



G CONSELLERIA
O D'HISENDA I
I ADMINISTRACIONS
B PÚBLIQUES
/ DIRECCIÓ GENERAL
D'EMERGÈNCIES I
INTERIOR



**SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓ
D'EMERGÈNCIES 112 DE LES ILLES
BALEARS**



GOIB



MEMÒRIA D'ACTIVITAT 2016



GOIB



786.338 telefonades entrants

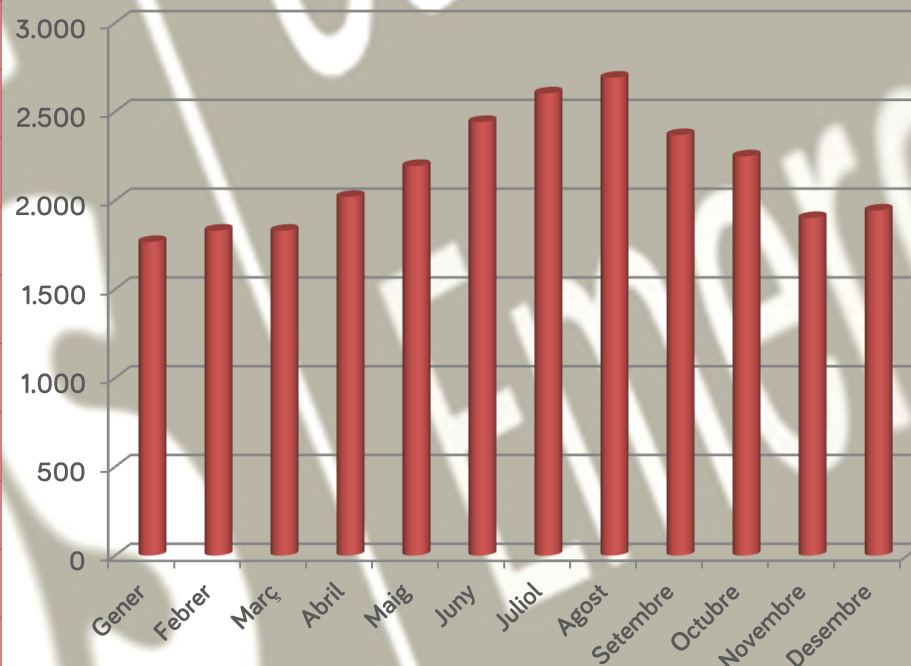
208.180 incidents gestionats

TELEFONADES ENTRANTS I MITJA DIÀRIA



GOIB

	Telefonades entrants	Mitja diària
Gener	54.741	1.766
Febrer	51.227	1.830
Març	56.667	1.829
Abril	60.567	2.020
Maig	68.009	2.194
Juny	73.235	2.442
Juliol	80.701	2.603
Agost	83.279	2.691
Setembre	70.992	2.368
Octubre	69.665	2.248
Novembre	57.015	1.901
Desembre	60.240	1.943
TOTAL	786.338	2.153



COMPARATIVA TELEFONADES ENTRANTS 2015-2016



GOIB

	2015	2016
Gener	60.589	54.741
Febrer	56.668	51.227
Març	67.156	56.667
Abril	67.351	60.567
Maig	68.082	68.009
Juny	83.019	73.235
Juliol	85.257	80.701
Agost	88.200	83.279
Setembre	76.171	70.992
Octubre	72.949	69.665
Novembre	60.627	57.015
Desembre	58.448	60.240

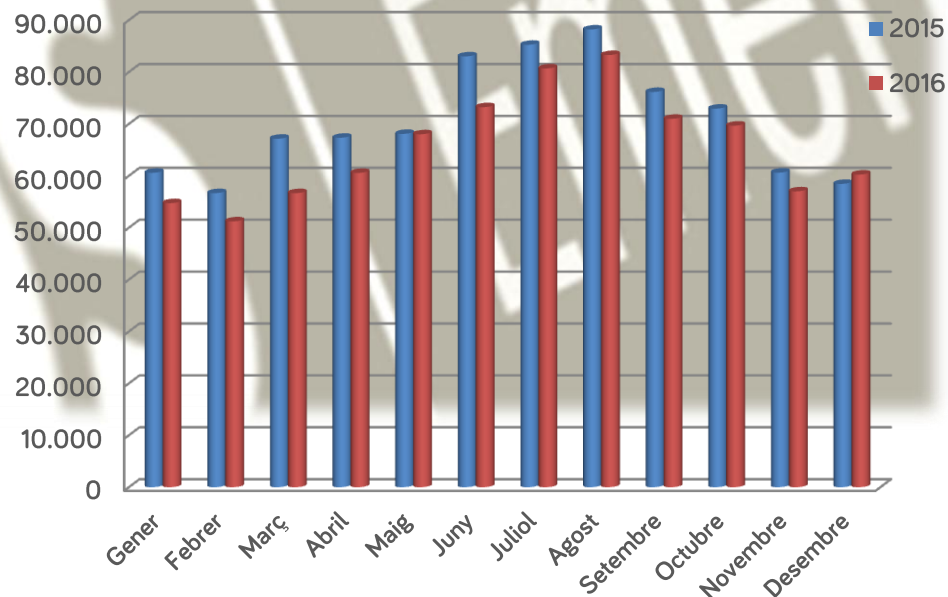
2015

844.517

2016

786.338

El 2016 han disminuït un 7,40% les telefonades entrants respecte l'any anterior

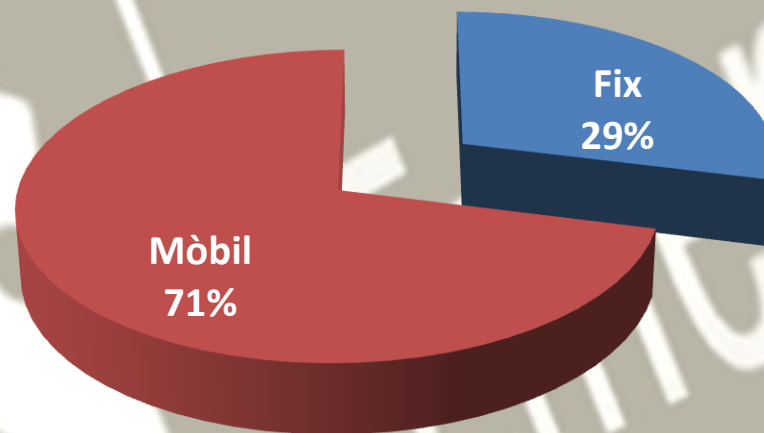


DISTRIBUCIÓ TELEFONADES ENTRANTS FIXOS/MÒBILS



GOIB

	Fix	Mòbil
Gener	17.662	37.079
Febrer	15.561	35.666
Març	17.565	39.102
Abril	18.292	42.275
Maig	19.953	48.056
Juny	19.641	53.594
Juliol	19.451	61.250
Agost	18.866	64.413
Setembre	17.688	53.304
Octubre	20.936	48.729
Novembre	19.170	37.845
Desembre	22.416	37.824
TOTAL	227.201	559.137



TELEFONADES ATESES (en segons) I TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA



GOIB

	Total ateses	Contestades	Ateses Sistema Automàtic	T' mitjà resposta (en seg)
Gener	45.157	34.439	10.718	4,86
Febrer	42.723	32.553	10.170	4,87
Març	47.221	37.180	10.041	4,99
Abril	50.840	40.381	10.459	5,60
Maig	57.332	45.722	11.610	5,86
Juny	61.337	50.033	11.304	7,14
Juliol	67.452	54.082	13.370	7,47
Agost	68.932	54.006	14.926	8,18
Setembre	59.003	45.793	13.210	7,31
Octubre	58.112	45.573	12.539	7,18
Novembre	47.337	37.178	10.159	6,47
Desembre	49.247	39.681	9.566	8,60
TOTAL	654.693	516.621	138.072	6,54

Total telefonades ateses
2016

654.693

83,26%
de les entrants

Temps mitjà de
resposta 2015

5,12 seg

Temps mitjà de
resposta 2016

6,54 seg



GOIB

	Abandonades		Total Abandonades
	< 5 "	> 5 "	
Gener	9.080	504	9.584
Febrer	8.080	424	8.504
Març	8.935	511	9.446
Abril	9.041	686	9.727
Maig	9.640	1.037	10.677
Juny	10.071	1.827	11.898
Juliol	11.066	2.183	13.249
Agost	11.336	3.011	14.347
Setembre	9.973	2.016	11.989
Octubre	9.866	1.687	11.553
Novembre	8.549	1.129	9.678
Desembre	9.328	1.665	10.993
TOTAL	114.965	16.680	131.645

Total telefonades abandonades 2016

131.645

16,74%
de les entrants

Abandonades abans de 5"

114.965
(14,62%)

Abandonades després de 5"

16.680
(2,12%)



GOIB

	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	Total
Gener	517	5.676	6.641	12.834
Febrer	540	4.873	5.529	10.942
Març	610	5.512	6.459	12.581
Abril	636	4.746	6.798	12.180
Maig	876	5.912	8.881	15.669
Juny	848	5.236	9.206	15.290
Juliol	856	4.383	9.985	15.224
Agost	1.219	3.914	9.008	14.141
Setembre	856	3.970	8.080	12.906
Octubre	1.319	5.720	8.084	15.123
Novembre	950	5.662	6.501	13.113
Desembre	868	7.599	6.659	15.126
TOTAL	10.095	63.203	91.831	165.129

6,11% BROMES

**38,27%
PRODUÏDES
XARXA**

**55,61%
MARCACIÓ
ERRÒNIA**

TEMPS MIJÀ D'ACTIVACIÓ DE RECURSOS



GOIB

	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies
Gener	01:28	01:56	02:04	02:33
Febrer	01:30	01:44	01:57	02:52
Març	01:24	01:48	02:35	02:40
Abril	01:33	01:46	02:16	02:44
Maig	01:30	01:44	02:27	02:41
Juny	01:26	01:44	02:13	02:32
Juliol	01:27	01:39	02:07	02:39
Agost	01:36	01:41	02:11	02:25
Setembre	01:36	01:51	02:23	02:55
Octubre	01:39	01:38	01:53	02:39
Novembre	01:30	01:43	01:59	02:52
Desembre	01:26	01:48	01:56	02:56
TOTAL	01:30	01:45	02:10	02:42

Temps mitjà d'activació recursos incidents P1 i P2: 1:38

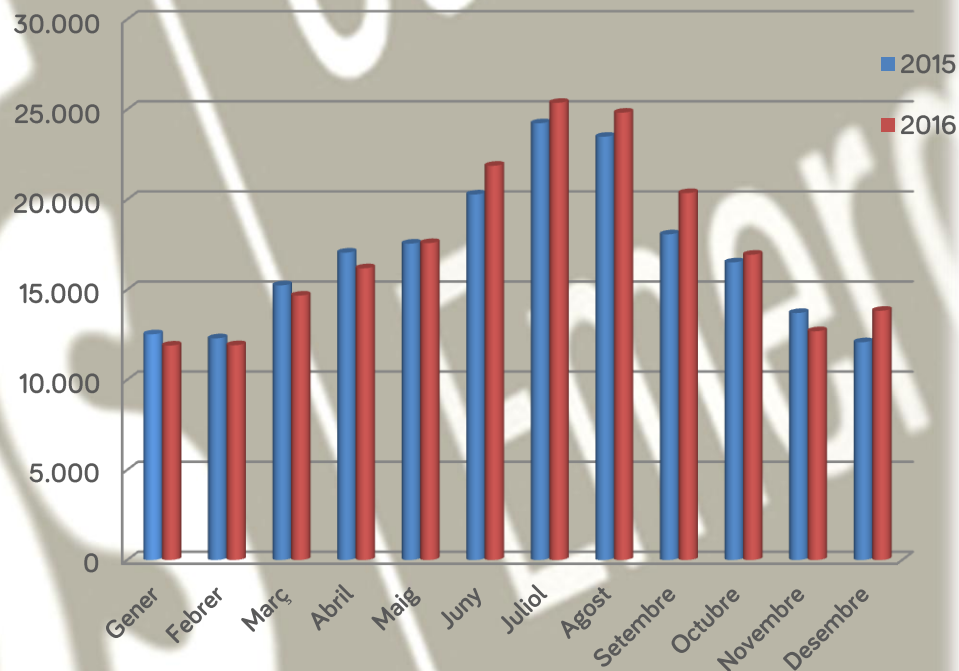
COMPARATIVA INCIDENTS GESTIONATS 2015-2016

(totes les prioritats)



GOIB

	2015	2016
Gener	12.525	11.901
Febrer	12.303	11.920
Març	15.240	14.673
Abril	17.059	16.190
Maig	17.556	17.589
Juny	20.287	21.879
Juliol	24.236	25.371
Agost	23.489	24.825
Setembre	18.074	20.362
Octubre	16.518	16.942
Novembre	13.711	12.696
Desembre	12.087	13.832
TOTAL	203.085	208.180

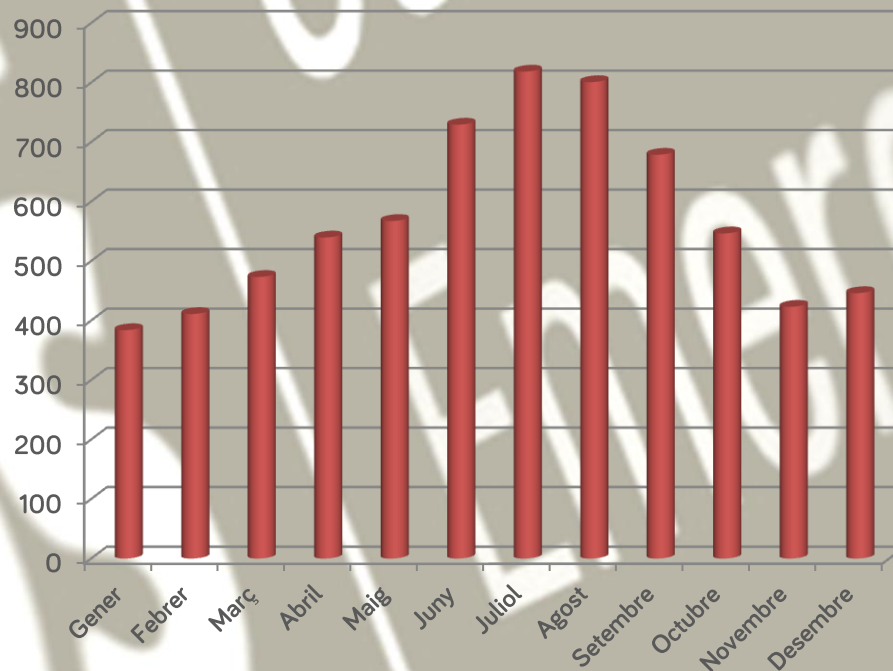


MITJA DIÀRIA INCIDENTS



GOIB

	Incidents	Mitja diària
Gener	11.901	384
Febrer	11.920	411
Març	14.673	473
Abril	16.190	540
Maig	17.589	567
Juny	21.879	729
Juliol	25.371	818
Agost	24.825	801
Setembre	20.362	679
Octubre	16.942	547
Novembre	12.696	423
Desembre	13.832	446
TOTAL	208.180	568



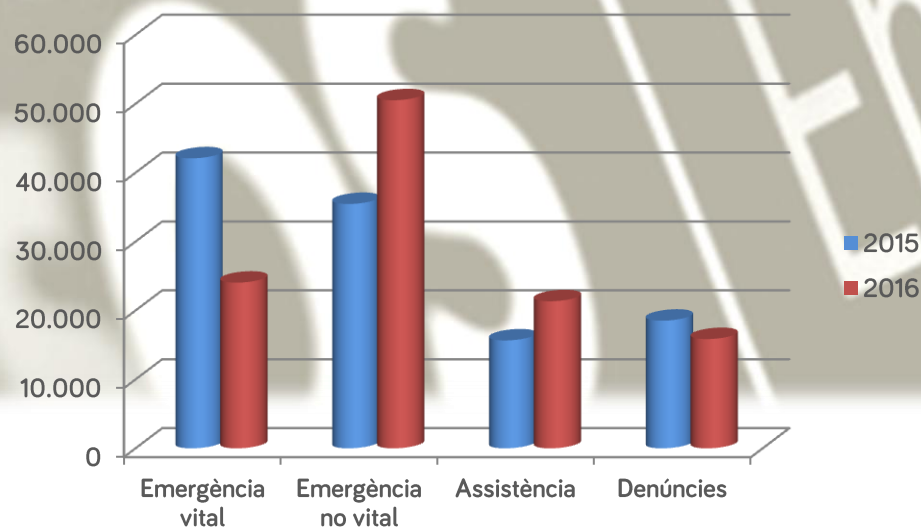
COMPARATIVA INCIDENTS PER PRIORITATS 2015-2016

(prioritats 1 a 4)



GOIB

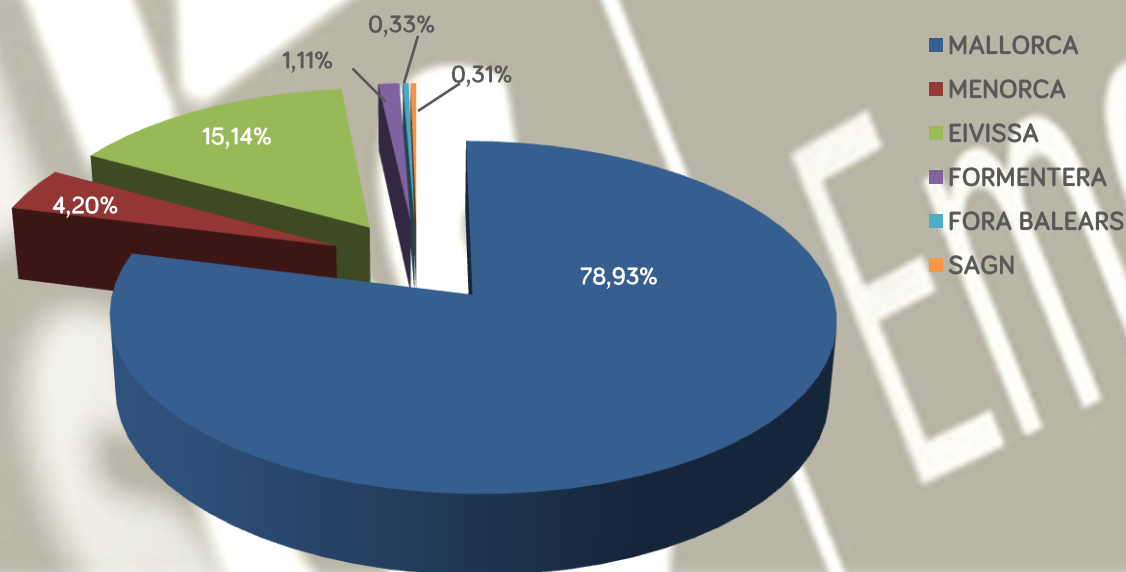
	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies	TOTAL
2015	42.092	35.465	15.659	18.526	111.742
2016	24.043	50.519	21.347	15.858	111.767





GOIB

MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN	TOTAL
88.213	4.689	16.916	1.240	366	343	111.767

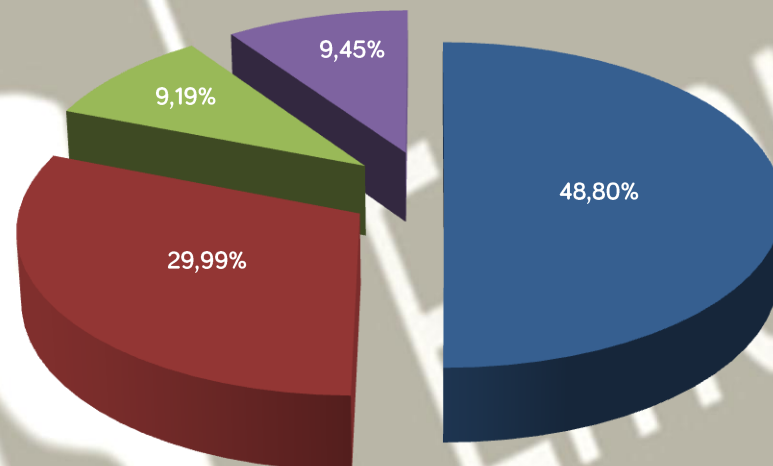




GOIB

Seguretat ciutadana	54.543
Assistència sanitària	33.524
Foc, salvament i rescat	10.270
Ordenances municipals	10.557

■ SEGURETAT CIUTADANA
■ FOC, SALVAMENT I RESCAT
■ ASSISTÈNCIA SANITÀRIA
■ ORDENANCES MUNICIPALS



INCIDENTS PER IDIOMES

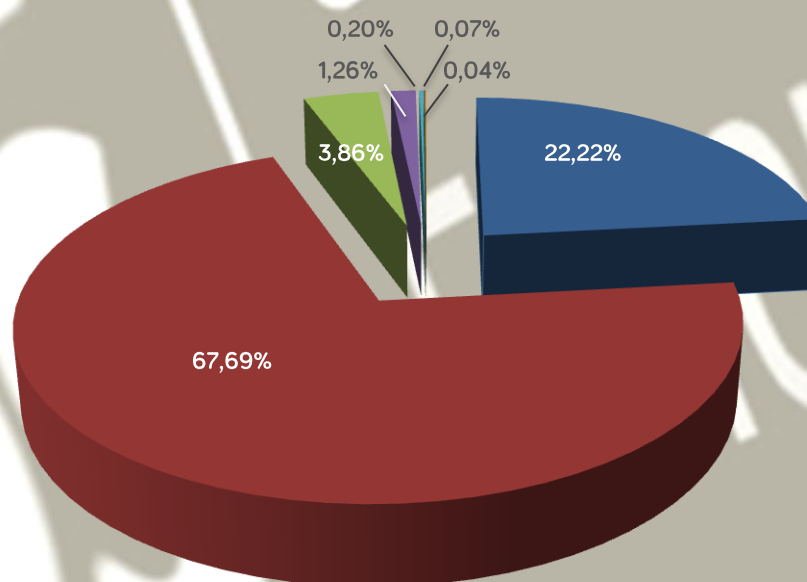
(prioritats 1 a 4)



GOIB

CATALÀ	24.830
CASTELLÀ	75.652
ANGLÈS	4.316
ALEMANY	1.412
FRANCÈS	226
ITALIÀ	76
ALTRES	48

■ CATALÀ ■ CASTELLÀ ■ ANGLÈS ■ ALEMANY ■ FRANCÈS ■ ITALIÀ ■ ALTRES



G
O
I
B
/

Millores de la gestió operativa

Gestió dels recursos de transport sanitari, mitjançant un sistema que permet conèixer el posicionament de les ambulàncies el SEIB112 pot recomanar el recurs més proper a una emergència i suggerir la seva activació.

Integració en el projecte ATENPRO en col·laboració amb la Creu Roja Espanyola, per a l'atenció a víctimes de violència de gènere.

Incorporació al sistema informàtic d'una base de dades dels habitatges aïllats a l'Illa de Formentera, mitjançant un codi numèric es posicionen les coordenades geogràfiques de les finques de difícil localització.

Canvi en l'estructura operativa de la Sala d'Operacions. S'ha desenvolupat la primera fase de modificació de la classificació i tipificació dels incidents.

Disseny i implementació d'un nou protocol de preguntes a la Sala d'Operacions.

Més gestors telefònics, incorporació de cinc operadors a la Sala d'Operacions.



GOIB

Plataforma tecnològica

Ampliació de funcionalitats del CADMòbil: Configurar avisos sonors depenent de la prioritat de l'incident; ampliació del tipus d'informes que es poden demanar des de l'aplicació.

Nou sistema de Backup. Nova eina de còpies de seguretat.

Nous quadres de comandament (BI) per direcció i prefactura de sala que permeten tenir una visió general de la situació del servei en diferents períodes.

Nou sistema de vídeo conferència, per als centres de Mallorca, Menorca, Eivissa i un altre per a la UCA.

S'ha dotat a la UCA amb un sistema d'internet via satèl·lit, mantenint l'anterior com a sistema de backup.



GOIB

Cursos per al personal intern

- Curs de primers auxilis i instruccions d'assistència telefònica d'emergències bàsic
- Curs de capacitatíó per a supervisors



Curs per al borsí de nous gestors telefònics

Curs de formació dels nous operadors que es van incorporar al borsí de personal per a cobrir les places vacants de gestors telefònics d'emergències

Cursos per al personal extern

- Curs de formadors de CAD STORM per a organismes remots
- Curs de maneig bàsic de CAD STORM per a organismes remots



GOIB
/

Visites a la seu del SEIB112

Hem rebut un total de 13 visites de grups a la seu de l'112:

- Organismes: agrupació de Voluntaris de Protecció Civil de Campos i Felanitx, Creu Roja Felanitx, ambaixada de Canadà, consolat Britànic.
- Alumnes Centres educatius: CEIP Son Basca de Sa Pobla, CEIP Santa Teresa Pont d'Inca.
- Alumnes Graus de Formació Professional de La Salle Palma, IES Antoni Maura i IES Josep Maria Llompart.





GOIB

Dia Europeu de l'112 - Commemoració 20 anys del SEIB112

Actes commemoratius del Dia Europeu del Telèfon Únic d'Emergències i del vintè aniversari de l'112 a les Illes Balears

- Visita a la seu de l'112 de la Presidenta del Govern de les Illes Balears, Francina Armengol.
- Presentació de la Memòria d'Activitat del SEIB112 de l'any 2015.





GOIB

Dia Europeu de l'112 – Commemoració 20 anys del SEIB112

Conferències *“El Centre 112 de les Illes Balears i la UME: Passat, present i futur”* i *“Emergències 112: Un projecte integrador i un compromís amb el futur”*.



Cessió de material informàtic
a l'ONG “Los amigos de Buba”





GOIB



Podeu trobar més informació a la nostra
pàgina web

www.112ib.com



GOVERN
ILLES
BALEARS

GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ