

GESTIÓN DE SERVICIOS PARA LA
SALUD Y SEGURIDAD EN CANARIAS

GSC

MEMORIA ANUAL 2021



Gobierno de Canarias

ÍNDICE

La empresa	3
Datos básicos	04
Objeto Social	05
Órgano de Administración	06
Equipo Directivo	06
Dirección Gerencia	7
Unidad de Comunicación y Atención Personalizada	08
Unidad de Gestión Administrativa	12
Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación	14
División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios	16
Unidad de Gestión Económica	17
Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios	17
Recaudación y facturación	21
Unidad de compras	21
División de Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Prevención	28
Recursos Humanos	29
Estudio de la plantilla actual y su evolución	30
División Servicio de Urgencias Canario (SUC)	32
Atención Sanitaria Urgente	33
Transporte Sanitario No Urgente	36
Acciones específicas en relación con la COVID 19	39
Actividades formativas y divulgativas	40
División del CECOES 1-1-2	41
Actividad del Centro Coordinador	42
Comparativa actividad 2021 y 2020	43
Mejoras en el contexto operativo y tecnológico	49
Sistema de alertas e información preventiva sector turístico	52
Coodinación operativa: planes de emergencias autonómicos	52



La empresa



Datos básicos

- Tipo de sociedad: sociedad anónima unipersonal.
- Fecha de Constitución y Modificación: Constitución el 30 de septiembre de 1994 y Modificación de objeto social el 16 de diciembre de 1996.
- Modificación de la denominación social (Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias): 18 de julio de 2000.
- Modificación del domicilio social: 30 de diciembre de 2011.
- Accionariado: 100% público del Gobierno de Canarias. Adscrita a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, y a la Consejería de Sanidad. Capital Social: 474.360,81 euros.

Objeto Social

El objeto social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos Sociales, es el siguiente:

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

Órgano de Administración

Los miembros del Consejo de Administración vigentes en la fecha del 31 de diciembre de 2021 son los siguientes:

PRESIDENTE

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

VOCAL

Ilmo. Sr. D. **Antonio José Olivera Herrera**. Viceconsejero de la Presidencia.

VOCAL

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

VOCAL

Ilmo. Sr. D. **Gustavo de Armas Gómez**. Director General de Seguridad y Emergencia.

VOCAL

Ilma. Sra. D^{ña}. **Ana María Pérez Afonso**. Directora General de Recursos Económicos.

VOCAL

Ilmo. Sr. D. **José Julián Istúritz Pérez**. Director General de Patrimonio y Contratación.

Equipo directivo

El personal directivo vigente en la fecha del 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

D. **Elías Castro Feliciano**, Director Gerente

D. **León Ramón Padilla Ruiz**, Director de la División Económica y de Servicios Sanitarios

D. **Moisés Sánchez Arrocha**, Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2

D. **Juan Carlos Espino Arencibia**, Director Territorial del Servicio de Urgencias Canario Las Palmas

D. **Faustino Redondo Revilla**, Director Territorial del Servicio de Urgencias Canario Santa Cruz de Tenerife



Dirección Gerencia

Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

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

- Actividad de Atención Personalizada

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, certificados de asistencia, sugerencias, felicitaciones, solicitud de informes y objetos perdidos tanto del CECOES 1-1-2 como del Servicio de Urgencias Canario y del Transporte Sanitario No Urgente. También gestiona las peticiones de Juzgados y de otras administraciones en lo que se refiere a requerimiento de información de incidentes, bajo la denominación de Otras Informaciones.

Los expedientes registrados en Unidad de Atención Personalizada en Canarias en 2021 han disminuido un 21,7% con respecto al año anterior, con un total de 916 frente a los 1.165 del 2020.

Las reclamaciones representan un 34,3% del total de expedientes del 2021, frente al 24,4% del 2020. Ha habido un incremento de casi un 10% de quejas de los servicios gestionados, principalmente en el TSNU que es donde se registra el número más elevado con 233 y el 74,4%. Este incremento en el capítulo de quejas tiene su origen, principalmente, en el efecto de las restricciones en materia de transporte de enfermos que se aplicaron sobre la organización y priorización de estos servicios por razón de la pandemia. Las reclamaciones del SUC descienden ligeramente, de 80 a 78, mientras que la bajada es más pronunciada en las que respecta al 1-1-2, pasando de 9 a solo 2 en todo el año.

	LPA 2021	IFE 2021	CANARIAS 2021	CANARIAS 2020	Variación CANARIAS	%
Reclamaciones SUC	28	50	78	80	-2	-2,5%
Reclamaciones TNU	108	125	233	196	+37	+18,8%
Reclamaciones 1-1-2	2	0	2	9	-7	-77,7%
Total Reclamaciones	138	175	313	285	+28	+9,8%
Certificados SUC	157	212	369	503	-134	-26,6%
Certificados TNU	2	0	2	2	0	
Certificados 1-1-2	9	23	32	44	+12	+27,2%
Total Certificados	168	235	403	549	-146	-26,9%
Gestión de Otras Informaciones Juzgados e Instituciones SUC	23	24	47	188	-141	-75%
Gestión de otras informaciones para TNU	1	3	4	6	-2	-33%
Gestión de Otras Informaciones Juzgados e instituciones 1-1-2	39	104	143	137	+6	+4,3%
Total OI	65	131	196	331	-135	-40,7%
TOTAL DE EXPEDIENTES	371	541	912	1.165	-253	-21,7%

Los certificados de asistencia suponen un 44,1% del total de los expedientes, que descienden de nuevo este año en un 27%.

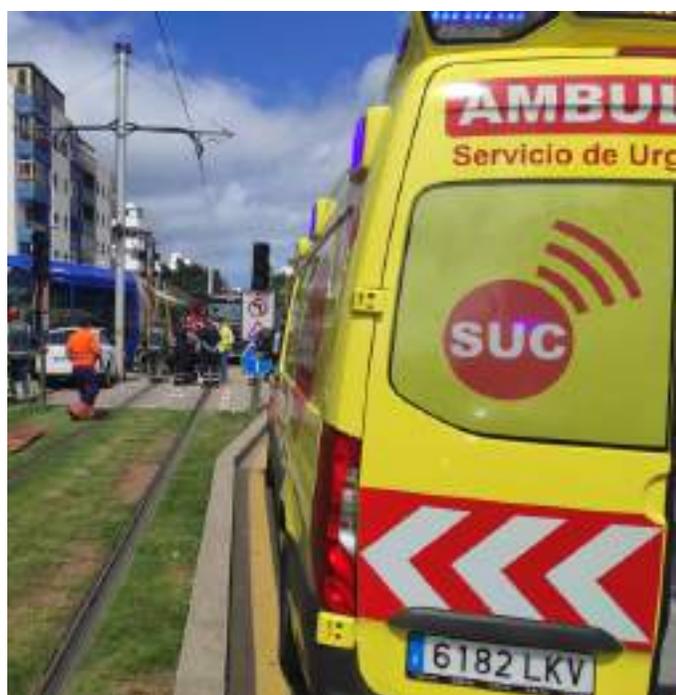
En cuanto a las Otras Informaciones, con un 21,5% del total, bajan más de un 40% sobre todo las que se refieren a la división sanitaria (SUC y TSNU). Aquí se contabilizan las gestiones por pérdidas de objetos en los recursos y las peticiones de policías judiciales/juzgados/defensor del pueblo, etc., solicitando grabaciones o informes.

Principales motivos de las reclamaciones del Transporte Sanitario No Urgente

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Denegación del transporte	71	26	45
Lista de espera	56	13	43
Tardanza de ambulancia	50	38	12
Trato de la dotación	12	8	4
Otros	44	23	21
	233	108	125

Principales motivos de las reclamaciones del Servicio de Urgencias Canario

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Trato de la dotación	23	11	12
Tardanza de ambulancia	16	6	10
Denegación de ambulancia	12	0	12
Trato médico coordinador	7	1	6
Otros	20	10	10
	78	28	50



- Actividad de la Unidad de Comunidad de Comunicación

Los técnicos de Comunicación e Imagen se encargan dentro de las acciones principales relacionadas con la comunicación externa de GSC, de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas; la gestión y difusión de contenidos a través de las páginas Web de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno, redes sociales (Twitter e Instagram del 1-1-2 y canales de YouTube de 1-1-2 y SUC 24 horas) y su seguimiento; la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas así como a centros

educativos con charlas formativas; y de la organización y coordinación de las actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio, 1-1-2 Canarias y Servicio de Urgencias Canario (SUC).

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

Acciones de comunicación externa e interna de GSC	
Notas de incidentes rutinarios	892 notas de incidentes rutinarios
Notas de prensa de SUC, 1-1-2 y GSC	315 notas de prensa: 25 del SUC 27 del 1-1-2 118 volcán La Palma
Entrevistas SUC	38
Entrevistas 1-1-2	60
Gestión de programas TV Equipo 1-1-2 TVC	10 grabaciones 1-1-2
Crónicas diarias en radio y televisión	20 diarias pactadas con el medio y el resto a demanda
<u>Redes sociales:</u> - Twitter 1-1-2 Canarias - Instagram 1-1-2 Canarias - Youtube 1-1-2 Canarias - Youtube SUC	Seguimiento 24 horas
Campañas de autoprotección en redes del 1-1-2	7
Material audiovisual para RRSS del SUC	8
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA	22 INR
Memoria de actividades de GSC 2021	Redacción y edición
Boletines internos mensuales	12
Actividad divulgativa a centros educativos SUC y 1-1-2:	5 charlas virtuales del 1-1-2 a centros educativos 4 visitas o talleres del SUC en centros educativos
Actualización de contenidos páginas Web: - Portal de noticias del Gobierno de Canarias: inclusión de todas las notas de prensa - GSC: gestión y elaboración de contenidos. - 1-1-2: gestión y elaboración de contenidos. - SUC: gestión y elaboración de contenidos.	

Estudio del impacto en redes sociales



Twitter @112canarias

198.335 seguidores a 31 de diciembre de 2021 con un incremento del 11,34%

El @112canarias es el perfil con mayor número de seguidores del Gobierno de Canarias y con más influencia de los Centros 1-1-2 de España, en relación a su población, con un alcance de 81 personas por 1.000 habitantes.

Según la página Top Influencers el perfil @112canarias ocupa el puesto 27 de 141 perfiles de servicios públicos de España.



1-1-2 Canarias
@112canarias



TWITTER	Tweets emitidos	Alcance en la red en Millones	Visitas al perfil	Nuevos seguidores
AÑO 2021	3.578	59,24 millones	6.024.000	19.957

“ El mayor crecimiento se produjo en septiembre con 340 tweets y 15,5 millones de impactos en la red (usuarios a los que les llega la información), coincidiendo con la erupción volcánica en La Palma ”

“ Durante 2021 el aumento de seguidores superó el 78% y las publicaciones el 66% ”

El canal YouTube del 1-1-2 Canarias incrementó sus publicaciones en un 79,7% y sus suscriptores en un 538% durante 2021, año en el que se alcanzó 1.383.693 reproducciones.

El Servicio de Urgencias Canario realizó en su perfil de Youtube 7 nuevas publicaciones, alcanzó los 203 suscriptores y los videos publicados tuvieron más de 1.000 visualizaciones.



Instagram@112canarias

INSTAGRAM	Publicaciones	Seguidores	Reproducciones videos
AÑO 2021	428	8.005	104.289



112canarias

YOUTUBE	Publicaciones	Suscriptores	Reproducciones
AÑO 2021	178	3.300	1.3 Millones

Servicio de Urgencias Canario

YOUTUBE	Publicaciones	Seguidores	Reproducciones
AÑO 2021	7	203	1.006

Unidad de Gestión Administrativa

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa y lleva a cabo las siguientes actividades:

- Asesoramiento jurídico
- Control de los expedientes judiciales
- Gestión y control de los procedimientos de contratación
- Gestión y control de coberturas -tanto de los recursos humanos y materiales de GSC, como la actividad que realiza- a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.



El personal de la UGA se encarga de tramitar los procedimientos de contratación que la entidad precise, así como de las tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión precisas para la elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia; el control de los vencimientos de contratos y convenios existentes, comunicar esta situación y recabar la conformidad de cada una de las Divisiones que soporta el gasto para –en su caso- posibles prórrogas o resoluciones; y la gestión de las pólizas de seguros que la empresa precisa en cada momento y control continuado sobre las renovaciones que se precisen en las que GSC aparece como tomadora.

Igualmente, y sin perjuicio de la continua labor de asesoramiento que se realiza hacia todas las Divisiones, tanto en relación con las necesidades internas de la empresa como en lo referente a las reclamaciones con repercusiones jurídicas que se pudieran recibir por parte de proveedores o de usuarios de los servicios que se prestan, estos Técnicos se encargan de la elaboración de los informes jurídicos precisos para dar soporte técnico a las decisiones a adoptar por la Dirección Gerencia, así como a la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades públicas y privadas, etc., asistiendo asimismo, en representación de la empresa, a los requerimientos de

reunión que sean realizados a ésta por parte de determinados ámbitos de la Administración y del Juzgado, para los cuales, los técnicos de esta Unidad cuentan con poderes de representación.

Por último, esta Unidad ejerce las acciones de interlocución con el Despacho de Abogados externo contratado para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil y se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria (carácter anual) tiene aquellos proveedores que prestan determinados servicios a GSC.

Por último, esta Unidad ejerce las acciones de interlocución con el Despacho de Abogados externo contratado para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil y se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria (carácter anual) tiene aquellos proveedores que prestan determinados servicios a GSC.



Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

Durante el año 2021 se han gestionado más de 1.000 incidencias y peticiones de ámbito técnico, canalizadas a través de la herramienta ePulpo bajo los estándares de ITIL v3.

En relación al servicio 1-1-2 Canarias, se ha alcanzado la plena integración con el nuevo servicio de Localización Avanzada de Móviles (AML) para dispositivos Android, en cuyo grupo técnico de trabajo a nivel estatal ha participado GSC conjuntamente con las Comunidades de Valencia y Baleares. Además de varias licitaciones destinadas a garantizar la actualización tecnológica de este servicio, se han realizado varias auditorías para adecuar la infraestructura física y lógica a los requisitos de seguridad inherentes a este tipo de instalaciones.

En el apartado sanitario se ha iniciado el proceso para digitalizar toda la información relativa al paciente vinculado al transporte sanitario urgente, lo que permitirá optimizar los tiempos de gestión y mejorar la respuesta sanitaria coordinada con el Centro de referencia al que se asocia el traslado.

Por otra parte, se ha realizado durante todo el año una actualización y evolución continua de la aplicación de gestión de la línea 900 de información

COVID y, dentro de la línea de transformación digital de los distintos servicios, se ha licitado la primera parte del proyecto de Parte Asistencial Digital destinado al transporte sanitario urgente, lo que mejorará la eficiencia en la atención de las emergencias sanitarias que requieren de un traslado a un Centro hospitalario. En el ámbito de la MTSNU se ha iniciado un proceso de virtualización de la actual aplicación de gestión, mejorando su rendimiento y estabilidad, al tiempo que se ha iniciado la licitación de la nueva aplicación de gestión.

Además dentro de la línea de mejora de medios y recursos sanitarios, se han adquirido dos nuevos vehículos para el SUC que aportan mayor capacidad y eficacia de actuación a la gestión de coordinación sanitaria de esta División y, en relación con el proyecto europeo Interreg-DEMA se ha desarrollado una aplicación de gamificación para las buenas prácticas sanitarias en situación de catástrofe y se han llevado a cabo varias acciones formativas vinculadas a los objetivos del proyecto.

CLOUD
SYSTEM



TELEFONÍA EN LA NUBE

A nivel corporativo, se ha iniciado la transformación del sistema telefónico, adoptando un modelo de “centralita en la nube”, que permitirá disponer de un sistema de comunicación puntero, flexible y económico que garantice el despliegue de la telefonía corporativa en cualquier lugar que se requiera, como preventivos, puestos de mando avanzado o despliegues puntuales ante situaciones de catástrofe o incidente no rutinario.

Por último, se ha continuado trabajando en la renovación tecnológica de la infraestructura que da soporte a los distintos servicios de GSC, tanto a nivel de sistemas como de redes y seguridad, ampliando los anchos de banda de acceso a Internet y entre sedes y aplicando un modelo de gestión centralizada de móviles corporativos para los ámbitos del 1-1-2.





**División Económica y
de Gestión de
Servicios Sanitarios**

Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- Área fiscal: gestión actualizada de cuantos aspectos, documentos e información estén relacionados con las obligaciones de carácter tributario, que afecten a esta sociedad.
- Área contable: adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente; supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la Administración; y elaboración de informes.
- Área financiera-económica: gestión óptima de la tesorería y estudio de condiciones económicas de entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como el seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera.
- Área presupuestaria: elabora el informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de costes y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Plan de Salud de Canarias

Las actividades de planificación y coordinación y de articulación funcional de promoción y protección de la salud y de prevención de la enfermedad de la población protegida por el SCS llevadas a cabo son las siguientes:

- **FARMACOVIGILANCIA**

La actividad desarrollada por el Centro Autonómico de Farmacovigilancia (CAFv) de Canarias durante el año 2021 ha estado condicionada por el alto impacto que la pandemia por SARS-COV 2 ha tenido sobre todo el Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano (SEFV-H). El inicio de la campaña de vacunación contra la COVID-19 en enero de 2021 modificó sustancialmente toda la actividad, de manera que han tenido que desarrollarse procedimientos específicos para garantizar el seguimiento de la seguridad de estas vacunas.



- **ESTRATEGIA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA SEGURIDAD DE LAS VACUNAS FRENTE A LA COVID-19**

El CAFV-H de Canarias elaboró un documento específico para garantizar el seguimiento de los acontecimientos adversos de las vacunas frente a la COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se enmarca dentro del Plan de Vigilancia de la seguridad de las vacunas frente a la COVID-19 puesto en marcha desde la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) en colaboración con los Centros Autonómicos de Farmacovigilancia.

El objetivo final del mismo fue solicitar a todos los profesionales sanitarios de la CAC., especialmente a los relacionados con la administración de las vacunas, la mayor colaboración posible con este plan estratégico para el seguimiento de la seguridad de las vacunas frente a la COVID-19.

Este documento se distribuyó a través de la Dirección General del SCS. que hizo un envío masivo a los agentes implicados (profesionales y sus Colegios, asociaciones de pacientes, etc.), incluía los datos de contacto del centro de Farmacovigilancia de Canarias y un listado de Acontecimientos Adversos de Especial Interés (AESIS), acompañándose de un vídeo informativo publicado en la página web del centro de Farmacovigilancia de Canarias.

Se realizaron mejoras del formulario de notificación on-line para facilitar el envío desde aparatos de telefonía móvil, mejorando la recogida de información sobre acontecimientos adversos relacionados con vacunas en general y con las vacunas COVID-19 en particular.

Estas mejoras se incorporaron al formulario de notificación on-line del CAFV-H de Canarias para profesionales sanitarios y estaban disponibles antes del comienzo de la vacunación.

- **DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE FARMACOVIGILANCIA**

La difusión del programa de farmacovigilancia forma parte de la actividad rutinaria del CAFV-H de Canarias. Durante el 2021 se realizaron dos acciones formativas centradas en la vigilancia de la seguridad de las vacunas y las siguientes acciones:

- Sesión Formativa Colegio Oficial de Farmacéuticos de Tenerife: En 2021 y coincidiendo con el inicio de la vacunación frente a la COVID-19, se realizó una sesión informativa en el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Tenerife titulada: "Monitorización de la seguridad de las vacunas contra el SARS-COV 2. Estrategias del Sistema Español de Farmacovigilancia-H".
- Prácticas Tuteladas Facultad de Farmacia: Como cada año se realizó un seminario de formación en farmacovigilancia a los alumnos en Prácticas Tuteladas del 5º año del Grado en Farmacia. Este seminario se centró en esta ocasión en el papel del farmacéutico en el seguimiento de la seguridad de las vacunas frente a la COVID-19.
- Seminarios de Prácticas de Farmacología Clínica - Grado de Medicina: Como en años precedentes se realizaron seminarios de formación en farmacovigilancia para grupos reducidos de alumnos del 6º curso del Grado de Medicina en la ULL.
- Sesiones Clínicas: También como en años anteriores se aprovecharon las Sesiones Clínicas de actualización y formación de los profesionales del Servicio de Farmacología Clínica del Hospital Universitario, para evaluar el estado de la cuestión, la seguridad de las vacunas COVID a lo largo de todo el año.

Registro y procesamiento de casos notificados al CAFV de Canarias

Gran parte de la actividad desarrollada en 2021 se centró en el registro, procesamiento y evaluación de las notificaciones de sospechas de reacciones adversas recibidas en el CAFV de Canarias enviadas tanto por los profesionales sanitarios como por la población general. Durante el 2021 se han registrado en la base de datos de farmacovigilancia de Canarias SIRAM un total de 3.014 notificaciones, lo que supone un incremento mayor al 200% con respecto al año anterior.

Guía de codificación del SEFV-H: grupo de trabajo VIVAC

Al igual que en el año 2020, con motivo de los tratamientos farmacológicos frente al COVID, a lo largo del 2021 el SEFV-H ha continuado con la elaboración de un anexo clínico de su Guía de Codificación. Este anexo proporciona pautas para la codificación de casos de sospechas de reacciones adversas relacionadas con los tratamientos para la COVID-19, así como los casos de acontecimientos adversos relacionados con las vacunas COVID-19. El CAFV de Canarias ha formado parte del grupo de Trabajo VIVAC (Vigilancia Vacunas) que junto al Grupo de Trabajo de Armonización de Criterios de Codificación respaldan esta guía.

Informes periódicos e farmacovigilancia de vacunas COVID-19

Durante 2021 se han elaborado y publicado en la página web de la AEMPS un total de 11 Informes de Farmacovigilancia sobre las vacunas COVID que incluyen datos de los acontecimientos adversos ocurridos en España tras la vacunación con vacunas frente a la COVID-19. La información de estos informes se obtiene de la base de datos FEDRA y resultan de la valoración permanente que realiza el Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano SEFV-H, integrado por los Centros Autonómicos y coordinado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS).

Gestión de señales en farmacovigilancia

En farmacovigilancia, las posibles nuevas reacciones adversas identificadas se denominan señales. Las señales detectadas por el SEFV-H y validadas en su Comité Técnico se comparten con el resto de países de la Unión Europea a través del PRAC (Comité de Reacciones Adversas de la Agencia Europea del Medicamento). Durante el 2021 en el CAFV de Canarias se han estudiado un total de 71 nuevas posibles asociaciones susceptibles de generar una señal en farmacovigilancia.

Pasarela entre Siram y Fedra

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios ha actualizado a lo largo de 2021 su base de datos nacional de reacciones adversas a medicamentos (FEDRA) para facilitar la carga o intercambio de información con las bases locales de los Centros Autonómicos, mediante un sistema informático que hemos denominado PASARELA.

Se ha constituido un grupo de trabajo formado por los Técnicos del CAFV de Canarias y los responsables informáticos de la gestora de la base local SIRAM, con el objeto de realizar los cambios oportunos en esta base SIRAM que permitan la carga automática de los casos procesados a nivel local en la base nacional. Se ha elaborado un Acta de Constitución del Proyecto que define los objetivos de esta pasarela, firmado por las partes interesadas GSC / SCS y sus responsables funcionales. Se dispone de un documento de Mantenimiento del aplicativo de SIRAM que describe el proyecto, equipo de trabajo, condiciones económicas, plazo de ejecución y firmas de las partes implicadas.



Difusión de notas informativas de farmacovigilancia

La AEMPS elabora unas notas relativas a la seguridad de los medicamentos dirigidas a los profesionales sanitarios. El CAFV de Canarias participa activamente en la difusión de estas notas al publicarlas en su página web (<https://www.farmacovigilanciacanarias.org>). Durante 2021 se han publicado 15 notas, además de los mencionados Informes Periódicos de Farmacovigilancia de Vacunas COVID-19, el Tríptico y el video informativo.

Otras actividades

En el 2021 se suscribió un contrato para la prestación de asesoramiento en la identificación, los protocolos de seguridad (y en su caso, la difusión de éstos cuando se requiriese), la retirada y la recogida o reubicación, según proceda, de ejemplares de fauna exótica o potencialmente peligrosa, tú también a la recogida y mantenimiento de los animales abandonados o fugados, así como a los animales confiscados.

Asesoramiento y gestión de especies exóticas o potencialmente peligrosas

En el 2021 se suscribió un contrato para la prestación de asesoramiento en la identificación, los protocolos de seguridad (y en su caso, la difusión de éstos cuando se requiriese), la retirada y la recogida o reubicación, según proceda, de ejemplares de fauna exótica o potencialmente peligrosa, tú también a la recogida y mantenimiento de los animales abandonados o fugados, así como a los animales confiscados.



Prestación de servicios puntuales de enfermería para PCR's en vehículos de logística de GSC

En 2021 se firmó un contrato para la prestación de servicios puntuales de enfermería para la realización de pruebas PCR.

Recaudación y facturación

Las principales funciones llevadas a cabo son las siguientes:

- Notificación Administrativa de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 39/2015.
- Notificación de Facturas asistenciales de las diferentes Unidades de Facturación de los Hospitales y Gerencias de Atención Primaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, en vía ordinaria, conforme a la Ley 39/2015 (procedimientos administrativos) y Ley 58/2003 General Tributaria.
- Gestionar el cobro en vía ordinaria, excepto la recaudación, la cual corresponde directamente a la Tesorería del Servicio Canario de la Salud, de las facturas emitidas, tanto del transporte sanitario, así como, las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.
- Emisión de factura por prestación de determinados servicios de colaboración y asistencia técnica al Órgano Recaudatorio del S.C.S. en materia de notificación de facturas y facturación de Transporte Sanitario.
- Emisión y control de cobros de las facturas emitidas derivadas de la prestación de servicios realizadas por la empresa.

Gestión de servicios de colaboración y asistencia técnica al órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud

- Notificaciones

La prestación de servicios de colaboración con el órgano recaudatorio del S.C.S. otorga a GSC la actuación en materia de notificación de todas las liquidaciones realizadas en vía voluntarias por los diferentes centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad. Durante 2021 las notificaciones realizadas por tal motivo, incluidas las liquidaciones por transporte sanitario fueron:

	NACIONAL				INTERNACIONAL			
	2021	2020	DIFERENCIA	%	2021	2020	DIFERENCIA	%
Correo 1º Intento	7.154.204,01	5.524.315,59	1.629.888,42	29,50%	1.434.724,39	1.702.012,61	-267.288,22	-15,70%
Correo 2º Intento	1.561.221,65	336.503,52	1.224.718,13	363,95%	298,47	0	298,47	100,00%
Propio Centro	991.059,41	220.585,69	770.473,72	349,29%	199.257,04	136.883,23	62.373,81	45,57%
Personales (3)	16.135.235,80	14.602.865,25	1.532.370,55	10,49%	0	0	0	0,00%
Cobradas No Notificadas (2)	3.973.495,53	1.070.562,41	2.902.933,12	271,16%	290.664,89	530.577,39	-239.912,50	-45,22%
Total de notificaciones fehacientes	29.815.216,40	21.754.832,46	8.060.383,94	37,05%	1.924.944,79	2.369.473,23	-444.528,44	-18,76%
Ausencia en Reparto	1.631.162,44	875.768,28	755.394,16	86,26%	666,97	0	666,97	100,00%
Dirección Incorrecta	933.825,23	349.340,57	584.484,66	167,31%	227,78	0	227,78	100,00%
Desconocidos	1.399.942,17	883.046,46	516.895,71	58,54%	123,51	0	123,51	100,00%
Fallecidos	30.524,44	26.174,44	4.350,00	16,62%	0	0	0	0,00%
Otros Impedimentos (5)	186,22	0	186,22	100,00%	449.983,45	1.014.501,95	-564.518,50	-55,64%
Total de Notificaciones infructuosas	3.995.640,50	2.134.329,75	1.861.310,75	87,21%	451.001,71	1.014.501,95	-563.500,24	-55,54%
Errores de Unidad (4)	28.619,31	155.118,28	-126.498,97	-81,55%	72.170,00	77.154,69	-4.984,69	-6,46%
Total Errores de Unidad	28.619,31	155.118,28	-126.498,97	-81,55%	72.170,00	77.154,69	-4.984,69	-6,46%
Total A Notificar	33.839.476,21	24.044.280,49	9.795.195,72	40,74%	2.448.116,50	3.461.129,87	-1.013.013,37	-29,27%
Saldo Real Notificado (1)	33.810.856,90	23.889.162,21	9.921.694,69	41,53%	2.375.946,50	3.383.975,18	-1.008.028,68	-29,79%

Tal como se desprende de los datos presentados, en notificaciones nacionales, se observa como el mayor volumen de notificación viene dado por las notificaciones personales, es decir, aquellas notificaciones que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con un montante de 16.135.235,80 € en 2021 frente a 14.602.865,25 € del ejercicio 2020, originando un incremento del 10,49%.

Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos vienen dadas por un importe de 8.715.425,66 € durante el ejercicio 2021, viéndose el mismo aumentado en un 48,71%, siendo el importe notificado por la misma vía en 2020 de 5.860.819 € (Correo en 1º y 2º Intento).

De la misma forma, y con mayor incidencia, se observa que las notificaciones en propio centro con un importe de 991.059,41 €, han originado también un incremento en 2021 del 349,29%, en contraposición al ejercicio 2020 que arrojó un importe de 220.585.69 €.

Además, aquellas facturas cobradas y no notificadas arrojan para el 2021 una cifra de 3.973.495,53 € frente a 1.070.562,41 € de 2020, habiéndose por tanto originado un aumento de 315,17% en el presente ejercicio. En conclusión, en cuanto a las notificaciones fehacientes nacionales se refiere, se ha experimentado un aumento total del 37,05%.

En cuanto a notificaciones infructuosas nacionales, la cifra total asciende a 3.995.640,50 € en 2021 frente a los 2.134.329,75 € de 2020, originándose un incremento del 87,21%. Para dichos impedimentos se procede a solicitar la dirección fiscal a la Agencia Tributaria Canaria para su posterior reenvío, y publicación, si procede, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 39/2015 en materia de notificación.

Por otro lado, en cuanto a notificaciones internacionales se refiere, se comprueba que existe una disminución global en el ejercicio 2021 del 29,79% con respecto al 2020. Aquella notificación vía correo certificado ha experimentado una bajada del 15,69% posicionando la cifra en 1.435.022,86€ para el 2021, lo que origina un decremento de 266.989,75 € con respecto a 2020 (Correos 1º y 2º intento). Las notificaciones en propio centro, por el contrario, experimentan un aumento en términos absolutos de 62.373,81 €, siendo la cifra en 2021 por este concepto de 199.257,04 €, lo que se traduce en un 45,57% más.

Además, existe una disminución del 45,22% de facturas cobradas no notificadas, situándose en 290.664,89 € en 2021 frente a 530.577,39 € en 2020.

Por último, en cuanto a impedimentos internacionales se refiere, se comprueba que éstos han decrecido en un 55,54%, lo que traducido en cifras absolutas asciende a 563.500,24€, posicionándose la misma para el 2021 en 451.001,71€ frente a 1.014.501,95€ de 2020. Se debe, principalmente, a que a los 30 días del envío de estas notificaciones extranjeras se procede a registrarlas como notificadas.



En términos de cantidad de facturas notificadas en 2021, las facturas notificadas nacionales se incrementaron en un 29,10% y las internacionales en un 1,58%, tanto las notificaciones en firme como los impedimentos de éstas:

Nº DE FACTURAS CON INTENTOS DE NOTIFICACIONES								
	NACIONALES				INTERNACIONALES			
	2021	2020	VARIACION	%	2021	2020	VARIACION	%
Correo 1º Intento	7.398	7.222	176	2,44%	1.634	2.163	-529	-24,46%
Correo 2º Intento	1.663	663	1.000	150,83%	4	0	4	100,00%
Propio Centro	1.058	807	251	31,10%	227	311	-84	-27,01%
Personales	23.106	20.763	2.343	11,28%	0	0	0	0,00%
Ausencia en Reparto	2.162	1.101	1.061	96,37%	5	0	5	100,00%
Dirección Incorrecta	1.215	611	604	98,85%	1	0	1	100,00%
Desconocido	1.549	919	630	68,55%	1	0	1	100,00%
Fallecido	25	17	8	47,06%	0	0	0	0,00%
Otros Impedimentos	1	1	0	0,00%	1.058	1.077	-19	-1,76%
Errores de Unidad	20	28	-8	-28,57%	66	74	-8	-10,81%
Cobradas No Notificadas	4.981	1.313	3.668	279,36%	1.239	544	695	127,76%
Saldo Total Notificado	43.178	33.445	9.733	29,10%	4.235	4.169	66	1,58%

El tiempo medio de envío, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de entrega por parte de Correos y Telégrafos, ha sido de 66,10 días para las notificaciones nacionales, y de 22,69 días para las internacionales. Para los envíos de las remesas de las facturas remitidas, se ha venido utilizado una infraestructura informática, la cual, permite, entre otras cosas, las siguientes tareas:

- Generación automática de ficheros para Correos online.
- Generación automática de detección de errores en dirección.
- Emisión de email con facturas erróneas a las diferentes Unidades.
- Notificación masiva externa a SefLogic a través de Web Services.
- Eliminación de acuses de recibos e implantación de pruebas electrónicas.
- Control de acuses no recibidos y reclamación de los mismos.
- Utilización de Pruebas de Entrega Electrónicas, lo que origina mayor rapidez en las notificaciones administrativas.

- Facturación del transporte sanitario

A través de la facturación del transporte sanitario, se intenta realizar la captación y liquidación para su posterior emisión del documento liquidativo o factura, de aquellas asistencias susceptibles de ser facturadas conforme a lo establecido en el Art. 16 y 83 de la Ley 14/1986 de 25 de Abril General de Sanidad, así como lo establecido en el Decreto de Precios Públicos en 81/2009 en el cual se establece los precios públicos de las asistencias sanitarias prestadas por el Servicio Canario de la Salud.

TIPOLOGIA FACTURA	ACUMULADO ANUAL 2021	ACUMULADO 2020	DIF. ABSOLUTA ANUAL	VAR. RELATIVA ANUAL %	FACTURAS 2021	FACTURAS 2020	DIF. ABSOLUTA	DIF. RELATIVA
ACCIDENTES DEPORTIVOS	65.604,46	40.846,32	24.758,14	60,61%	165	111	54	48,65%
ACCIDENTES ESCOLAR	2.590,32	2.610,45	-20,13	-0,77%	18	23	-5	-21,74%
ACCIDENTE LABORAL	124.186,46	138.206,11	-14.019,65	-10,14%	777	717	60	8,37%
PRIVADOS ASEGURADORAS	296.296,48	249.389,02	46.907,46	18,81%	922	756	166	21,96%
PRIVADOS PACIENTES	327.286,80	327.657,27	-370,47	-0,11%	1.709	1.353	356	26,31%
PRIVADOS OTROS	34.302,67	38.074,34	-3.771,67	-9,91%	162	160	2	1,25%
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	4.142,85	4.576,83	-433,98	-9,48%	19	24	-5	-20,83%
ACCIDENTES TRAFICO CONVENIO	2.367.685,12	2.123.521,36	244.163,76	11,50%	6.516	5.961	555	9,31%
ACCIDENTES TRAFICOS NO CONVENIO	3.475,03	13.761,55	-10.286,52	-74,75%	28	57	-29	-50,88%
AGRESION	5.677,74	14.741,63	-9.063,89	-61,48%	14	114	-100	-87,72%
ENTIDADES COLABORADORAS	0	-	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Total facturación Exigible	3.231.247,93	2.953.384,88	277.863,05	9,41%	10.330	9.276	1.054	11,36%
% Exigible sobre total facturado	70,18%	67,35%						
ASEGURADOS COMUNITARIOS	1.035.754,03	1.077.552,08	-41.798,05	-3,88%	3.161	3.974	-813	-20,46%
CONVENIO BILATERAL	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
DESPLAZADOS COMUNIDADES	111.520,65	136.466,56	-24.945,91	-18,28%	477	668	-191	-28,59%
ACCIDENTE ESCOLAR INSS	14.754,76	8.614,68	6.140,08	71,27%	113	67	46	68,66%
ACCIDENTE LABORAL INSS	450,72	0	450,72	100,00%	2	0	2	0,00%
INMIGRANTES INDOCUMENTADOS	831,15	8.629,14	-7.797,99	-90,37%	5	69	-64	-92,75%
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA	741,06	988,08	-247,02	-25,00%	6	8	-2	-25,00%
MUTUALISTAS DEL SCS	185.530,08	188.942,77	-3.412,69	-1,81%	805	980	-175	-17,86%
Grupo 19 (Sin datos Minimos)	22.951,61	10.191,28	12.760,33	125,21%	24	24	0	0,00%
SCS	123,51	327,21	-203,7	-62,25%	1	2	-1	-50,00%
Total facturación No Exigible	1.372.657,57	1.431.711,80	-59.054,23	-4,12%	4.594	5.792	-1.198	-20,68%
% No Exigible sobre total facturado	29,82%	32,65%						
SUMA TOTAL	4.603.905,50	4.385.096,68	218.808,82	4,99%	14.924	15.068	-144	-0,96%

En 2021 existe una mejora en la facturación total del transporte sanitario a fecha de cierre del ejercicio de 218.808,82€ acumulada anual con respecto al ejercicio anterior, pasando de 4.385.096,68 € en 2020 a 4.603.905,50 € en el 2021, del exigible más el no exigible, lo que supone, con respecto al ejercicio anterior, un incremento del 4,99%, aunque una disminución en el número de liquidaciones del -0,96%, es decir, 144 facturas menos, pasando de 15.068 documentos emitidos frente a 14.924 de 2021 en el periodo objeto de estudio.

Según sea la facturación Exigible o No Exigible, a fecha de cierre del año 2021, lo más destacado a señalar es lo siguiente:

EXIGIBLE: En la comparativa entre el importe acumulado facturado entre 2020 y 2021 se observa un incremento de 277.863,05 €, un 9,41% más, de 2.953.384,88 € se ha pasado a 3.231.247,93€ en el importe facturado acumulado, siendo la variación similar en el nº de facturas, pasando de 9.276 facturas en 2020 a 10.330 en 2021, un 11,36% más.

En Accidente Deportivo (60,61%), Privado Aseguradoras (18,81%) y Accidentes de Tráfico Convenio (11,50%) se ha incrementado el importe facturado, así como el nº de facturas respecto a 2020, existiendo una reducción en Accidente Escolar (-0,77%), Accidente Laboral (-10,14%), Privado Pacientes (-0,11%), Privado Otros (-9,91%), Instituciones Penitenciarias (-9,48%), Accidentes de Tráfico No Convenio (-74,75%) y Agresiones (-61,48%). Pero únicamente reducción en el nº de

facturas de Accidente Escolar, Instituciones Penitenciarias, Accidentes de Tráfico No Convenio y Agresiones, derivado por la disminución en el nº de asistencias realizadas.

El porcentaje del Exigible sobre el total facturado representa un 70,18% en 2021, respecto al 67,35% en 2020, lo que repercutirá en unos mayores ingresos para el S.C.S..

NO EXIGIBLE: Aunque ha habido una reducción en el importe acumulado prefacturado al cierre de 2021 de un -4,12% (en noviembre era de un -7,60%), pasando de 1.431.711,80€ en 2020 a 1.372.657,57€ en 2021, en el nº de prefacturas ha habido una reducción mayor, pasando de 5.792 facturas en 2020 a 4.594 en 2021, siendo negativa la variación acumulada entre años de un -20,68%.

Por conceptos, las reducciones más importantes en el acumulado se dan en Asegurados Comunitarios (-3,88%), derivado por la disminución de turistas extranjeros, en Desplazados (-18,28%), por la reducción de turistas nacionales, en Inmigrantes Indocumentados (-90,37%) y en Mutualistas (-1,81%), pero se ha incrementado el acumulado anual de Accidente Escolar y Laboral INSS (71,27% y 100% respectivamente). A pesar de ello, el nº de facturas en Asegurados Comunitarios se ha reducido en un -20,46%, mientras que en Desplazados ha sido de un -28,59%, solo se ha incrementado el número de prefacturas en Accidente Escolar INSS (68,66%), en el resto disminuye.



Unidad de compras

Desde finales del ejercicio 2020, fruto de un esfuerzo de optimización del personal existente en la empresa, se procedió a crear la Unidad de Gestión de Compras con la finalidad de aglutinar en una única sede todos los procedimientos y compras de la empresa (salvo los relativos a contratos y concursos).

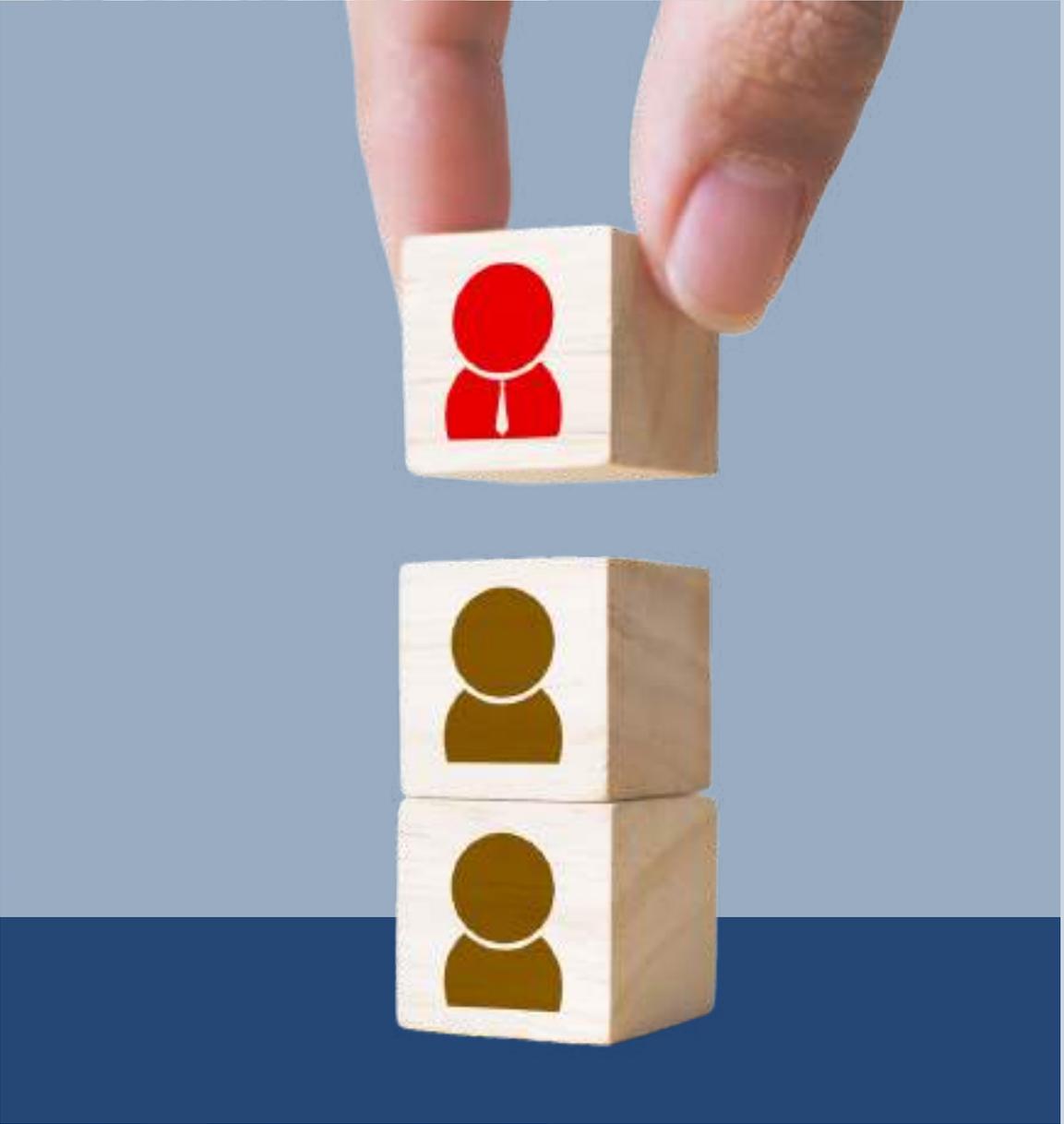
Expedientes de compras: Si atendemos al tipo de expediente, el 64% se corresponden con expedientes de compra ordinarios, el 28% con expediente de compra urgentes, el 3% con expediente de compra ICU (AENA) y el 5% a compras derivadas de contratos cuyos pedidos son realizados por la Unidad.

Expedientes de suministros: el número de expedientes tramitados ascendió a 570, de los cuales 272 se corresponden con pedidos de agua, 245 con pedidos de material de oficina, 30 con suministros de folios y 23 con pedidos de tóner. El importe total del gasto fue de 12.291,88 euros.

Otras actuaciones: colaboración en la elaboración de contratos con terceros, participación en la elaboración de bases de concursos, participación en mesas de selección, expedientes de selección de proveedores, reclamaciones de garantías de productos suministrados, seguimiento de inversiones, revisión y actualización del inmovilizado.

Total del gasto tramitado por importes

DIVISIONES	EXPEDIENTES	IMPORTE
CECOES	108	249.406,78
COVID-19	3	4.649,28
DEA	29	14.724,10
GERENCIA	26	26.296,28
RRHH	8	6.269,60
SUC LPA	35	35.346,20
SUC TFE	53	62.380,15
VARIOS	4	39.833,80
TOTAL	266	438.906,19



División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y Prevención

Recursos Humanos

Las principales funciones que desempeña el departamento son:

- **Organización y planificación del personal:** comprende la planificación las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las Divisiones que la componen, diseño de los puestos de trabajo oportunos, sus funciones y responsabilidades y análisis de los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.
- **Reclutamiento:** implica planificar, organizar, diseñar y ejecutar los sistemas de reclutamiento una vez definidas las necesidades de personal en cada momento.
- **Selección:** supone realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y la realización de pruebas de selección, establecidas en coordinación con las diferentes Divisiones de la empresa y siguiendo lo marcado en el Convenio Colectivo de la empresa para los procedimientos de contratación.
- **Formación:** contempla las necesidades de cada División, encuadrándolas en un Plan Anual de Formación que comprenda la adaptabilidad a los cambios, formación para tareas específicas.
- **Evaluación del desempeño y control del personal:** lleva a cabo el control del absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide de edad, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.
- **Administración del personal:** incluye la gestión de todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.
- **Actividad Preventiva:** desarrolla actuaciones de apoyo y colaboración con las diferentes áreas en coordinación con el servicio de prevención del que se provee GSC para el desarrollo de las especialidades contempladas en la norma: Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicología aplicada, Higiene Industrial y Medicina del Trabajo.
- **Relaciones Laborales:** comprende la gestión de los trámites jurídico-administrativos que comportan las relaciones de la empresa con el personal y los comités de empresa, con el Ministerio de Trabajo y organismos de control, en ámbitos como la negociación del convenio colectivo, negociación ante conflictos laborales (huelgas, paros, así como las mediaciones oportunas en tribunales), la negociación de la desvinculación de los trabajadores con la empresa, el control de derechos y deberes del trabajador, conflictos laborales individuales, etc. Al mismo tiempo, a través de esta área se presta apoyo y asesoramiento constante en materia la gestión de personal a las diferentes Divisiones que integran la organización.

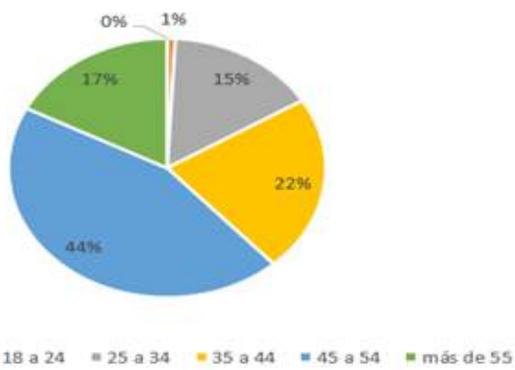
Estudio de la plantilla actual de GSC y su evolución



EVOLUCIÓN TEMPORAL PLATILLA													
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
2021	348	346	342	335	334	327	337	338	330	327	327	363	338
2020	293	299	367	370	369	315	317	342	345	341	345	347	338
2019	280	285	286	284	289	289	289	290	285	291	291	292	288
2018	272	270	270	272	273	274	276	277	277	276	280	277	275

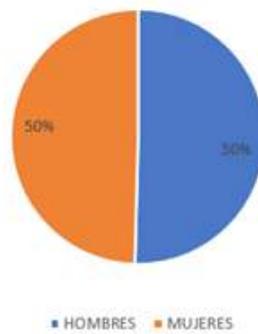


Distribución por edad



DISTRIBUCIÓN POR EDAD						
EDADES	menos de 18	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	más de 55
Distribución por edad	0%	1%	15%	22%	44%	17%

Distribución por Sexo



DISTRIBUCIÓN POR SEXO		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
50%	50%	100%



División Servicio de Urgencias Canario (SUC)

Atención Sanitaria Urgente

El Servicio de Urgencias Canario (SUC), atendió durante el año 2021 a un total de 367.263 personas a través de 371.030 peticiones de ayuda sanitaria, unas 1.017 al día, de ciudadanos que se encontraban en una situación de urgencia o emergencia. Para dar respuesta a estas solicitudes, los médicos y enfermeros coordinadores del SUC precisaron, en 265.794 ocasiones -un 71,6 %-, la movilización de recursos sanitarios, mientras que en el 28,4% restante, las 105.236 demandas fueron resueltas desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias mediante consultoría médica -con el asesoramiento telefónico de los profesionales sanitarios- o información, sin necesidad de activar ningún recurso.

Los incidentes sanitarios atendidos con movilización de recursos tuvieron la siguiente distribución en función de su tipología:

128.185 fueron Emergencias sanitarias, con una media diaria de 351, en las que se prioriza el tiempo de asistencia a los afectados por el tipo de demanda, ya que en muchos de estos casos se trata de situaciones vitales.

- 97.724 Urgencias sanitarias atendidas, con un promedio de 268 urgencias diarias.
- El Transporte Sanitario Urgente el solicitado por facultativos de atención primaria supuso 22.838, con un promedio diario de 63.
- La Visita a domicilio llevada a cabo por personal de Atención Primaria y del Servicio Especial de Urgencias en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria se realizó en 7.164 ocasiones, con un promedio diario de 20.
- Se realizaron 9.883 Transportes Interhospitalarios, con un promedio de 27 al día.

Demandas Sanitarias 371.030 1.017/Día	SIN Movilización de Recursos 105.236 28,40%	Infosalud Consulta Medica	13.502 91.734	3,60% 24,70%
	CON Movilización de Recursos 265.794 71,60%	Emergencias	128.185	34,50%
		Urgencias Sanitarias	97.724	26,30%
		Transporte Sanitario Urgente	22.838	6,20%
		Transporte Interhospitalario	9.883	2,70%
		Visita Domiciliaria	7.164	1,90%

Incidentes Sanitarios CON movilización de Recursos	Cantidad	%
Enfermedad + Transporte	224.420	84,40%
Accidentes	41.374	15,60%
Total Incidentes	265.794	100%



Respecto a los incidentes sanitarios atendidos mediante la movilización de algún tipo de recurso, la mayoría de ellos fue debido a una enfermedad que los usuarios sufrieron en domicilio o en lugares públicos, con 224.420 casos, y en menor medida por accidentes de diferente tipología, ya fueran de tráfico, deportivo o escolar, entre otros, con 41.374 incidentes.

Para ello, el SUC realizó 276.991 activaciones de recursos móviles, un 8,5% más que los activados durante el año anterior. Las ambulancias de soporte vital básico concentraron el mayor volumen de actividad con la realización de 221.583 servicios. Le siguen las ambulancias medicalizadas que fueron activadas en 18.625 ocasiones y las ambulancias sanitizadas, con 17.905 movilizaciones.

Por su parte, los vehículos de coordinación sanitaria, intervención rápida (VIR) y el de asistencia médica, así como el personal de Atención Primaria, fueron activados por el SUC en 16.833 ocasiones.

Los recursos aéreos, es decir, los dos helicópteros medicalizados y el avión medicalizado, que realizan el traslado de pacientes que necesitan una asistencia especializada en vuelo entre islas y a hospitales de otras ciudades españolas, como es el caso del avión, fueron activados en 1.906 ocasiones, con un crecimiento del 9,6% respecto al año anterior.

Una vez atendidos en el lugar del incidente, el destino de los afectados fue en su mayoría, con un 62,8%, a hospitales públicos de Canarias -al precisar asistencia de primer nivel-; en un 15,2% de los casos a centros de salud; y el resto se trasladó a clínicas privadas o no precisaron traslado después de haber sido atendidos in situ.

En cuanto a la distribución de la actividad por territorios, Las Palmas aglutinó el 58% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 42%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron diciembre y julio con 37.901 y 34.233 respectivamente. Por encima de 30 mil estarían también los meses de enero, marzo, agosto, octubre y noviembre y entre 27 y 30 mil febrero, abril, mayo, junio y septiembre.

En conclusión, se observa una disminución de la actividad general en el año 2021 con respecto al año anterior en la Consultoría Médica sin Movilización de Recursos de un 52,96% debido fundamentalmente a la disminución de la consultoría relacionada con Covid, mientras que las demandas sanitarias con movilización de recursos aumentaron un 8,03% a nivel global.

En el caso de los recursos aéreos, los helicópteros medicalizados aumentaron su actividad en un 20,44% debido al incremento de los transportes interhospitalarios. Con respecto al avión medicalizado, su actividad en Transportes Interhospitalarios disminuyó un 2,29% con respecto al año anterior.

Por otra parte, durante el año 2021 el SUC ha colaborado en la asistencia sanitaria a inmigración irregular a pie de playa por lo que se movilizaron recursos medicalizados, sanitarios y de soporte vital básico, según las necesidades, para asistir a los migrantes rescatados de más de 400 embarcaciones.

Tipo de recurso movilizado	Cantidad	Media/día	%
Ambulancias Soporte Vital Básico	221.583	607	80,00%
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	18.625	51	6,70%
Ambulancias Sanitarizadas	17.905	49	6,50%
Ambulancias Transporte	139	0	0,10%
Vehículo Asistencia Médica	7.031	19	2,50%
Vehículo de Coordinación Sanitaria y VIR	2.684	7	0,40%
Helicóptero Medicalizado	1.096	3	0,40%
Avión medicalizado	810	2	0,30%
Personal de Atención Primaria	7.118	20	2,60%
TOTAL	276.991	758	100%

Transporte Sanitario No Urgente

El Transporte Sanitario No Urgente engloba dos modalidades, el Transporte diferido, que se comunica para su realización a las empresas prestatarias sin antelación y que cuentan con un margen de espera de 30 a 180 minutos, ampliables para aquellas altas no prioritarias; y el Transporte programado, que se solicita con al menos 12 horas de antelación a las empresas prestatarias para su realización y que puede ser puntual (traslado para consultas) o prolongado (rehabilitación, hemodiálisis...).



Las ambulancias de Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) trasladaron un total de 408.665 pacientes a diferentes centros sanitarios de todo el Archipiélago en 2021, lo que supuso un incremento de más del 11% respecto al año anterior.

Para llevar a cabo estos traslados, la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) tuvo que gestionar y tramitar un total de 745.097 servicios en el mismo periodo, un 10% más que los realizados en el año 2020.

A pesar de este crecimiento paulatino que se ha experimentado durante este último año, no se ha llegado aún al nivel de actividad de la prepandemia del 2019 -periodo en el que se realizaron más de 850.000 servicios-, debido a la reducción de servicios por el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección establecidas por el COVID.

CANARIAS							
Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total servicios	889.623	903.393	884.895	864.391	853.940	677.102	745.097
Total pacientes	465.643	470.299	461.213	451.300	432.231	367.247	408.665

De total de los servicios realizados en el año 2021, 745.097, el 92% corresponden a traslados programados, que son aquellos que se solicitan a la Mesa del Transporte Sanitario No Urgente con al menos doce horas de antelación, lo que supone un incremento de casi 9 puntos porcentuales respecto al 2020. El 8% restante, pertenece al grupo de servicios de transporte diferido en el que debido al aumento de las altas sanitarias que se han registrado por el incremento de los ingresos COVID se ha producido un incremento de casi el 30% respecto al año anterior para este tipo de traslados.

En relación a la actividad por provincias, la MTSNU gestionó en la provincia de Las Palmas 385.436 servicios, lo que supone el 52%, mientras que en Santa Cruz de Tenerife se realizaron 359.661 servicios, el 48% del total.

Las Palmas							
Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Servicios Diferidos	19.948	18.302	19.747	19.953	19.882	22.280	31.195
Servicios Programados	460.275	468.774	482.242	450.817	421.687	305.528	354.241
TOTAL	480.221	487.076	481.989	470.570	441.549	327.782	385.436
Santa Cruz de Tenerife							
Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Servicios Diferidos	20.444	20.419	21.150	21.860	22.699	22.750	27.160
Servicios Programados	388.958	395.898	381.756	371.931	389.692	326.570	332.501
TOTAL	417.268	416.317	402.906	393.821	412.391	349.320	359.661

Por tipología de servicios, los traslados más numerosos son los que se realizan para llevar a pacientes que van a recibir algún tratamiento de rehabilitación representando estos el 44% del total de la actividad.

Le siguen los traslados para acudir a los servicios de hemodiálisis, con un 38%, mientras que el 7% corresponden a consultas programadas y el mismo porcentaje a servicios de traslados tras recibir el alta, tanto en planta hospitalaria como en los servicios de urgencias. En menor proporción se encuentran los traslados de pacientes a Hospital de Día o los que se llevan a cabo para la realización de pruebas diagnósticas y sesiones de radioterapia o quimioterapia, entre otros, los cuales suponen el 4% restante del total de los servicios realizados por las ambulancias de Transporte Sanitario No Urgente.

Para gestionar estos servicios, la MTSNU cuenta con una flota de 258 recursos distribuidos por todo el Archipiélago que se hace cargo de los traslados solicitados por los facultativos del Servicio Canario de Salud (SCS), una vez valorada la situación clínica o a la imposibilidad física del paciente para hacer uso de medios ordinarios de transporte, según los criterios establecidos en la Instrucción 7/98 del Servicio Canario de la Salud.



CANARIAS 2021				
Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	TOTAL	%
Hemodiálisis	158.246	122.433	280.679	37,67%
Rehabilitación	141.190	187.769	328.959	44,15%
Consultas	20.654	29.585	50.239	6,74%
Radioterapia	3.014	2.248	5.262	0,71%
Quimioterapia	1.286	991	2.267	0,30%
Pruebas diagnósticas	4.270	4.629	8.899	1,19%
Altas en planta	9.538	9.354	18.892	2,54%
Altas en Urgencias	11.362	16.684	28.046	3,76%
Hospital de día	4.761	1.813	6.574	0,88%
Otros	5.340	9.940	15.280	2,05%
TOTAL	359.661	385.436	745.097	100%

Acciones específicas en relación con la Covid 19

Durante el año 2021 se atendieron por esta línea de atención telefónica gratuita 900 112 061, 662.669 llamadas, de las que 230.589 llamadas fueron atendidas por el Nivel 2 (compuesto por personal facultativo y de enfermería).

Esta actividad se ha encargado también de la organización y realización de parte de las tomas de muestras (PCR) y realización de prueba de antígenos en cribados en residencia sociosanitarias, comisariasy otras dependencias en coordinación con Salud Pública y Atención Primaria.



Actividades formativas y divulgativas

El Servicio de Urgencias Canario coordina el Programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario. Durante el año 2021, alumnos de varias organizaciones/instituciones (FP, MIR, enfermería, Máster), en base a convenios firmados con GSC, realizaron prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC. El número total de alumnos formados ascendió a 458.

Por otra parte el SUC también ha participado a lo largo del año 2021 en servicios preventivos y simulacros en los que colabora con otros servicios de seguridad y emergencias; ha continuado impartiendo charlas formativas de Primeros auxilios y RCP a alumnos de Enseñanza Secundaria; y ha participado en diferentes foros sanitarios nacionales e internacionales sobre la coordinación asistencial de pacientes COVID en las Islas durante la pandemia y su experiencia en los traslados aéreos.

Actividades formativas	
Realización de preventivos sanitarias	1
Colaboración en simulacros	6
Charlas formativas en centros educativos	2

Foros sanitarios	
II Jornada Nacional de Analítica Sanguínea en Emergencias	Madrid
I Congreso Internacional de Aerotransporte Sanitario -Ala Fija y Rotatoria- (FWAA Y HEMS)	Webinar
I Jornada Nacional COVID para Servicios de Emergencias	Madrid
Día Mundial de prevención sobre Ahogamientos'	Gran Canaria
IV Congreso Nacional RCP	Mallorca
Jornadas de Enfermedades Epidemiológicas Covid -19	Tenerife
VI Encuentro de Urgencias y Transporte Sanitario* – ANEA	Sevilla
Jornadas Nacionales de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES 20-21)	Webinar





**División
CECOES 1-1-2**

1-1-2
CANARIAS

Actividad diaria del Centro Coordinador

Durante el año 2021 se atendieron 568.152, un 22% menos que el año anterior. De este cómputo, 207.748 se encontraban en una situación de emergencia o lo que es lo mismo, existía algún tipo de riesgo para para la vida, los bienes o los derechos.

Asimismo, del total de afectados asistidos, el 28,7% corresponde a servicios relacionados con el sector de seguridad y el 57 % con el sanitario.

Estas cifras muestran una clara tendencia a la disminución del número de llamadas realizadas al 1-1-2 por los ciudadanos, situación que se ha constatado en toda España sin determinar la causa. El descenso en el número de afectados puede responder a diferentes casuísticas, pero es probable que la población haya comenzado a tomar conciencia de la finalidad última del Centro Coordinador, la gestión del dispositivo de ayuda en situaciones de emergencia.

Nos obstante, en diferentes momentos de 2021 se ha incrementado la actividad debido a la situación generada en las distintas fases de la pandemia y para dar respuesta a este incremento ha sido necesario aumentar las capacidades de respuesta del CECOES 1-1-2

En cuanto a los recursos activados desde los diferentes sectores de las salas operativas del 1-1-2, un 53,4% estuvieron relacionados con el sector sanitario, un 38,1% con la seguridad ciudadana, el 5% con extinción, salvamento y rescate y el 3,5% restante con otro tipo de servicios.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	N.º AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	162.861	28,7 %
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	35.709	6,3 %
ACCIDENTES	41.243	7,3 %
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa: migración †)	2.238	0,4 %
RIESGO SÍSMICO-VOLCÁNICO	81	0,01%
TOTAL, AFECTADOS SEGURIDAD PÚBLICA	262.132	42,6 %
SANIDAD	326.020	57,4 %
TOTAL, AFECTADOS SANIDAD	326.020	57,4 %
TOTAL	568.152	100 %

Comparativa actividad 2021 y 2020

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2021	AÑO 2020	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	774.155	876.211	-11,65 % ↓
SIN MOVILIZACIÓN	335.168	449.082	-25,37 % ↓
INFORMACIÓN	208.736	206.189	1,24 % ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	126.422	242.893	-47,95 % ↓
CON MOVILIZACIÓN	438.997	427.129	2,78 % ↑
EMERGENCIAS	212.816	200.378	6,21 % ↑
URGENCIAS	226.181	226.751	-0,25 % ↓
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
ANTES DE 10 SEGUNDOS %	98,66	98,05	0,62 %
DESPUÉS DE 10 SEGUNDOS %	1,34	1,95	-31,28 %
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,20	0,32	-38,02 %
INCIDENTES	565.419	670.022	-16,61 %
MONOSECTORIALES	522.178	630.978	-17,24%
SANIDAD	316.154	403.714	-21,69%
SEGURIDAD CIUDADANA	168.901	185.761	-9,08%
EXT. INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATE	37.212	41.503	-10,56%
MULTISECTORIALES	43.243	39.044	10,75 %
ACCIDENTES	41.374	37.338	10,82 %
SALVAMENTO MARÍTIMO	1.807	1.672	8,07 %
RIESGO SÍSMICO/RIESGO VOLCÁNICO	62	36	72,22 %



ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2021	AÑO 2020	VARIACIÓN
MULTISECTORIALES [eCall -SOMU]	1.874	1.173	37,37 %
eCall*	1857	1.147	38,23 %
- AUTOMÁTICAS	1.723	1.054	38,82 %
- MANUALES	134	93	30,6 %
SOMU*	17	26	-34,61 %

*eCall: llamada automática de emergencia al 1-1-2 desde el vehículo.

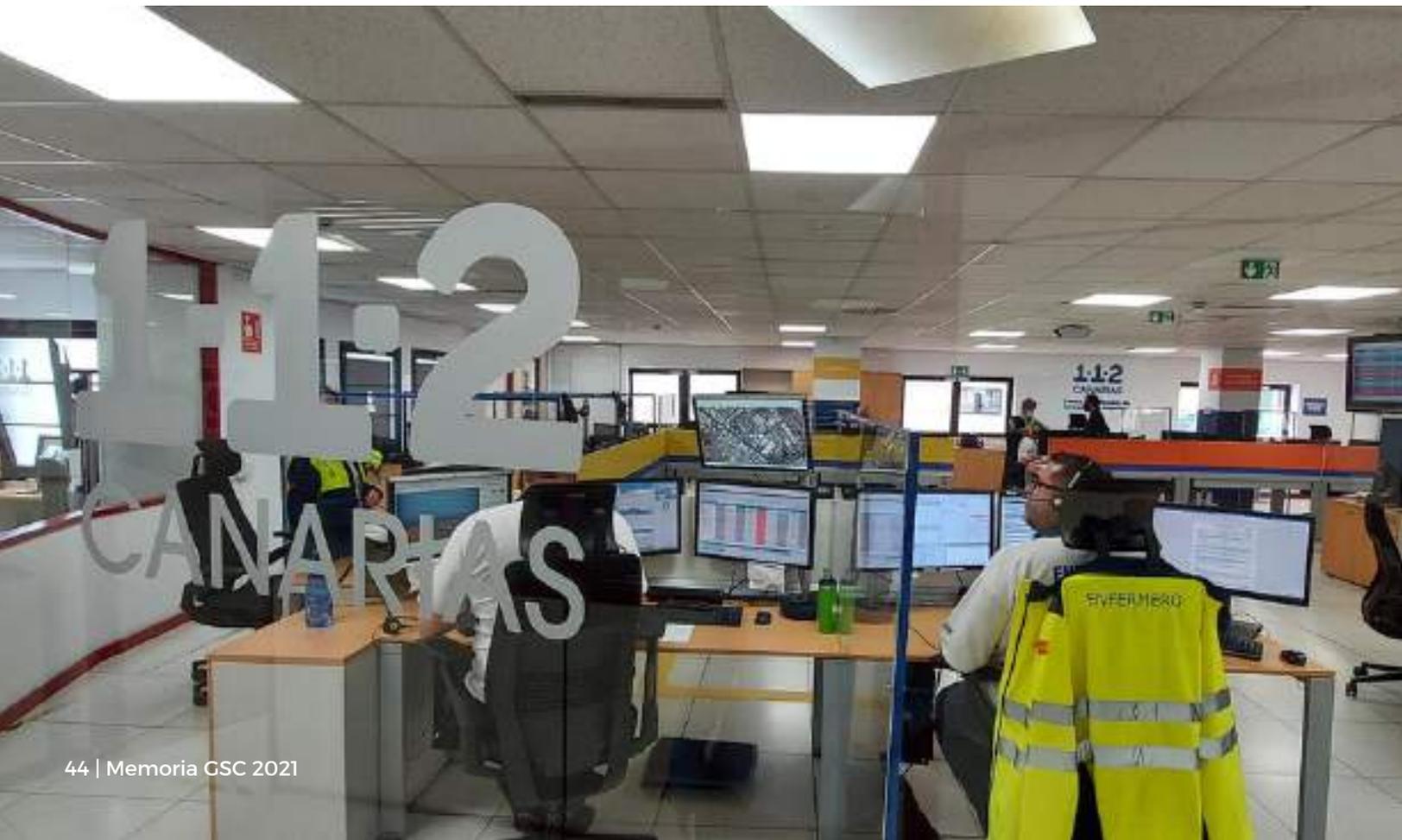
*SOMU: Sistema Online de Mensajería Urgente.

En líneas generales, el número de demandas de ayuda respecto al pasado ejercicio ha disminuido un 11,65 % mientras que el de personas atendidas cayó un 22%. Este descenso está relacionado principalmente con lo siguiente:

- Las demandas sin movilización de medios disminuyeron en un 25,37 %, frente al aumento del 2,78 % que sí necesitaron la movilización de algún tipo de recurso de emergencia.
- La pandemia derivada del COVID-19, ha sido, al igual que en el año anterior, causa de aumento de la demanda, aunque en momento puntuales y menor medida.

La línea 900 112 061 puesta en marcha por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias para la atención de la demanda por COVID-19, ha mitigado un aumento pronunciado de esta actividad, en comparación al mismo periodo de 2020.

- En cuanto a las demandas referidas a Seguridad Ciudadana, que han disminuido en un 9,08 % respecto a 2020, se ha observado una interrupción en la línea ascendente registrada en el ejercicio anterior.
- Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, han aumentado un 10,82%, lo que supone 41.374 incidentes. Este aumento se ha debido principalmente al cese de las medidas establecidas por el estado de alarma, que confinó a la población y restringió su actividad causando que la siniestralidad se minimizara.



Aspectos destacables de este tipo de incidentes

- Aumentan en un 50,25% los accidentes deportivos, que suponen 595 en total.
- Se incrementan en un 6,81% otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos o explosiones que sumaron 21.478 casos, requiriendo o no rescates de personas. Este tipo de incidentes ha supuesto un 51,91% de la totalidad de los accidentes.
- Los accidentes laborales suben en un 25,04%, alcanzando una suma de 874 incidentes de este tipo, frente a los 699 registrados en el año 2020.
- Los incidentes relacionados con la búsqueda de personas, que precisaron o no el despliegue de un dispositivo de rescate, resultaron ser 266, un 0.64% del total de accidentes, y aumentaron en un 43.78 % respecto al año anterior.
- En 2021 las salas operativas del 1-1-2 registraron 17.751 accidentes de tráfico, lo que indica un aumento del 13,50 %. Los accidentes de tráfico con heridos aglutinaron 7.224 casos, con un aumento de un 15,4%, y los siniestros sin heridos, 10.527, incrementándose en un 12,2%. En cuanto al cómputo total de accidentes, los de tráfico suponen el 42,90% de la totalidad.



Las emergencias aumentaron un 6,21 %, lo que está asociado siempre a la movilización de recursos, retornando la situación observada en años precedentes. Se recupera la tendencia de aumento de este tipo de servicios, al igual que los incidentes multisectoriales, que se incrementaron en un 10,82 %.

Sin embargo, en ninguno de los casos expuestos, se han alcanzado los valores anteriores a la pandemia. Los números se mantienen aún por debajo de los valores contemplados en 2019.

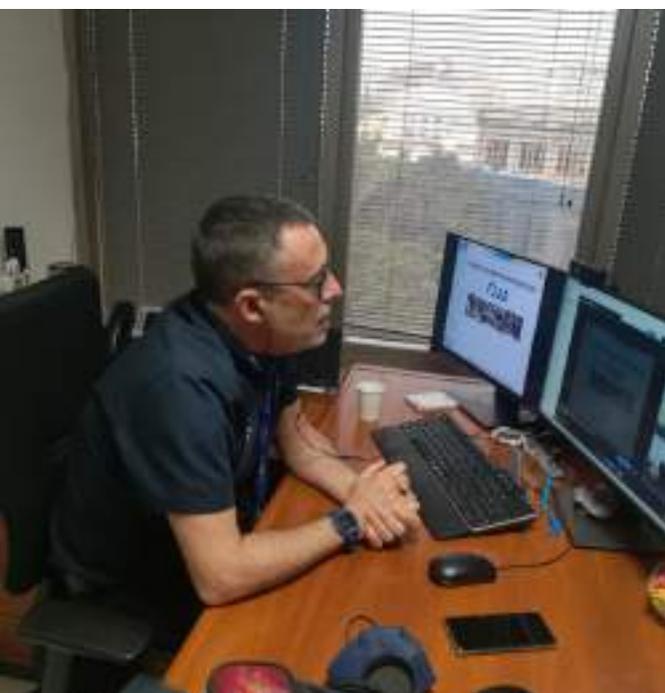
Por otra parte, se ha detectado un ligero aumento de las llamadas de información, en un 1,24 %, lo que supone un leve crecimiento frente a los datos de 2020. Esta tendencia, de pequeño incremento, tiene su origen en el mantenimiento de la línea 900 112 061, puesta en marcha por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias como teléfono de gestión pandémica ocasionada por el virus SARS-CoV-2, en sus niveles de información y casuística leve.



No obstante, se mantiene y refuerza la línea de trabajo plasmada en diferentes campañas de información y educación a la población relacionadas con las medidas de autoprotección y el uso adecuado del teléfono 1-1-2, determinando cuáles son las situaciones que deben ser consideradas como una emergencia.

Estas acciones son las siguientes:

- Protocolo entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, para que este servicio atienda las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios.
- La difusión de información inmediata a través del perfil del Centro Coordinador en el perfil de twitter @112canarias.
- Charlas informativas virtuales en centros educativos para la correcta utilización del servicio y la autoprotección.
- Campañas informativas, relacionadas con la difusión de consejos de autoprotección en diferentes situaciones y de la cultura de las emergencias a través de los medios de comunicación.



Con respecto al sector turístico, en 2021 se registraron 12.371 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias, lo que supone un aumento de un 16,72% respecto a 2020. De este total, el 69,06 % fueron realizadas por alertantes en lengua inglesa y en lo que se refiere a la tipología de las llamadas, el 36,29 % correspondió a las del área sanitaria, seguidas de las relacionadas con la seguridad, con un 35,03 %

Recuerda, en caso de emergencia  **1-1-2**

#Consejos112

En la montaña:

- Nunca salgas solo e informa del recorrido previsto a familiares o amigos



Desde el año 2000, el 1-1-2 ha incrementado en un 409,72 % la actividad relacionada con la atención de llamadas en otros idiomas. Este resultado se debe, en gran parte, a la política de difusión del 1-1-2 Canarias entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo y la puesta en marcha en 2016 de una plataforma de teletraducción, a través de la cual se pueden atender las llamadas en hasta 50 idiomas diferentes.

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales, han disminuido en un 5,71% respecto a 2020. En las islas occidentales se confirmaron el pasado año 109 incendios/conatos forestales, frente a los 117 del año 2020, lo que supone una disminución del 6,84 %. Asimismo, en lo que se refiere a la isla de Gran Canaria, este tipo de incidentes disminuyeron en un 3,45%, ya que de los 56 declarados en 2020 se pasó a 58 en 2021. En este sentido, los incidentes relacionados con el sector de Incendios, Salvamento y Rescate también cayeron en un 10,56%.

Con respecto a los incidentes referidos a la Seguridad Ciudadana, han disminuido en general un 9,08 % en relación al periodo anterior aunque sí se incrementaron los clasificados como Violencia Física (3,94 %), Vehículos-Trafico/ No accidentes (14,01 %) y Menores (11,95 %).

Por otro lado, se ha producido un ligero aumento de incidentes, situado en un 8,07%, relacionado con playas o salvamento marítimo, directamente relacionado con un mantenimiento del fenómeno migratorio en las costas de las Islas. Asimismo, han aumentado los fallecimientos registrados en el entorno acuático, que alcanzaron los 53 casos, debido principalmente al cese de las medidas establecidas por el estado de alarma que confinó a la población y restringió las actividades, causando que la siniestralidad se minimizara.

Los tiempos de respuesta a las llamadas realizadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual. El 98,66% de las mismas fueron respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio, inmediato.

En cuanto al Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia, recurso de atención inmediata que presta un servicio telefónico específico ante las demandas de la ciudadanía por violencia de género y que se integra en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias 1-1-2, durante el año 2021 registró un total de 15.473 incidentes, atendidos por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) del Instituto Canario de Igualdad (ICI) presentes en las Salas Operativas, lo que establece una disminución del 0,76% respecto a 2020 y supone un 2,84% respecto al total de la actividad registrada en el CECOES.

Del total de incidentes gestionados, 10.238 (el 66,2% del total de las actuaciones) supusieron situaciones de emergencia. Es decir, situaciones de peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas que requirieron de la actuación inmediata de medios en el ámbito de la seguridad y las emergencias para prestar auxilio a la víctima.

El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) fue movilizado en 2.026 ocasiones durante el año 2021, un 3 % más que el año anterior. Se trata de un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible permanentemente en todas las islas las 24 horas del día, conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad ubicado en el CECOES 1-1-2.



En cuanto al Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia, recurso de atención inmediata que presta un servicio telefónico específico ante las demandas de la ciudadanía por violencia de género y que se integra en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias 1-1-2, durante el año 2021 registró un total de 15.473 incidentes, atendidos por las Técnicas de Atención a la Mujer (TAM) del Instituto Canario de Igualdad (ICI) presentes en las Salas Operativas, lo que establece una disminución del 0,76% respecto a 2020 y supone un 2,84% respecto al total de la actividad registrada en el CECOES.

Del total de incidentes gestionados, 10.238 (el 66,2% del total de las actuaciones) supusieron situaciones de emergencia. Es decir, situaciones de peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas que requirieron de la actuación inmediata de medios en el ámbito de la seguridad y las emergencias para prestar auxilio a la víctima.

El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) fue movilizadado en 2.026 ocasiones durante el año 2021, un 3 % más que el año anterior. Se trata de un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible permanentemente en todas las islas las 24 horas del día, conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad ubicado en el CECOES 1-1-2.

Mejoras en el contexto operativo y tecnológico

AML

Puesta en marcha del sistema de localización para llamadas de emergencias, denominado AML (Advanced Mobile Location), que proporciona una localización precisa de los terminales móviles que llaman al número de emergencias, ya que se basa en la información que el propio teléfono puede suministrar sobre su localización.

GIS

Implementación mediante un sistema de información geográfica (GIS) de herramientas para la gestión de emergencias en el CECOES 1-1-2, que fusiona datos en un entorno espacial y ayuda a contar con toda la información necesaria para la gestión de emergencias en muy poco tiempo.

APP 1-1-2 Canarias

Adquisición, mediante acuerdo de cesión con la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Región de Murcia y la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, de la APP 1-1-2 Canarias

eCall 1-1-2

Implementación en la aplicación de gestión de incidentes de simbología y datos que aportan las alertas eCall 1-1-2 para mejorar la respuesta ante este tipo de servicios.

SOMU 1-1-2

Grabación de un video explicativo sobre el funcionamiento del SOMU 1-1-2, dirigido especialmente a las personas con discapacidad auditiva y/o dificultad en el habla. Las imágenes incluyen subtítulos y traducción lengua de signos española y han sido publicadas en la página web del 1-1-2 Canarias, con la finalidad de reforzar el funcionamiento del servicio.

Violencia de género

Designación, por parte del Instituto Canario de Igualdad, del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAMVV) como punto de coordinación de la Comunidad Autónoma de Canarias para la notificación de las órdenes de protección.

Esencialidad del servicio

Adecuación del CECOES como servicio esencial, dadas sus características de servicio necesario para lograr un eficaz y continuo funcionamiento ante las distintas situaciones de emergencia que sucedan en el ámbito de la seguridad pública.



Atención telefónica

Licitación del servicio de atención telefónica para el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad CECEOES 1-1-2 gestionado por GSC.

LAYCOS

Incorporación de la herramienta LAYCOS como plataforma colaborativa horizontal en el CECEOES 1-1-2, para facilitar la comunicación en el Centro Coordinador, mediante funcionalidades que ayudan a gestionar el trabajo de una forma más eficaz.

Reorganización

Redistribución de espacios y ubicación mediante la ampliación y mejora de cada uno de los sectores que alberga a las distintas agencias de seguridad y emergencia en el CECEOES 1-1-2.

Áreas de descanso

Reparación y actualización de varios espacios dentro del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECEOES 1-1-2) como son las propias salas operativas, zonas de descanso o vestuarios.

Crecimiento

Ampliación de la capacidad del CECEOES 1-1-2 para albergar a una mayor cantidad de gestores de seguridad y emergencia, mediante la implementación de ocho nuevas estaciones de trabajo, que se suman a las ya existentes.

Medidas Covid

Implementación de las medidas necesarias para minimizar el contacto entre los trabajadores y trabajadoras, mediante la organización de la circulación de personas, aforos y distribución de espacios a través de la colocación mamparas, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancia de seguridad de dos metros.

Uniformidad

Dotación de nueva uniformidad para el personal que conforma el CECOES 1-1-2.

Imágenes tiempo real

Implementación en los vehículos de coordinación de sendas salas operativas de medios multimedia para la transmisión de imágenes hasta el CECOES 1-1-2 en tiempo real.

Smartphones

Renovación de la telefonía móvil (smartphones), con disponibilidad de datos, para el personal del CECOES 1-1-2 (Coordinadores Multisectoriales, Técnicas de Atención a la Mujer, Gestores Operativos y Gestores de Recursos).

Procedimientos y protocolos

Adecuación de los procedimientos operativos y protocolos de actuación por parte de la Unidad de Planificación y Procedimentación Operativa.

Datos

Realización de una auditoría de los Centros de Proceso de Datos, destinada a reforzar la alta disponibilidad de estos.

Inteligencia artificial

Desarrollo de un piloto inicial para la atención de avalanchas de llamadas a través de una plataforma de inteligencia artificial.

CPD

Reestructuración y saneamiento del CPD vinculado a la Sala Operativa de Las Palmas de Gran Canaria.

Grupo electrógeno

Renovación del segundo grupo electrógeno de la Sala Operativa de Tenerife lo que, unido a las renovaciones realizadas en los últimos años, garantiza la total disponibilidad eléctrica del centro ante un posible cero energético.

Visualización de información

Rediseño del sistema de visualización de información en las salas operativas, incorporando nuevos monitores de alta calidad y con una nueva distribución que permite realizar un mejor seguimiento de la información asociada a cada incidente.

Uniformidad

Realización de una auditoría de seguridad tecnológica como parte del proceso de rediseño de la estructura de seguridad física y lógica del Centro.

Sistema de alertas e información preventiva sector turístico

El objetivo del sistema es la prevención y la autoprotección entre los turistas, continuando con la línea de años anteriores:

- Publicación de mensajes en Twitter en inglés y alemán ante la declaración de alertas por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y sus correspondientes recomendaciones de autoprotección.
- Difusión del servicio 1-1-2 y envío temprano de las Alertas por Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA) incendios forestales u otras situaciones de riesgo a través de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y de Tenerife (ASHOTEL).
- Avisos y alertas de situaciones de riesgo a los principales consulados con los que se mantiene contacto, así como comunicación de las asistencias a súbditos extranjeros que revistan gravedad.



Alerta por
fenómenos costeros



Coordinación operativa: planes de emergencia autonómicos

PEFMA: PREALERTAS Y ALERTAS POR FMA 2021	
PREALERTA	61
ALERTA	12
ALERTA MÁXIMA	2
TOTAL	76

-25 % con relación a 2020

OTROS PLANES	ACTIVACIONES
PLATECA	3
INFOCA	9
PEINCA	5
PEVOLCA	1
TOTAL	18



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

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

www.gsccanarias.com





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



Gobierno de Canarias