Emergencias Sanitarias".
- Ley 2/1998, de 15 de junio de Salud de Andalucía.
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.
- Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019.
- Ley de 6/2019, de 19 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2020.
- Normativa de funcionamiento interno del Comité de Seguridad de la Información de la EPES.
- Manual de Fiscalización Operativa o de Gestión aprobado en sesión de 23 de diciembre de 2013 y sus modificaciones y actualizaciones.

Anexo II Análisis de sistemas y procedimientos Descripción detallada de procedimientos

Anexo II.1 Diagnóstico de Procesos y Tecnologías

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Estrategia Digital*	1. Plan Estratégico. 2. Líneas estratégicas 2019-2022 3. Plan de transición 2019-2020 Ver en "I. Documentación General. 1 . Plan Estratégico" 4.- Contrato Programa. (Se adjunta "Procesos y Tecnología/Carpeta MD1")
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Vigilancia Tecnológica*	1. Informe Contact Center 2. Análisis CRM 3. Análisis sistemas de información geográfico (GIS) 4. Alianza Ingenia para comercialización y reaprovechamiento para EPES 5. Participación en grupos y congresos (grupo Emergencias congreso ESRI, congreso Telefónica). Ver " III Comparativa con otras organizaciones/ Los SEM en España"
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Gobierno TI*	1. Existe un Área de Sistemas y Tecnología, responsable de las TIC de la entidad 2. Cada proceso determina el uso de los sistemas afectados. A modo de ejemplo Se adjunta "Procesos y Tecnología/Carpeta MD 3/ PG52 Procedimiento de trabajo en Centros en Red Ver " I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/ Procedimientos más significativos/ PG1 Indicadores de calidad y sistema de evaluación. PG 39 Gestión de la HCD_M" 3.- Existe un procedimiento específico general para el uso de las TIC independientemente del proceso. Se adjunta "Procesos y Tecnología/Carpeta MD 4/ PG33 Mantenimientos de Sistemas de información Ver " I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/ Procedimientos más significativos/ PG 58 Gestión de incidentes del SI
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Normativa Digital*	1. Manual de Seguridad de la Información Corporativa 2. Guías operativas de instalación y configuración 3. Escenarios de contingencias para el aplicativo de Centros en Red 4. Auditorias de Seguridad 5. Contratada auditoria accesibilidad (aún no concluida) Se adjunta "Procesos y Tecnología/Carpeta MD 4"
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Alineamiento de la Estrategia Digital*	1. Contrato Programa, marca las líneas. Se adjunta "Procesos y Tecnología/MD 5 . PAIF (Ver en Documentación Adicional EPES) 2. La evolución de los sistemas de información, ya sean grandes o pequeños, es consensuado con el responsable funcional. Es quien aprueba y prioriza (MANSI y procedimiento) 3. Previo a los desarrollos se realiza documento de

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		análisis y su correspondiente presupuestación, y una vez confirmado por el responsable funcional el análisis responde a su necesidad, además de valoración económica acorde al esfuerzo, se aborda el desarrollo (PM MANSI) 4. Todo desarrollo puede ser "no conforme" por parte del responsable funcional, e incluso de cualquier usuario que son los que detectan fallos en mayor medida. Se registra en MANSI y se procede a su corrección sin coste adicional.
Diagnóstico de Madurez Digital - Estrategia y Gobierno	*Gestión del Portfolio Digital*	1. Declaración de todos los sistemas según el ENS 2. Listado de todas las aplicaciones en Escritorio EPES 3. Listado de todos los sistemas en MANSI 4. MANSI, permite la gestión de las nuevas oportunidades o mejoras de las existentes, las métricas para su control, y la gestión de los costes económicos producidos, así como la aprobación por el cliente.
Diagnóstico de Madurez Digital - Organización	*Organización digital*	1. Se dispone un área de Sistemas y TICS específico. Dirección con dependencia directa de Gerencia. Ver Organigrama.
Diagnóstico de Madurez Digital - Organización	*Entornos digitales colaborativos*	1. Transformación digital de los sistemas de información hace referencia a la implantación del teletrabajo, si bien no se evidencia el estado actual de este proyecto. Informes sobre teletrabajo, actualmente toda la plantilla realiza teletrabajo, excepto el personal asistencial que requiere de presencia física. Pueden verse igualmente incidencias en el sistema de información (MANSI) relativas a teletrabajo. 2. La mayor parte de los sistemas, y al menos la totalidad de los procesos relevantes se desarrollan en base a sistemas de información en el que se comparte la información estructurada. Manuales Historia Clínica, Sistema de Despacho Centros en Red es un entorno colaborativo entre los 8 centros de coordinación , administrativos, etc. Desde el Escritorio EPES se accede a aplicaciones y herramientas en entorno colaborativo. Se adjunta listado de aplicaciones de escritorio 3. El Escritorio EPES ofrece los recursos en base a los privilegios establecidos por los responsables. Existe un sistema específico para la gestión de privilegios 4. Para la información no estructurada o semiestructurada se cuentan con sistemas de archivos compartidos por áreas 5. Tanto en los sistemas de información como servidores de ficheros la gestión de permisos es realizada por los propios responsables.
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	*Canales de Interacción*	0. EPES basa sus servicios en los sistemas de información, y por tanto a través de medios telemáticos, la puerta de entrada con el ciudadano es a través de call center. 1. Salud Responde (voz, IVR, chat, correo, app, video consulta)

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		2. Guía Farmacológica 3. Centros en Red (voz, fax para inclusión, APP en pilotaje) Plataformas de integración con 112 y SAT. 4. Web Alzheimer (https://www.alzheimerandalucia.es) 5. Mi guía de Salud (https://www.miguiadesalud.es) 6. APP CMA 7. APP Aire 8. Web EPES (bolsa de trabajo, sugerencias y reclamaciones)
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	*Experiencia del Cliente*	1. App Salud Responde conforme a la nueva normativa en materia de accesibilidad 2. Recepción de quejas y sugerencias de las APPs (Salud Responde, Guía farmacológica) a través de los markets 3. Recepción de sugerencias y quejas a través de la Web. 4. Los clientes internos disponen de un mecanismo para la propuesta de mejoras y notificación de fallos, consultas... a través de MANSI para la totalidad de los sistemas que usan 5. Encuestas de satisfacción 6. Encargada auditoria por entidad externa independiente al desarrollador para analizar la accesibilidad de la APP de Salud Responde.
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	*Contenido Digital*	1. Gestión de documentación e informes (resultados de analíticas, certificados.) 2. Debido a la naturaleza distinta de los servicios y a la no relación del servicio con el nombre de EPES ("emergencias") por parte del ciudadano, se establecen distintos gestores de contenidos : - Alzheimer, miguia de salud y proyectos FEDER, encargados por la Consejería lo ofrecen a través de web ("responsive") contenidas en un gestor de contenidos común - Actividad 061, a través de la web de EPES ("responsive") - Grupos especiales relacionados con emergencias (AIRE, CORAZÓN) a través de la web EPES ("responsive") - Información administrativa (quejas, reclamaciones, bolsa de trabajo...) a través de la web EPES ("responsive") - Salud Responde no se publicita desde entornos EPES, sino de Consejería Integración de la HCD_M en Diraya
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	*Trámites y Servicios Digitales*	1. Solicitud de Cita Previa 2. Desarrollo de CRM para video consultas integrado con Salud Responde 3. Todos los servicios principales ofrecidos por EPES parten de servicios digitales: Centros coordinadores emergencias, Salud Responde, APP (estatutos de creación EPES)

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		4. Excepto la asistencia sanitaria, cuya información también se encuentra digitalizada, se presta a través de sistemas de información 5. Los procedimientos administrativos se encuentran digitalizados, necesario por la dispersión geográfica de todos los centros de trabajo
Diagnóstico de Madurez Digital - Clientes	*Marketing Digital*	1. YouTube de EPES 2. Twitter: Consejería de Salud 3. Web EPES 4. Web Alzheimer 5. Web miguiadesalud 6. APP Salud Responde (notificaciones). 7. Campañas SMS lanzadas desde Salud Responde
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	*Arquitectura Tecnológica*	1. Arquitectura y Mapa de sistemas
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	*Alineación Tecnológica*	1. Integración completa en Red Corporativa JdA (sistema primordial EPES: comunicaciones) 2. Correo electrónico JdA y herramientas corporativas (Ágata, Consigna, Red profesional…) 3. INFOCOR 4. Sistema de videoconferencia CIRCUIT 5. Perfil del contratante 6. ECO y Portafirmas 7. Trabajando actualmente en Integración GIRO 8. Diraya. Historia única de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) 9. Desarrollo EPES HCD_M (historia clínica digital en movilidad) para todo el SSPA 10. Sistema de gestión de flota con protocolos comunes para el SSPA 11. Desarrollo común SSPA para plataformas de compra innovadora 12. NAOS 13. SIO 14. RESUELVE. (Gestión de Reclamaciones del SSPA) 15. Se solicitó integración en @ries pero fue denegado por la propia Consejería de Hacienda (Política Digital) SIIEG, Portal de licitación. Sistema integral de contratación electrónica. LEXNET. HERMES. Entorno de comunicación telemática con Consejería de Justicia.
Diagnóstico de Madurez Digital - Plataformas y Arquitectura	*Complejidad Tecnológica*	SIEW 1. Utilización de estándares específicos de comunicaciones sanitarias HL7 2. Bus de integración común 3. Estándar de creación de aplicaciones (Sistema MENU) 4. Reutilización de componentes 5. Servicios web
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	*Gobierno del Dato*	1. Existe un área específica para evaluación de resultados, Subdirección de Centros Coordinación de Urgencias, de la que depende la Evaluación .

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		2. Cuadro de mandos 3. Portal de Evaluación (donde se publican resultados antes de ser automatizados en Cuadro de mandos) 4. Envío periódico automático de indicadores específicos según necesidades 5. Procedimiento de datos de evaluación para investigación 6. Procedimiento de trazabilidad 7. Procedimiento de indicadores 8. Publicación de resultados individuales y comparativa con resto categoría profesional 9. Incentivos publicados en herramienta del director en base a objetivos individuales
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	*Analítica del Dato*	1. Herramienta para el análisis y explotación de datos Microstrategy 2. APP Salud Responde tendencia 3. Businnes Objects en vías de migración a Pentaho 4. En proceso de implantación ESRI para análisis de información geográfica 5. Crystal Reports 6. CCPulse (Genesys), mide en tiempo real las demandas de asistencia
Diagnóstico de Madurez Digital - Gestión del Dato	*Almacenamiento del Dato*	1. Existe un proceso de volcado y procesado de datos para preservar los distintos entornos: - Operación, preservado al máximo de consultas para garantizar su seguridad (vuelca 3 veces/día a Explotación) - Explotación: entorno controlado por Área de Sistemas para la transformación del modelo de datos, generación de indicadores e informes automáticos, así como para la integración con otros sistemas - Espejo: réplica de explotación para uso del Área de Evaluación para la generación de sus consultas y análisis adhoc en caso de no esta automatizado. El cuadro de mandos, así como la totalidad de aplicaciones que requieren de información de los sistemas clave se nutren del entorno de explotación.
Diagnóstico de Madurez Digital - Innovación	*Innovación Digital*	1. Proyectos de I+D+i . PG 44 Actividades científicas y publicación de resultados 2. Canales de participación para todos los usuarios internos a través de MANSI, donde proponen mejoras a sistemas existentes así como propuestas innovadoras (Procedimiento PG 33 Mantenimiento de SI) 3 Se involucra a los profesionales a la participación y aportación de proyectos a través de los Grupos de trabajo. Se adjunta y forma de participación y comunicación, a través de salas de video colaboración específicas y recursos digitales.
Diagnóstico de Madurez Digital - Innovación	*Velocidad Digital*	1. Metodología aplicada por el servicio de outsourcing, basada en SCRUM (Oferta) 2. Toda solicitud es abordada individualmente para atomizar la evolución de los sistemas, consiguiendo incrementos parciales más rápidos (PM MANSI)

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	*Sistemas de Atención al Cliente*	1. Salud Responde 2. 061
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	*Operaciones de Servicio*	1. Para cada servicio, debido a su naturaleza distinta, se utiliza un sistema basado en un Contact Center más un CRM: - 061: Red Inteligente Telefónica + Genesys + Centros en Red (sistema propio basado en barra de comunicaciones Séneca de Telefónica) - Salud Responde: Red Inteligente Telefónica + Centralita Hipad4000 Siemens (migrándose a Avaya) + SIEBEL (migración a Sugar) Dichos Contact center son multicanal lo que permite varias vías de entrada a un mismo punto, e incluso derivación a distintos centros (Servicios provinciales 061) o sistemas externos (plataformas externas de Salud Responde) 2. IZARO (ERP económico financiero) en el que confluyen varias áreas.
Diagnóstico de Madurez Digital - Operaciones y Atención al Cliente	*Servicio al Cliente*	1. 061: Red Inteligente Telefónica + Genesys 2. Salud Responde: Red Inteligente Telefónica + Centralita Hipad4000 Siemens, migrándose desde mayo a Avaya 3. Servicios 24x7x365 4. Servicios prestados desde distintos centros por seguridad (aunque infraestructura centralizada y replicada)
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	*Seguridad de la información*	1. Política Seguridad de la Información 2. Manual de Seguridad de la Información Corporativa 3. Creación Comité de Seguridad, reunido periódicamente 4. Procedimientos de seguridad 5. Procedimiento específico de "Acceso al Sistema de Información" 6. Procedimiento específico de "gestión de soportes" 7. Procedimiento específico de "Archivo y custodia de historias clínicas" 8. PG 41 Ejercicio de los derechos ARCO 9 PG44 Actividades científicas y publicación de resultado
Diagnóstico de Madurez Digital - Seguridad y Privacidad Digital	*Privacidad de los datos*	1. Política Seguridad de la Información 2. Manual de Seguridad de la Información Corporativa 3. Creación Comité de Seguridad, reunido periódicamente 4. Procedimientos de seguridad 5. Procedimiento específico de "Acceso al Sistema de Información" 6. Procedimiento específico de "gestión de soportes" 7. Procedimiento específico de "Archivo y custodia de historias clínicas" 8. PG 41 Ejercicio de los derechos ARCO 9 PG44 Actividades científicas y publicación de resultado

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Modelo de Gestión basado en Procesos*	1. Certificación ISO 9001:2015, con alcance a la totalidad de la actividad. Ver éste y otros certificados de calidad en " I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/ Acreditaciones y certificaciones".
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Catálogo de Procesos*	1. Procedimientos y documentos de los procesos estratégicos, claves y de soporte. Ver en "I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/ Índice procedimientos y documentos SC
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Mapa de Procesos de sus actividades*	1. Mapa de procesos de EPES. Ver en "I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/ Mapa de Procesos
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo*	1. Tiene identificado sus procesos claves y dispone de instrucciones y manuales procedimentales. Ver en "I. Documentación General. 5 Manual procedimientos y mapa de procesos/
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Diseño de Procesos*	1. Diseño para nuevas actividades o servicios PG 05. Diseño del servicio y Diagrama diseño servicio. Se adjunta" Procesos y Tecnología/OP5/PG05 y Diagrama. 2. Los procedimientos asistenciales según la guía de diseño de procesos integrados SSPA donde se incluye el servicio 061, así como los procesos asistenciales específicos en EPES. A modo de ejemplo, se adjunta el Proceso ICTUS y Proceso IAM con elevación ST. 3. Se utilizó la metodología de Análisis Modal Fallo Efecto para el rediseño del Subproceso Fase II de la Gestión de la demanda.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Modelo de Gestión Documental*	1. PG 06. Control y gestión documental. Adjunta "Procesos y Tecnología/OP6/ PG06" 2. PG 30 Archivo y custodia historia clínica. Adjunta "Procesos y Tecnología/OP6/ PG30" 3. Sistema documental compartido por áreas, con auditoría de actividad para información declarada como confidencial.
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Catálogo de Servicios*	Publicado en entorno WEB 1. Catálogo de servicios http://www.epes.es/?estaticos=cartera-de-servicios http://www.epes.es/?estaticos=salud-responde#SR-Servicios 2. Carta de Servicios e Informes de carta de servicios. https://juntadeandalucia.es/servicios/cartas-servicio/saludyfamilias.html Disponible también en "Procesos y Tecnológica/OP7" 3. Necesidades y Expectativas de los grupos de interés. Ver en "I. Documentación General. 1 . Plan Estratégico/ Necesidades..."
Análisis de los procedimientos, sistemas y actividades	*Satisfacción del Cliente*	1. Encuestas de satisfacción. "II. Documentación Específica\d. Consecución de objetivos. Evaluación y seguimiento\Evaluación y Seguimiento\Revisión Anual Sistema Calidad y documentación anexa/ 2. Informe de reclamaciones 2018 y 2019. Ver en "II. Documentación Específica\d. Consecución de

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		objetivos. Evaluación y seguimiento\Evaluación y Seguimiento\Revisión Anual Sistema Calidad y documentación anexa/ Informe encuestas 2018" y se adjunta "Procesos y Tecnológica/OP8/ Informe reclamaciones 2019" 3. Necesidades y expectativas de grupos de interés, . Ver en "I. Documentación General. 1 Plan Estratégico/ Necesidades y expectativas de grupos de interés
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	*Metodología de Desarrollo TIC*	1. Pliego técnico Outsourcing TIC 061 + sede (ver apartado 3.5 - página 13) 2. Oferta outsourcing TIC 061+sede (ver apartado 5.3.1.2 pág. 260) 3. Pliego técnico Outsourcing TIC Salud Responde (ver apartado 2.7 - página 19) 4. Oferta outsourcing TIC Salud Responde 5. Documento desarrollo concreto
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	*Gestión de Procesos y Servicios TIC*	
Normalización de procedimientos en el ámbito TIC	*Modelo de Gobierno TI*	1. La metodología empleada en EPES es compatible con ITIL y MADEJA fundamentalmente y se encuentra implementada en los procedimientos y sistemas utilizados (MANSI fundamentalmente)
Sistemas de control de la actividad	*Análisis de resultados*	1. Consecución de objetivos mediante Resultados de los objetivos, grado de consecución. Ver archivos de " II Documentación específica/d. Consecución de Objetivos/Evaluación y Seguimiento" 2. Informe resultados Acuerdos de Gestión y Contrato Programa 2018 y 2019. Se adjunta "
Sistemas de control de la actividad	*Cuadro de Mandos*	1. Cuadro de Mando Económico-Financiero 2. Cuadro de Mando integral desde el escritorio según permisos de usuarios para ver el contenido de la información
Sistemas de control de la actividad	*Tratamiento de desviaciones*	1. Seguimiento mensual en CDA de Cuadro de Mandos Integral. Se adjunta a modo de ejemplo presentación "Procesos y Tecnológica/OP14" 2. Cuadro de mandos económico financiero.
Sistemas de control de la actividad	*Toma de decisiones*	La toma de decisión en base a los datos extraídos del cuadro de mandos, de las auditorias de resultados de objetivos (donde se revisan los datos y se establecen periodos de alegaciones) Arquitectura tecnológica para la generación de datos, entorno específico para explotación. Ver aportaciones en Almacenamiento de Dato (Fila 22 del Excel)
Nivel Organizativo y Procedimental -Sistemas de control de la actividad	*Mapa de Riesgos*	1. Análisis del riesgos y tabla de identificación de riesgos. Análisis riesgos sistemas información." I. Documentación General\6. Mapa de Riesgos" 2. Adicionalmente se adjunta el Identificación de riesgos PRL " "Procesos y Tecnológica/OP16 Las actuaciones detectadas se desarrollan a través de programas anuales para su seguimiento y consecución. Ej. Ver resultados en "II. Documentación Específica\d. Consecución de objetivos. Evaluación y seguimiento\Evaluación y Seguimiento\Revisión Anual Sistema Calidad y documentación anexa"

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
Sistemas de control de la actividad	*Grado de Automatización*	1. Cada sistema dispone de un apartado específico de explotación y también de informes predefinidos 2. El Cuadro de Mandos ofrece multitud de informes automatizados para consulta introduciendo los parámetros que se requiera. Se adjuntan ejemplos de estos informes.
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	*Organigrama*	1. Organigrama EPES. Ver en "I. Documentación General\2. Organigrama y RPT" 2. Plan de Gestión 2019. Ver en "I. Documentación General. 1 . Plan Estratégico/ Líneas Estratégicas 2019-2022"
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	*Relación de Puestos de Trabajo*	1. Inventario de Puestos. Ver en "I. Documentación General\2. Organigrama y RPT" 2. Funciones por áreas . Se adjunta "Procesos y Tecnológica/OP18"
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	*Plan de RR.HH.*	1. Plan de RRHH (no se evidencia formalmente definido) 2. Modelo de incentivos /.Evaluación de desempeño de profesionales y directivos. "Procesos y Tecnológica/OP20"
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	*Plan de Formación*	1. Procedimiento Gestión de la formación interna. Ver en I." Documentación General\5. Manual procedimientos y Mapa de Procesos\Procedimientos más significativos/PG23" 2. Plan de formación 2018-2019-2020. Y los cierres de resultados. Adjunto en "Procesos y Tecnológica/OP21" 3. Encuestas Necesidades de formación y áreas de conocimiento. Adjunto en "Procesos y Tecnológica/OP21"
Adecuación e idoneidad de los recursos humanos	*Análisis de Capacidad*	1, Plan de contingencia y organización de circuitos en coordinación. 2. Control capacidad de actividad y producción en Centros de coordinación 2, Plan de Gestión y análisis absentismo Se adjunta en "Procesos y Tecnológica/OP22"
Adecuación de los recursos informáticos	*Inventario TIC*	1. El propio Escritorio EPES es el inventario de las aplicaciones oficiales EPES, mostrando según el usuario a las que puede acceder 2. El inventario de sistemas contempla todos los recursos TIC incluyendo equipos y licencias
Adecuación de los recursos informáticos	*Plan de Sistemas*	1. Plan de Sistemas e Infraestructuras
Adecuación de los recursos informáticos	*Adaptación de la Administración Electrónica*	1. Integración completa en Red Corporativa JdA (sistema primordial EPES: comunicaciones) 2. Correo electrónico JdA y herramientas corporativas (Ágata, Consigna, Red profesional…) 3. INFOCOR 4. Sistema de videoconferencia CIRCUIT 5. Portal del profesional 6. ECO y Portafirmas 7. Trabajando actualmente en Integración GIRO 8. Diraya 9. Desarrollo EPES HCDM para todo el SSPA

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas	
Ámbito de Gestión	**Modelos, Procesos, capacidades y herramientas**	**Evidencias**
		10. Sistema de gestión de flota con protocolos comunes para el SSPA 11. Desarrollo común SSPA para plataformas de compra innovadora 12. NAOS 13. SIO 14. RESUELVE 15. Se solicitó integración en @ries pero fue denegado por la propia Consejería de Hacienda (Política Digital)

Anexo II.2 Auditoría de Procesos

Anexo II.2 Auditoría de Procesos

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos			
Área	**Proceso**	**Aspectos auditados**	**Evidencias**	**Oportunidad de Mejora**
Proceso Asistencial	Fase 3: Atención sanitaria	*1. Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales*	1. Documento de Fase lll donde se detalla el objeto, alcance y organización y actuación en cada una de las posibles asistencias sanitarias	
		2. Personal asignado: número, categoría y formación	1. Fase III. Alcance: Equipos de Emergencia (EE.), constituidos por tres miembros: médico, enfermero/a y Técnico de emergencias sanitarias (T.E.S.) Equipos de Coordinación Avanzada (E.C.A.), está formado por enfermero/a y TES de presencia y coordinador sanitario en el CCUE. Equipos de Soporte Vital Básico (E.S.V.B.), está formado por dos TES.	
		3. Segregación de funciones		
		4. Registro de los trámites del procedimiento	1. Registros de entrada de la historia clínica 2. Hora de activación 3. Hora de cierre de la historia clínica	
		5. Tiempos de tramitación	Cada asistencia sanitaria conlleva unos mecanismos, que si bien, no se puede generalizar unos tiempos de tramitación. No obstante, queda reflejado cada una de las asistencias sanitarias en el sistema de información el tiempo que ha durado esa atención	
		6. Resultados (número de procedimientos tramitados)		
		7. Otros indicadores asociados al procedimiento		
		8. Controles existentes	1. Criterios de Calidad y Evaluación 2. Evaluaciones de profesional, responsable	
		9. Grado de automatización	1. Toda la documentación se genera de manera digital, además en caso de utilización de soporte papel, se digitaliza después	

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos			
Área	**Proceso**	**Aspectos auditados**	**Evidencias**	**Oportunidad de Mejora**
Proceso Asistencial	Fase 4: Resolución	*1. Adecuación de la realidad del procedimiento a la normativa / manuales*	1. Documento de Fase lV donde se detalla el objeto, alcance y organización y actuación en cada una de las posibles resoluciones sanitarias	
		2. Personal asignado: número, categoría y formación	1. Fase IV. Alcance: Equipos de Emergencia (EE.), constituidos por tres miembros: médico, enfermero/a y Técnico de emergencias sanitarias (T.E.S.) Equipos de Coordinación Avanzada (E.C.A.), está formado por enfermero/a y TES de presencia y coordinador sanitario en el CCUE. Equipos de Soporte Vital Básico (E.S.V.B.), está formado por dos TES.	
		3. Segregación de funciones		
		4. Registro de los trámites del procedimiento	1. Registros de entrada de la historia clínica 2. Hora de activación 3. Hora de cierre de la historia clínica	
		5. Tiempos de tramitación	1. Cada asistencia sanitaria conlleva unos mecanismos, que si bien, no se puede generalizar unos tiempos de tramitación. No obstante, queda reflejado cada una de las asistencias sanitarias en el sistema de información el tiempo que ha durado esa atención	
		6. Resultados (número de procedimientos tramitados)		
		7. Otros indicadores asociados al procedimiento		
		8. Controles existentes	1. Criterios de Calidad y Evaluación 2. Evaluaciones de profesional, responsable	
		9. Grado de automatización	1. Toda la documentación se genera de manera digital, además en caso de utilización de soporte papel, se digitaliza después	

Anexo II.3 Auditoría de Procesos

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo I. Auditoría de Procesos			
Área	**Proceso**	**Riesgo**	**Evidencias**	**Oportunidades de mejora**
	Proceso Asistencial. Fase 3: Atención Sanitaria Fase 4: Resolución	*1. Asignación clara de funciones y responsabilidades*	1. Titulaciones específicas 2. Prueba de evaluación práctica de simulación robótica 3. Formación anual obligatoria con temáticas (equipos de reanimación, utilización de intubación avanzada) 4. Mapa de competencias 5. Por Convenio Colectivo, deben realizar jornadas de formación exigibles	
		2. Dotación de recursos humanos y técnicos adecuados		
		3. Conocimientos y capacitación de los recursos adecuada para la prestación de servicios		
		4. Objetivos y resultados claramente definidos	1. Indicadores de calidad	
		5. Sistemas de información para el aseguramiento y control de registros de actividad	1. Sistema de información - Escritorio EPES	
		6. Sistemas de información para el control económico-financiero		

Anexo II.3 Auditoría de Contratos Externos

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo III. Contratos de prestación de servicios externos			
Área de Contratación	**Expediente**	**Alcance y resultados esperados según Pliegos de Contratación**	**Evidencias**	**Resultado**
	Expediente 1600210. Contrato del servicio de operación, supervisión y administración de Salud Responde	1. Operador del sistema de comunicaciones 2. Supervisión del servicio de operación 3. Actividades administrativas coadyuvantes, complementarias o conexas, y en particular, tareas de administración	1. Actas de seguimiento 2. Certificaciones 3. Monitorización de Sistemas para soporte 24x7 4. Facturas 5. Penalizaciones y bonificaciones de los contratos	Favorable
	Expediente 16002070. Contratación del outsourcing informático del sistema de información de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias	1. Mantenimientos correctivos, preventivos, evolutivos, perfectivos y adaptativos de los sistemas de información 2. Administración y gestión de los sistemas TIC, aplicaciones y redes de comunicaciones de datos, de telefonía fija de voz, de terminales de telefonía móvil y equipamiento de radio		

Anexo III.3 Adecuación al ENI

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo III. Adecuación al ENI	
Ámbito	**Aspectos básicos**	**Evidencias**
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	La información de los procedimientos en el Registro de Procedimientos Administrativos (en adelante, RPA) de la Junta de Andalucía que se prestan desde la Entidad se encuentran actualizados.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos permiten que todo expediente esté vinculado a un procedimiento en el RPA. Esto es compatible con que los sistemas puedan seguir utilizando codificaciones particulares de números o códigos de procedimiento ya existentes.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos permiten utilizar la codificación de unidades del Directorio Común (DIR). Esto es compatible con que los sistemas puedan seguir utilizando codificaciones particulares de unidades que atiendan a un diseño anterior y propio de cada Consejería o ámbito sectorial.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos permiten capturar los metadatos mínimos obligatorios definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico y en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos permiten capturar, en el momento procedimental adecuado, los metadatos de clasificación funcional y calificación documental definidos en la Política de gestión de documentos electrónicos de la Junta de Andalucía.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos permiten generar la estructura de intercambio definida en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico, incluyéndose la generación y firma del índice electrónico.	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos de la Entidad están integrados con la Plataforma de Sustitución de Certificados en Soporte Papel (en adelante, SCSP).	1. No se ha aportado evidencias
Sistemas de Gestión de Expedientes Administrativos	Los sistemas de gestión de expedientes administrativos de la Entidad están integrados con la Carpeta Ciudadana.	1. No se ha aportado evidencias
Repositorios de Documentos y Expedientes	La Entidad dispone de herramientas que permiten la creación de repositorios electrónicos para los documentos y expedientes electrónicos.	1. No se ha aportado evidencias
Repositorios de Documentos y Expedientes	La Entidad está integrada con la Herramienta Centralizada de Verificación los sistemas/repositorios que custodien documentos firmados electrónicamente.	1. No se ha aportado evidencias
Adaptación a Protocolos ENI	La Entidad tiene implementado en sus sistemas de gestión de expedientes administrativos el protocolo ENIDOCWS para poder acceder, a partir de sus códigos seguros de verificación, a documentos electrónicos de otros sistemas, incluso de otras Consejerías y entidades.	1. No se ha aportado evidencias
Adaptación a Protocolos ENI	La Entidad tiene implementado en sus sistemas de gestión de expedientes administrativos el protocolo ENIEXPWS para poder acceder, a partir de sus códigos seguros de verificación, a expedientes electrónicos de otros sistemas, incluso de otras Consejerías y entidades.	1. No se ha aportado evidencias

Alcance de la Auditoría	Procedimientos y Sistemas. Anexo III. Adecuación al ENI	
Ámbito	**Aspectos básicos**	**Evidencias**
Adaptación a Protocolos ENI	La Entidad ha procedimentado la generación y remisión de documentos y ficheros, para que siempre se utilicen estándares y formatos recogidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.	1. No se ha aportado evidencias
Digitalización de Documentos	La Entidad ha procedimentado y dispone de herramientas para la digitalización de documentos en soporte papel, para que se cumpla lo dispuesto en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.	1. No se ha aportado evidencias
Firma Electrónica	Los sistemas que generan firma electrónica siguen las directrices de la Plataforma @firma descritas en la web de soporte de administración electrónica, y las firmas electrónicas generadas se pueden validar correctamente en la herramienta VALIDe.	1. Se utiliza ECO y Portafirmas

Anexo III – Análisis de eficacia

Los objetivos recogidos en los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias son (apartado V.2.2.2):

· La planificación y el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y a la promoción de la salud, en el campo de actuación de las emergencias sanitarias.
· La organización y gestión integradas de los Centros de Coordinación de Urgencias y de Emergencias, así como de los dispositivos sanitarios de atención a las emergencias, que le sean encomendadas por la Consejería competente en materia de salud.
· La optimización de la gestión económica y financiera, la mejora de las condiciones de eficacia y productividad, y la rentabilización global de los activos asignados a la Empresa.
· El desarrollo de programas de investigación innovadores en la prestación de servicios sanitarios en el campo de las urgencias, emergencias y catástrofes.
· La participación en la formación pre y postgraduada de las personas profesionales sanitarias y no sanitarias en el ámbito de los conocimientos de urgencias y emergencias.
· La coordinación de los recursos sanitarios, tanto propios como del resto de la Comunidad Autónoma, en caso de catástrofe sanitaria.
· La cooperación con las Administraciones, Corporaciones, Entidades y particulares cuya competencia o actividad tenga incidencia o sea de interés para la mejor gestión del sistema integral de atención a las emergencias sanitarias.
· La organización, gestión y administración de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.

Fuente: Estatutos de la Entidad

Datos de los presupuestos de 2018 y 2019 (apartado V.2.2.4):

EPÍGRAFES	PRESUPUESTO 2019	EJECUTADO 2019
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	103.271	114.308
A.2) RESULTADO FINANCIERO	-103.271	-114.308
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	0	0
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	0	0
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS		
RESULTADO DEL EJERCICIO	0	0

TOTAL GASTOS	-93.477.092	-93.082.879
TOTAL INGRESOS	93.477.092	93.082.879

Fuente: Informe de seguimiento del presupuesto de explotación 2019.

EPÍGRAFES	PRESUPUESTO 2018	EJECUTADO 2018
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	0	-1.733
A.2) RESULTADO FINANCIERO	0	1.733
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		0
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	0	0
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS		
RESULTADO DEL EJERCICIO	0	0

TOTAL GASTOS	-89.048,18	-89.531.533
TOTAL INGRESOS	89.048,18	89.531.533

Fuente: Informe de seguimiento del presupuesto de explotación 2018.

Plan Anual Objetivos 2019: (apartado V.2.2.3):

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. Satisfacción del ciudadano	1.1 Grado de satisfacción de los pacientes.
	1.2 Tasa de reclamaciones.
2. Impulsar la gestión de crisis	2.1 Operatividad del VAL.
	2.2 Ejercicios Prácticos de Emergencias Colectivas Interniveles.
3. Avanzar en la gestión clínica	3.0 Análisis de la Mortalidad.
	3.1 Proceso Trauma. 3.1.1 Códigos de Prealerta al hospital del Trauma Grave. 3.1.2 Adherencia a cuidados de Enfermería (ECA) en el paciente con Trauma cod 34-35 y 36. 3.1.3 Accesibilidad a Hospitales de Trauma, en asistencias primaria de pacientes con TG.
	3.2 Proceso Cardiológico. 3.2.1 Reperfusión coronaria del SCACEST. 3.2.2 Cuidados de Enfermería en PCR. 3.2.3 Cuidados de Enfermería (ECA) en Síncope. 3.2.4 Cuidados de Enfermería (ECA) en Dolor Torácico. 3.2.5 Resultados en Salud: Porcentaje de Pacientes en PCR que llegan con Pulso al hospital. 3.2.6 Realización de EKG en los pacientes en PCR con sospecha de origen cardiaco que llegan con pulso al hospital.
	3.3 Proceso Respiratorio. 3.3.1 Tolerancia del paciente a la CPAP.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
	3.3.2 Garantizar una adecuada ventilación en pacientes con aislamiento la vía aérea mediante IOT. 3.3.3 Optimizar el aislamiento de la vía aérea mediante IOT.
	3.4 Proceso Neurológico. 3.4.1 Adherencia al estándar al Proceso ICTUS. 3.4.2 Códigos de Prealerta a Hospital por ICTUS. 3.4.3 Cuidados de Enfermería (ECA) en ICTUS. 3.4.4 Evaluación de los problemas de comunicación en pacientes con Ictus. 3.4.5 Accesibilidad a Hospitales en asistencia a pacientes con activación del Código Ictus.
	3.5 Proceso Sepsis. 3.5.1 Adherencia al estándar al Proceso Sepsis. 3.5.2 Administración de la primera dosis de AB en los pacientes con diagnóstico compatible de sepsis.
	3.6 Proceso Genérico. 3.6.1 Cuidados de Enfermería (ECA) en Hipoglucemia. 3.6.2 Adecuada atención a pacientes por equipos de SVB. 3.6.3 Adherencia a cuidados de Enfermería en el Paciente al final de la Vida (V66.7)
	3.7 Coordinación 3.7.1 Mejorar la atención a procesos potencialmente emergentes. 3.7.2 Mejorar en los tiempos de atención a las escuchas en la Fase II de gestión de la demanda 3.7.3 Mejorar en identificación de las demandas Prioridad 1.
	3.8 Derechos del Paciente 3.8.1 Presencia familiar en la asistencia. 3.8.2 Acompañamiento del paciente en UVI Móvil. 3.8.3 Valores del Paciente.
	3.9 Procesos Claves 3.9.1 Adherencia a Procesos Claves. 3.9.2 Adherencia al estándar de Cuidado de los Procesos Clave. 3.9.3 Uso del analizador portátil.
4. Promover la seguridad del paciente	4.1 Acreditación Centros sin Dolor. 4.1.1. Valoración y manejo del dolor.
	4.2 Garantizar la seguridad del paciente en los traslados hospitalarios no asistidos.
	4.3 Minimizar los riesgos asociados al mantenimiento de los vehículos asistenciales, mediante la revisión y correcto uso.
	4.4 Tareas diarias de mantenimiento. (Verificación del estado del vehículo).
	4.5 Niveles de Oxígeno en las Unidades Asistenciales.
	4.6 Continuidad asistencial con derivación a EGC/EF de pacientes vulnerables.
	4.7 Seguridad del paciente en las Tareas de Soporte a la Asistencia.
	4.8 Garantizar la adecuada reposición de Almacenes.
5. Facilitar la accesibilidad a los servicios y atención en tiempo adecuado	5.1 Tiempo de Activación menor de 120 seg. en activaciones de los recursos 061 terrestres
	5.2 Tiempo de Actuación menor de 30 min. en demandas prioridad 1 y 2 con asignación de recurso 061 y CR 34_36.
6. Mejorar la eficiencia	6.1 Recogida de datos que posibilite el proceso de facturación.

Objetivos, actividades e indicadores reflejados en el PAIF 2020 (apartado V.2.2.3):

PAIF 2020		
Objetivo	**Actividad**	**Indicador/Unidades de medida**
Proteger la salud de las personas, desarrollando políticas que mejoren su bienestar y calidad de vida, así como fomentar estrategias de salud orientadas a que las personas adopten formas y estilos de vidas más sanos y a favorecer entornos de vida más saludables	1.1 Garantizar la atención ante situaciones de emergencia sanitarias al 100% de la población andaluza que lo precise. 1.2 Prestar el servicio Salud Responde. 1.3 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en la prestación de los servicios sanitarios, identificando elementos de mejora. 1.4 Iniciar el desarrollo del proyecto de investigación "Certeza de la Voz".	1.1 Indicador: - Tiempo medio de respuesta por parte de los equipos de emergencias terrestres 061 a las demandas de atención sanitaria de emergencia planteadas en zona urbana. 1.2 Indicador: - Tiempo medio de respuesta a las llamadas telefónicas a Salud Responde. 1.3 Indicador: - nº de líneas de servicio que incorporan este análisis de perspectiva de género. 1.4 Indicador: - nº de casos revisados.

Fuente: PAIF 2020

Datos de los Indicadores de la Agencia para el ejercicio 2019 (apartado V.2.2.7 y V.3.2.4):

Obj. Nº	PROYECTOS ASOCIADOS A CADA OBJETIVO	Uds. medida	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	VARIACIÓN	%
1.1.1	Asistencia sanitaria especializada extrahospitalaria	Pacientes asistidos	66,500	64,655	-1,845	-2.8%
1.1.2	Cobertura de dispositivos de riesgos previsibles	Pacientes asistidos	2,600	2,475	-125	-4.8%
1.1.3	Coordinación de demanda asistencial en CCU	Demandas atendidas	1,250,000	1,465,288	215,288	17.2%
1.1.4	Coordinación y ejecución del transporte secundario interhosp	Pacientes trasladados	13,300	14,481	1,181	8.9%
1.1.5	Reposición de ambulancias de Soporte Vital Avanzado (SVA)	Ambulancias adquiridas	10	0	-10	-100.0%
1.1.6	Reposición monit. desfibr. Respirad, y otro equip.	Equipos adquiridos	12	0	-12	-100.0%
1.2.1	Salud Responde	Gestiones realizadas	50,000,000	62,437,037	12,437,037	24.9%
1.2.2	APP Seguimiento pacientes con oxigenoterapia	Población beneficiada	5,000	18	-4,982	-99.6%
1.2.3	APP Seguimiento pacientes con Alzheimer	Población beneficiada	30,000	15,400	-14,600	-48.7%
1.2.4	APP Seguimiento pacientes intervenidos cirugía ambulatoria	Población beneficiada	90,000	793	-89,207	-99.1%
1.2.5	APP'S Orientadas a la promoción de la salud	Población beneficiada	200,000	0	-200,000	-100.0%
1.2.6	Actualización Telecontinuidad Salud Responde	Actualizaciones realizadas	1	0	-1	-100.0%
1.3.1	Análisis perfil deman.dim.gén.dolor toracico y cita previa	Número líneas servicio	2	2	0	0.0%
1.4.1	Iniciar desarrollo proyecto Investig. "Certeza de la Voz"	Número de anualidades de historias clínicas revisadas	1	1	0	0.0%

Fuente: Informe de seguimiento del presupuesto de explotación 2019.

Anexo IV – Análisis de eficiencia

Datos de recursos económicos obtenidos en la Actividad de la Agencia en 2019 (apartado V.3.2.6):

Ingresos corrientes	Previsto	Realizado	Desviación
1. Importe neto de la cifra de negocios	3.460.087	3.358.588	-2,93%
2. Variación de existencias de produc. Terminados y en curso	0	0	0%
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo	0	0	0%
4. Aprovisionamientos	26.764.350	26.630.780	-0,50%
5. Otros ingresos de explotación	86.463.261	86.388.849	-0,09%
TOTAL	**116.687.698**	**116.378.217**	**-0,27%**

Fuente: Informe de seguimiento de presupuesto de explotación 2019.

Anexo V – Análisis de economía

Fuentes de financiación provenientes de la Junta de Andalucía (apartado V.4.2.1)

Concepto	2018	2019	Variación
Transferencias de financiación de explotación	80.324.339	86.087.339	5.763.000
Transferencias de financiación de capital	1.710.000	1.100.00	-610.000
Subvenciones y Transferencias de Capital	1.767.000	883.000	-884.000
Total	**83.801.339**	**86.970.339**	**3.169.000**

Fuente: PAIF 2019

Datos de recursos económicos empleados en la Actividad de la Entidad en 2019 (apartado V.4.2.2):

Costes económicos	Previsto	Realizado	Desviación
Aprovisionamientos	26.764.350,00	26.630.780,00	-0,50%
Gastos de personal	51.524.553,00	51.359.418,00	-0,32%
Otros gastos de explotación	11.933.377,00	11.818.748,00	-0,96%
Arrendamientos	0,00	0,00	0,00%
Servicios Exteriores	11.985.468,00	11.769.544,00	-1,80%
Tributos	75.270,00	82.027,00	8,98%
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	128.667,00	9.748,00	-92,42%
Otros gastos de gestión corriente	1.306,00	23.075,00	1.866,85%
Amortización del inmovilizado	3.151.541,00	3.159.243,00	0,24%
Total	**91.303.785,00**	**92.968.189,00**	**1,82%**

Fuente: CCAA del ejercicio 2019

Datos de las principales magnitudes de la Agencia de los ejercicios 2018 y 2019 (apartado V.4.2.2):

Principales magnitudes	2019 En miles de €	2018 En miles de €
Cifra de negocios/Ingresos actividad propia (miles €)	3.359	3.460
Otros ingresos de explotación/actividad (miles €)	86.389	82.697
Gastos de Personal	51.360	48.491
Aprovisionamientos (miles €)	26.631	26.508
N.º Medios de empleados	772,29	757,22

Fuente: Cuentas anuales 2019

Datos de las principales magnitudes de la Entidad y las entidades a comparar del ejercicio 2019:

Principales magnitudes 2018 (miles de €)	EPES	Madrid 112	Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061, del Servicio Gallego de Salud
Instalaciones y equipos (Inmovilizado)	1.924	3.997	1.026
Cifra de negocio	3.359	0	6.575
Transferencias y subvenciones	86.278	17.471	48.967
Otros ingresos	288	18	0,7
TOTAL INGRESOS	89.925	17.489	55.543
Gastos de personal	51.360	11.754	18.021
Aprovisionamientos y gastos de explotación	38.450	5.576	39.334
Otros gastos	115	0	0,8
TOTAL GASTOS	89.925	17.330	57.356

Fuente: Cuentas anuales 2019

Anexo VI – Alegaciones presentadas por la entidad

Intervención General

Asunto: Alegación Informe Provisional AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES))

Alegación Primera

En el informe en punto I.1 y en el III Breve Descripción de la Entidad del resumen ejecutivo establece:

Objeto social o fundacional

Llevar a cabo la prestación de la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo.

El Decreto 69/2020, de 18 de mayo, por el que se modifican los estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por Decreto 88/1994, de 19 de abril, y del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus COVID-19), en la Disposición final primera modificaron el objeto social, siendo el nuevo objeto social.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias M.P., en adelante EPES, creada por la Ley 2/1994, de 24 de marzo, se configura como Agencia Pública Empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, con el siguiente objeto:

a) La prestación de la asistencia sanitaria de urgencias, con un diagnóstico o tratamiento que requiera una asistencia inmediata y de alta complejidad, que comporte un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al paciente.

b) La organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias.»

Por lo que solicitamos que se modifique en el informe en el punto 1.1. incluyendo el nuevo redactado del objeto social.

Alegación Segunda

En el punto V.4.2. Resultados Obtenidos en el análisis de la fuente de financiación de la agencia para los ejercicios 2018 y 2019 en las gráficas establece que el % de financiación es del 99.79% estableciendo como otras fuentes de financiación Subvenciones y otras transferencias 0,08% y Ingresos accesorios y otros de gestión corriente 0,13%, sin tener en cuenta que los ingresos por actividad propia en el 2018 y 2019 fueron de 3.460.086 y de 3.358.588 respectivamente.

Por lo que solicitamos que se modifique el gráfico y la indicación del porcentaje de transferencia de financiación.

Fdo Director Gerente Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

I. Resumen ejecutivo

Sobre la base del trabajo realizado del que aportamos los resultados, conclusiones y recomendaciones específicas para cada área de análisis en el presente informe, ponemos de manifiesto las siguientes conclusiones y recomendaciones generales de nuestro trabajo con relación a la entidad analizada:

1) Hemos analizado la estructura orgánica y órganos adscritos a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, así como las competencias definidas en el Decreto 99/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica, y podemos concluir que no se han detectado duplicidades competenciales dentro de la Consejería de adscripción, ni con el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, ni con el Decreto del Presidente 3/2020, de 3 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

2) Consideramos que la naturaleza jurídica de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, como Agencia Pública Empresarial, es acorde por perseguir los fines estatutarios y de interés general en cuestión de emergencias sanitarias, concretamente en asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo.

En relación con las conclusiones expuestas recomendamos que la entidad mantenga su naturaleza jurídica de Agencia Pública Empresarial, enmarcada dentro del artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, que continúe con su actividad, y que en la medida de lo posible pueda incrementar la cobertura sanitaria en las zonas de mayores necesidades de atención, tal y como se plantea en su Plan Estratégico de recursos 2019-2022, y en el Plan de Transición 2019-2022, con el fin de dar un servicio integral a las emergencias sanitarias en Andalucía.

Ernst & Young, S.L.
Avda. de la Palmera, 33
41013 Sevilla
España

Tel: 954 238 711
Fax: 954 239 437
ey.com

Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General de la Junta de Andalucía

Conformidad expediente – 2019/556630 (SGT 100/19)
"Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía".
Lote 9: Sanidad 2 – Entidad Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

Muy Señores nuestros:

En relación con el expediente contractual 2019/556630 (SGT/100/19) "***Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía***" **LOTE 9: Sanidad 2- Entidad Empresa Pública de Emergencias Sanitarias** indicamos que:

- Una vez recibida la conformidad en fecha 4 de marzo al informe definitivo,

- se ha procedido a poner a disposición, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, con fecha 18 de mayo, los papeles de trabajo que soportan la auditoría realizada, con sujeción a las indicaciones previstas en los Pliegos.

- Una vez recepcionada la documentación, el citado Centro Directivo ha realizado los procedimientos administrativos de revisión y de calidad pertinentes, dándose la conformidad a los papeles de trabajo en fecha 18 de junio.

Tras haber concluido satisfactoriamente los trámites anteriormente descritos, por la presente, la empresa EY (ERNST & YOUNG, S.L). adjudicataria del Lote 9 da por definitivos los trabajos de auditoría realizados sobre la entidad **Empresa Pública de Emergencias Sanitarias.**

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.