



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



G
O
I
B



MEMÒRIA D'ACTIVITAT 2017



GOIB

781.074 telefonades entrants

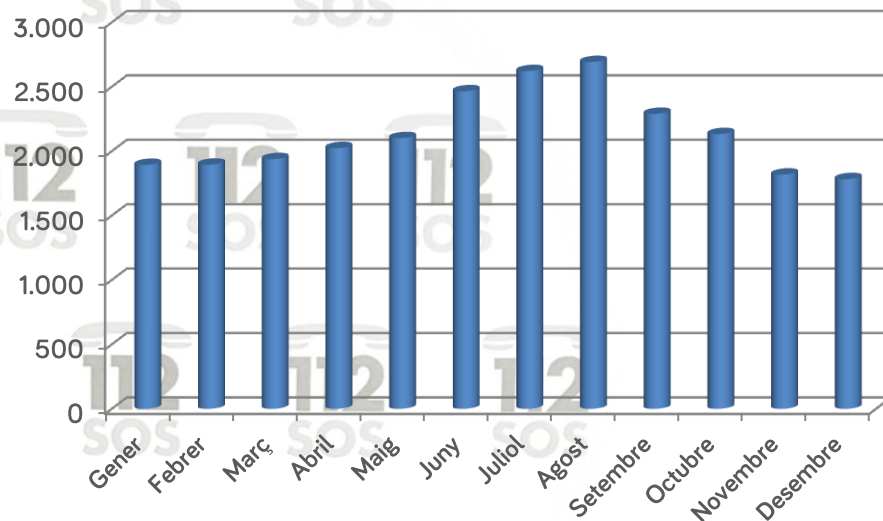
117.457 incidents d'emergències
(prioritats 1 a 5)

TELEFONADES ENTRANTS I MITJA DIÀRIA



GOIB

	Telefonades entrants	Mitja diària
Gener	58.695	1.893
Febrer	53.076	1.896
Març	60.082	1.938
Abril	60.710	2.024
Maig	65.142	2.101
Juny	73.966	2.466
Juliol	81.281	2.622
Agost	83.469	2.693
Setembre	68.694	2.290
Octubre	66.121	2.133
Novembre	54.552	1.818
Desembre	55.286	1.783
TOTAL	781.074	2.138



COMPARATIVA TELEFONADES ENTRANTS 2016-2017



GOIB

	2016	2017	
Gener	54.741	58.695	
Febrer	51.227	53.076	
Març	56.667	60.082	
Abril	60.567	60.710	
Maig	68.009	65.142	
Juny	73.235	73.966	
Juliol	80.701	81.281	
Agost	83.279	83.469	
Setembre	70.992	68.694	
Octubre	69.665	66.121	
Novembre	57.015	54.552	
Desembre	60.240	55.286	
TOTAL	786.338	781.074	-0,67%

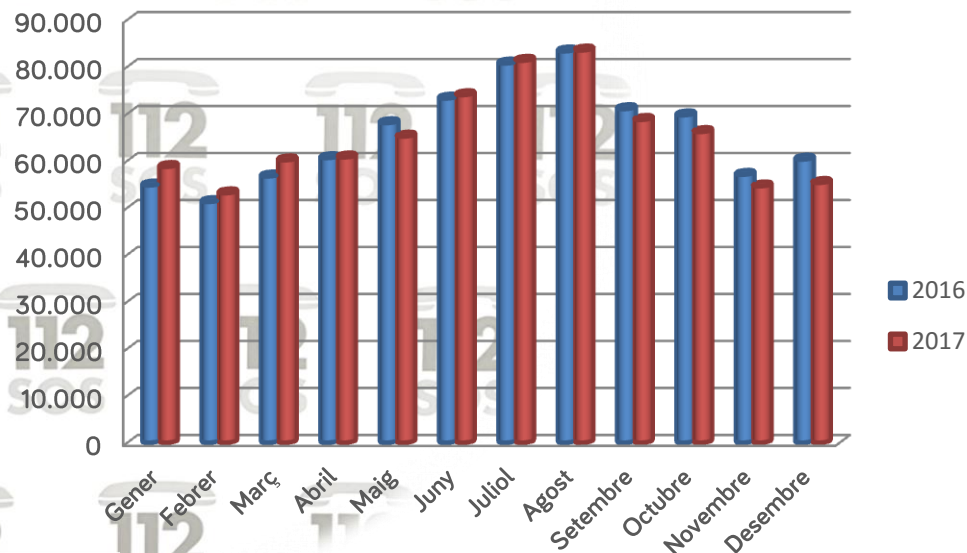
2016

786.338

2017

781.074

El 2017 han disminuït un 0,67% les telefonades entrants respecte l'any anterior



TELEFONADES ATESES I TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA (en segons)



GOIB

	Total ateses	Temps mitjà de resposta (en segons)
Gener	48.216	7,06
Febrer	44.628	5,91
Març	50.534	5,93
Abril	51.559	6,24
Maig	54.946	7,16
Juny	61.459	8,88
Juliol	66.154	10,65
Agost	68.018	10,51
Setembre	57.154	6,42
Octubre	53.524	6,36
Novembre	43.912	5,49
Desembre	44.580	5,83
TOTAL	644.684	7,20

Total telefonades ateses 2017

644.684

Percentatge de telefonades ateses respecte a les entrants

82,5%

Comparativa temps mitjà de resposta*
(en segons)

2015	2016	2017
5,12	6,54	7,20

*Els temps mitjans de resposta van augmentant any rere any des de 2015 a causa de la implantació del temps ACW**. A l'abril de 2015 es va establir un ACW de 3 segons, al maig de 2016 es va augmentar a 6 segons i el maig del 2017 es va augmentar a 15 segons.

**ACW "After-Call-Work" (treball posterior a la telefonada), temps de gestió de l'operador: temps que passa entre que l'operador finalitza una telefonada, realitza les gestions pertinents i li entra la següent telefonada.

TELEFONADES “no procedents”



GOIB

	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	TOTAL
Gener	584	7.687	6.863	15.134
Febrer	547	7.904	6.428	14.879
Març	1.115	6.540	6.845	14.500
Abril	908	5.962	7.250	14.120
Maig	943	5.014	8.419	14.376
Juny	560	4.926	8.503	13.989
Juliol	686	4.080	8.692	13.458
Agost	616	4.245	8.874	13.735
Setembre	613	4.293	8.022	12.928
Octubre	567	5.362	7.367	13.296
Novembre	375	4.951	5.855	11.181
Desembre	553	5.428	5.852	11.833
TOTAL	8.067	66.392	88.970	163.429

4,94% BROMES
40,62 PRODUÏDA XARXA
54,44% MARCACIÓ ERRÒNIA

Comparativa telefonades “no procedents”

	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia	Total
2013	15.628	37.246	110.265	163.139
2014	9.279	38.115	95.914	143.308
2015	8.923	58.183	104.056	171.162
2016	10.095	63.203	91.831	165.129
2017	8.067	66.392	88.970	163.429

Comparativa telefonades “no procedents” en percentatges

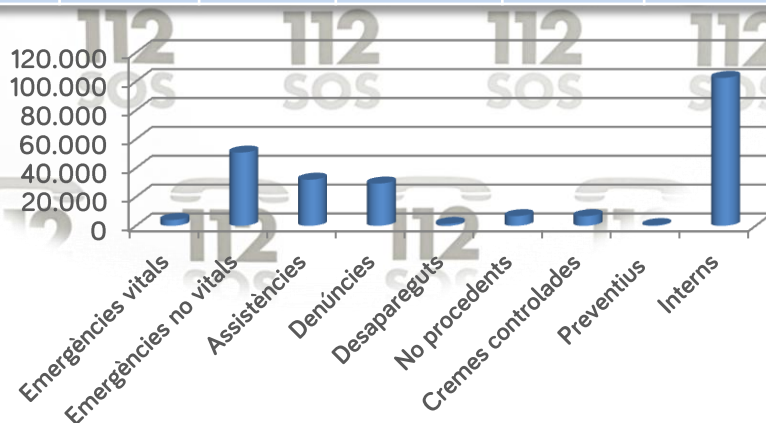
	Bromes	Produïda Xarxa	Marcació Errònia
2103	9,58%	22,83%	67,59%
2014	6,47%	26,60%	66,93%
2015	5,21%	33,99%	60,79%
2016	6,11%	38,27%	55,61%
2017	4,94%	40,62%	54,44%

INCIDENTS I REGISTRES PER PRIORITATS (Prioritats 1 a 9)



GOIB

	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies	P5 Desapareguts	P6 No procedents	P7 Cremes controlades	P8 Preventius	P9 Interns	TOTAL
Gener	348	3.463	1.782	2.013	53	140	379	41	8.069	16.288
Febrer	268	2.907	2.128	1.511	71	15	950	50	5.781	13.681
Març	321	3485	2548	1831	84	24	1171	35	6830	16.329
Abril	325	3737	2783	2106	84	99	831	55	8365	18.385
Maig	376	4219	3034	2487	104	401	464	60	8768	19.913
Juny	417	5592	3339	3181	133	550	266	50	10827	24.355
Juliol	450	6407	3443	3895	145	758	123	28	12607	27.856
Agost	442	6438	3455	3827	132	810	139	16	11608	26.867
Setembre	341	4953	2756	2859	155	765	347	19	9508	21.703
Octubre	316	3877	2373	2317	133	1749	618	38	7673	19.094
Novembre	232	2685	2093	1614	116	767	754	37	6194	14.492
Desembre	256	3003	2225	1669	120	643	638	38	6297	14.889
TOTAL	4.092	50.766	31.959	29.310	1.330	6.721	6.680	467	102.527	233.852



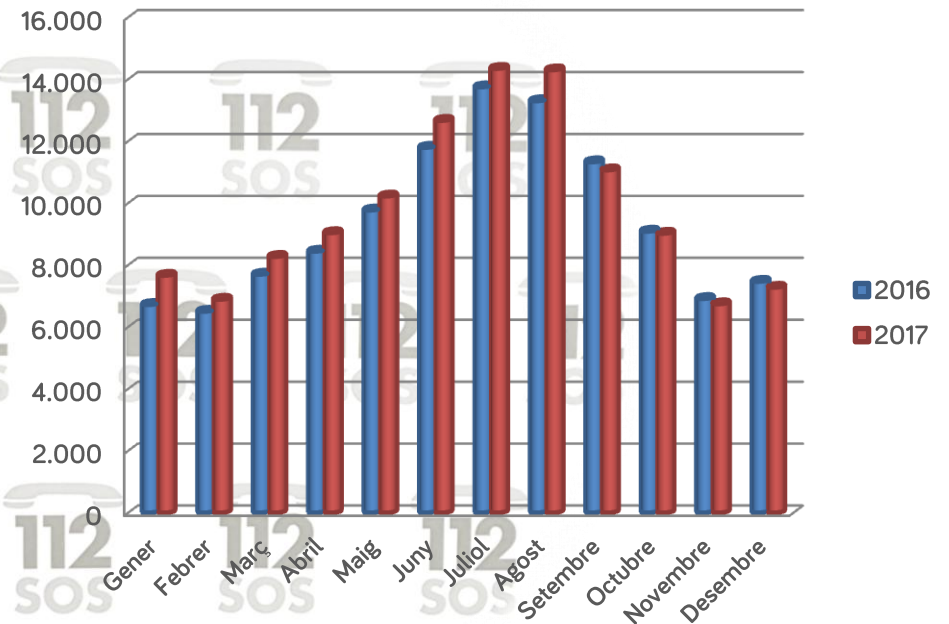
COMPARATIVA INCIDENTS

2016-2017 (Prioritats 1 a 5)



GOIB

	2016	2017	
Gener	6.715	7.659	
Febrer	6.497	6.885	
Març	7.694	8.269	
Abril	8.437	9.035	
Maig	9.768	10.220	
Juny	11.792	12.662	
Juliol	13.745	14.340	
Agost	13.296	14.294	
Setembre	11.325	11.064	
Octubre	9.084	9.016	
Novembre	6.909	6.740	
Desembre	7.464	7.273	
TOTAL	112.726	117.457	4,03%



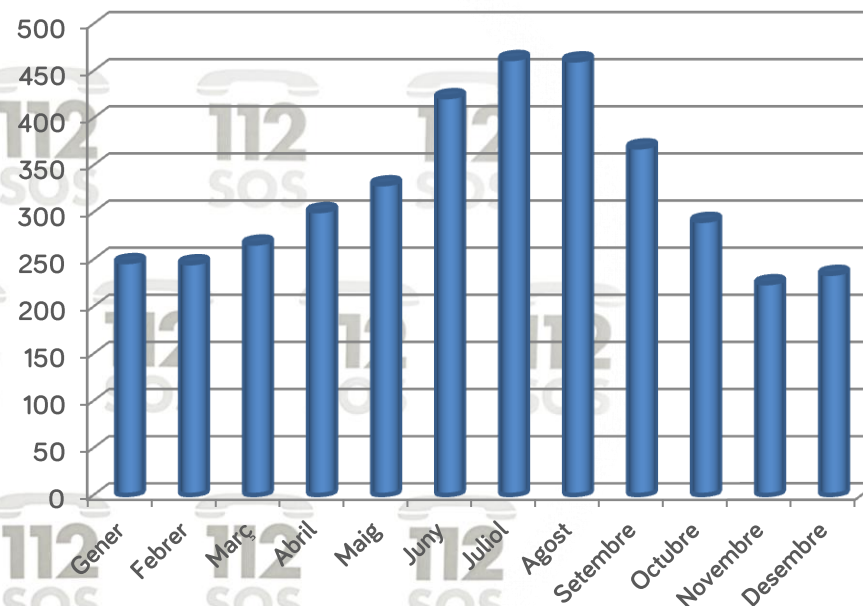
MITJA DIÀRIA INCIDENTS

(Prioritats 1 a 5)



GOIB

	Incidents	Mitja diària
Gener	7.659	247
Febrer	6.885	246
Març	8.269	267
Abril	9.035	301
Maig	10.220	330
Juny	12.662	422
Juliol	14.340	463
Agost	14.294	461
Setembre	11.064	369
Octubre	9.016	291
Novembre	6.740	225
Desembre	7.273	235
TOTAL	117.457	321



TEMPS MIJÀ D'ACTIVACIÓ DE RECURSOS



GOIB

	P1 Emergència vital	P2 Emergència no vital	P3 Assistència	P4 Denúncies
Gener	01:33	01:46	02:03	02:56
Febrer	01:19	01:41	01:59	02:39
Març	01:40	01:46	02:06	02:30
Abril	01:27	01:40	01:55	03:29
Maig	01:29	01:39	01:53	02:28
Juny	01:22	01:33	01:47	02:20
Juliol	01:22	01:31	01:48	02:12
Agost	01:37	01:36	01:55	02:21
Setembre	01:34	01:44	02:02	02:38
Octubre	01:17	01:47	01:54	02:33
Novembre	01:23	01:42	01:47	02:36
Desembre	01:49	01:41	02:00	02:23
TOTAL	01:29	01:40	01:56	02:35

TEMPS MITJÀ ACTIVACIÓ
RECURSOS INCIDENTS P1 I P2:
01:35

Comparativa temps mitjà
d'activació de recursos P1 i P2

2014	2015	2016	2017
01:49	01:50	01:38	01:35

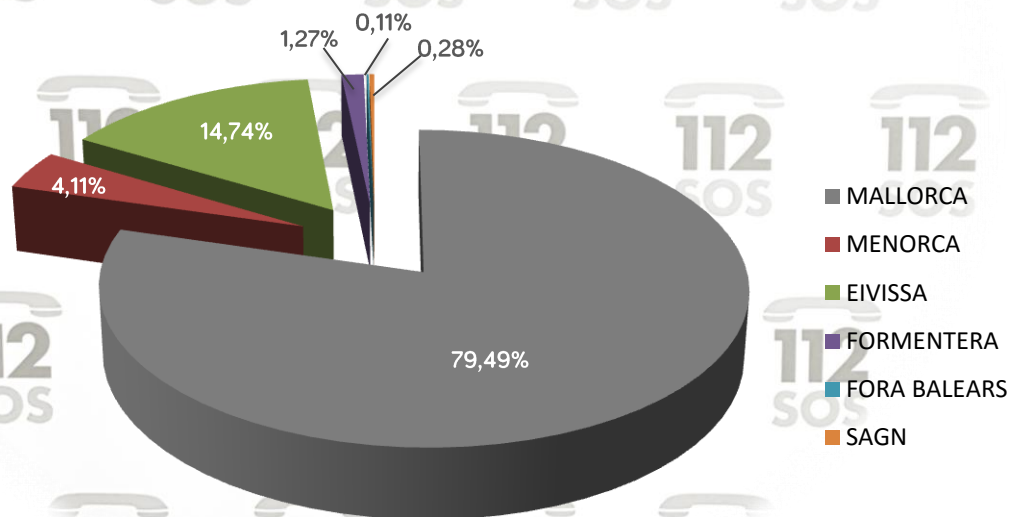
INCIDENTS PER ILLES (prioritats 1 a 5)



GOIB

MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	FORA BALEARS	SAGN	TOTAL
93.369	4.827	17.313	1.490	126	332	117.457

79,49%	4,11%	14,74%	1,27%	0,11%	0,28%	
--------	-------	--------	-------	-------	-------	--



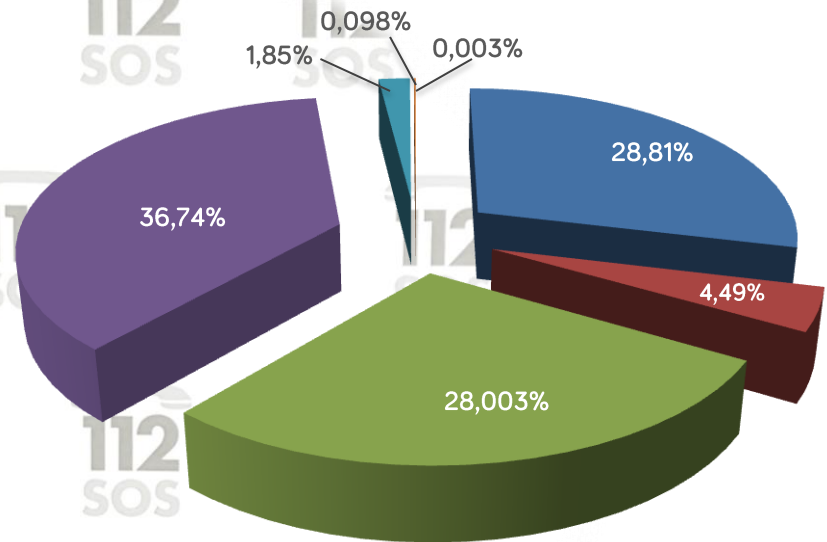
INCIDENTS PER CATEGORIES

(prioritats 1 a 5)



GOIB

Seguretat ciutadana	33.839	28,81%
Protecció naturalesa	5.274	4,49%
Activitat urbana/rural	32.891	28,003%
Trànsit persones	43.156	36,74%
Activitat esportiva, oci i cultura	2.178	1,85%
Activitat industrial	115	0,098%
Fenòmens naturals	4	0,003%
TOTAL	117.457	



- Seguretat ciutadana
- Protecció naturalesa
- Activitat urbana/rural
- Trànsit persones
- Activitat esportiva, oci i cultural
- Activitat industrial
- Fenòmens naturals

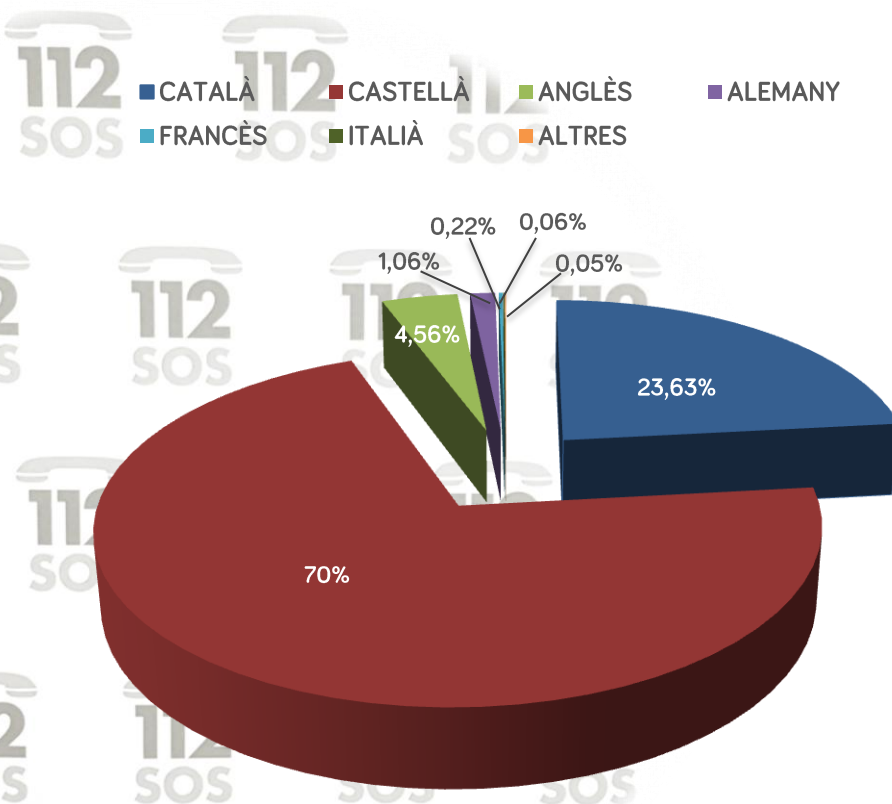
INCIDENTS PER IDIOMES

(prioritats 1 a 4)



GOIB

CATALÀ	26.398	23,63%
CASTELLÀ	78.687	70,43%
ANGLÈS	5.097	4,56%
ALEMANY	1.185	1,06%
FRANCÈS	246	0,22%
ITALIÀ	62	0,06%
ALTRES	56	0,05%



	2014	2015	2016	2017
CATALÀ	22,67%	24,50%	24,71%	24,83
CASTELLÀ	77,33	75,50	75,29	74,88



GOIB

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	TOTAL
2017	153	7	17	1	178



COPIB

Col·legi Oficial de Psicologia
de les Illes Balears

COMPARATIVA AVISOS A ORGANISMES 2016-2017



GOIB

	SANITARIS	POLICIALS	FOC, SALVAMENT I RESCAT	AVPC Voluntaris Protecció Civil
2016	44.891	82.760	11.249	1.159
2017	47.676	92.277	12.707	1.125





GOIB

Millores de la gestió operativa

Control i implantació d'un nou sistema de classificació d'indidents: 250 tipus d'incidents i nova estructura de categories.

Agilització del procediment en la sala d'operacions de consultes mèdiques.

Automatització de la informació de les cremes agrícoles controlades.

Introducció de geoposicionament de finques rústiques en el Sistema d'Emergències.

Automatització de telefonades d'emergències socials (UMES)

Elaboració i implantació de les Instruccions de Treball i Procediments Operatius Estàndars a la Sala d'Operacions.

Posada en marxa del borsí de gestors d'emergències: 5 nous operadors.

Integració del Grup de Rescat de Muntanya de la Guàrdia Civil (GREIM) com nou organisme diferent del COS, amb els seus procediments operatius específics.



Plataforma tecnològica

Adequació del SIC perquè permeti realitzar gestions bàsiques d'un incident, amb l'objectiu de fer més amigable el seguiment i la gestió de les emergències.

Actualització del sistema d'integració amb 061.

Modificació de CADMòbil per permetre l'accés a diverses agències des d'un mateix usuari i addició de diversos tipus d'informe.

SOSPLATGES (sistema d'adquisició de dades del SEIB112), migració i adaptació del sistema tenint en compte els nous requeriments sorgits durant la temporada 2016.

Virtualització de servidors. Per poder aprofitar millor els recursos dels diferents servidors es va decidir virtualitzar gran part de la plataforma.

Nou sistema de Backup amb software lliure.

Nou interfície de Geozen que permet consultar localitzacions directament Geozen.



Cursos per al personal intern

- Segon curs de gestors telefònics d'emergències.
- Cursos de capacitació per a supervisors.
- Cursos sobre els processos d'atenció de la telefonada i gestió del servei i atenció psicològica al personal de sala.



Cursos per al personal extern

- Xerrada al grup de psicòlegs d'Atenció Psicològica en Emergències d'Eivissa.

Curs per al borsí dels 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.





GOIB

Visites, xerrades i presència a fires

- III Jornada Tècnica dels consolats a les Illes Balears. Visita dels cònsols d'Argentina, Alemanya, República Txeca, EEUU, Suïssa, Colòmbia, Regne Unit, Noruega, Finlàndia, Dinamarca i Suècia.
- Visita del Consolat Britànic a les Illes Balears.
- Visita Alumnes de Formació Professional de La Salle Palma, IES Artà, Creu Roja Balears, cooperativa d'ensenyament "Es Lledoner", IES Pau Casesnoves, IES Francesc de Borja Moll i IES Josep Maria Llompart.
- Xerrada grup de jubilats de la *Real Hermandad de veteranos de las FFAA y de la GC de Menorca*.
- Xerrada alumnes Curs Bàsic de Policia Local.
- Participació a la VII Trobada de Cossos d'Emergències a Inca. Stand informatiu i tallers infantils.
- Visita alumnes curs de microinformàtica de PALMA ACTIVA.





GOIB

Dia Europeu de l'112

Actes commemoratius del Dia Europeu del Telèfon Únic d'Emergències

- Visita a la seu de l'112 del Comandant General de Balears Sr. Juan Cifuentes.
- Talula rodona sobre Rescats en Muntanya.
- Homenatge a quatre treballadors de GEIBSAU en reconeixement als 20 anys al servei de l'112, homenatge a dos tècnics de la UOP i a un voluntari de Protecció Civil de Montuïri.
- Conferència a l'Hospital de Manacor "El final de la vida en un servei d'emergència, més enllà de l'àmbit sanitari".
- Presentació de la Memòria d'Activitat del SEIB112 de l'any 2016.





GOIB

Podeu trobar més informació a la
nostra pàgina web

www.112ib.caib.es



GOVERN
ILLES
BALEARS

GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ