



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

# **MEMORIA 2022**

**1·1·2**  
CANARIAS



**Servicio de Urgencias Canario**



**Transporte Sanitario No Urgente**



**Gobierno de Canarias**



# ÍNDICE

03

## LA EMPRESA

05

LA EMPRESA

06

OBJETO SOCIAL

07

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

08

EQUIPO DIRECTIVO

09

## LOS SERVICIOS

11

EMERGENCIAS

12

CECOES 1-1-2 CANARIAS

18

**COORDINACIÓN SANITARIA**

19

SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO

25

TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

28

**SERVICIOS SOCIOSANITARIOS**

29

FARMACOVIGILANCIA

30

RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN SCS

36

GESTIÓN ECONÓMICA

37

## APOYO A LA GESTIÓN

39

ATENCIÓN PERSONALIZADA

41

COMUNICACIÓN

45

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA

48

COMUNICACIÓN UTIC

50

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RECURSOS HUMANOS



# LA EMPRESA



■ **LA EMPRESA**

■ **OBJETO SOCIAL**

■ **CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN**

■ **EQUIPO DIRECTIVO**



## LA EMPRESA

La empresa pública GSC ha estado adscrita en 2022 a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad y a la Consejería de Sanidad.

Esta sociedad anónima unipersonal se constituyó el 30 de septiembre de 1994, con modificaciones de su objeto social el 16 de diciembre de 1996; el 14 de junio de 2000; y el 6 de abril de 2021.

La denominación actual de la empresa, Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias se produjo el 14 de junio de 2000, año en el que abandonó la denominación Gestión Sanitaria de Canarias. Asimismo, la última modificación del domicilio social fue el 30 de diciembre de 2011.

El accionariado es 100% público del Gobierno de Canarias y el capital asciende a 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 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.



## CONSEJO ADMINISTRACIÓN

**PRESIDENTE:** Julio Manuel Pérez Hernández, consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

**VICEPRESIDENTE:** Blas Gabriel Trujillo Oramas, consejero de Sanidad

**VOCALES:**

- Isabel León Villalobos, secretaria general técnica Consejería de Sanidad
- Elizabeth Hernández González, directora Servicio Canario de la Salud
- Manuel Fernando Martínez Álvarez, viceconsejero Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad
- Alicia Álvarez González, directora general de Modernización y Calidad de los Servicios
- María Adela Altamirano Mederos, secretaria general técnica Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad
- Gustavo Armas Gómez, director general de Seguridad y Emergencias
- José Julián Isturiz Pérez, director general de Patrimonio y Contratación Consejería de Hacienda





Desde el 8 de abril de 2022 existe una **Comisión Ejecutiva** la cual tiene delegada todas las funciones del Consejo de Administración, salvo las indelegables por ley.

- **PRESIDENTA:** Alicia Álvarez González
- **VOCAL:** Gustavo Armas Gómez
- **SECRETARIO:** Jose Julián Isturiz Pérez

## **EQUIPO DIRECTIVO**

- **Director Gerente,** Juan Ignacio Pérez-Nievas Hernández
- **Director CECOES 1-1-2 Canarias,** Moisés Sánchez Arrocha
- **Director Territorial SUC Las Palmas,** Juan Carlos Espino Arencibia
- **Director Territorial SUC Santa Cruz de Tenerife,** Faustino Redondo Revilla
- **Director de la División Económica Administrativa y de Servicios Sanitarios,** Leon Padilla Ruiz





# LOS SERVICIOS



## ■ EMERGENCIAS

**CENTRO COORDINADOR DE EMERGENCIAS Y  
SEGURIDAD (CECOES 1-1-2)**

## ■ COORDINACIÓN SANITARIA

**SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO (SUC)  
TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE (TSNU)**

## ■ SERVICIOS SANITARIOS

**FARMACOVIGILANCIA  
RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN SCS  
GESTIÓN ECONÓMICA**



# EMERGENCIAS

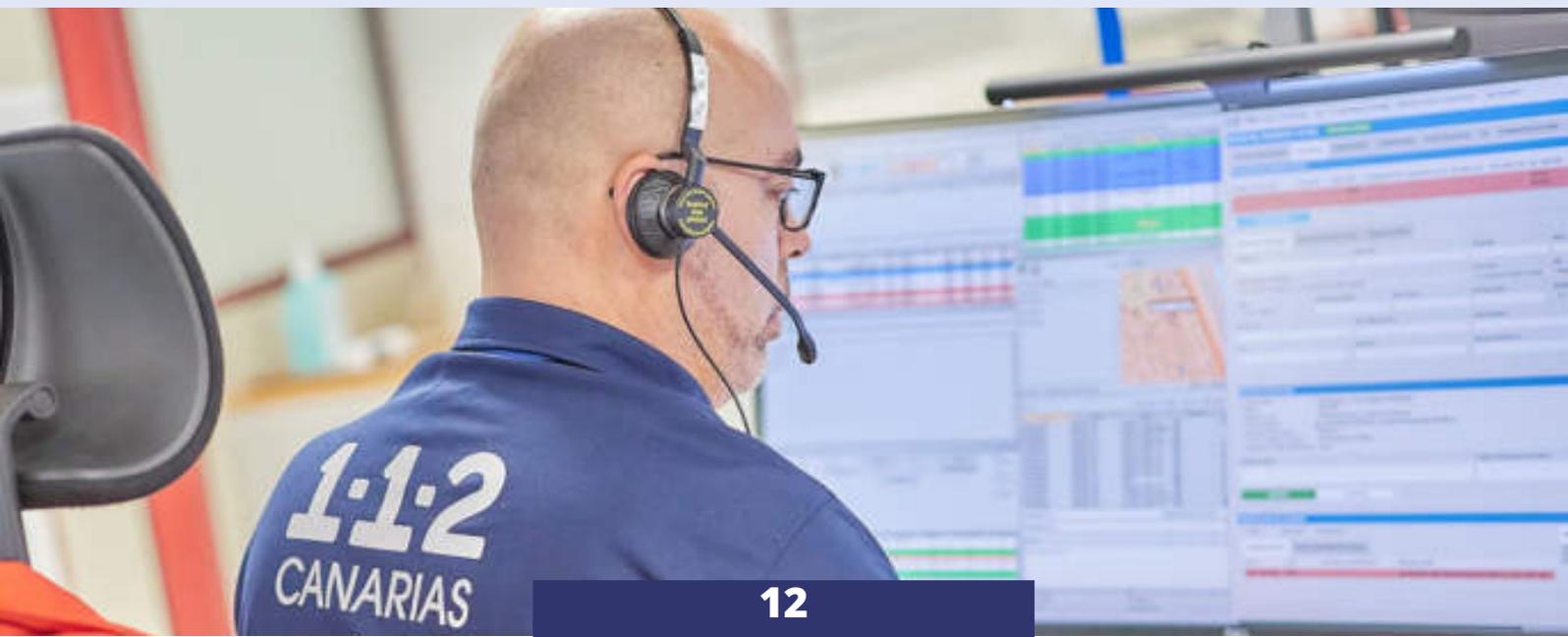


## CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, dependiente de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, prestó ayuda durante el año 2022 a un total de 562.074 personas en Canarias, un 40% de las cuales estaban en situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos. Esto supone un incremento del 8% respecto al año 2021. En 2022 se gestionaron 576.810 incidentes en el archipiélago, lo que supone una media diaria de 1.580 y un promedio mensual de 48.068 incidentes.

Estos datos reflejan una recuperación total de los valores anteriores a la pandemia del COVID-19, especialmente en los incidentes multisectoriales en los que se ven involucrados diferentes servicios de emergencias para su resolución, los cuales han experimentado un incremento de más del 15%.

Para dar respuesta a los 576.810 incidentes, el CECOES 1-1-2 activó el año pasado un total de 536.025 recursos de emergencias. Más de la mitad (56,1%) fueron de tipo sanitario; mientras que el 35,5% correspondió al sector de seguridad ciudadana, lo que incluye medios de Policía Local, Policía Nacional, Guardia Civil y Cuerpo General de la Policía Canaria. En lo que se refiere al sector de extinción de incendios, salvamento y rescate, las salas operativas activaron 25.414 recursos, lo que supuso el 4,7% del total de activaciones, y el resto están relacionados con otro tipo de servicios.





## CECOES 1-1-2

Dentro de la categoría de incidentes multisectoriales, en los que el 1-1-2 resolvió 49.787 durante 2022, el 96,5% fue accidentes (48.015), los cuales continúan con la línea de crecimiento que se produjo en el 2021 superando, en esta ocasión, el 16%. Este aumento pone de relevancia la vuelta a la normalidad y el regreso a cifras más acordes con la etapa prepandémica, dado que las medidas establecidas por el estado de alarma minimizaron, sin duda, este tipo de incidentes.

Por tipología, 19.848 fueron accidentes de tráfico, con un aumento de casi el 12% con relación al año 2021, seguidos por los laborales que alcanzaron los 1.012, experimentando un crecimiento superior al 15%, y los deportivos, que registraron un aumento del 19%, llegando a 711 en total. En cuanto a los incidentes de rescate, salvamento y búsqueda de personas, el 1-1-2 atendió, en 2022, un total de 326, experimentando esta área un crecimiento superior al 22% respecto al año anterior.

El 91,5% de las respuestas ofrecidas por el 1-1-2 a los incidentes fue monosectorial. De ellas, el 37 % tuvo índole sanitario. El resto, un 8,6% fue calificado como multisectorial, lo que suponen 49.787, siendo los accidentes los que representan un mayor porcentaje (48.015), seguido a bastante distancia por Salvamento Marítimo (1.760), con una clara disminución con respecto al año anterior asociada al menor número de llegadas de embarcaciones por el fenómeno migratorio.

En relación con los datos referidos al sistema eCall y SOMU debemos destacar que durante el año 2022 solo se han realizado estadísticas sobre aquellas alertas que finalmente resultaron ser afirmativas, que implicaron la movilización de medios para su resolución. De ahí, la gran diferencia con respecto al año anterior, dado que se ha desechado todas aquellas que se encontraban bajo la consideración de improcedentes o falsas.



# CECOES 1-1-2

## Datos de actividad comparada

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2022	AÑO 2021	VARIACIÓN
<b>Demandas atendidas</b>	<b>752.020</b>	<b>774.155</b>	<b>-2,85 % ↓</b>
<b>Sin movilización de recursos</b>	<b>295.646</b>	<b>335.168</b>	<b>-11,8% ↓</b>
- información	175.210	208.736	-16,06% ↓
- consulta teledirigida	120.346	126.422	-4,8% ↓
<b>Con movilización de recursos</b>	<b>456.374</b>	<b>438.997</b>	<b>3,95 % ↑</b>
- emergencias	231.589	212.816	8,82 % ↑
- urgencias	224.785	226.181	-0,61 % ↓
<b>Respuesta a las llamadas</b>			
- antes de 10 segundos %	97,93	98,66	-0,73 %
- después de 10 segundos %	2,07	1,34	54,47 %
- tiempo medio de respuesta	1,12	0,20	460 %
<b>Incidentes</b>	<b>576.810</b>	<b>565.419</b>	<b>2,01%↑</b>
<b>Monosectoriales</b>	<b>527.023</b>	<b>522.178</b>	<b>0,92%↑</b>
- sanidad	323.681	316.154	2,38%↑
- seguridad ciudadana	162.795	168.901	-3,61%↓
- ext. incendios, salvamento y rescate	40.547	37.212	8,96%↑
<b>Multisectoriales</b>	<b>49.787</b>	<b>43.243</b>	<b>15,13 %↑</b>
- accidentes	48.015	41.374	16,05 %↑
- salvamento marítimo	1.760	1.807	-2,6 %↓
- riesgo sísmico/riesgo volcánico	12	62	-80,64 %↓
<b>Multisectoriales [Ecall - SOMU]</b>	<b>629</b>	<b>1.874</b>	<b>-66,43 %</b>
<b>Ecall*</b>	<b>626</b>	<b>1857</b>	
- automáticas	230	1.723	
- manuales	332	134	



# CECOES 1-1-2

## ATENCIÓN AL TURISTA

Con respecto al sector turístico, se registraron 16.400 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias en el año 2022 (aumento de un 32,57% respecto al 2021), de las cuales el 71,24 % fueron en lengua inglesa. El 34,56 % de estas llamadas corresponde a la tipología sanitaria seguida de las de seguridad en un 34,55 %

Desde el año 2000, el 1-1-2 ha acumulado un incremento del 574,90% en torno a “la atención en otros idiomas”, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 Canarias entre los agentes del sector turístico, al auge del propio turismo (recobra cifras anteriores a la pandemia) y a la puesta en marcha desde 2016 de la plataforma en línea de traducción en hasta 50 idiomas diferentes.

## LOCALIZACIÓN AML

El 1-1-2 Canarias trabaja en la consolidación del sistema de Localización Móvil Avanzada (AML, por sus siglas en inglés Advanced Mobile Location), que ha mejorado la precisión de la localización de las llamadas de emergencia realizadas desde un teléfono móvil con una exactitud métrica. Este sistema facilita, al mismo tiempo que se recibe la llamada de emergencia, el posicionamiento exacto en el que se encuentra el alertante mediante coordenadas geográficas, sin que el usuario tenga que realizar alguna acción adicional, ya que el proceso se realiza de forma automática.





# CECOES 1-1-2

## OTROS INDICADORES

En cuanto al registro de conatos/incendios forestales que implicaron la movilización de medios y recursos de las unidades insulares de Medio Ambiente, se han incrementado en un 40,61 % respecto al año anterior, 2021. En las islas occidentales se confirmaron 167 incendios/conatos forestales frente a los 109 del año 2021 (incremento porcentual del 53,21), mientras que en Gran Canaria aumentaron en un 16,07% (65, en 2022 frente a los 56 registrados en 2021).

Por otro lado, hay que mencionar una ligera disminución en un 2,60% de incidentes relacionados con el Salvamento Marítimo, directamente relacionado con una disminución del fenómeno migratorio en nuestras costas.

Sin embargo, lamentablemente, los incidentes relacionados con accidentes en la costa (ahogamientos en playas, charcas, piscinas, etc.) siguen incrementando la estadística asociada a fallecimientos registrados en el entorno acuático con 75 casos.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 97,93% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio inmediato.

## SISTEMA ES-ALERT

Además, Canarias ha culminado con éxito las pruebas del sistema de alerta público ES-Alert (conocido coloquialmente como 1-1-2 inverso) que permitirá hacer llegar avisos a la ciudadanía en cualquier parte del territorio con cobertura de telefonía móvil, ya sea 2G (GSM), 3G (UMTS), 4G (LTE) o 5G, y que faculta a Protección Civil Canarias (Dirección General de Seguridad y Emergencias) para el envío generalizado e inmediato de alertas dirigidas a aquellas personas que se encuentren en zonas afectadas por emergencias o catástrofes inminentes o en curso, facilitando de esta manera una respuesta mucho más rápida ante situaciones de especial gravedad.



# CECOES 1-1-2

## ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

El Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia (SAMVV), 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 CECOES 1-1-2, registró, durante el periodo del año 2022, un total de 15.653 incidentes gestionados todos ellos por las Técnicas de Atención a la Mujer Víctima de Violencia técnicas del ICI (TAM) presentes en las Salas Operativas.

Del total de incidentes gestionados, 10.238, el 59,9% supusieron situaciones de emergencia en la que hubo peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas y requirieron de la actuación inmediata de medios en el ámbito de la seguridad y emergencia para prestar auxilio a la víctima. El 19% fueron urgencias y un 21% se trataba de llamadas a modo de consulta al SAMVV.

El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) es un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible en todas las islas, durante las 24 horas del día, todos los días del año. Permanece conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad en el 1-1-2 y fue movilizadado en 1.954 ocasiones durante el año 2022.





# **COORDINACIÓN SANITARIA**



## SUC

El Servicio de Urgencias Canario (SUC), dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, atendió durante el año 2022 a un total de 366.781 personas que precisaban una asistencia sanitaria urgente o traslado a un centro sanitario, ya fuera por parte de la red de recursos sanitarios del SUC o a través de la consultoría que prestan los médicos y enfermeros coordinadores de este servicio.

El total de las peticiones de ayuda sanitaria gestionadas por el SUC ascendió a 382.645, un 3,13% más que el año anterior, con una media diaria de 1.048 peticiones atendidas, de las cuales 153.920 solicitudes, cuatro de cada diez, correspondieron a situaciones de emergencia sanitarias, priorizando el tiempo de asistencia a los afectados por el tipo de demanda, ya que en muchos de estos casos se trata de situaciones vitales, con movilización de algún recurso de la red de transporte sanitario.

Por otra parte, los coordinadores sanitarios resolvieron un total de 80.140 peticiones de ayuda desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias mediante la consultoría sanitaria -con el asesoramiento telefónico de los médicos y enfermeros-, sin necesidad de activar ningún recurso.





## SUC

Respecto a la tipología de 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 243.541 casos, y en menor medida por accidentes de diferente tipología, ya fueran de tráfico, deportivo o escolares, entre otros, con 48.015 incidentes.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 58% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 42%. Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron enero y julio con 41.837 y 33.228 respectivamente.

Tras analizar los datos anteriores, se observa una disminución de actividad general en el año 2022 con respecto al año anterior de Consultoría Médica sin Movilización de Recursos de un 13,4 %. Ello se debe fundamentalmente a la disminución de la consultoría relacionada con Covid, mientras que las demandas sanitarias con movilización de recursos en el global aumentaron un 9,7%.

Sanitarias 382.645	SIN Movilización de Recursos	Infosalud	10.949	2,9%
	23,8%	Consulta Medica	80.140	20,9%
1.048/Día	CON Movilización de Recursos	Emergencias	153.920	40,2%
		Urgencias Sanitarias	97.987	25,6%
		Transporte Sanitario Urgente	20.262	5,3%
		Transporte Interhospitalario	10.712	2,8%
	76,2%	Visita Domiciliaria	8.675	2,3%

Incidentes Sanitarios CON Movilización de Recursos	Cantidad	%
Enfermedad + Transporte	243.541	83,5%
Accidentes	48.015	16,5%
<b>TOTAL</b>	<b>291.556</b>	<b>100%</b>



## SUC

### Movilización de recursos sanitarios

Tipo de recurso movilizado	Cantidad	Media/día	%
Ambulancias Soporte Vital Básico	243.004	666	80,9%
Ambulancias Soporte Vital Avanzado	19.510	53	6,5%
Ambulancias Sanitarizadas	17.951	49	6,0%
Ambulancias Transporte	67	0	0,0%
Vehículo Asistencia Médica	7.719	21	2,6%
Vehículo Atención Domiciliaria	1.349	4	0,4%
Vehículo de Coordinación Sanitaria y VIR	807	2	0,3%
Helicóptero Medicalizado	1.085	3	0,4%
Avión medicalizado	840	2	0,3%
Personal de Atención Primaria	8.149	22	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>300.481</b>	<b>822</b>	<b>100%</b>

El SUC aumentó en un 8,48% las activaciones de recursos móviles. Las ambulancias de soporte vital básico concentraron el mayor volumen de actividad con la realización de 243.004 servicios. Le siguen las ambulancias medicalizadas que fueron activadas en 19.510 ocasiones y las ambulancias sanitarizadas, con 17.951 movilizaciones.

Los recursos aéreos 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 1.925 ocasiones. Los dos helicópteros medicalizados fueron activados 1.085 veces y el avión medicalizado un total de 840.

En ese sentido, los helicópteros incrementaron su actividad en un 9,3 % debido principalmente al incremento de los transportes interhospitalarios. Con respecto al avión medicalizado, su actividad en transportes interhospitalarios aumentó un 4 % con respecto al año anterior.

Con respecto a la isla de origen de los traslados de los helicópteros sanitarios en transportes interhospitalarios, el 26,98 % de las misiones corresponde a Lanzarote, el 25,60 % a Fuerteventura, el 16,76 % a La Palma, el 13,43% a El Hierro, el 8,96 % a La Gomera, el 4,25 % a Gran Canaria y el 4,02 % a Tenerife.



# SUC

## ATENCIÓN SANITARIA A MIGRANTES

Asimismo, el Servicio de Urgencias Canario ha coordinado los dispositivos sanitarios desplegados en los muelles de las islas para la atención de los migrantes que son rescatados por los servicios de salvamento, cuando se encuentran próximos a nuestras costas a bordo de pateras o cayucos en estado precario.

La organización de estos operativos sanitarios implica la movilización de recursos de soporte vital básico, sanitizado o medicalizado, cada vez que llega una embarcación a tierra, un total de 340, en el año 2022:

- Lanzarote/Archipiélago Chinijo: 152
- Gran Canaria: 118
- Fuerteventura: 58
- Tenerife: 7
- El Hierro: 4
- La Gomera: 1

Además de la valoración sanitaria de los migrantes, 14.456 en total, se realizaron numerosos traslados y posteriores asistencias en sus lugares de retención (incluidas en el apartado de actividad urgente).





# SUC

## MESA COVID

Durante el año 2022, hasta el 8 de noviembre, fecha en que finalizó el “Teléfono de Información Coronavirus” (900 112 061), se atendieron por esta línea 396.324 llamadas, de las que 267.527 fueron atendidas por los enfermeros y médicos del SUC específicos para esta materia (Nivel 2).

Asimismo, el SUC ha realizado un total de 5.214 pruebas Covid en domicilio en la isla de Tenerife en el primer cuatrimestre del 2022. Esta actividad finalizó el 30 de abril, momento en que la competencia de las mismas pasó a manos de la Gerencia de Atención Primaria de Tenerife.





## ACTIVIDAD DOCENTE Y FORMATIVA

Durante el año 2022, el SUC ha participado en 15 preventivos y simulacros. En cuanto a la actividad formativa, además del programa con Técnicos de Transporte Sanitario (TES), los alumnos de diferentes organizaciones e instituciones (FP, MIR, enfermería, Máster) realizaron prácticas en los recursos del SUC, en base a los convenios firmados con GSC. El número total de alumnos formados ha sido de 442.

Además, el SUC participó en los siguientes congresos y jornadas:

- Febrero: Participación en la tertulia nacional organizada por SEMES “El Volcán de La Palma desde diferentes ángulos”
- Marzo: Ponencia en el Congreso Internacional “COVID-19: ¿Qué hemos aprendido? Lecciones observadas en el proyecto NO FEAR”
- Mayo: “III Jornadas Nacionales de Analítica Sanguínea en Emergencias” y “XIII Jornadas de Seguridad y Emergencias de Los Realejos”
- Junio: “VIII Curso de Ventilación Mecánica No Invasiva” y “I Jornadas de Atención Humanitaria de Cruz Roja”
- Octubre: Primer Foro de los Servicios de Emergencias Prehospitalarias de España “Retos y Futuro de las Emergencias”
- Noviembre: “XIII Congreso SEMES Canarias -Experiencia Sanitaria en volcán de La Palma” y “XXIII Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria” La Palma

El personal del SUC recibió formación en cursos de:

- P.H.T.L.S. (Prehospital Trauma Life Support, Soporte Vital a la Víctima Traumática en ámbito Prehospitalario)
- "Experto en Asistencia Sanitaria a Múltiples Víctimas y Catástrofes"

Asimismo, el SUC llevó a cabo los siguientes proyectos:

- Digitalización de los partes asistenciales Parte I: implantación de la digitalización de los partes asistenciales en todos los recursos de soporte vital avanzado del SUC tanto terrestres como aéreos
- Elaboración y puesta en marcha del Código Ictus en los servicios sanitarios de la isla de El Hierro
- Certificación de Calidad, ISO 9001
- Unidad Modular de Atención a Emergencias en la Macaronesia (UMEMAC): reuniones online y presencial en la isla de Terceira (Azores)

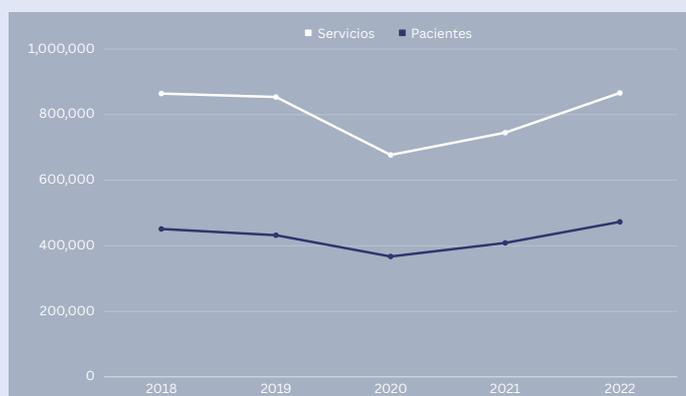


# TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

La Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) gestionó más de 860.000 servicios de pacientes en 2022, incluyendo en esta cifra los traslados de los pacientes desde su domicilio a los centros sanitarios y su regreso tanto en el caso de tratamientos prolongados de rehabilitación, radioterapia y diálisis, como en consultas médicas, pruebas diagnósticas, altas de centros sanitarios y hospital de Día.

En el año 2022 hicieron uso de este servicio de la Consejería de Sanidad, coordinado por la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), un total de 472.897 pacientes, lo que supone un incremento de más del 15% respecto al año anterior.

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.



TSNU CANARIAS							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Servicios	903.393	884.895	864.391	853.940	677.102	745.097	866.268
Pacientes	470.299	461.213	451.300	432.231	367.247	408.665	472.897



# TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

Entre los servicios realizados en el año 2022, las ambulancias del TSNU realizaron 802.770 traslados programados, el 92% del total, 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 17 puntos porcentuales respecto al año anterior.

El 8% restante, correspondió a los 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 mantenido en niveles similares respecto al año 2021 para este tipo de traslados.

En relación con la actividad por provincias, la MTSNU gestionó en la provincia de Las Palmas 447.838 servicios, lo que supone el 51%, mientras que en Santa Cruz de Tenerife se realizaron 418.430 servicios, el 49% del total.

	TSNU - Las Palmas						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Diferidos	18.302	19.747	19.953	19.862	22.260	31.195	33.943
Programados	468.774	462.242	450.617	421.687	305.528	354.241	413.395
<b>TOTAL</b>	<b>487.076</b>	<b>481.989</b>	<b>470.570</b>	<b>441.549</b>	<b>327.782</b>	<b>385.436</b>	<b>447.838</b>

	TSNU - Santa Cruz de Tenerife						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Diferidos	20.419	21.150	21.890	22.699	22.750	27.160	29.055
Programados	385.898	381.756	371.931	389.692	326.570	332.501	389.375
<b>TOTAL</b>	<b>416.317</b>	<b>402.906</b>	<b>393.821</b>	<b>412.391</b>	<b>349.320</b>	<b>359.661</b>	<b>418.430</b>



# TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

Por tipología de servicios, los traslados de pacientes que tienen prescrito algún tratamiento de rehabilitación fueron los más numerosos, con un 46% del total de la actividad.

Comportamiento TSNU Canarias por causas				
Causas	S/C de Tenerife	Las Palmas	TOTAL	%
Hemodiálisis	166.349	130.857	296.206	34%
Rehabilitación	166.600	229.417	396.017	46%
Consultas	25.030	36.612	61.642	7%
Radioterapia	3.219	3.991	7.210	1%
Quimioterapia	1.983	1.426	3.409	<1%
Pruebas diagnósticas	8.253	5.009	13.262	2%
Altas en planta	9.649	10.355	20.004	2%
Altas en Urgencias	12.506	17.567	30.073	3%
Hospital de día	9.145	2.792	11.937	1%
Otros	16.696	9.812	26.508	3%
<b>TOTAL</b>	<b>418.430</b>	<b>447.838</b>	<b>866.268</b>	<b>100%</b>





**SERVICIOS  
SOCIOSANITARIOS**



# FARMACOVIGILANCIA

En la Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios destacamos las actividades comprendidas en el Plan de Salud de Canarias:

## Centro Autónomo de Farmacovigilancia:

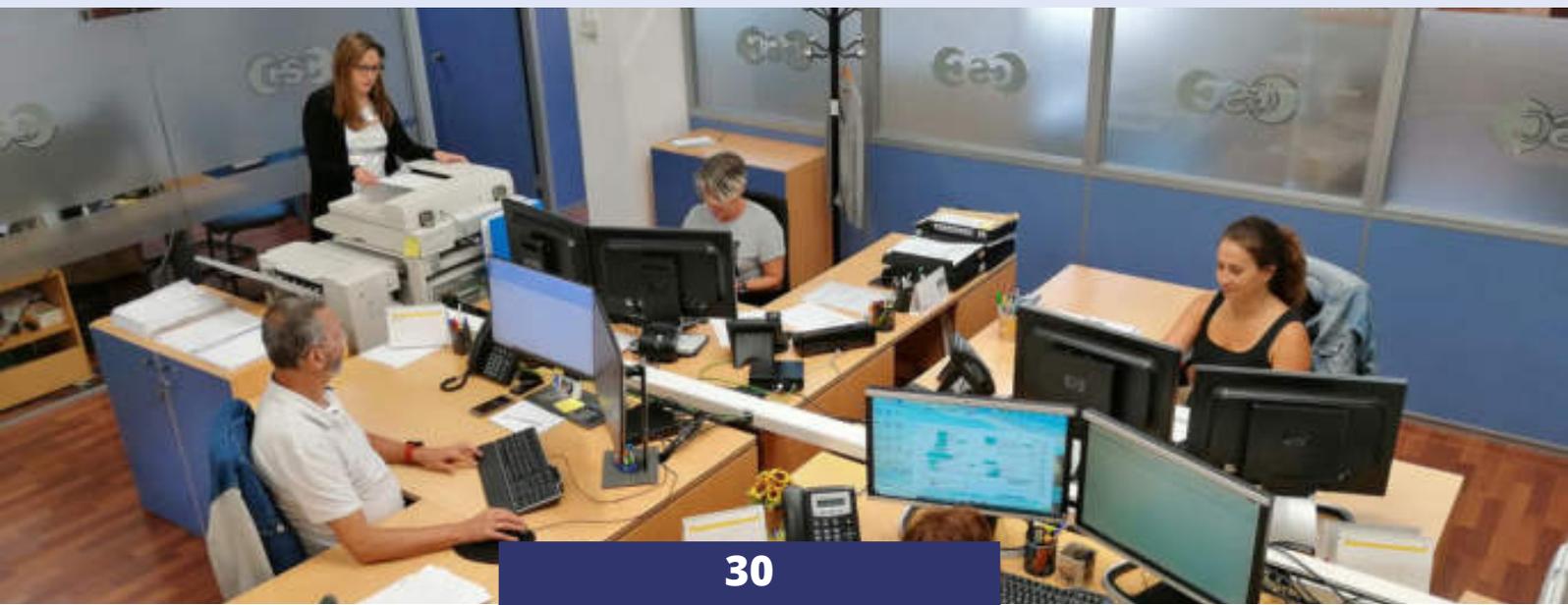
- Estrategia para el seguimiento de la seguridad de las vacunas frente a la COVID-19
- Informes periódicos de Farmacovigilancia sobre las vacunas COVID-19
- Difusión del programa de Farmacovigilancia
- Registro y procesamiento de casos notificados al CAFV de Canarias
- Guía de codificación del SEF-H Grupo de trabajo VIVAC
- Gestión de señales de farmacovigilancia
- PASARELA informática entre aplicación local y base nacional de Reacciones Adversas: SIRAM y FEDRA



# FACTURACIÓN

Las principales funciones de Recaudación y Facturación de GSC son:

- 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.





# FACTURACIÓN

- Servicios de colaboración y asistencia técnica al órgano recaudatorio del SCS en relación a asistencias sanitarias hospitalarias, Atención Primaria y Transporte Sanitario.

Para el desarrollo de las actividades, esta Unidad gestiona diferentes aplicativos informáticos propios de GSC, dirigidos a la captación de datos asistenciales por prestación de servicios de Transporte Sanitario, conocido como PGE-I12, así como aplicativos externos, los cuales sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria), SICH (Sistemas de Información de Conciertos Hospitalarios) y SefLogic (Gestión Económica), utilizado para la facturación del Transporte Sanitario.

## Notificaciones

La prestación de servicios de colaboración con el órgano recaudatorio del SCS otorga a esta empresa la actuación en materia de notificación de todas las liquidaciones realizadas en vía voluntarias por los diferentes centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad.

	NACIONAL				INTERNACIONAL			
	2022	2021	DEFERENCIA	%	2022	2021	DEFERENCIA	%
Contra 1º Intento	6.130.357,30	7.154.204,01	-1.023.846,81	-14,31%	3.596.806,53	1.434.724,39	2.162.102,14	150,70%
Contra 2º Intento	1.632.524,27	1.381.221,85	251.302,62	18,19%	1.809,08	298,47	1.511,41	100,00%
Propio Centro	710.111,19	891.059,41	-180.948,22	-20,31%	62.877,44	196.257,04	-133.379,60	-68,44%
Permisos (f)	15.696.331,46	16.121.735,80	-425.404,34	-2,7%	-	-	-	0,00%
Cobranza No Notificada (g)	10.025.104,31	3.973.495,53	6.051.608,78	152,30%	836.362,05	290.664,89	545.697,16	187,74%
<b>Total de notificaciones efectuadas</b>	<b>34.196.220,45</b>	<b>29.615.210,40</b>	<b>4.581.012,05</b>	<b>15,47%</b>	<b>4.497.875,90</b>	<b>1.824.944,79</b>	<b>2.672.931,11</b>	<b>146,46%</b>
Ausencia en Reporte	2.650.110,99	1.831.182,44	818.928,55	44,72%	-	666,97	-666,97	-100,00%
Dirección Incorrecta	1.000.968,19	833.825,23	167.142,96	19,92%	-	227,78	-227,78	-100,00%
Desconocidas	1.393.884,08	1.392.942,17	941,91	0,07%	227,78	121,53	106,27	100,00%
Faltadas	5.820,83	30.524,44	-24.703,61	-80,93%	227,78	-	104,27	100,00%
Otros Impedimentos (h)	1.313,62	188,72	1.124,90	100,00%	-	449.983,45	-	0,00%
<b>Total de Notificaciones infructuosas</b>	<b>5.061.228,01</b>	<b>3.895.640,50</b>	<b>1.165.587,51</b>	<b>29,92%</b>	<b>1.212.490,42</b>	<b>451.001,71</b>	<b>761.506,97</b>	<b>168,85%</b>
Errores de Unidad (i)	2.414,56	28.619,31	-26.204,75	-91,56%	12.216,45	72.170,00	-59.953,55	-83,02%
<b>Total Errores de Unidad</b>	<b>2.414,56</b>	<b>28.619,31</b>	<b>-26.204,75</b>	<b>-91,56%</b>	<b>12.216,45</b>	<b>72.170,00</b>	<b>-59.953,55</b>	<b>-83,02%</b>
<b>Total A Notificar</b>	<b>39.258.871,02</b>	<b>33.838.476,21</b>	<b>5.420.394,81</b>	<b>16,02%</b>	<b>12.296,45</b>	<b>2.440.116,50</b>	<b>-58.813,55</b>	<b>-83,02%</b>
<b>Saldo Real Notificado (j)</b>	<b>39.257.456,46</b>	<b>33.810.856,90</b>	<b>5.446.599,56</b>	<b>16,11%</b>	<b>5.722.850,55</b>	<b>2.375.946,50</b>	<b>3.274.794,05</b>	<b>133,77%</b>



# FACTURACIÓN

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 15.698.331,48€ en 2022 frente a 16.135.235,80€ del ejercicio 2021, originando una disminución del 2,71%.

Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos vienen dadas por un importe de 7.762.681,47 € durante el ejercicio 2022, viéndose el mismo disminuido en un 4,88%, siendo el importe notificado por la misma vía en 2021 de 8.715.425,66 € (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 710.111,19 €, han originado también un descenso en 2022 del 28,35%, en contraposición al ejercicio 2021 que arrojó un importe de 991.059.41 €.

Además, aquellas facturas cobradas y no notificadas arrojan para el 2022 una cifra de 10.025.104,31 € frente a 3.973.495,53 € de 2021, habiéndose por tanto originado un aumento de 152,30 % en el presente ejercicio.

En conclusión, en cuanto a las notificaciones fehacientes nacionales se refiere, se ha experimentado un aumento total del 14,69%.

En cuanto a notificaciones infructuosas nacionales, la cifra total asciende a 5.061.228,01 € en 2022 frente a los 3.995.640,50€ de 2021, originándose un incremento del 26,67%.

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.



# FACTURACIÓN

Por otro lado, en cuanto a notificaciones internacionales se refiere, se comprueba que existe un aumento en el ejercicio 2022 del 133,66% con respecto al 2021. Aquella notificación vía correo certificado ha experimentado un incremento del 125,34% posicionando la cifra en 3.598.636,41 € para el 2022, lo que origina un incremento de 2.163.613,55 € con respecto a 2021 (Correos 1º y 2º intento).

Las notificaciones en propio centro, por el contrario, experimentan una disminución en términos absolutos de 136.379,60 €, siendo la cifra en 2022 por este concepto de 62.877,44€, lo que se traduce en un 68,44% menos.

Finalmente, existe un incremento del 187,74% de facturas cobradas no notificadas, situándose en 836.362,05 € en 2022 frente a 290.664,89 € en 2021.

Por último, en cuanto a impedimentos internacionales se refiere, se comprueba que éstos han crecido en un 168,89%, lo que traducido en cifras absolutas asciende a 761.716,49 €, posicionándose la misma para el 2022 en 1.212.718,20 € frente a 451.001,71 € de 2021.

Se debe, tener en cuenta que, a los 30 días del envío de estas notificaciones extranjeras se procede a registrarlas como notificadas.

En términos de cantidad de facturas notificadas, se pone de manifiesto el incremento en el ejercicio 2021 de un 29,10 % de facturas notificadas nacionales y de un 1,58 % internacionales, tanto las notificaciones en firme como los impedimentos de éstas.



# FACTURACIÓN

## 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 FATURA	ACUMULADO ANUAL 2022	ACUMULADO ANUAL 2021	DIFERENCIA ABSOLUTA ANUAL	VARIACION RELATIVA ANUAL %	FACTURAS 2022	FACTURAS 2021	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
ACCIDENTES DEPORTIVOS	58.894,11	85.654,48	-26.760,35	-41,02%	262	165	97	58,79%
ACCIDENTES ESCOLAR	3.104,49	2.390,32	514,17	19,85%	25	18	7	38,89%
ACCIDENTE LABORAL	184.706,84	124.186,44	60.520,38	48,75%	819	777	42	5,41%
PRIVADOS ASESORADORIAS	246.082,08	296.296,48	-50.214,40	-16,95%	906	902	4	0,44%
PRIVADOS PACIENTES	389.827,26	527.294,80	-137.467,54	-26,07%	2.058	1.708	350	20,42%
PRIVADOS OTROS	72.354,60	34.332,67	38.021,93	110,93%	189	162	27	16,67%
ENTIDADES PARTICIPANTES	5.564,87	4.142,85	1.422,02	34,33%	38	19	19	97,37%
ACCIDENTES TRAFICO CONVENIO	2.559.401,36	2.567.685,12	-8.283,76	-0,32%	6.733	6.316	417	6,60%
ACCIDENTES TRAFICO NO CONVENIO	9.373,91	3.475,03	5.898,88	169,75%	80	28	52	185,71%
AGRESION	-	5.677,74	-5.677,74	-100,00%	-	14	-14	-100,00%
ENTIDADES COLABORADORAS	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
<b>Total facturación Exigible</b>	<b>3.509.109,02</b>	<b>3.231.247,89</b>	<b>277.861,13</b>	<b>8,60%</b>	<b>11.220</b>	<b>10.300</b>	<b>920</b>	<b>8,93%</b>
<b>% Exigible sobre total facturado</b>	<b>71,74%</b>	<b>70,18%</b>						
ASISTIDOS COMUNITARIOS	1.248.629,45	1.035.754,02	212.875,42	20,55%	3.437	3.161	276	8,73%
CONVENIO BILATERAL	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
DESPLAZADOS COMUNITARIOS	77.666,16	111.520,65	-33.854,49	-30,34%	173	477	-304	-63,73%
ACCIDENTE ESCOLAR INES	7.465,08	14.754,78	-7.289,70	-49,28%	59	113	-54	-47,78%
ACCIDENTE LABORAL INES	986,39	450,72	535,67	100,00%	8	2	6	300,00%
EMIGRANTES INDOCUMENTADOS	-	831,75	-831,75	-100,00%	-	5	-5	-100,00%
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA	-	741,08	-741,08	-100,00%	-	8	-8	-100,00%
MUTUALISTAS DEL SCS	47.552,39	185.530,08	-137.977,69	-74,37%	261	805	-544	-67,58%
Grupo 19 (Sin datos Históricas)	-	22.851,61	-22.851,61	-100,00%	-	24	-24	-100,00%
SCS	-	123,51	-123,51	-100,00%	-	1	-1	-100,00%
<b>Total facturación No Exigible</b>	<b>1.382.340,27</b>	<b>1.372.657,57</b>	<b>9.682,70</b>	<b>0,71%</b>	<b>3.896</b>	<b>4.594</b>	<b>-698</b>	<b>-15,21%</b>
<b>% No Exigible sobre total facturado</b>	<b>28,26%</b>	<b>29,82%</b>						
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>4.891.450,09</b>	<b>4.603.905,50</b>	<b>287.544,59</b>	<b>6,25%</b>	<b>15.156</b>	<b>14.924</b>	<b>232</b>	<b>1,55%</b>



# FACTURACIÓN

En 2022 existe una mejora en la facturación total del transporte sanitario a fecha de cierre del ejercicio de 287.544,59 € acumulada anual con respecto al ejercicio anterior, pasando de 4.603.905,50 € en 2021 a 4.891.450,09 € en el 2022, del exigible más el no exigible, lo que supone, con respecto al ejercicio anterior, un incremento del 6,25%. En relación al número de liquidaciones ha habido un incremento del 1,55 %, es decir, 232 facturas más, pasando de 14.924 documentos emitidos en 2021, frente a 15.156 en 2022.

Según sea la facturación Exigible o No Exigible, a fecha de cierre del año 2022, lo más destacado a señalar es lo siguiente:

## EXIGIBLE:

En la comparativa entre el importe acumulado facturado entre 2021 y 2022 se observa un incremento de 277.861,89€, un 8,62% más, de 3.231.247,93€ se ha pasado a 3.509.109,82€ en el importe facturado acumulado, siendo la variación similar en el nº de facturas, pasando de 10.330 facturas en 2021 a 11.220 en 2022, un 8,62% más.

El porcentaje del Exigible sobre el total facturado representa un 71,74% en 2022, respecto al 70,18% en 2021, lo que repercutirá en unos mayores ingresos para el SCS

## NO EXIGIBLE:

Aunque ha habido una reducción en el número de facturas al cierre de 2022 de un -14,32%, pasando de 4.594 en 2021 a 3.936 en 2022, en el importe prefacturado ha habido un incremento, pasando de 1.372.657,57 € en 2021 a 1.382.340,27€ en 2022, alcanzando un incremento del 0,71%.



# GESTIÓN ECONÓMICA

La Unidad de Gestión Económica es responsable del área fiscal, contable, financiera y presupuestaria. Durante el ejercicio 2022 se han iniciado los trabajos necesarios para converger hacia un programa de gestión económica integral que aglutine toda la información económica de la sociedad.

## Compras

El total de expedientes de compra tramitados asciende a 861 expedientes, siendo de 544 expedientes de suministros y 317 expedientes de compras. La actividad ha crecido con respecto al año anterior en un 2,87%, siendo el incremento de expedientes de compra del 17,41% mientras que el de suministros ha descendido un -4,06%.

### Expedientes de compras:

El total de expedientes asciende a 317. Su desglose por divisiones es el siguiente: GER presenta el 35% del total de expedientes, seguido del CECOES con un 26% y el SUC con un 21%. RRHH sólo representa el 9% y el DEA el 9%.

Si atendemos a los importes, el total ejecutado a ascendido a 300.947,45 euros. Por divisiones el CECOES representa el 40% del total, GER el 37%, el SC el 17%, el DEA el 5% y RRHH el 1%.

### Expedientes de suministros:

El total de expedientes asciende a 591, de los cuales el 49% son suministros de agua, el 43% suministros de material de oficina, el 6% folios y el 2% tóner. Por importes, el total de lo contratado asciende a 15.166,41 euros.



# APOYO A LA GESTIÓN



■ **ATENCIÓN  
PERSONALIZADA**

■ **COMUNICACIÓN**

■ **TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN**

■ **GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA**

■ **RECURSOS HUMANOS**



# 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.

En 2022 fueron tramitadas 356 reclamaciones, 43 más que en 2021, es decir, un 13,74% más. Las quejas del TSNU son las más numerosas con 202, lo que representa un 65,44% del total, aunque este año descendieron en un 13% y representan el 0,022 del total de servicios realizados.

En cambio, las reclamaciones del SUC han aumentado, pasando de 78 a 145, un 85,9% más que el año anterior. A pesar del incremento porcentual destacable, en términos nominales supone haber recibido 67 reclamaciones más en un año. Este incremento se debe fundamentalmente a que las demandas sanitarias con movilización de recursos aumentaron un 9,7% en 2022 (25.762 demandas más, con movilización de recursos), lo que se ve reflejado también en las reclamaciones. Aun así, el número de reclamaciones suponen el 0,037% del total de demandas sanitarias atendidas y un 0,049% sobre el total de demandas con movilización de recursos.





# ATENCIÓN PERSONALIZADA

Clasificación de las reclamaciones según el motivo de la queja:

- Transporte Sanitario No Urgente:

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Denegación del transporte	48	27	21
Lista de espera	49	6	43
Tardanza de ambulancia	40	20	20
Trato de la dotación	15	8	7
Otros	50	36	14

- Transporte Sanitario Urgente:

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Trato de la dotación	37	19	18
Tardanza de ambulancia	40	14	26
Denegación de ambulancia	17	2	15
Trato médico coordinador	11	4	7
Otros	40	23	17

Por último, las reclamaciones relacionadas con el CECOES, a pesar de registrar un llamativo incremento del 250%, en términos nominales supone un crecimiento real de 7 reclamaciones en 2022, en el que el número de incidentes creció en 11.391 con respecto a 2021.

Reclamaciones	LPA 2022	TFE 2022	CANARIAS 2022	CANARIAS 2021	Variación CANARIAS	%
Reclamaciones SUC	62	83	145	78	+67	85,90%
Reclamaciones TNU	97	105	202	233	-31	-13,30%
Reclamaciones 1-1-2	2	7	9	2	+7	250%
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>161</b>	<b>195</b>	<b>356</b>	<b>313</b>	<b>+43</b>	<b>13,74%</b>

## Certificados de asistencia y otras informaciones:

Los certificados de asistencia suponen casi la mitad de los expedientes que gestiona esta Unidad, con un 49,77%. En cuanto al trámite de Otras Informaciones, se mantiene la cifra de 201 expedientes, la mayoría relacionados con peticiones de policías judiciales/juzgados que solicitan grabaciones o informes al Centro Coordinador 1-1-2.



# COMUNICACIÓN

Los técnicos de Comunicación e Imagen llevan a cabo una labor informativa a través de la atención a los medios de comunicación, portavocía del 1-1-2, 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 y portal de noticias del Gobierno, así como con la elaboración de contenidos, su gestión y seguimiento 24 horas en las redes sociales Twitter e Instagram del 1-1-2 y canales de YouTube de 1-1-2 y SUC.

Por otra parte, la labor de difusión y divulgación de los principales servicios de la empresa pública, SUC y 1-1-2, contempla la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas, así como a centros educativos donde se imparten charlas formativas de emergencias, autoprotección y primeros auxilios. Además, desde la Unidad de Comunicación se lleva a cabo la organización y coordinación de la actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas, así como acciones principales relacionadas con la comunicación externa de GSC, entre otras.

La elaboración del boletín mensual de la empresa y de la memoria anual, la organización de las campañas promocionales y la supervisión de la aplicación de la identidad corporativa, tanto de GSC como de sus divisiones, forman parte de las acciones de comunicación interna que lleva a cabo esta Unidad.





# COMUNICACIÓN

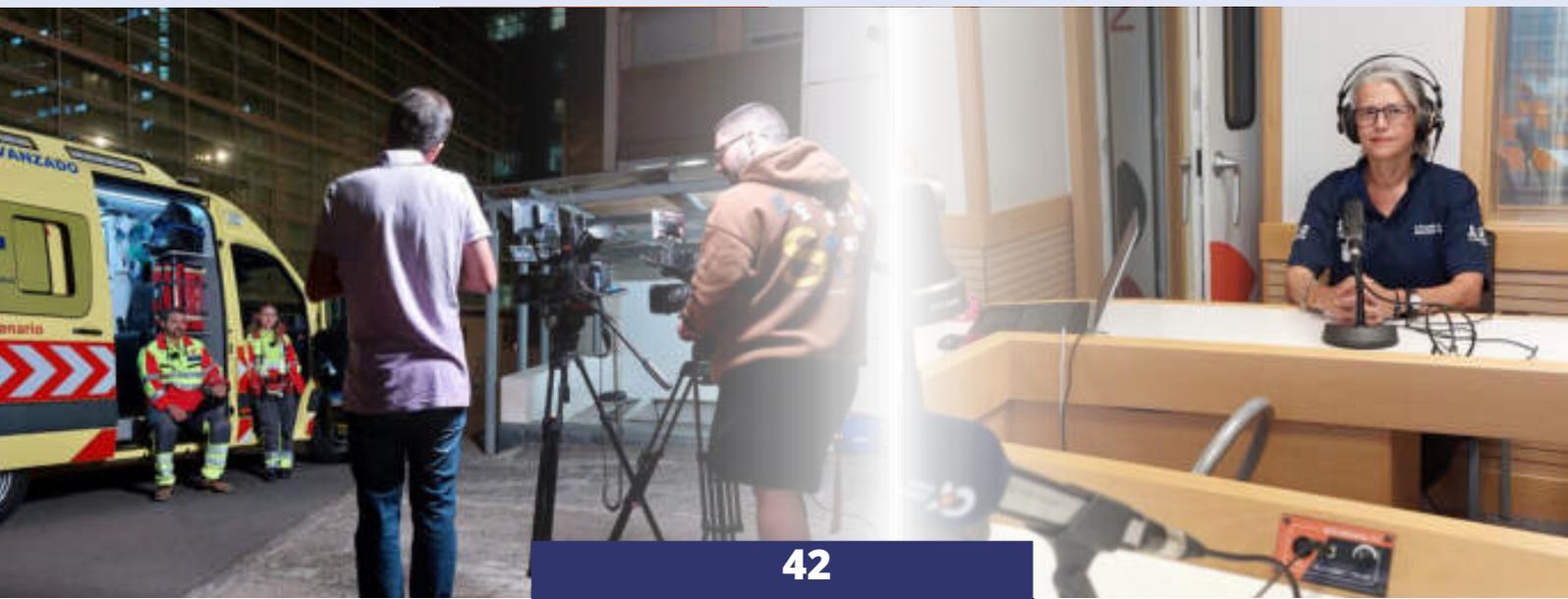
Durante el año 2022 esta Unidad realizó 1.073 notas de prensa de incidentes rutinarios y 63 notas de prensa de actividad de los servicios y de activación de planes de emergencias. Asimismo, gestionó un centenar de entrevistas del SUC y del 1-1-2 en medios de comunicación.

El servicio de portavocía que realizan las técnicas contempla la intervención en directo en más de una veintena de emisoras de radio y televisión, con la crónica de sucesos del día y mantiene una línea de comunicación continua con los medios de 7:00h a 20:30h todo el año.

Asimismo, esta Unidad llevó a cabo la cobertura informativa de 46 alertas meteorológicas y 9 alertas por riesgo de incendio forestal decretadas por el Gobierno de Canarias, lo que contempla, publicación de alertas y recomendaciones a la población a través de notas de prensa, webs oficiales, redes sociales y crónicas en medios de comunicación.

Por otra parte, se elaboraron contenidos de primeros auxilios para 8 campañas informativas del SUC y contenidos con consejos de autoprotección para 9 campañas del 1-1-2, con material audiovisual de más de 50 eventos diferentes, siguiendo el formato de videoconsejos principalmente, con el objetivo de inculcar la cultura de las emergencias en la población a través de su difusión en redes sociales.

Además, se gestionaron 15 charlas virtuales del 1-1-2 dirigidas a alumnos de ESO y FP en centros educativos y 4 talleres de primeros auxilios del SUC para alumnos de primaria y ESO.





# COMUNICACIÓN

## ANÁLISIS DE IMPACTOS EN REDES SOCIALES

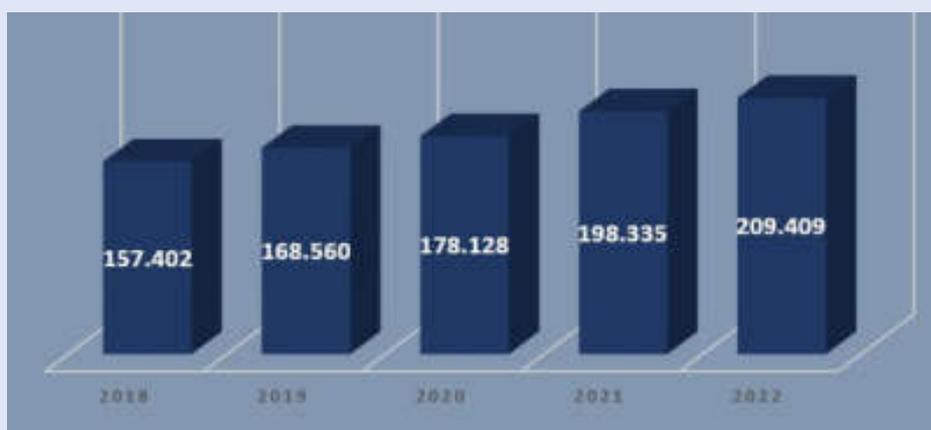
### Twitter @112canarias

El @112canarias es el perfil con mayor número de seguidores del Gobierno de Canarias y a fecha 31/12/2022 cuenta con 209.409 seguidores lo que ha supuesto un aumento de 5,73 % en el último año.

En cuanto al índice de influencia en esta red social, se sitúa en el número 9 entre 138 perfiles de servicios públicos de España. En lo que se refiere a los perfiles más influyentes en el Archipiélago, y, siguiendo los datos publicados por la web topinfluencers.es, el perfil @112canarias ocupa el primer puesto de un total de 138 en el sector de los servicios públicos.

Las visitas de los usuarios de Twitter en 2022 al perfil @112canarias se incrementaron en un 46,27%, lo que supone un aumento de más de 3.000.000.

### Evolución anual del número de seguidores:





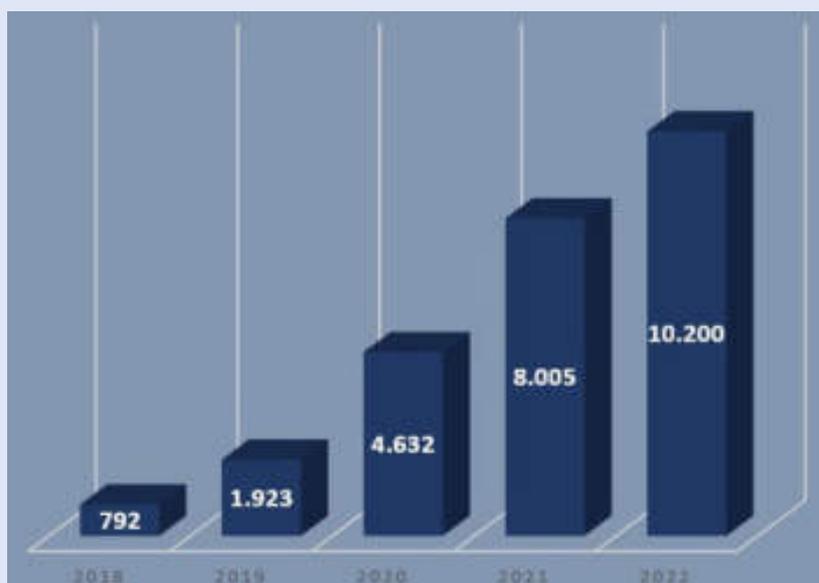
# COMUNICACIÓN

## Instagram 1-1-2 Canarias

El año 2022 ha finalizado con 10.200 seguidores y se han realizado 255 nuevas publicaciones, un 11,61 % más que en año anterior, rozando el millar en total.

Las publicaciones del perfil de Instagram del 1-1-2 Canarias obtuvieron 31.505 “me gusta”, un 16,51% más que 2021, y los videos publicados se visualizaron en 173.057 ocasiones, con un incremento del 37,82%.

### Evolución anual del número de seguidores:

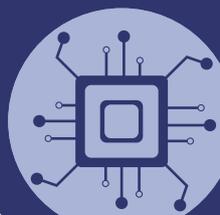


## YouTube 1-1-2 Canarias

El canal YouTube del 1-1-2 Canarias cerró el año con 52 nuevos vídeos, 3.200 suscriptores y 9.456 reproducciones.

## YouTube SUC Canarias

El canal de YouTube del SUC, que contiene videoconsejos de primeros auxilios elaborados por esta Unidad con la colaboración de los coordinadores sanitarios del SUC se mantuvo en los mismos niveles de actividad del año anterior



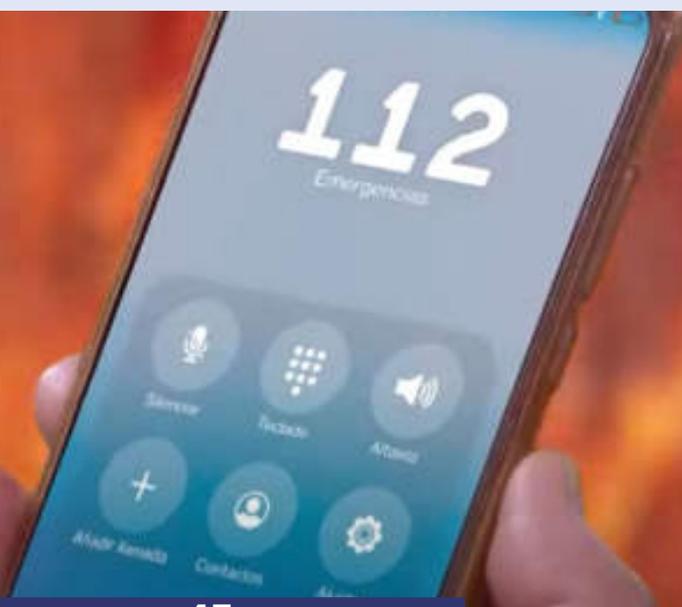
# TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

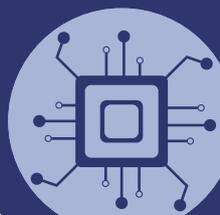
Durante el año 2022, el trabajo de esta Unidad se ha dividido entre la atención de incidencias o peticiones de los usuarios, el mantenimiento de la infraestructura tecnológica que sustenta los distintos servicios y la implantación de nuevos elementos tecnológicos. Por su parte, el área de gestión de proyectos se ha centrado en apoyar a las divisiones de la empresa en la implantación de nuevos servicios.

A nivel corporativo, se ha finalizado el despliegue del nuevo modelo de “centralita en la nube” que permite el uso de comunicaciones unificadas y la posibilidad de activar extensiones telefónicas en cualquier lugar con conexión a Internet.

Por otra parte, se ha puesto en marcha el nuevo software de gestión económica, en colaboración con la División Económica Administrativa con el aporte de la infraestructura virtual necesaria por parte de esta Unidad mientras que el área económica ha trabajado en el ámbito funcional.

Además de estas actuaciones, se ha continuado con la renovación tecnológica de la infraestructura que da soporte a los servicios de GSC, tanto a nivel de sistemas como de redes y seguridad.





# TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

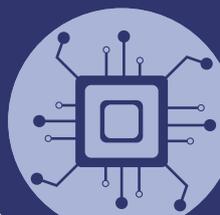
## Actuaciones en el Centro Coordinador

En el marco del 1-1-2 Canarias, se han llevado a cabo actuaciones relacionadas con los requisitos de seguridad física y ciberseguridad, como principales prioridades durante 2022.

En este contexto, se ha comenzado a desplegar el nuevo modelo de ciberseguridad aplicable a los distintos servicios y se ha continuado con el proceso de implementación del nuevo Esquema Nacional de Seguridad y otras normativas de seguridad de obligado cumplimiento. En el terreno de herramientas, se han desplegado nuevas soluciones destinadas al control de posibles ataques de Ransomware.

Dentro de este nuevo Plan de Ciberseguridad, se ha licitado una ampliación del actual sistema de copias de seguridad para disponer de una copia adicional offline, que permite que los datos sensibles queden fuera del alcance de un ataque malicioso una vez almacenados. Asimismo, se ha puesto en marcha el nuevo modelo de grabadoras de audio para ambas salas operativas que garantiza la compatibilidad con las grabaciones existentes.

Por otra parte, se ha dado curso a varias licitaciones destinadas a garantizar la actualización tecnológica del CECOES 1-1-2, como la adquisición de licencias AZURE para servicios deslocalizados y la tramitación del expediente para renovación de las torres de comunicaciones situadas en ambas sedes del Centro Coordinador.



# TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## Actuaciones en la División del SUC

Una vez concluida la primera fase de la implantación del Parte Asistencial Digital en 2021, se ha procedido a licitar la ampliación de licencias para dar cobertura al 100% de los vehículos de transporte sanitario urgente, además de la aplicación necesaria para garantizar el acceso al Parte Asistencial a los centros de destino.

Esto permite, en casos concretos, la interacción de especialistas del centro de referencia con el personal sanitario durante el transporte del paciente, además de garantizar la adecuada gestión de los datos sensibles asociados al parte asistencial.

En el ámbito de la Mesa de Transporte, ha sido necesario desplazar el centro de gestión de servicios como consecuencia de las obras que se están realizando en el Hospital Juan Carlos I. El traslado se ha realizado de forma transparente gracias a la virtualización del puesto de trabajo y de los servicios vinculados.

Asimismo, se ha concluido el proceso de licitación para el desarrollo de la nueva aplicación de gestión, permitiendo así adquirir un nuevo aplicativo acorde a las necesidades del servicio.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, llevando a cabo, de modo genérico, y entre otras, las siguientes actividades:

- Tramitación de los procedimientos de contratación que la entidad precise, velando por la regularidad de todo el proceso y su conformidad a derecho, así como cuantas tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión fuesen precisas para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.
- Control de los vencimientos de contratos y convenios existentes, así como de comunicar esta situación y recabar la conformidad de cada una de las Divisiones que soporta el gasto de las posibles -en su caso- prórrogas o resoluciones.
- Gestión de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo -además- un control continuado sobre las renovaciones que se precisen de cada una de las pólizas en las que GSC aparece como tomadora.





# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Labor de asesoramiento continua 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.
- 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, el personal de esta Unidad cuentan con poderes de representación.
- Ejercer las acciones de interlocución con los Despachos de Abogados externos contratados para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil.
- Asimismo, se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria (carácter mensual) tiene aquellos proveedores que prestan determinados servicios a GSC.



# RECURSOS HUMANOS

Las principales funciones que desempeña el departamento de Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Prevención son:

- **Organización y planificación del personal:** planifica las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las divisiones que la componen, diseñando los puestos de trabajo oportunos, definiendo funciones y responsabilidades siempre en coordinación con cada división, analiza los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.
- **Reclutamiento:** planifica, organiza, diseña y ejecuta los sistemas de reclutamiento una vez definidas las necesidades de personal en cada momento.
- **Selección:** Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas de selección, establecidas en cada momento en coordinación con las diferentes divisiones de la empresa y, en cada caso, siguiendo lo marcado en el Convenio Colectivo de la empresa para los procedimientos de contratación.





# RECURSOS HUMANOS

- **Formación:** la formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes. Se establecen las necesidades de cada División, encuadrándolas en un Plan Anual de Formación.
- **Evaluación del desempeño y control del personal:** desde recursos humanos se controlan aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.
- **Administración del personal:** gestiona todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LA PLANTILLA												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOV	NOV
2022	377	356	353	330	312	319	320	314	316	311	316	314
2021	348	346	342	335	334	327	337	338	330	327	327	363
2020	293	299	367	370	369	315	317	342	345	341	345	347
2019	280	285	286	284	289	289	289	290	285	291	291	292

DISTRIBUCIÓN POR EDAD						
EDADES	Menos 18	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	Más de 55
Porcentaje	0%	0%	8%	18%	46%	28%

DISTRIBUCIÓN POR SEXO		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
54%	46%	100%



[www.gscscanarias.com](http://www.gscscanarias.com)



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



**Gobierno de Canarias**