



Memòria d'Activitat 2014



Xifres activitat

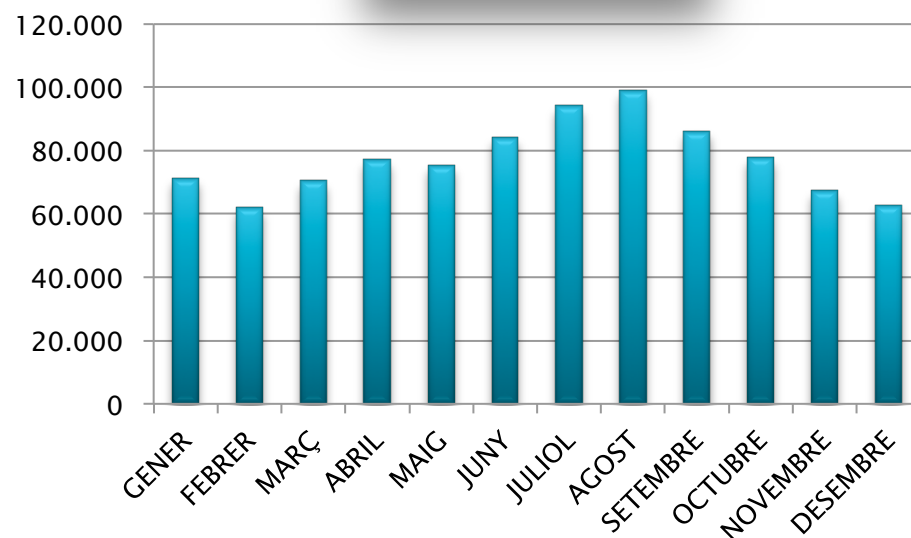


- **926.448** telefonades entrants
- **184.809** incidents gestionats



Telefonades entrants i mitjana diària de telefonades entrants

	T. ENTRANTS	MITJANA DIÀRIA
GENER	71.164	2.296
FEBRER	61.942	2.212
MARÇ	70.260	2.266
ABRIL	77.013	2.567
MAIG	75.280	2.428
JUNY	84.047	2.802
JULIOL	93.917	3.030
AGOST	98.966	3.192
SETEMBRE	86.060	2.869
OCTUBRE	77.895	2.513
NOVEMBRE	67.289	2.243
DESEMBRE	62.615	2.020
TOTAL	926.448	2.536





Comparativa mensual de telefonades entrants 2012-2014

➤ **2012** **956.237**

➤ **2013** **1.040.516**

➤ **2014** **926.448**

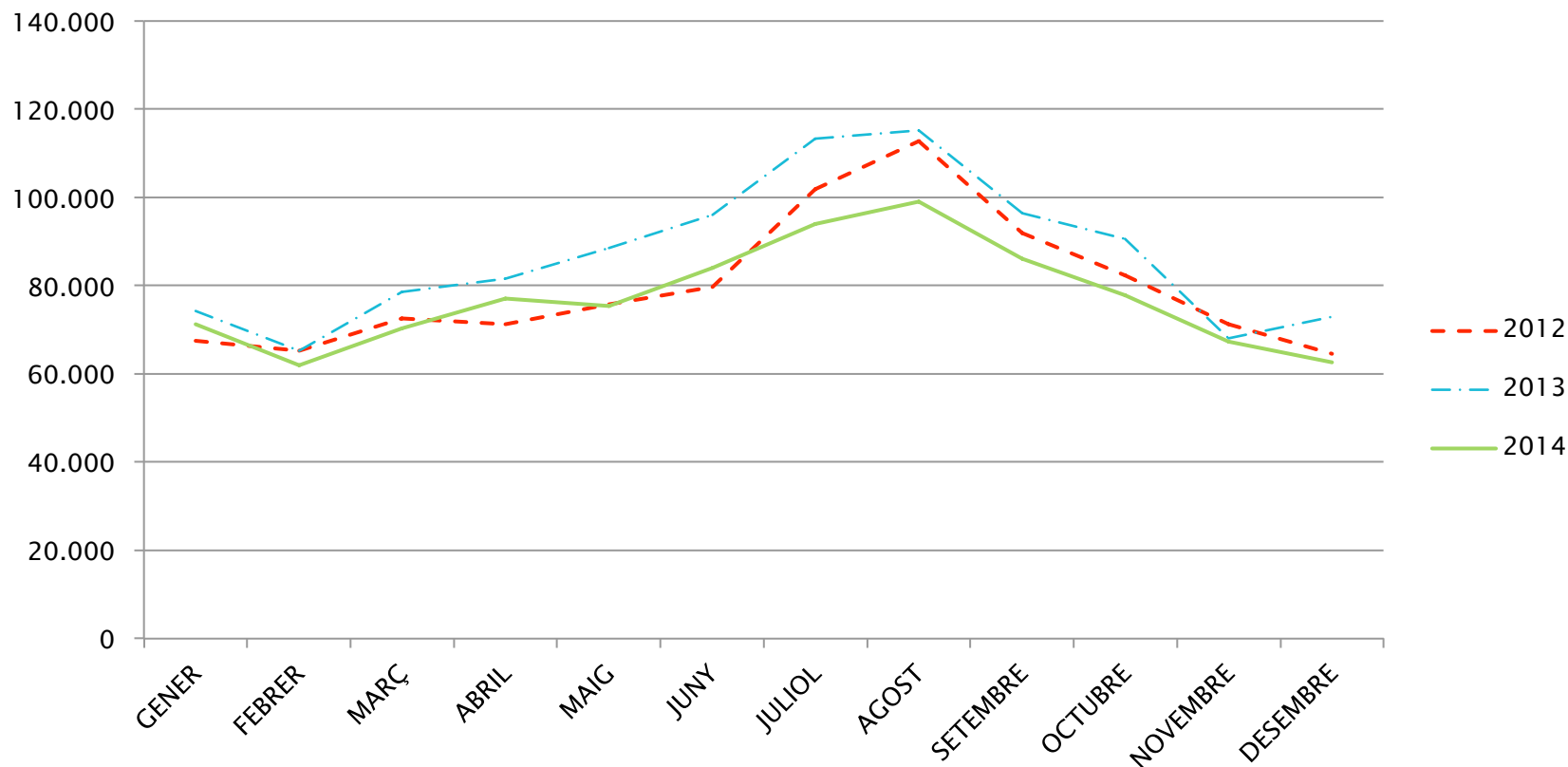
En 2014 han disminuït les
telefonades entrants respecte als
anys anteriors :

11% respecte al 2013
3,12% respecte al 2012

	2012	2013	2014
GENER	67.441	74.178	71.164
FEBRER	65.164	65.218	61.942
MARÇ	72.488	78.618	70.260
ABRIL	71.191	81.497	77.013
MAIG	75.713	88.562	75.280
JUNY	79.690	96.102	84.047
JULIOL	101.821	113.302	93.917
AGOST	112.754	115.169	98.966
SETEMBRE	91.918	96.347	86.060
OCTUBRE	82.280	90.666	77.895
NOVEMBRE	71.234	67.985	67.289
DESEMBRE	64.543	72.872	62.615



Comparativa de telefonades entrants 2012-2014



Comparativa de telefonades entrants 2013-2014 (percentatge)

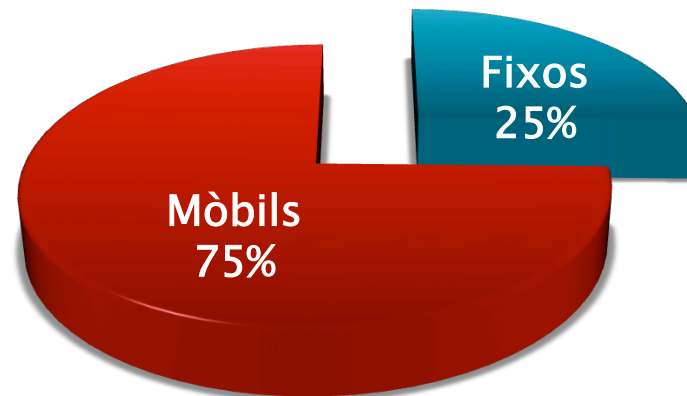
	2013	2014	%
GENER	74.178	71.164	-4,24%
FEBRER	65.218	61.942	-5,29%
MARÇ	78.618	70.260	-11,90%
ABRIL	81.497	77.013	-5,82%
MAIG	88.562	75.280	-17,64%
JUNY	96.102	84.047	-14,34%
JULIOL	113.302	93.917	-20,64%
AGOST	115.169	98.966	-16,37%
SETEMBRE	96.347	86.060	-11,95%
OCTUBRE	90.666	77.895	-16,40%
NOVEMBRE	67.985	67.289	-1,03%
DESEMBRE	72.872	62.615	-16,38%
TOTAL	1.040.516	926.448	100%





Distribució telefonades entrants fixos/mòbils

➤ Fixos	234.448
➤ Mòbils	692.000
➤ Total	926.448



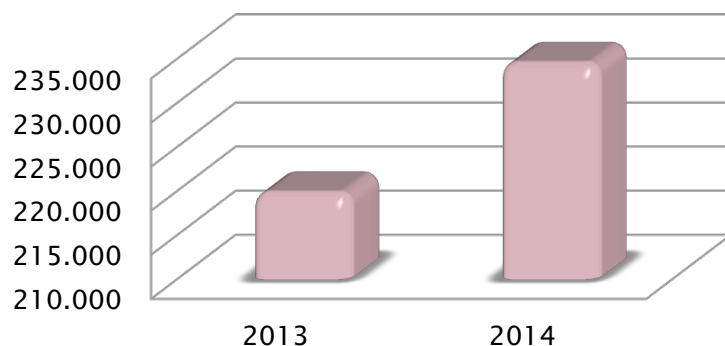


Comparativa telefonades entrants fixos/mòbils

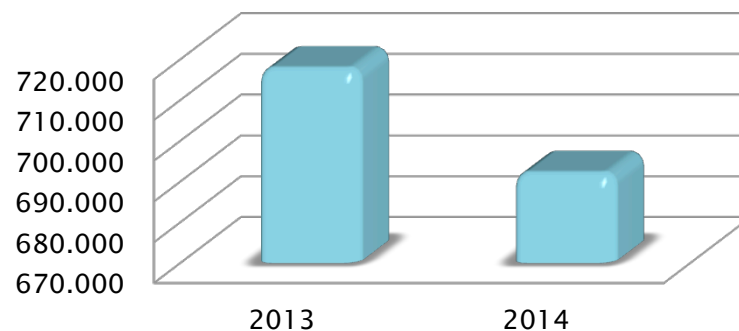
	2013	2014
FIXOS	219.739*	234.448
MÒBILS	717.663*	692.000
TOTALS	937.402*	926.448

* Les dades que figuren són computables a partir del 13 de febrer del 2013

FIXOS



MÒBILS





Temps mitjà de resposta de les telefonades contestades (en segons)

	Telefonades contestades per veu	Temps mitjà de resposta
GENER	42.792	5,5
FEBRER	37.916	5,5
MARÇ	44.556	5,5
ABRIL	47.911	6,0
MAIG	46.932	5,9
JUNY	54.385	6,2
JULIOL	59.254	5,9
AGOST	61.189	6,1
SETEMBRE	52.748	6,0
OCTUBRE	49.009	5,6
NOVEMBRE	42.794	4,9
DESEMBRE	37.901	5,3

Temps mitjà de resposta 2013	Temps mitjà de resposta 2014
7,6	5,7

% de millora
25 %

Total telefonades contestades per veu	
2013	2014
559.808	577.387

Millora del temps mitjà de resposta



Temps mitjà d'activació dels recursos (en minuts)

	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies	P7 Cremes controlades
GENER	0:01:22	0:02:06	0:02:06	0:02:46	0:01:34
FEBRER	0:01:23	0:01:49	0:01:41	0:02:47	0:01:38
MARÇ	0:01:36	0:01:53	0:02:00	0:02:25	0:02:16
ABRIL	0:01:46	0:02:02	0:02:15	0:02:25	0:01:50
MAIG	0:01:23	0:02:04	0:02:03	0:03:09	0:02:04
JUNY	0:01:35	0:02:14	0:02:12	0:02:22	0:01:53
JULIOL	0:01:31	0:02:10	0:02:08	0:02:36	0:02:47
AGOST	0:01:39	0:02:03	0:02:22	0:03:04	0:02:05
SETEMBRE	0:01:37	0:02:18	0:02:42	0:02:42	0:02:01
OCTUBRE	0:01:28	0:02:00	0:01:53	0:02:50	0:01:51
NOVEMBRE	0:01:29	0:02:41	0:02:05	0:02:42	0:01:48
DESEMBRE	0:01:32	0:02:05	0:03:03	0:02:38	0:01:33
Mitjana Total	01:32	02:07	02:12	02:42	01:57

Mitjana activació recursos incidents P1 i P2

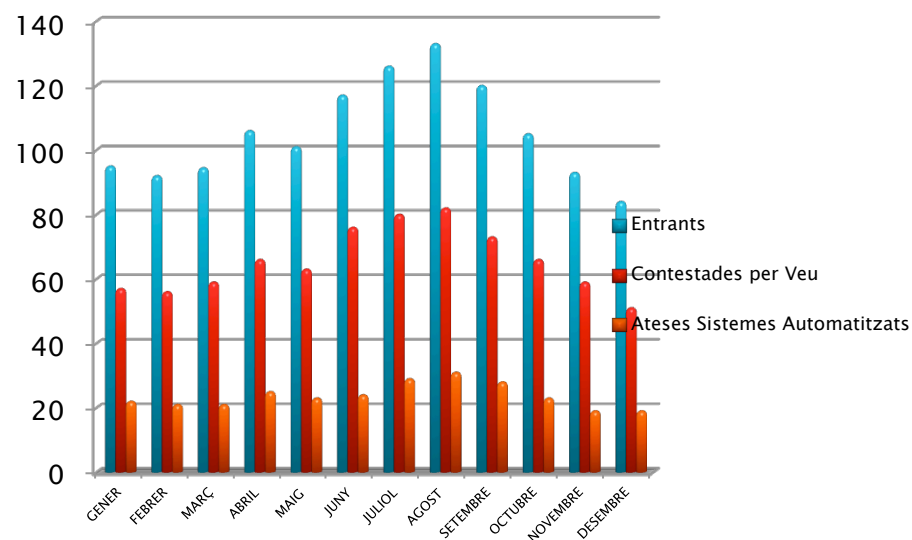
1:49

P: Prioritat



Mitjana de telefonades per hora

	Entrants	Contestades per veu	Ateses per sistemes automatitzats
GENER	95	57	22
FEBRER	92	56	21
MARÇ	94	59	21
ABRIL	106	66	25
MAIG	101	63	23
JUNY	117	76	24
JULIOL	126	80	29
AGOST	133	82	31
SETEMBRE	120	73	28
OCTUBRE	105	66	23
NOVEMBRE	93	59	19
DESEMBRE	84	51	19





Mitjana de telefonades per hora

Mitj.Telef.Hora _FluctuacióHorària		
	ENTRANTS	
Hora	Agost	Desembre
0	122	51
1	96	41
2	79	32
3	61	26
4	55	26
5	50	27
6	55	34
7	58	54
8	80	83
9	110	92
10	134	105
11	171	109
12	179	114
13	180	121
14	176	111
15	179	112
16	177	125
17	176	124
18	189	127
19	190	129
20	180	123
21	177	99
22	166	93
23	153	63
Mitjana	133	84

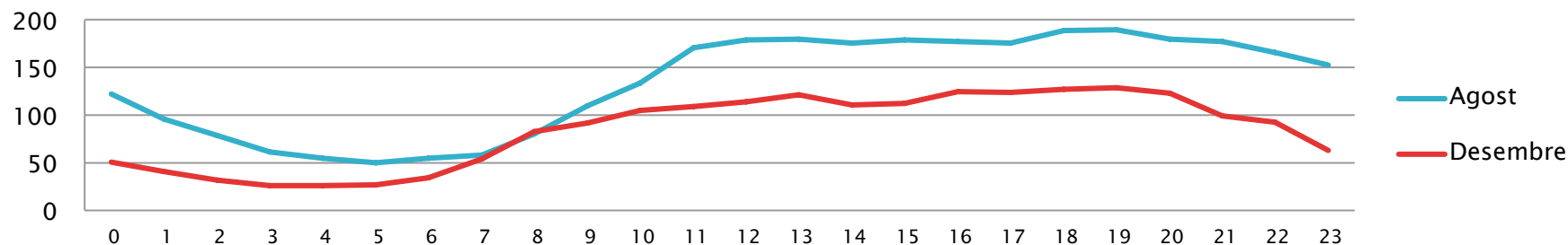
Mitj.Telef.Hora_FluctuacióHorària		
	CONTESTADAS	
Hora	Agost	Desembre
0	74	34
1	65	28
2	56	23
3	48	19
4	44	19
5	38	21
6	42	26
7	42	41
8	54	58
9	68	61
10	86	66
11	108	67
12	111	70
13	109	69
14	105	64
15	98	61
16	101	67
17	100	72
18	112	72
19	111	71
20	108	65
21	106	57
22	99	55
23	88	38
Mitjana	82	51

Mitj.Telef.Hora_FluctuacióHorària		
	ATESES SIST. AUTOM.	
Hora	Agost	Desembre
0	27	8
1	17	6
2	12	3
3	6	2
4	6	3
5	6	2
6	6	3
7	9	7
8	15	14
9	24	16
10	29	22
11	39	24
12	44	25
13	47	31
14	46	28
15	54	31
16	50	33
17	48	30
18	48	30
19	51	35
20	45	32
21	44	25
22	40	21
23	37	14
Mitjana	31	19

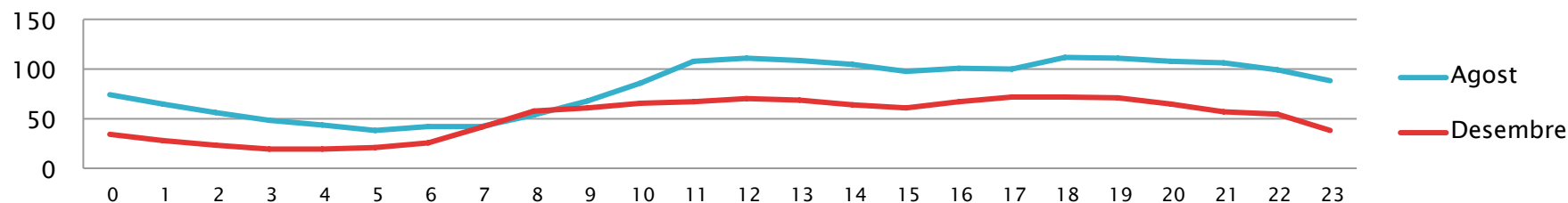


Mitjana de telefonades per hora

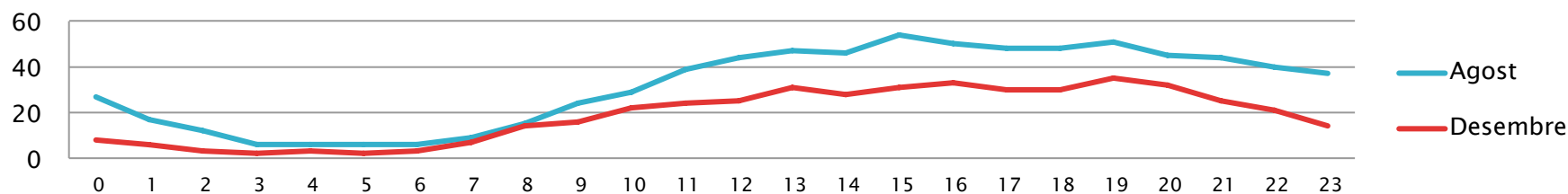
ENTRANTS



CONTESTADES



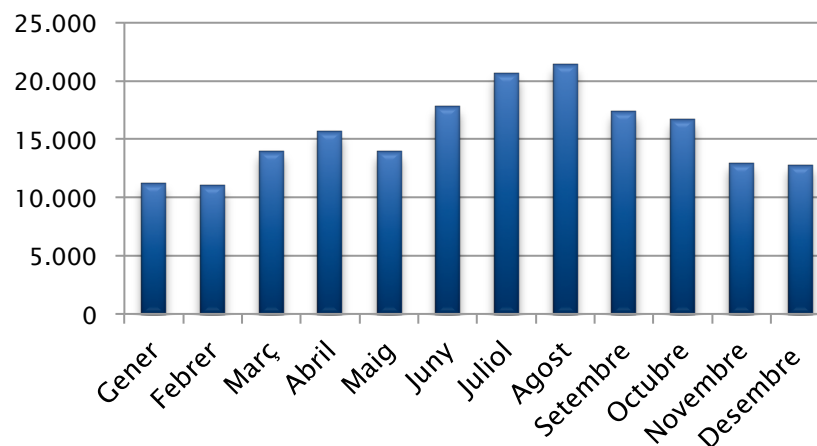
ATESES SIST. AUTOM.





Incidents gestionats (totes les prioritats)

GENER	11.141
FEBRER	10.944
MARÇ	13.930
ABRIL	15.558
MAIG	13.849
JUNY	17.785
JULIOL	20.600
AGOST	21.346
SETEMBRE	17.337
OCTUBRE	16.668
NOVEMBRE	12.899
DESEMBRE	12.752
TOTAL	184.809





Comparativa d'incidents gestionats 2012-2014 (totes les prioritats)

➤ **2012** **374.131**

➤ **2013** **183.892**

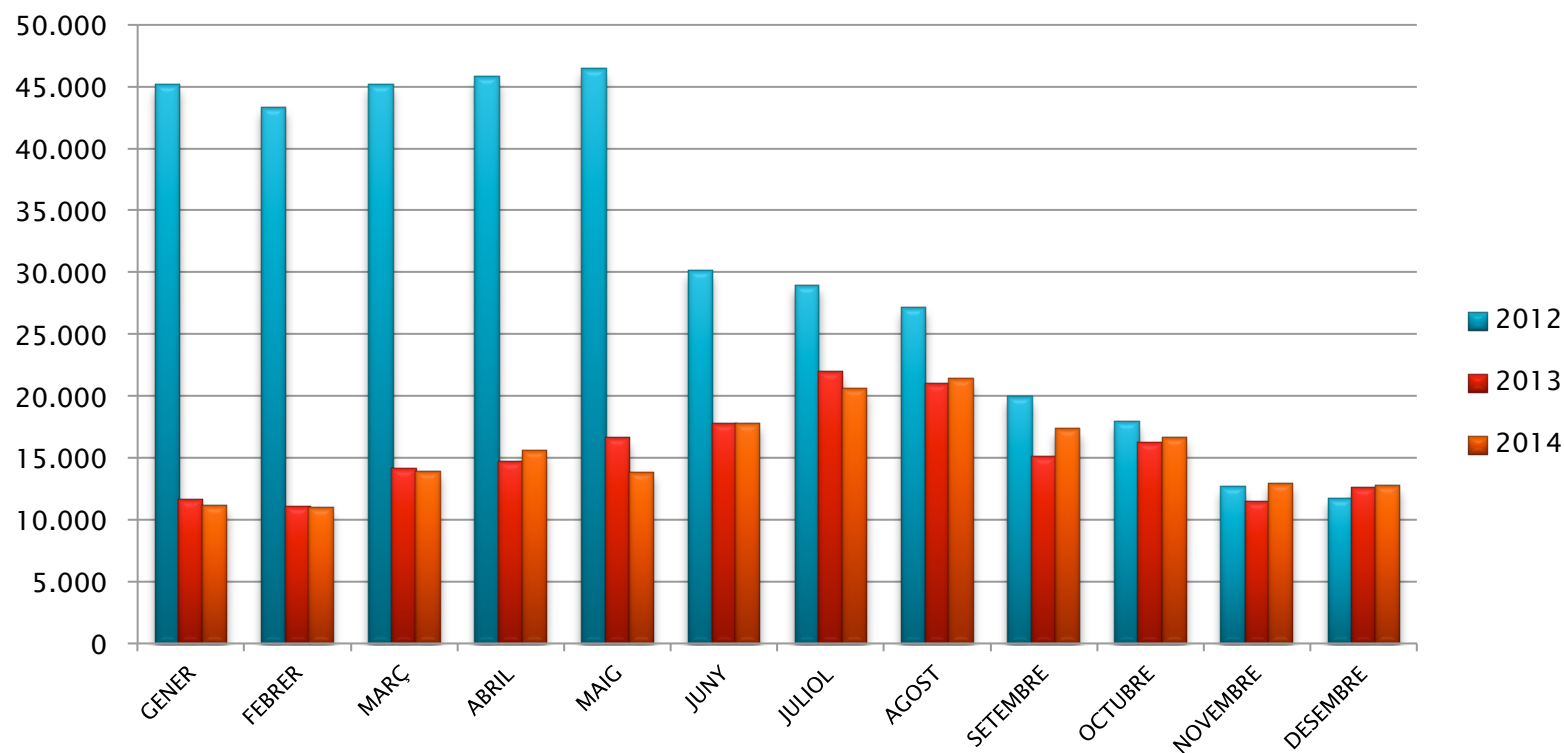
➤ **2014** **184.809**



	2012	2013	2014
GENER	45.152	11.549	11.141
FEBRER	43.299	11.005	10.944
MARÇ	45.174	14.082	13.930
ABRIL	45.763	14.692	15.558
MAIG	46.386	16.566	13.849
JUNY	30.139	17.769	17.785
JULIOL	28.923	21.907	20.600
AGOST	27.131	20.920	21.346
SETEMBRE	19.904	15.099	17.337
OCTUBRE	17.934	16.257	16.668
NOVEMBRE	12.624	11.467	12.899
DESEMBRE	11.702	12.579	12.752



Comparativa d'incidents gestionats 2012-2014 (totes les prioritats)





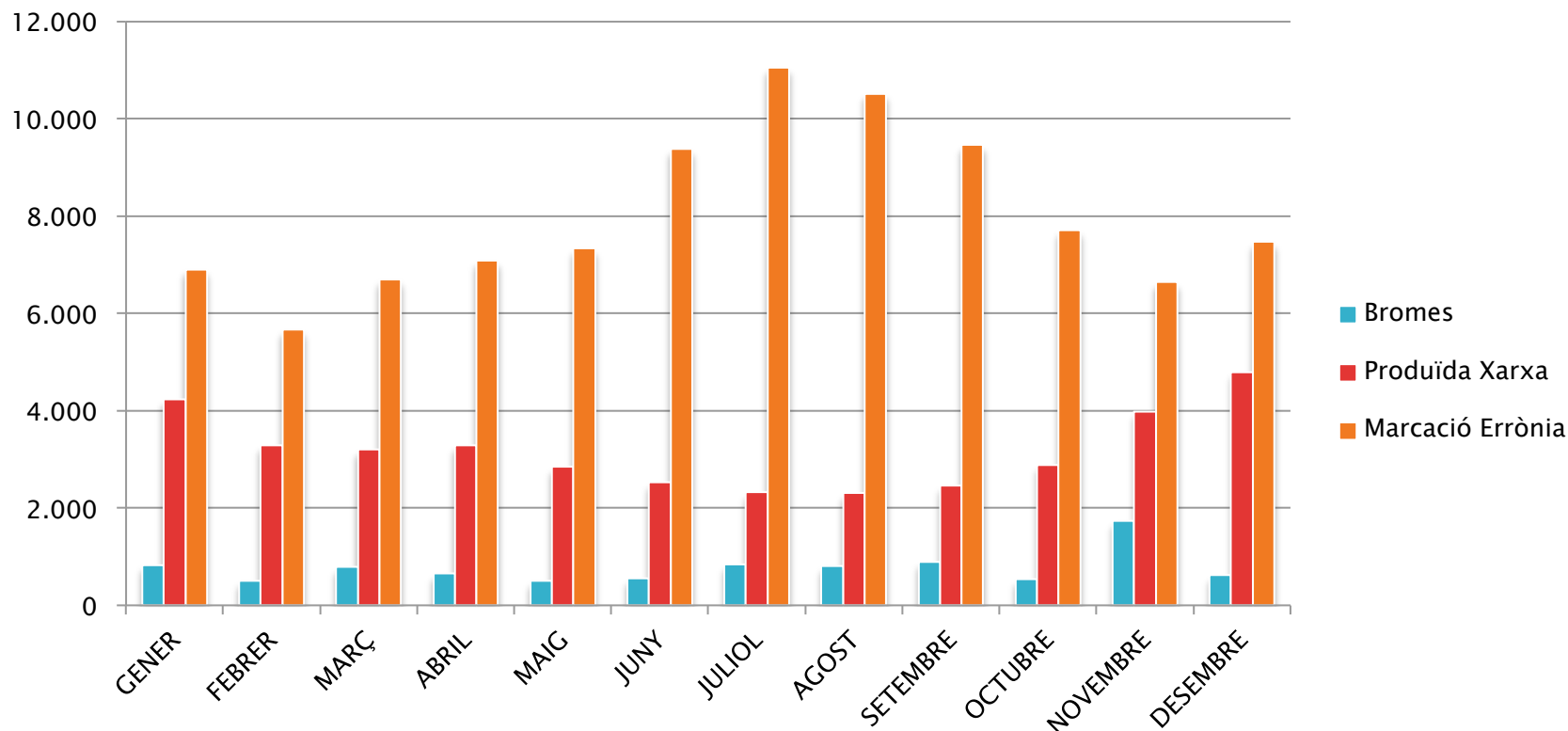
Desviament telefonades botó “no procedents”

	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	
GENER	832	4.225	6.907	11.964
FEBRER	507	3.290	5.668	9.465
MARÇ	784	3.200	6.697	10.681
ABRIL	653	3.287	7.087	11.027
MAIG	508	2.841	7.333	10.682
JUNY	557	2.524	9.377	12.458
JULIOL	844	2.319	11.048	14.211
AGOST	810	2.310	10.518	13.638
SETEMBRE	897	2.463	9.458	12.818
OCTUBRE	539	2.888	7.709	11.136
NOVEMBRE	1.730	3.979	6.645	12.354
DESEMBRE	618	4.789	7.467	12.874
TOTAL	9.279	38.115	95.914	143.308





Desviament telefonades botó “no procedents”





Comparativa desviament telefonades botó “no procedents” 2013-2014

	2013	2014
GENER	14.714	11.964
FEBRER	12.439	9.465
MARÇ	14.502	10.681
ABRIL	14.240	11.027
MAIG	15.307	10.682
JUNY	14.508	12.458
JULIOL	15.846	14.211
AGOST	14.074	13.638
SETEMBRE	14.050	12.818
OCTUBRE	12.454	11.136
NOVEMBRE	9.389	12.354
DESEMBRE	11.615	12.874
TOTAL	163.139	143.308

Disminució del 12,15%

Manco telefonades per broma i per marcació errònia





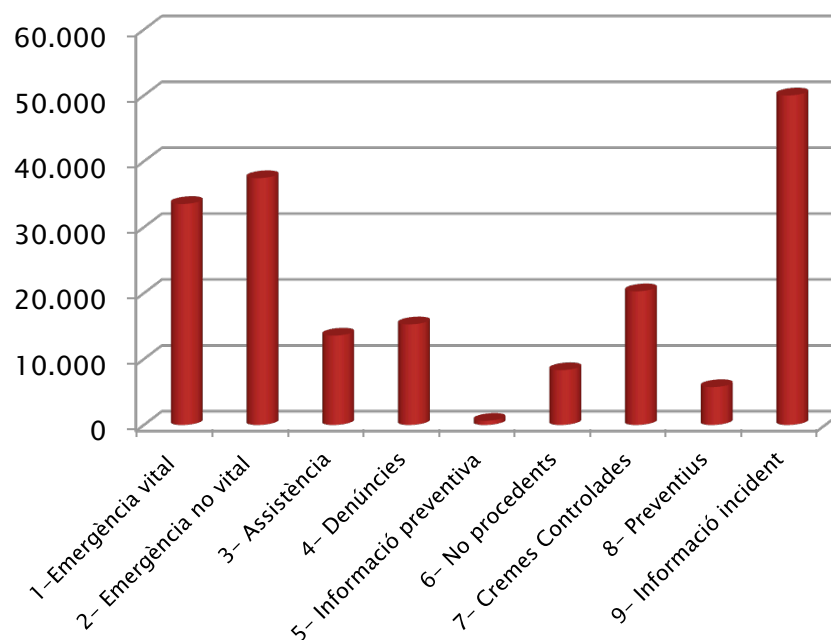
Incidents gestionats per prioritats i mesos

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	% anual
P1 Emergència vital	1.776	1.709	1.959	2.217	2.743	3.638	4.055	4.359	3.621	2.694	2.295	2.473	18%
P2 Emergència no vital	2.123	1.969	2.540	2.857	3.002	3.889	4.686	4.751	3.881	2.964	2.403	2.387	20%
P3 Assistència	959	830	942	1.232	1.034	1.191	1.391	1.537	1.293	1.145	1.028	982	7%
P4 4-Denúncies	694	611	760	961	1.157	1.683	2.096	2.409	1.797	1.211	924	962	8%
P5 Informació preventiva	48	46	47	60	46	68	70	53	62	38	48	45	0%
P6 No procedents	642	445	732	862	639	772	1.002	830	743	630	497	525	5%
P7 Cremes controlades	2.082	2.497	3.076	2.870	901	562	466	429	442	3.199	2.240	1.521	11%
P8 Preventius d'emergències	332	350	577	472	513	664	644	567	474	436	386	333	3%
P9 Informació incidents	2.485	2.487	3.297	4.027	3.814	5.318	6.190	6.411	5.024	4.351	3.078	3.524	27%
Total	11.141	10.944	13.930	15.558	13.849	17.785	20.600	21.346	17.337	16.668	12.899	12.752	



Incidents gestionats per prioritats

P1 Emergència vital	33.539
P2 Emergència no vital	37.452
P3 Assistència	13.564
P4 Denúncies	15.265
P5 Informació preventiva	631
P6 No procedents	8.319
P7 Cremes controlades	20.285
P8 Preventius d'emergències	5.748
P9 Informació incidents	50.006
TOTAL	184.809

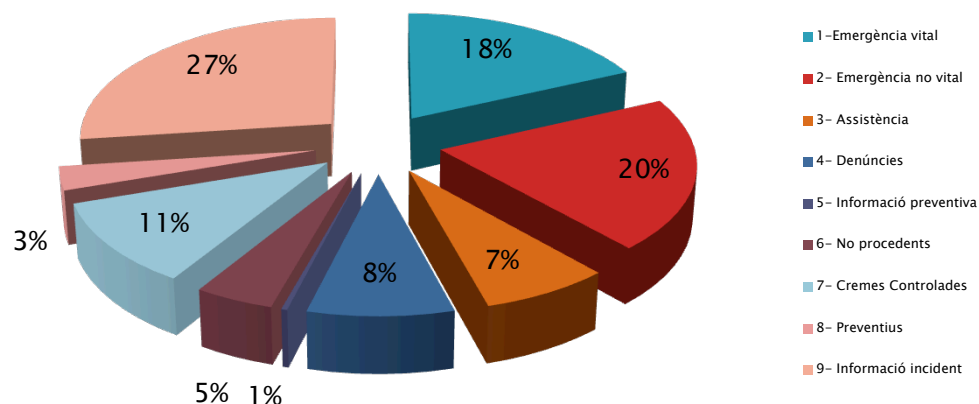


P: Prioritat



Incidents gestionats per prioritats

P1 Emergència vital	18%
P2 Emergència no vital	20%
P3 Assistència	7%
P4 Denúncies	8%
P5 Informació preventiva	0%
P6 No procedents	5%
P7 Cremes controlades	11%
P8 Preventius d'emergències	3%
P9 Informació incidents	27%
Total	100%

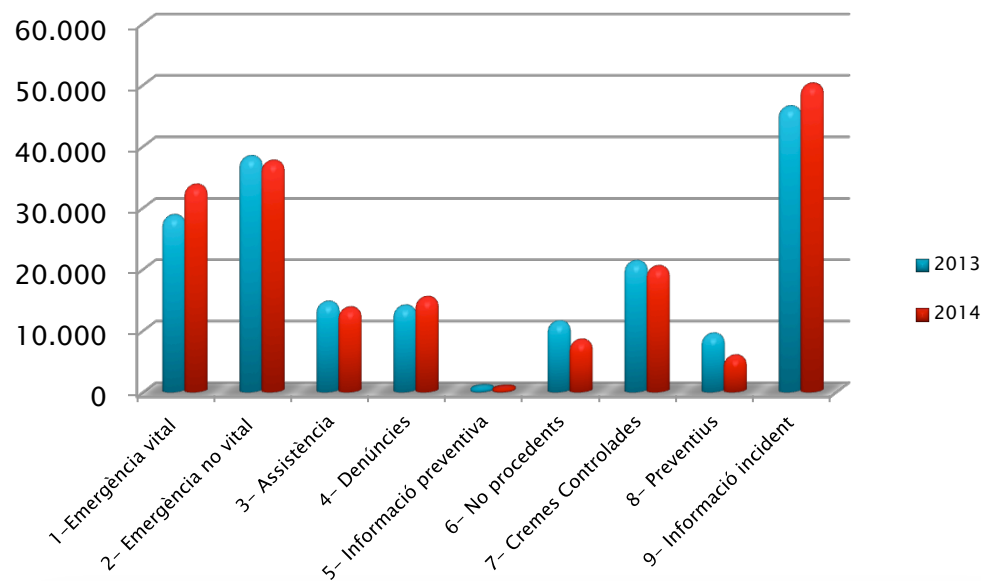


**Les emergències vitals i no vitals
suposen el 38%, seguit de la
informació incidents (27%)**



Comparativa incidents gestionats per prioritats 2013-2014

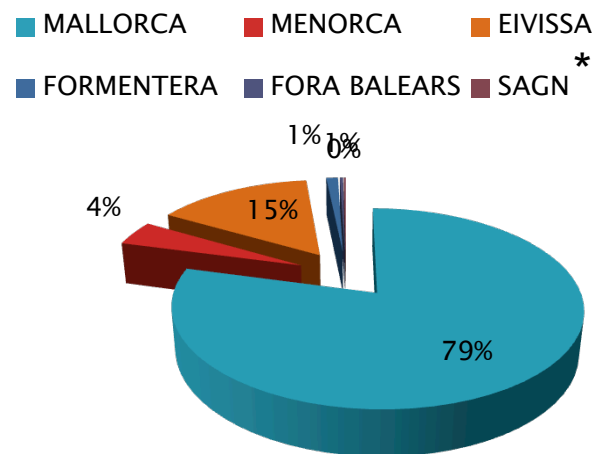
	2013	2014
P1 Emergència vital	28.583	33.539
P2 Emergència no vital	38.176	37.452
P3 Assistència	14.492	13.564
P4 Denúncies	13.855	15.265
P5 Informació preventiva	739	631
P6 No procedents	11.318	8.319
P7 Cremes controlades	21.129	20.285
P8 Preventius d'emergències	9.303	5.748
P9 Informació incidents	46.297	50.006
TOTAL	183.892	184.809





Incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN*	TOTAL
TOTAL	79.496	4.251	15.060	1.136	320	188	100.451



* Sense adscripció geogràfica necessària



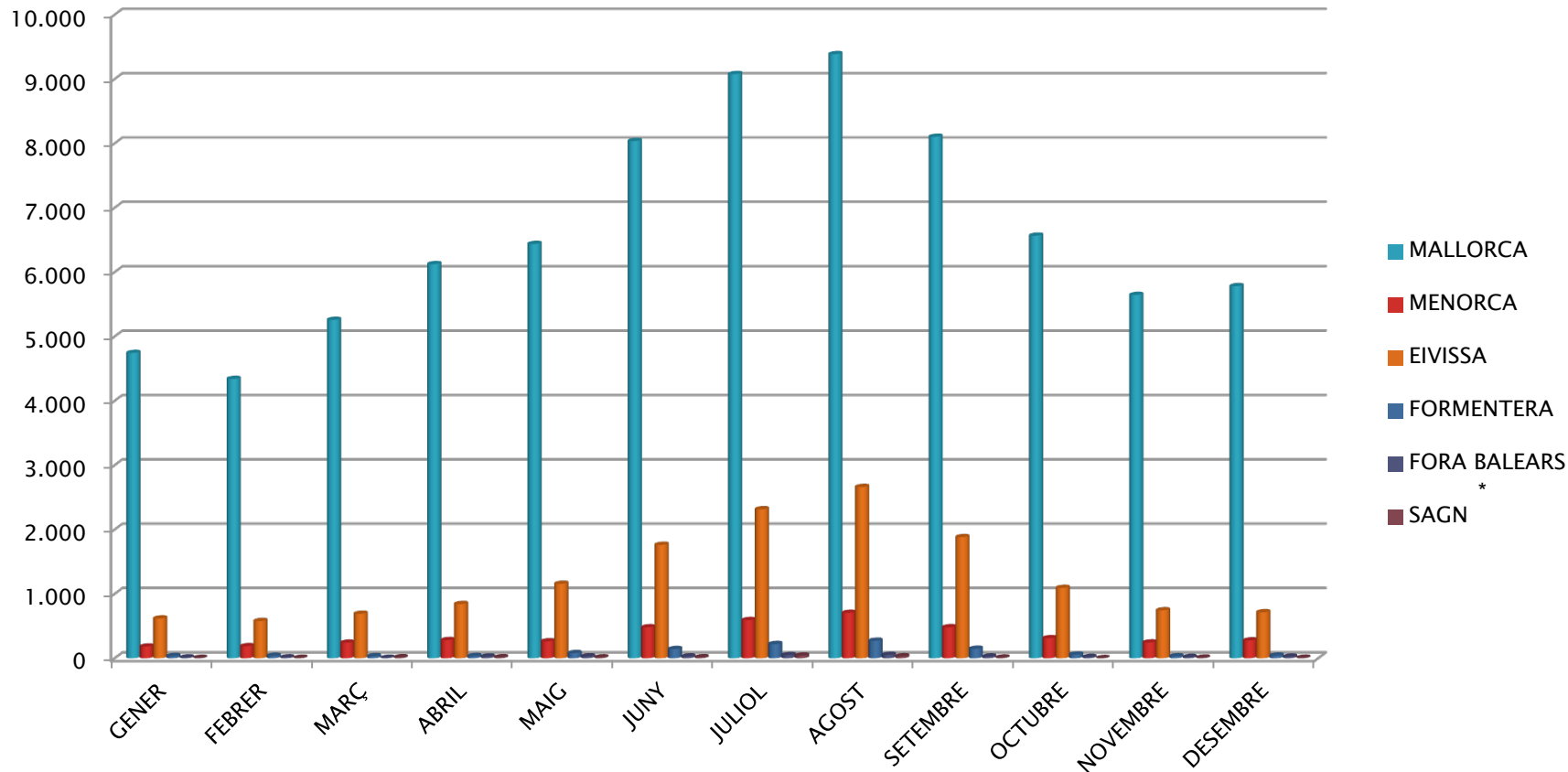
Incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN*	TOTAL
GENER	4.744	182	618	35	14	7	5.600
FEBRER	4.340	187	578	38	15	7	5.165
MARÇ	5.258	242	691	33	7	17	6.248
ABRIL	6.124	282	843	34	27	17	7.327
MAIG	6.437	263	1.157	80	30	15	7.982
JUNY	8.037	481	1.762	143	29	17	10.469
JULIOL	9.077	593	2.315	221	50	42	12.298
AGOST	9.386	705	2.661	272	54	31	13.109
SETEMBRE	8.102	482	1.882	148	28	12	10.654
OCTUBRE	6.565	312	1.093	59	20	3	8.052
NOVEMBRE	5.645	245	745	31	21	11	6.698
DESEMBRE	5.781	277	715	42	25	9	6.849
TOTAL	79.496	4.251	15.060	1.136	320	188	100.451

* Sense adscripció geogràfica necessària



Incidents per illes (prioritats 1 a 5)

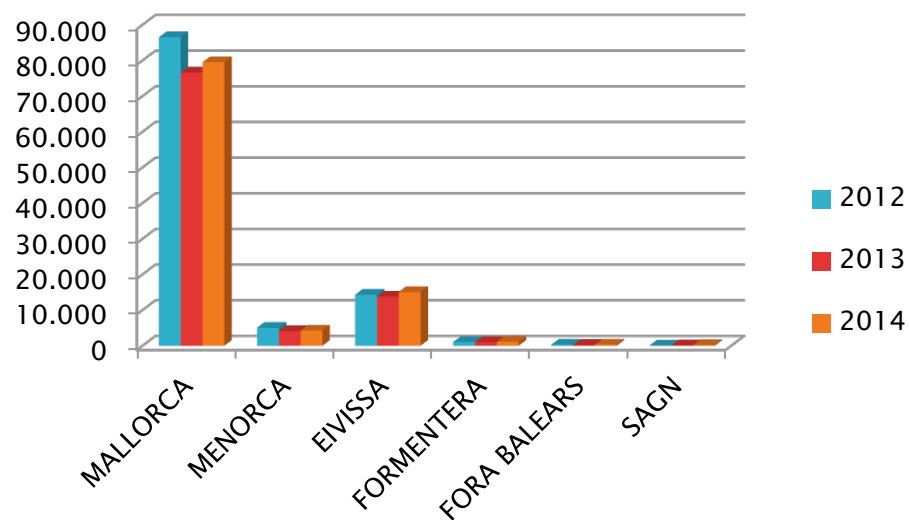


* Sense adscripció geogràfica necessària



Comparativa d' incidents per illes (prioritats 1 a 5)

	2012	2013	2014
MALLORCA	86.482	76.628	79.496
MENORCA	5.037	4.124	4.251
EIVISSA	14.276	13.731	15.060
FORMENTERA	1.025	1.028	1.136
FORA BALEARS	273	243	320
SAGN*	26	91	188
TOTAL	107.119	95.845	100.451

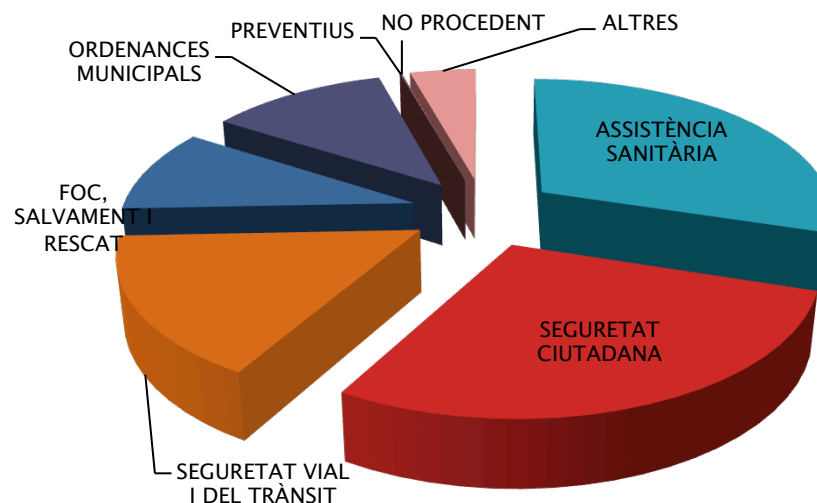


* Sense adscripció geogràfica necessària



Incidents per categories (prioritats 1 a 5)

Assistència sanitària	29.991
Seguretat ciutadana	28.524
Seguretat vial i del trànsit	16.188
Foc, salvament i rescat	9.718
Ordenances municipals	11.606
Serveis preventius	105
No procedent	13
Altres	4.306
TOTAL	100.451





Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	MALLORCA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	1.551	1.409	1.638	1.686	1.896	2.391	2.732	2.611	2.329	1.886	1.645	1.732	23.506
SEGURETAT CIUTADANA	1.329	1.195	1.476	1.646	1.818	2.253	2.685	2.946	2.513	1.883	1.601	1.648	22.993
SEGURETAT VIAL I DEL TRÀNSIT	661	709	897	1.071	1.085	1.178	1.391	1.490	1.219	1.102	977	956	12.736
FOC, SALVAMENT I RESCAT	475	392	500	730	595	713	736	792	697	726	621	598	7.575
ORDENANCES MUNICIPALS	506	434	523	690	753	1.050	1.173	1.207	1.041	720	619	628	9.344
PREVENTIUS	3	5	5	4	12	9	7	5	3	7	5	7	72
NO PROCEDENT				1	3	1	1		1				7
ALTRES	219	196	219	296	275	442	352	335	299	241	177	212	3.263
TOTAL PER MESOS	4.744	4.340	5.258	6.124	6.437	8.037	9.077	9.386	8.102	6.565	5.645	5.781	79.496

	MENORCA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	84	68	101	121	109	204	234	232	222	113	95	98	1.681
SEGURETAT CIUTADANA	30	38	41	43	53	99	135	177	95	68	37	58	874
SEGURETAT VIAL I DEL TRÀNSIT	11	23	29	28	35	55	70	109	61	28	32	32	513
FOC, SALVAMENT I RESCAT	24	27	36	48	26	50	74	76	36	55	43	47	542
ORDENANCES MUNICIPALS	16	16	17	23	23	48	55	85	49	31	22	26	411
PREVENTIUS	1	1	1	1	2	1	2	1			3	1	14
NO PROCEDENT													0
ALTRES	16	14	17	18	15	24	23	25	19	17	13	15	216
TOTAL PER MESOS	182	187	242	282	263	481	593	705	482	312	245	277	4.251



Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	EIVISSA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	222	203	253	247	330	536	665	729	535	325	227	237	4.509
SEGURETAT CIUTADANA	163	125	151	181	314	488	707	883	607	302	193	190	4.304
SEGURETAT VIAL I DEL TRÀNSIT	89	103	121	170	212	298	452	478	329	168	101	107	2.628
FOC, SALVAMENT I RESCAT	69	62	78	112	131	169	206	172	166	126	94	76	1.461
ORDENANCES MUNICIPALS	64	67	66	101	135	218	238	309	197	141	113	89	1.738
PREVENTIUS	1	1		1	3	3	1	2	2	2		1	17
NO PROCEDENT					1			1					2
ALTRES	10	17	22	31	31	50	46	87	46	29	17	15	401
TOTAL PER MESOS	618	578	691	843	1.157	1.762	2.315	2.661	1.882	1.093	745	715	15.060

	FORMENTERA												
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	10	14	9	11	23	31	43	75	29	14	7	13	279
SEGURETAT CIUTADANA	5	10	12	7	11	35	49	63	41	14	10	12	269
SEGURETAT VIAL I DEL TRÀNSIT	6	4	3	9	22	43	75	74	38	15	4	7	300
FOC, SALVAMENT I RESCAT	7	6	5	3	10	16	21	28	15	8	4	7	130
ORDENANCES MUNICIPALS	6	2	4	4	6	14	22	24	13	7	5	3	110
PREVENTIUS								1	1				2
NO PROCEDENT													0
ALTRES	1	2			8	4	11	7	11	1	1		46
TOTAL PER MESOS	35	38	33	34	80	143	221	272	148	59	31	42	1.136

Incidents per categories i per illes (prioritats 1 a 5)

	FORA DE BALEARS												TOTAL
	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	13	12	10	16	12	18	17	34	24	7	13	19	195
SEGURETAT CIUTADANA						3	1	2	2				8
SEGURETAT VIAL I DEL TRÀNSIT							1	2				2	5
FOC, SALVAMENT I RESCAT													
ORDENANCES MUNICIPALS													
PREVENTIUS													
NO PROCEDENT	1	1	3	2	3	1	4	10	2	5	1	1	34
ALTRES					1								1
TOTAL PER MESOS	14	13	13	18	16	22	23	48	28	12	14	22	243

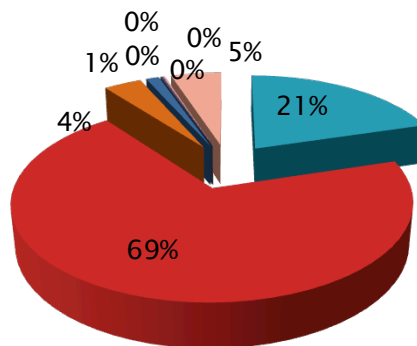




Incidents gestionats per idiomes (prioritats 1 a 5)

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CATALÀ	1.209	1.066	1.412	1.689	1.582	1.939	2.162	2.414	2.117	1.671	1.490	1.650	20.401
CASTELLÀ	4.021	3.686	4.397	4.963	5.506	7.179	8.384	9.041	7.258	5.613	4.760	4.777	69.585
ANGLÈS	56	48	85	204	311	553	799	806	507	258	71	71	3.769
ALEMANY	33	31	55	105	91	159	190	208	193	131	45	44	1.285
FRANCÈS		3	1	5	5	15	28	36	17	7	2		119
ITALIÀ	2	2	1	3	2	11	19	21	9	3	1	1	75
ALTRES	1	2		1	4	8	1	5	3	5		2	32
NO PROCEDENTS	20	16	12	16	18	11	2	9	7	12	15	7	145
REMOT	258	311	285	341	463	594	713	569	543	352	314	297	5.040

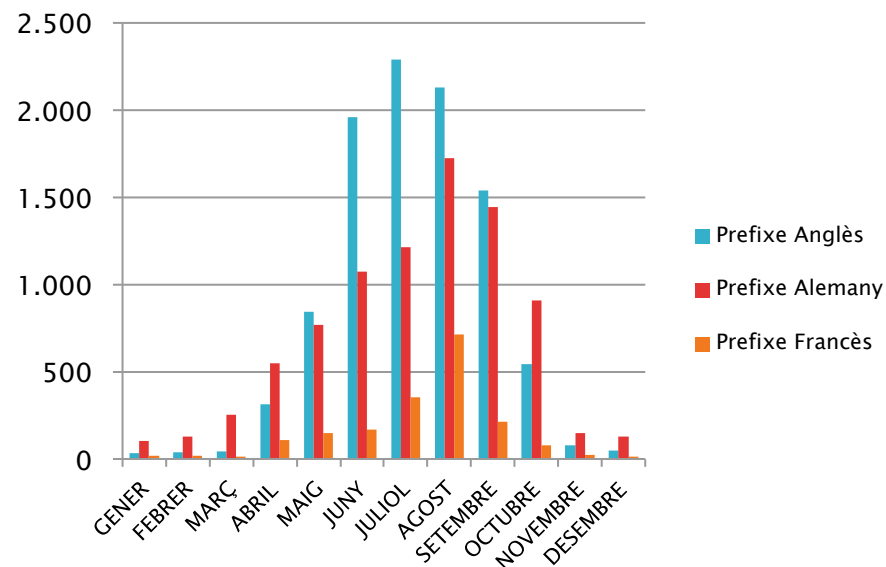
■ CATALÀ ■ CASTELLÀ ■ ANGLÈS ■ ALEMANY ■ FRANCÈS ■ ITALIÀ ■ ALTRES ■ NO PROCEDENT ■ REMOT





Incidents gestionats en idiomes estrangers segons el prefixe

	Prefixe ANGLÈS	Prefixe ALEMANY	Prefixe FRANCÈS	TOTAL
GENER	34	104	17	155
FEBRER	39	126	19	184
MARÇ	45	252	11	308
ABRIL	311	546	107	964
MAIG	843	767	148	1.758
JUNY	1.958	1.073	166	3.197
JULIOL	2.287	1.215	355	3.857
AGOST	2.129	1.722	713	4.564
SETEMBRE	1.541	1.443	214	3.198
OCTUBRE	544	906	77	1.527
NOVEMBRE	80	146	21	247
DESEMBRE	47	127	12	186
TOTAL	9.858	8.427	1.860	20.145



Prefixe anglès 0011: Canadà
00353: Irlanda
0044: Regne Unit
0064: Nova Zelanda
0061: Austràlia

Prefixe alemany 0049: Alemanya
0043: Àustria

Prefixe francès 0033: França

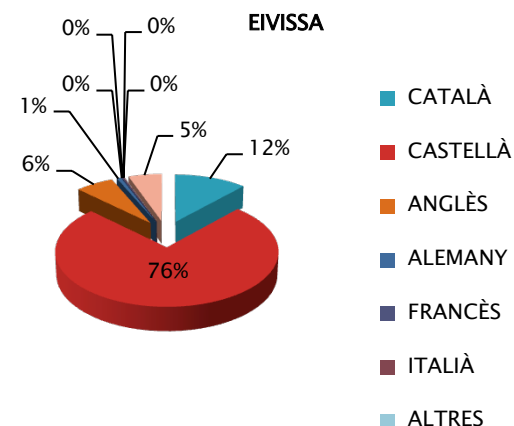
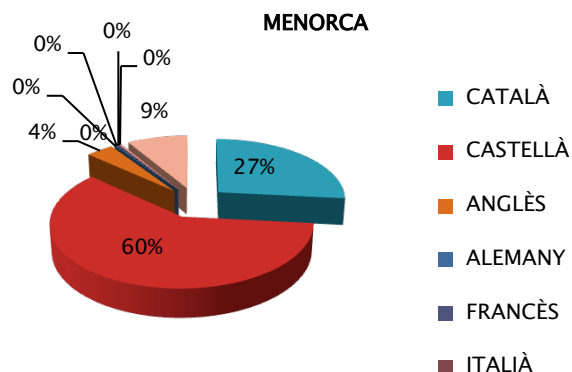
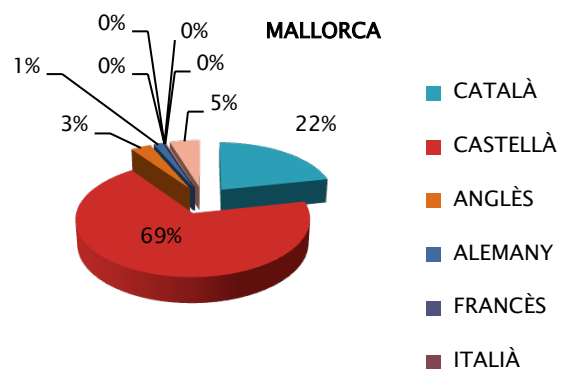


Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

MALLORCA		
CATALÀ	17.221	21,66%
CASTELLÀ	54.492	68,55%
ANGLÈS	2.576	3,24%
ALEMANY	1.158	1,46%
FRANCÈS	73	0,09%
ITALIÀ	29	0,04%
ALTRES	24	0,03%
NO PROCEDENT	125	0,16%
REMOT	3.798	4,78%
TOTAL	79.496	100%

MENORCA		
CATALÀ	1.131	26,61%
CASTELLÀ	2.552	60,03%
ANGLÈS	167	3,93%
ALEMANY	7	0,16%
FRANCÈS	9	0,21%
ITALIÀ	4	0,09%
ALTRES	0	0,00%
NO PROCEDENT	15	0,35%
REMOT	366	8,61%
TOTAL	4.251	100%

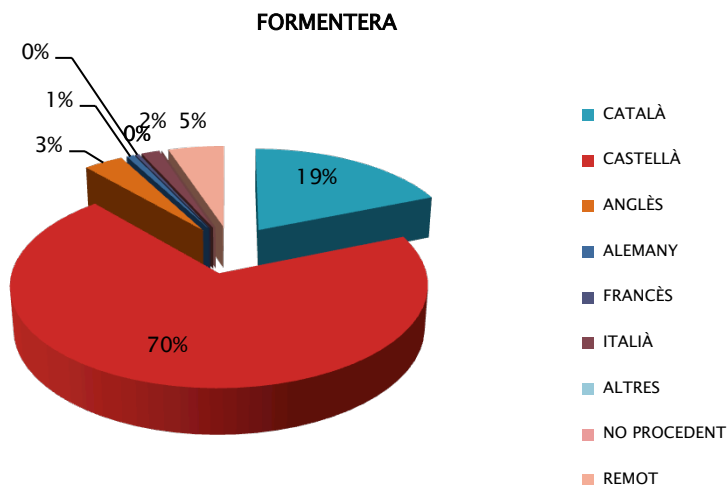
EIVISSA		
CATALÀ	1.768	11,74%
CASTELLÀ	11.375	75,53%
ANGLÈS	938	6,23%
ALEMANY	105	0,70%
FRANCÈS	30	0,20%
ITALIÀ	22	0,15%
ALTRES	7	0,05%
NO PROCEDENT	2	0,01%
REMOT	813	5,40%
TOTAL	15.060	100%



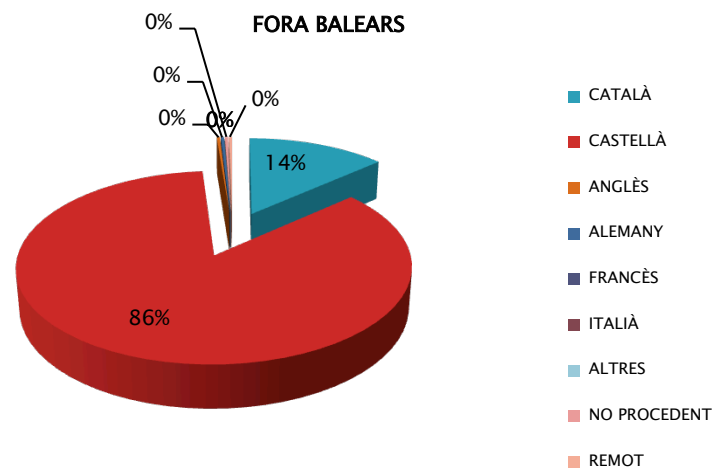


Incidents per idiomes i per illes (prioritats 1 a 5)

	FORMENTERA	
CATALÀ	214	18,84%
CASTELLÀ	792	69,72%
ANGLÈS	41	3,61%
ALEMANY	8	0,70%
FRANCÈS	4	0,35%
ITALIÀ	19	1,67%
ALTRES	0	0,00%
NO PROCEDENT	0	0,00%
REMOT	58	5,11%
TOTAL	1.136	100%



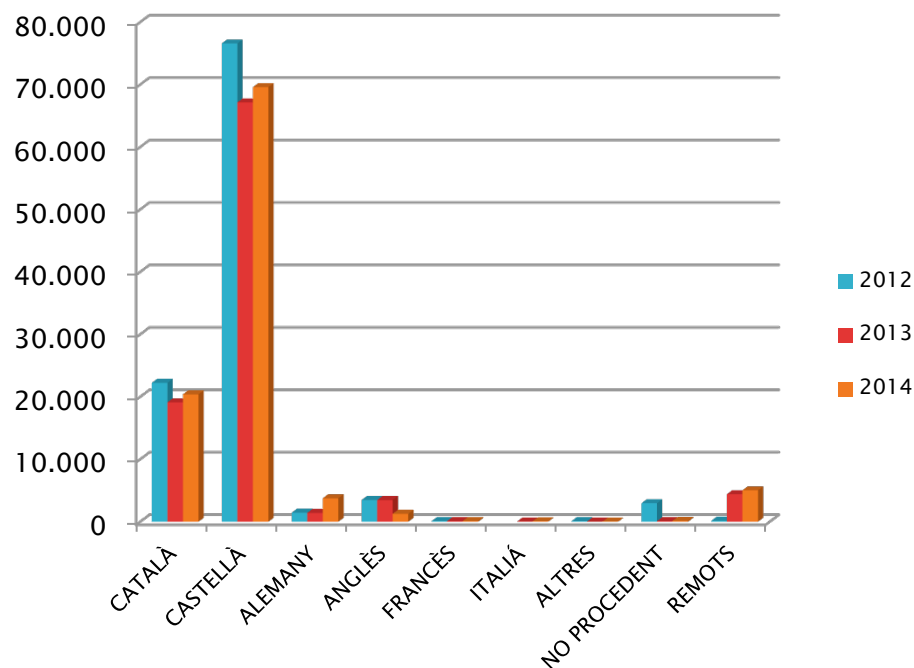
	FORA DE BALEARS	
CATALÀ	43	13,44%
CASTELLÀ	273	85,31%
ANGLÈS	1	0,31%
ALEMANY	1	0,31%
FRANCÈS	0	0,00%
ITALIÀ	0	0,00%
ALTRES	0	0,00%
NO PROCEDENT	1	0,31%
REMOT	1	0,31%
TOTAL	320	100%





Comparativa d' incidents per idiomes 2012-2014 (prioritats 1 a 5)

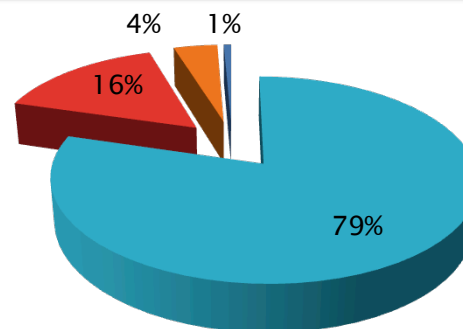
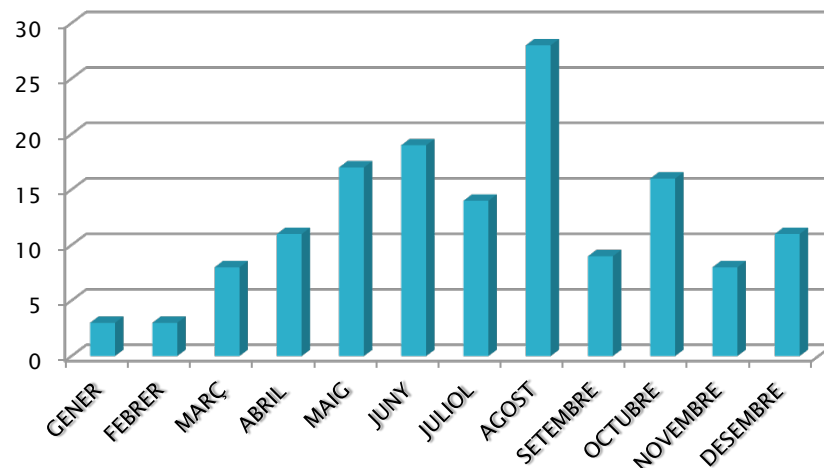
	2012	2013	2014
CATALÀ	22.247	19.119	20.401
CASTELLÀ	76.590	67.139	69.585
ANGLÈS	3.484	3.489	3.769
ALEMANY	1.461	1.415	1.285
FRANCÈS	104	120	119
ITALIÀ		38	75
ALTRES	95	30	32
NO PROCEDENT	2.968	88	145
REMOTS	170	4.407	5.040
TOTAL	107.119	95.845	100.451





Incidents de rescats per illes

RESCATS					
	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORM.	
GENER	2	1			3
FEBRER	2	1			3
MARÇ	6	2			8
ABRIL	8	3			11
MAIG	17				17
JUNY	12	5	1	1	19
JULIOL	12	1	1		14
AGOST	19	8	1		28
SETEM.	8	1			9
OCT.	15		1		16
NOVEM.	7	1			8
DESEM.	9		2		11
TOTAL	117	23	6	1	147

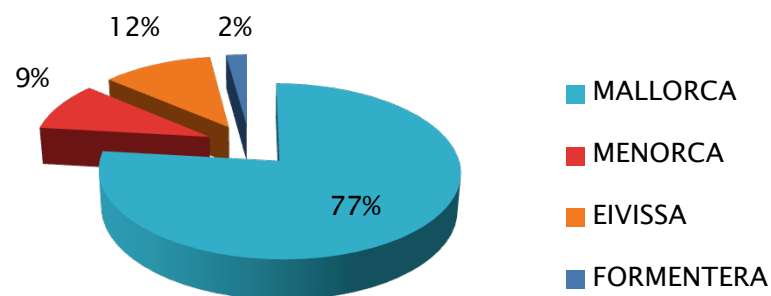
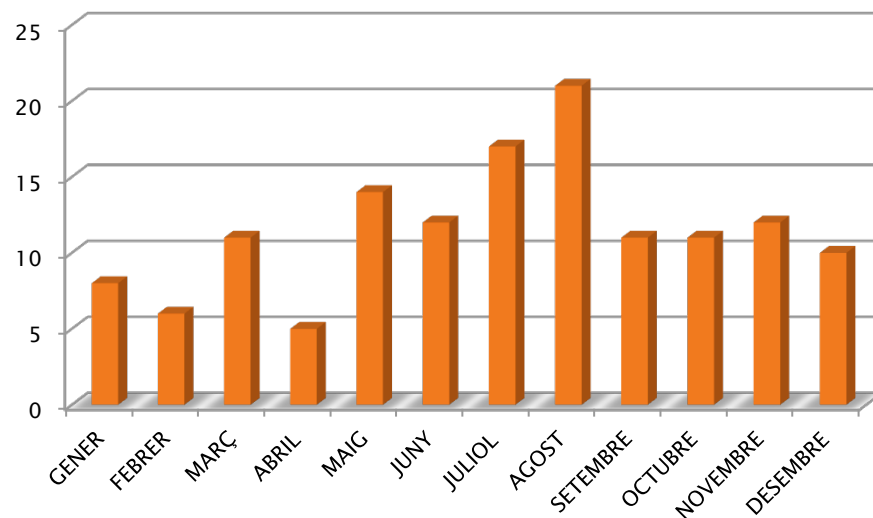


■ MALLORCA ■ MENORCA ■ EIVISSA ■ FORMENTERA



Incidents de recerques per illes

RECERQUES					
	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORM.	
GENER	6	1	1		8
FEBRER	4		1	1	6
MARÇ	10	1			11
ABRIL	4		1		5
MAIG	11	2		1	14
JUNY	9	1	2		12
JULIOL	12	2	3		17
AGOST	14	3	3	1	21
SETEM.	9		2		11
OCT.	10	1			11
NOVEM.	9	1	2		12
DESEM.	8	1	1		10
TOTAL	106	13	16	3	138

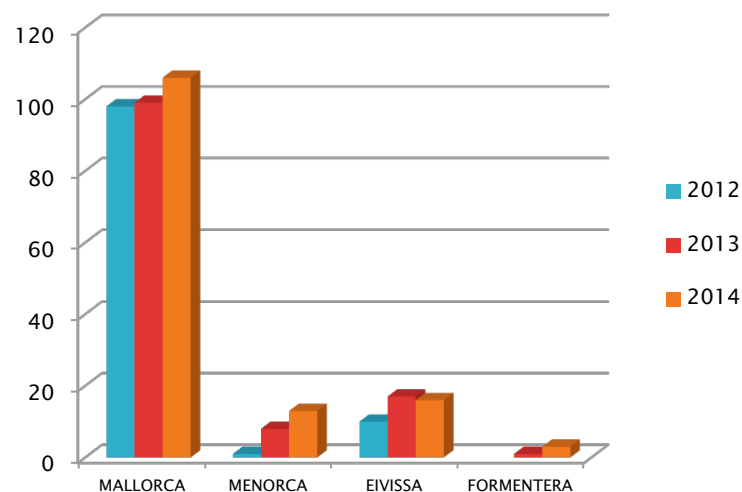
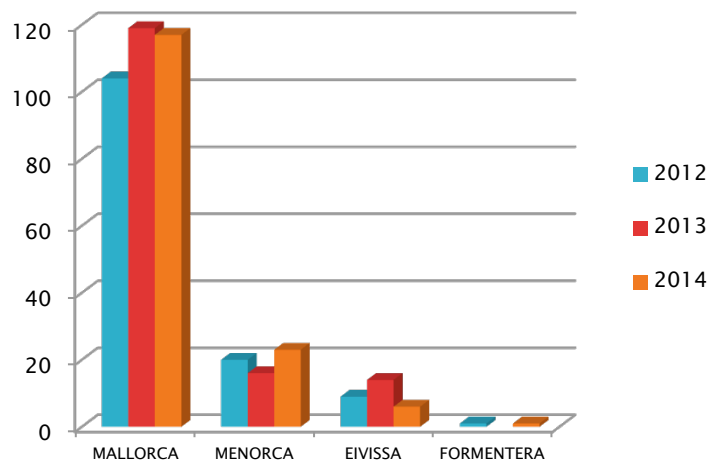




Comparativa Rescats i Recerques 2012-2014

RESCATS			
	2012	2013	2014
MALLORCA	104	119	117
MENORCA	20	16	23
EIVISSA	9	14	6
FORMENTERA	1		1
TOTAL	134	149	147

RECERQUES			
	2012	2013	2014
MALLORCA	98	99	106
MENORCA	1	8	13
EIVISSA	10	17	16
FORMENTERA		1	3
TOTAL	109	125	138





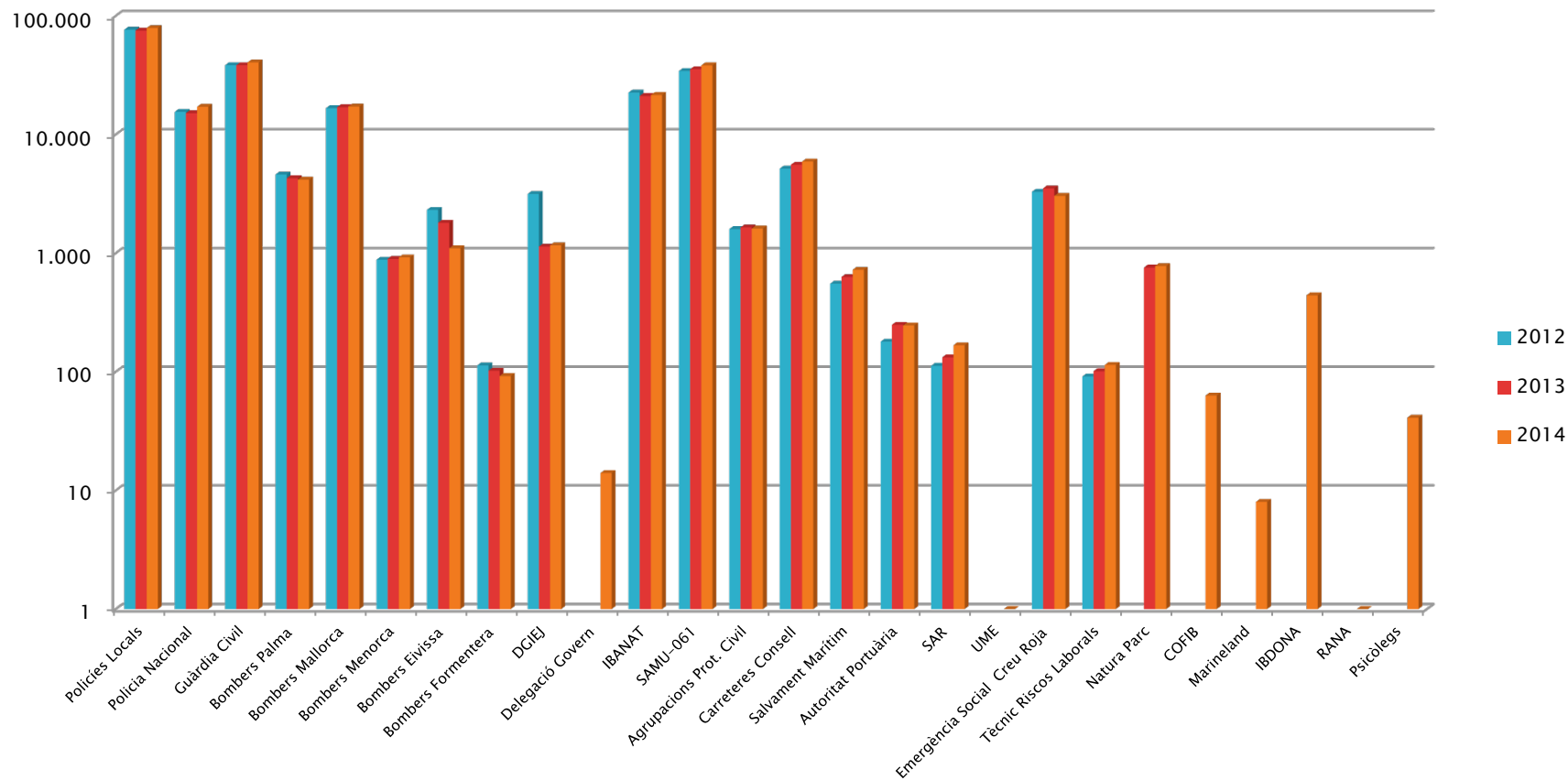
Comparativa activació organismes 2012-2014

	2012	2013	2014	% 2014
Policies Locals	76.194	74.881	78.812	33,80%
Polícia Nacional	15.469	15.093	17.079	7,32%
Guàrdia Civil	38.279	38.263	40.397	17,32%
Bombers Palma	4.592	4.271	4.153	1,78%
Bombers Mallorca	16.624	16.955	17.147	7,35%
Bombers Menorca	876	893	919	0,39%
Bombers Eivissa	2.308	1.799	1.096	0,47%
Bombers Formentera	113	102	92	0,04%
DGIEJ	3.146	1.132	1.162	0,50%
Delegació Govern	--	--	14	0,01%
IBANAT	22.516	21.077	21.501	9,22%
SAMU-061	34.180	35.392	38.174	16,37%
Agrupacions Prot. Civil	1.593	1.644	1.611	0,69%
Carreteres Consell	5.150	5.549	5.909	2,53%
Salvament Marítim	552	628	722	0,31%
Autoritat Portuària	179	248	245	0,11%
SAR	112	132	167	0,07%
UME	--	--	1	0,00%
Emergència Social Creu Roja	3.279	3.512	3.034	1,30%
Tècnic Riscos Laborals	91	101	114	0,05%
Natura Parc	--	755	778	0,33%
COFIB	--	--	63	0,03%
Marineland	--	--	8	0,00%
IBDONA	--	--	440	0,19%
RANA	--	--	1	0,00%
Psicòlegs	--	--	41	0,02%

-- No consten dades



Comparativa activació organismes 2012-2014





Avisos a consolats amb conveni

	Regne Unit	Dinamarca	Noruega	Equador	Hongria	Països Baixos	Polònia	República Txeca	Irlanda	Romania	Croàcia	Japó	Luxemburg	Perú	Total
GENER															0
FEBRER															0
MARÇ															0
ABRIL	1		1	1											3
MAIG	1														1
JUNY	2		1				1								4
JULIOL		1						1	1						3
AGOST	1														1
SETEMBRE															0
OCTUBRE															0
NOVEMBRE															0
DESEMBRE															0
TOTAL	5	1	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	12



Telefonades ateses a través de les línies per discapacitats auditius i laringectomitzats

LÍNIA 900 100 112	
GENER	3
FEBRER	8
MARÇ	10
ABRIL	2
MAIG	10
JUNY	4
JULIOL	27
AGOST	2
SETEMBRE	4
OCTUBRE	9
NOVEMBRE	2
DESEMBRE	4
TOTAL	85

LÍNIA LARINGECTOMITZATS	
GENER	1
FEBRER	2
MARÇ	0
ABRIL	1
MAIG	1
JUNY	2
JULIOL	1
AGOST	2
SETEMBRE	0
OCTUBRE	2
NOVEMBRE	2
DESEMBRE	0
TOTAL	14

Convenis subscrits

✓ **Federació de Sords de les Illes Balears (FSIB)**

Conveni que estableix els mecanismes perquè les persones amb discapacitat auditiva o amb dificultats de la parla es puguin comunicar amb el Servei d'Emergències 112 en casos d'emergències.



✓ **Consolat de Romania**

El servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112) oferirà al Consolat General de Romania a Barcelona informació en temps real sobre ciutadans romanesos que es vegin afectats en les emergències que es puguin produir en la comunitat autònoma.





Convenis subscrits

✓ **Creu Roja :**

L'objecte principal del conveni és establir els principis de col·laboració necessaris per a poder materialitzar l'atenció de les possibles telefonades provinents de les persones usuàries del servei ATENPRO i que siguin rebudes pels gestors d'emergències de l'112 de les Illes Balears i no pel Centre de Coordinació de la Creu Roja Espanyola a Madrid.

✓ **Dinalogic S.L. :**

Conveni marc de col·laboració per a donar accés al Servei d'Emergències de les Illes Balears 112 a la informació referent a la localització geogràfica d'habitatges aïllats.



Contractes

✓ **Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears :**

Contracte de servei de suport psicològic a persones en situació d'emergència a les Illes Balears, que s'ofereix mitjançant l'112. El 2014 (durant sis mesos) es van activar els psicòlegs en **47** ocasions.

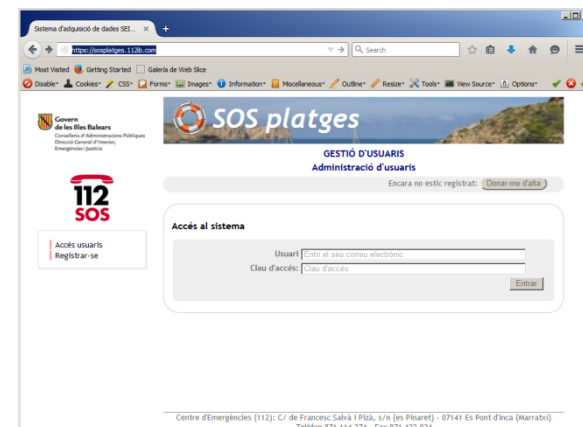


Innovació i desenvolupament

✓ Integració d'un lloc en proves de la Policia Local de Palma a la nostra sala d'atenció a la ciutadania i gestió de l'emergència.



✓ Desenvolupament d'un portal web per l'alta de les dades del servei de salvament de platges a la plataforma tecnològica del SEIB 112, que permet millorar la incorporació de dades actuals i facilitar la feina d'inspecció del Servei d'Ordenació del compliment de la normativa vigent en matèria de salvament en platges.





Innovació i desenvolupament

✓ **Creació de la subàrea d'Explotació dins l'àrea de TIC del SEIB112 amb la incorporació d'un especialista en anàlisi de dades**, amb l'objectiu d'implementar informes pel mesurament d'indicadors de rendiment del SEIB 112 per mitjà del nou sistema de BI. Aquest sistema d'elaboració d'informes es pot emprar també per aquells organismes que el sol·licitin.



✓ **Projecte TETRAIB:** Implementació d'un sistema d'integració de TETRAIB amb la plataforma de gestió d'emergències del SEIB112. Permet la recepció d'estatus en CAD Storm mitjançant TETRAIB, així com visualitzar la geolocalització de les unitats que intervenen en les emergències en CAD Storm gràcies a la capacitat de geoposicionament de TETRAIB.





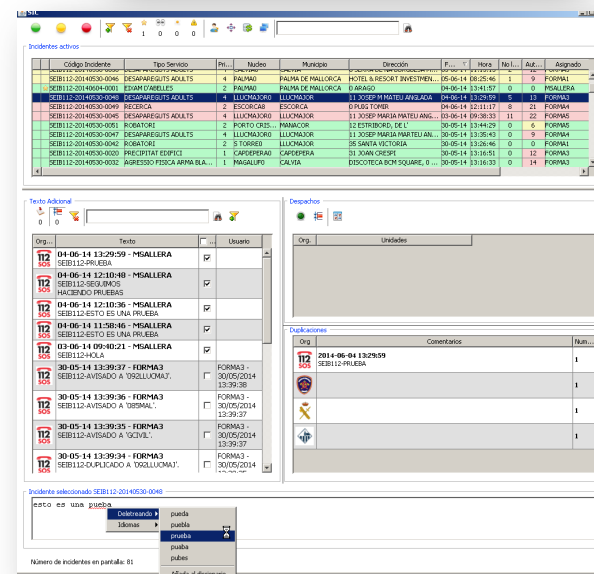
Innovació i desenvolupament

✓ **Becaris:** El SEIB 112 té subscrit un conveni de col·laboració amb la UIB – Enginyeria Informàtica, per que alumnes d'aquesta especialitat pugin reforçar el desenvolupament de nous projectes.

✓ **Desenvolupament de noves eines informàtiques:** s'ha treballat en millorar i crear noves eines destinades al comandament i control.



**Universitat de les
Illes Balears**





Difusió del telèfon únic d'emergències 112



✓ **Programa “112 a les escoles”** : difondre el telèfon únic d'emergències dins l'àmbit educatiu. Aquest programa no només preveu la difusió d'informació detallada sobre el telèfon 112, sinó que també inclou activitats centrades en l'autoprotecció. S'ha realitzat un total de **15** visites a centres escolars de les illes.



✓ **Programa “112 amb la Gent Gran”**: difusió d'informació detallada sobre el telèfon 112 i consells d'autoprotecció. S'ha realitzat un total de **2** visites a associacions de gent gran



Difusió del telèfon únic d'emergències 112

✓ **Visites a la seu del SEIB 112:** hem rebut un total de **23** visites de grups al nostre centre. El programa d'aquestes visites consisteix en una presentació del funcionament del servei d'emergències, una visita a la sala d'atenció a la ciutadania i gestió d'emergències, una exposició de la Unitat de Comandament Avançat (UCA) i una simulació d'una telefonada d'emergències.



Difusió del telèfon únic d'emergències 112

✓ **Xarxes socials:** la comunicació externa de l'112 s'articula principalment mitjançant Twitter.

Twitter: xarxa social que permet donar la informació d'una forma immediata a l'usuari. El SEIB 112 durant l'any 2014 ha publicat **1.260** tuits per comunicar els incidents més rellevants, consells d'autoprotecció, activació de plans especials, etc. que afecten a la ciutadania. En l'actualitat compta amb **11.600** seguidors.

✓ **Pàgina web:** a través del microsite 112ib.caib.es es publiquen periòdicament els comunicats de premsa relacionats amb l'activitat del servei. El microsite també es el principal conductor de la cultura de la prevenció, amb consells d'autoprotecció dirigits a la població.

✓ **Notes de premsa oficial:** difusió mensual de comunicats de premsa sobre l'activitat general dels servei que pugui ser d'interès públic (informes i estadístiques d'activitat, convenis, noves actuacions, ...) i comunicació dels incidents rellevants que afectin a qualsevol dels plans especials de Protecció Civil.



Qualitat del servei

- ✓ **Carta de serveis:** En gener de l'any 2014 va entrar en vigor la primera revisió de la carta de serveis del SEIB 112, on poden trobar els nous compromisos amb la ciutadania que l'112 ha marcat pels propers dos anys.
- ✓ **Compromisos:** A la pàgina web podreu trobar l'evolució dels compromisos, amb un objectiu de millora continua del servei.
- ✓ **Certificacions:** estem certificats en la norma ISO 9001- Gestió de la Qualitat i en la norma ISO 22320- Gestió d'Emergències.





Més informació

Podreu trobar més informació a la nostra pàgina web

www.112ib.com



**GRÀCIES PER LA SEVA
ATENCIÓ**