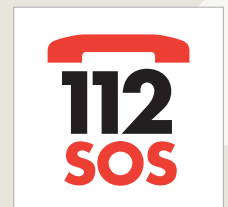


MEMÒRIA 09

MEMORIA 09



Índex / Índice

0. Presentació de la consellera d'Innovació, Interior i Justícia.

1. Breu història del SEIB 112.

2. Recursos humans i formació.

3. Novetats.

4. Xifres d'activitat.

5. Premsa.

0. Presentación de la consejera de Innovación, Interior y Justicia

1. Breve historia del SEIB 112

2. Recursos humanos y formación.

3. Novedades.

4. Cifras de actividad

5. Prensa.



Presentació / Presentación

Resumir en poques paraules la feina duta a terme durant tot un exercici comporta sempre el risc d'oblidar els petits detalls que fan que una gestió sigui més acurada, però malgrat tot la visió genèrica d'un servei a través de diversos indicatius ens permet conèixer una perspectiva global de la seva evolució.

L'any 2009 ha estat pel SEIB 112 l'any de la qualitat. Amplament consolidat ja com a servei d'emergències, el SEIB 112 aposta ara per donar una passa més en la seva prestació social apostant de manera clara i ferma per la millora dels seus serveis i procediments. I ho ha fet redactant la seva primera Carta Marc, un document on no només es recullen els serveis que el SEIB 112 presta al ciutadà -i per tant les seves obligacions davant l'usuari- sinó el compromís d'aquest organisme per aixecar el nivell qualitatiu dels seus serveis definint uns indicadors que es comprometen a millorar aquest any.

No contents amb això, els professionals del SEIB 112 han incorporat a la seva gestió els criteris de qualitat CAF de la Direcció General de Qualitat del Govern de les Illes Balears. Aquesta eina pretén fomentar la millora de l'administració per mitjà de l'autoavaluació i, a la pràctica, redundarà en la millora dels procediments d'actuació

Resumir en pocas palabras el trabajo llevado a cabo durante todo un ejercicio conlleva siempre el riesgo de olvidar los pequeños detalles que hacen que una gestión sea más esmerada, pero pese a todo, la visión genérica de un servicio a través de diversos indicativos nos permite conocer una perspectiva global de su evolución.

2009 ha sido para el SEIB el año de la calidad. Ampliamente consolidado ya como servicio de emergencias, el SEIB 112 apuesta ahora por dar un paso más en su prestación social apostando de manera clara y firme por la mejora de sus servicios y procesos. Y lo ha hecho redactando su primera Carta Marco, un documento donde no sólo se recogen los servicios que el SEIB 112 presta al ciudadano -y por lo tanto sus obligaciones ante el usuario- si no el compromiso de este organismo para elevar el nivel cualitativo de sus servicios definiendo unos indicadores que se compromete a mejorar este año.

No contentos con ello, los profesionales del SEIB 112 han incorporado a su gestión los criterios de calidad CAF de la Dirección General de Calidad del Govern de les Illes Balears. Esta herramienta pretende fomentar la mejora de la administración por medio de la autoevaluación y, en la práctica, redundará en la mejora de los procedimientos de actuación y en

i en el servei prestat als ciutadans, així com en la cura del medi ambient i l'estalvi energètic.

Però 2009 també ha estat pel SEIB 112 un any de feina per avançar en el model d'integració d'organismes d'emergències que tots volem a fi i efecte de millorar la coordinació d'esforços. I ho a fet a través d'una nova aplicació informàtica que ha permès que policies municipals de diversos ajuntaments accedeixin en temps real al sistema informàtic de gestió d'emergències del SEIB 112, coneixent els incidents oberts en cada moment.

No podem oblidar l'esforç fet per ampliar la plantilla, ja que l'empresa pública que empara el SEIB 112, Gestió d'Emergències de les Illes Balears S.A.U., ha contractat 10 nous gestors telefònics. Amb aquesta ampliació també es pretén millorar el servei prestat a l'usuari, garantint als professionals del Servei un millor repartiment de torns de guàrdia, entre d'altres qüestions.

I finalment, per citar només algunes fites, el Servei d'Emergències ha seguit avançant en l'atenció especialitzada o específica, establint convenis de col·laboració amb col·lectius concrets per obtenir formació i millorar els procediments d'atenció als usuaris afectats. Entre aquests col·lectius figuren nou consolats estrangers i l'associació RANA.

Un any, doncs on el SEIB 112 ha centrat els seus esforços en el valor afegit de la qualitat a un servei que ja mereix el reconeixement de la societat balear per la seva eficiència i eficàcia.

Per tot això m'agradaria expressar la meva gratitud a l'equip humà que fa possible que els ciutadans de les Illes Balears ens trobem més segurs a ca nostra.

Pilar Costa
Consellera d'Innovació, Interior i Justícia

el servicio prestado a los ciudadanos, así como en el cuidado del medio ambiente y el ahorro energético.

Pero 2009 también ha sido para el SEIB 112 un año de trabajo para avanzar en el modelo de integración de organismos de emergencias que todos queremos, con la finalidad de mejorar la coordinación de esfuerzos. Y lo ha hecho a través de una nueva aplicación informática que ha permitido que policías municipales de diversos ayuntamientos accedan en tiempo real al sistema informático de gestión de emergencias del SEIB 112, conociendo los incidentes abiertos en cada momento.

No podemos olvidar tampoco el esfuerzo hecho para ampliar la plantilla, ya que la empresa pública que ampara al SEIB 112, Gestión de Emergencias de las Islas Balears S.A.U., ha contratado 10 nuevos gestores telefónicos. Con esta ampliación, también se pretende mejorar el servicio prestado al usuario, garantizando a los profesionales del Servicio un mejor reparto de turnos de guardia, entre otras cuestiones.

Y finalmente, por citar sólo algunos hitos, el Servicio de Emergencias ha seguido avanzando en la atención especializada o específica, estableciendo convenios de colaboración con colectivos concretos para obtener formación y mejorar los procedimientos de atención a los usuarios afectados. Entre estos colectivos figuran nueve consulados extranjeros y la asociación RANA.

Un año, así pues, en el que el SEIB 112 ha centrado sus esfuerzos en el valor añadido de la calidad en un servicio que ya merece el reconocimiento de la sociedad balear por su eficiencia y eficacia. Por todo ello me gustaría expresar mi gratitud al equipo humano que hace posible que los ciudadanos de las Illes Balears nos encontremos más seguros en casa.

Pilar Costa
Consejera de Innovación, Interior y Justicia



1

ESTAM AL TEU
SERVEI LES
24 HORES DEL
DIA I ELS 365
DIES DE L'ANY
*ESTAMOS A TU
SERVICIO LAS
24 HORAS DEL
DIA Y LOS 365
DIAS DEL AÑO*

Breu història / Breve historia

Balears va ser pionera a Espanya i a Europa en la implantació del servei d'emergències 112. El Govern de les Illes Balears el va posar en marxa el mes de febrer del 1996. La seva posada en marxa es va anticipar un any al Reial Decret de 1997 pel qual Espanya assumia la directiva europea de 1991 que recomanava la implantació d'aquest servei de forma progressiva a tot Europa.

El centre de coordinació d'emergències de l'112 va començar a operar a un edifici situat al Passeig Marítim de Palma, on va romandre fins maig de l'any 2007, data en què les seves instal·lacions es van traslladar a la seu actual, ubicada a Es Pinaret, al municipi de Marratxí, on s'incrementaren el seus recursos humans i tecnològics. També a finals de 2007 s'obrí una extensió de l'112 a l'illa de Menorca i en l'actualitat la DGE està treballant per dotar d'aquest servei també a l'illa d'Eivissa.

El maig de 2008, el SEIB 112 va fer una passa a favor de l'accessibilitat dels discapacitats auditius posant en marxa el telèfon 900 112 100 per atendre les necessitats d'aquest col·lectiu.

El Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB112) unifica i organitza tots els recursos disponibles per afrontar qualsevol situació.

Balears ha sido pionera en España y en Europa en la implantación del servicio de emergencias 112. El Gobierno de las Illes Balears lo puso en marcha en el mes de febrero de 1996. Su puesta en marcha se anticipó en un año al Real Decreto de 1997 por el cual España asumía la Directiva Europea de 1991 que recomendaba la implantación de este servicio de forma progresiva en toda Europa.

El centro de coordinación de emergencias del 112 empezó a operar en un edificio situado en el Paseo Marítimo de Palma, donde permaneció hasta mayo del año 2007, fecha en que sus instalaciones se trasladaron a su sede actual, ubicada en Es Pinaret, en el término municipal de Marratxí, donde se incrementaron sus recursos humanos y tecnológicos. También a finales de 2007 se abrió una extensión del 112 en la isla de Menorca y en la actualidad la DGE está trabajando para dotar de este servicio a la isla de Eivissa.

En mayo de 2008, el SEIB 112 dio un paso en favor de la accesibilidad de los discapacitados auditivos, poniendo en marcha el teléfono 900 112 100 para atender las necesidades de este colectivo.

El Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB112) unifica y organiza todos los recursos disponibles para afrontar cualquier

Per fer-ho coordina la totalitat dels organismes i cossos d'emergència mèdica, seguretat pública, extinció d'incendis, salvament i rescat o els mitjans d'empreses privades que siguin necessaris:

- Agència Estatal de Meteorologia
- Ib-Salut
- Autoritat Portuària
- Bombers del Consell Insular d'Eivissa
- Bombers del Consell Insular de Mallorca
- Bombers del Consell Insular de Menorca
- Bombers de Palma
- Capitania Marítima
- Creu Roja
- Direcció General de Biodiversitat
- Direcció General d'Emergències
- Guàrdia Civil
- Ibanat
- Policia Local
- Policia Nacional
- Protecció Civil
- Salvament Marítim
- Servei Aeri de Rescat
- Personal tècnic de la Conselleria de Treball
- Personal tècnic municipal
- Altres organismes

situación. Para hacerlo coordina la totalidad de los organismos y cuerpos de emergencia, seguridad pública, extinción de incendios, salvamento y rescate o los medios de empresas privadas que sean necesarios:

- Agencia Estatal de Meteorología
- Ib-Salut
- Autoritat Portuària
- Bombers del Consell Insular d'Eivissa
- Bombers del Consell Insular de Mallorca
- Bombers del Consell Insular de Menorca
- Bombers de Palma
- Capitania Marítima
- Cruz Roja
- Direcció General de Biodiversitat
- Direcció General d'Emergències
- Guardia Civil
- Ibanat
- Policía Local
- Policía Nacional
- Protección Civil
- Salvamento Marítimo
- Servicio Aéreo de Rescate
- Personal técnico de la Conselleria de Treball
- Personal técnico municipal
- Otros organismos



2

T'OFERIM UN
SERVEI GRATUÏT
PER ATENDRE
TOTES LES
EMERGÈNCIES
*TE OFRECEMOS
UN SERVICIO
GRATUITO
PARA ATENDER
TODAS LAS
EMERGENCIAS*

Recursos humans i formació

Recursos humanos y formación



El Servei d'Emergències 112 de Balears comptabilitzà l'any 2009 un total de 104 professionals especialitzats que desenvolupen la seva feina segons uns criteris preestablerts, però amb la flexibilitat suficient per adaptar-se ràpidament a les diverses situacions a què s'enfronten. És un equip multilingüe i altament qualificat, fet que es manifesta en l'elevada disposició i en la rapidesa a donar una resposta a la demanda de l'usuari.

El 46,6 % dels operadors atenen en diferents idiomes, a més de fer-ho en català i en castellà, les dues llengües oficials a les Illes Balears. Tres d'aquestes persones atenen en tres idiomes estrangers, 8 en dos i 14 en un. Així mateix, 11 parlen alemany, 23 anglès i 6 francès.

Organigrama

Administració

- Directora de gestió d'emergències
- Servei de Premsa
- Tècnic administratiu
- Auxiliar administratiu

El Servicio de Emergencias 112 de Balears contabilizó en 2009 un total de 104 profesionales especializados que desarrollan su labor según unos criterios preestablecidos, pero con la suficiente flexibilidad para adaptarse rápidamente a las diversas situaciones a las que se enfrentan. Es un equipo multilingüe y altamente cualificado, hecho que se manifiesta en su elevada disposición y en su rapidez en dar una respuesta a la demanda del usuario.

El 46,6% de los operadores atiende en diferentes idiomas, además del catalán y el castellano, las dos lenguas oficiales de las Illes Balears. Tres de éstos lo hacen en tres idiomas extranjeros, 8 en dos y 14 en uno. Asimismo, 11 hablan alemán, 23 inglés y 6 francés.

Organigrama

Administración

- Directora de gestión de emergencias
- Servicio de Prensa
- Técnico administrativo
- Auxiliar administrativo

Àrea d'operacions

Caps de sala
Supervisors
Gestors telefònics
Auxiliars de gestió telefònica

Àrea de sistemes

Cap d'àrea tecnològica i de sistemes
Tècnic superior Omed
Tècnic qualificat Omed
Tècnics de sistemes

Formació

El SEIB 112 va organitzar l'any passat un total de 95 cursos de formació per a personal propi i extern. Violència de gènere, protecció de dades, noves tecnologies, idiomes i formació continua van ser, entre d'altres, les matèries tractades.

Area de operaciones

Jefes de sala
Supervisores
Gestores telefónicos
Auxiliares de gestión telefónica

Área de sistemas

Jefe de área tecnológica y de sistemas
Técnico superior Omed
Técnico cualificado Omed
Técnicos de sistemas

Formació

El SEIB 112 organizó el año pasado un total de 95 cursos de formación para personal propio y externo. Violencia de género, protección de datos, nuevas tecnologías, idiomas y formación continua fueron, entre otras, las materias abordadas.

MATÈRIA / MATERIA	DESTINATARI / DESTINATARIO	NÚM. CURSOS / NÚM. CURSOS
CAD REMOT A ORGANISMES	BOMBERS PALMA BOMBERS EIVISSA POLICIA LOCAL PALMA POLICIA LOCAL EIVISSA POLICIA LOCAL FORMENTERA POLICIA LOCAL ALCÚDIA POLICIA LOCAL ANDRATX POLICIA LOCAL MARRATXÍ CNP GUARDIA CIVIL SASEMAR SAR PALMA CARRETERES CONSELL DE MALLORCA	25
PLATAFORMA TECNOLÒGICA I FEDETEC	PERSONAL SEIB 112	4

MAPING	PERSONAL SEIB 112	2
LIDERATGE, COMUNICACIÓ I MOTIVACIÓ	PREFECTURA DE SALA SUPERVISORS CAP NEGOCIAT	1
PRESA DE DECISIONS I CONTROL EMOCIONAL	PREFECTURA DE SALA SUPERVISORS CAP NEGOCIAT	1
TÚNELS	PERSONAL SEIB 112	1
PLA DE EVACUACIÓ	PERSONAL SEIB 112	7
INTRODUCCIÓ A LA LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES	PERSONAL SEIB 112	7
FORMACIÓ CONTÍNUA: 061	PERSONAL SEIB 112	7
FORMACIÓ CONTÍNUA: PSICOLOGÍA	PERSONAL SEIB 112	7
GIS-GEOGRAFIA	PERSONAL SEIB 112	7
VIOLÈNCIA DE GÈNERE	PERSONAL SEIB 112	7
ANGLÈS BÀSIC	PERSONAL SEIB 112	1
ANGLÈS MITJÀ	PERSONAL SEIB 112	1
CAF	GRUP DE TREBALL	1
ELABORACIÓ CARTA DE SERVEIS	GRUP DE TREBALL	1
UTILITZACIÓ DESFIBRIL·LADORS	SOCORRISTES COORDINADORS DE PLATGES PERSONAL UOP	12
PRÀCTIQUES ROTATIVES DE TELEOPERADORS SAMUR-061 I OPERADORS SEIB 112	PERSONAL SEIB 112	2
CURS GESTORS DE NOVA INCORPORACIÓ	PERSONAL SELECCIONAT	1



3

TE DONEM
UN SERVEI
ESPECÍFIC SI ETS
DISCAPACITAT
AUDITIU A TRAVÉS
DEL 900 112 100
*TE OFRECEMOS
UN SERVICIO
ESPECÍFICO
SI ERES
DISCAPACITADO
AUDITIVO A
TRAVÉS DEL 900
112 100*

3

Novetats / Novedades

Carta Marc i eines de qualitat

El SEIB 112 ha redactat la seva Carta Marc on es descriuen els diferents processos i serveis que el SEIB 112 ofereix als ciutadans. Amb aquesta Carta es compromet així mateix a fixar uns indicadors de qualitat que ha d'acomplir per millorar la seva prestació social.

En la mateixa línia, ha incorporat a la seva gestió els criteris de qualitat CAF de la Direcció General de Qualitat del Govern de les Illes Balears. Aquesta eina pretén fomentar la millora de l'administració per mitjà de l'autoavaluació. A la pràctica redundarà en la millora dels procediments d'actuació i en el servei prestat als ciutadans.

El marc comú d'avaluació CAF és una eina de gestió de la qualitat total inspirada en el model d'excel·lència de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM) i en el model de la Universitat Alemanya de Ciències Administratives de Speyer. Els seus propòsits principals són:

- Introduir l'Administració pública, de forma progressiva, en els principis de la gestió de la qualitat total i guiar-la per mitjà del coneixement i la utilització de l'autoavaluació, a partir de la planificació i el desenvolupament d'activitats fins a completar el cicle "planificar, desenvolupar, controlar i actuar".

Carta Marco y herramientas de calidad

El SEIB 112 ha redactado su Carta Marco, en la que se describen los diferentes procesos y servicios que el SEIB 112 ofrece a los ciudadanos. Con esta Carta se compromete asimismo a fijar unos indicadores de calidad que ha de cumplir para mejorar su prestación social.

En la misma línea, ha incorporado a su gestión los criterios de calidad CAF de la Dirección General de Calidad del Govern de les Illes Balears. Esta herramienta pretende fomentar la mejora de la administración por medio de la autoevaluación. En la práctica redundará en la mejora de los procesos de actuación y en el servicio prestado a los ciudadanos,

El marco común de evaluación CAF es una herramienta de gestión de la calidad total inspirada en el modelo de excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y en el modelo de la Universidad Alemana de Ciencias Administrativas de Speyer. Sus objetivos principales son:

- Introducir la Administración pública, de forma progresiva, en los principios de la gestión de la calidad total y guiarla por medio del conocimiento y la utilización de la autoevaluación, a partir de la planificación y el desarrollo de actividades hasta completar el ciclo "planificar, desarrollar, controlar y actuar".

- Facilitar l'autoavaluació d'una organització pública a fi d'obtenir un diagnòstic i definir accions de millora.
- Fer de pont entre els diferents models que s'usen en la gestió de la qualitat.

Integració amb CAD mòbil

El Servei d'Emergències 112 ha posat en marxa un nou programa pilot que permet a la Policia Local integrar-se en el seu sistema informàtic de gestió d'emergències a través d'un terminal telefònic tipus PDA. D'aquesta manera, la policia pot ser activada on-line quan es produeix un incident al qual ha de donar suport. Aquest procediment, que complementa la telefonada d'alerta que es fa habitualment des del centre de coordinació del SEIB 112 a les centrals de policia, permet guanyar temps i eficiència, alhora que millorar l'intercanvi d'informació entre ambdós organismes.

El nou sistema ideat pel Departament de Sistemes ha estat implantat als ajuntaments de Formentera, Lluçmajor, Marratxí i Valldemossa amb la col·laboració del Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB), i està especialment pensat per municipis que compten amb plantilles de policia petites o que no disposen de prou infraestructura per disposar d'un operador de transmissions en els seus quaters. El seu objectiu és millorar la coordinació entre el SEIB 112 i les policies locals.

Més gestors telefònics

El SEIB 112 ha incrementat la seva plantilla de gestors telefònics amb 10 nous operadors per millorar el servei que presta a la població. Aquests operadors començaren a fer feina el 17 de juliol, una vegada finalitzat el període d'aprenentatge que van iniciar el 23 de juny i que va tenir lloc a les dependències de l'Escola Balear d'Administració Pública (EBAP).

- Facilitar la autoevaluación de una organización pública con la finalidad de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora.
- Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad.

Integración mediante CAD móvil

El Servei d'Emergències 112 ha puesto en marcha un nuevo programa piloto que permite a la Policia Local integrarse en su sistema informático de gestión de emergencias a través de un terminal telefónico tipo PDA. De esta manera, la policía puede ser activada on-line cuando se produce un incidente que requiera de su actuación. Este procedimiento, que complementa la llamada de alerta que se hace habitualmente desde el centro de coordinación del SEIB 112 a las centrales de policía, permite ganar tiempo y eficiencia, a la vez que mejorar el intercambio de información entre ambos organismos.

El nuevo sistema ideado por el Departamento de Sistemas se ha implantado en los ayuntamientos de Formentera, Lluçmajor, Marratxí y Valldemossa con la colaboración del Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears (ISPIB), y está especialmente concebido para municipios que cuentan con plantillas de policía pequeñas o que no disponen de suficiente infraestructura para disponer de un operador de transmisiones en sus cuarteles u oficinas. Su objetivo es mejorar la coordinación entre el SEIB 112 y las policías locales.

Más gestores telefónicos

El SEIB 112 ha incrementado su plantilla de gestores telefónicos con 10 nuevos operadores para mejorar el servicio que presta a la población. Estos operadores comenzaron a trabajar el 17 de julio, una vez finalizado el período de aprendizaje que iniciaron el 23 de junio y tuvo lugar en la Escuela Balear d'Administración Pública (EBAP).

Un centenar de candidats van presentar-se a les proves d'accés, fetes al SEIB 112, i d'aquests 20 van ser pre-seleccionats. Després del període de formació, que incloïa una part de pràctiques, 10 d'ells superaren les proves.

Amb aquest reforç de plantilla, la direcció del SEIB 112 vol també donar una empenta a l'atenció en idiomes, ja que s'ha intentat cercar un perfil plurilingüe. De fet, alguns dels nous operadors parlen fins a 4 idiomes.

Base de dades sobre persones sordes

El Servei d'Emergències 112 ha creat una base de dades sobre persones amb discapacitat auditiva en col·laboració amb diferents associacions que defensen els drets d'aquest col·lectiu. L'objectiu d'aquesta iniciativa és crear un registre que permeti detectar les telefonades procedents de persones afectades per aquesta discapacitat i així oferir-les una atenció més acurada. En aquests moments 174 persones formen part d'aquesta base de dades.

Telèfon de referència per abusos a menors

La Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia i la Red de Ayuda a Niños Abusados (RANA) van signar l'any passat un conveni de col·laboració pel qual aquesta associació difondrà l'112 com a telèfon de referència per denunciar casos d'abusos a menors, aprofitant els avantatges que ofereix per la seva qualitat com a telèfon europeu únic d'emergències.

En virtut a aquest conveni el SEIB 112 es compromet a recollir les dades per fer un registre específic d'aquest tipus de casos per edats i tipus d'abús. L'Associació RANA, per la seva part, durà a terme actuacions d'assessorament per temes d'atenció al menor i oferirà formació específica als gestors telefònics, a banda de col·laborar en la difusió del telèfon 112 com telèfon únic d'emergències.

Un centenar de candidatos se presentaron a las pruebas de acceso, realizadas en el SEIB 112, y de éstos 20 fueron pre-seleccionados. Después del período de formación, que incluía una parte de prácticas, 10 de ellos superaron las pruebas.

Con este refuerzo de plantilla, la dirección del SEIB 12 quiere también dar un empujón a la atención en idiomas, ya que se ha intentado buscar un perfil plurilingüe. De hecho, algunos de los nuevos operadores hablan hasta 4 idiomas.

Base de datos sobre personas sordas

El Servei d'Emergències 112 ha creado una base de datos sobre personas con discapacidad auditiva en colaboración con diferentes asociaciones que defienden los derechos de este colectivo. El objetivo de esta iniciativa es crear un registro que permita detectar las llamadas procedentes de personas afectadas por esta discapacidad y así ofrecerles una atención más esmerada. En estos momentos 174 personas forman parte de esta base de datos.

Teléfono de referencia para abusos a menores

La Consejería de Innovación, Interior y Justicia y la Red de Ayuda a Niños Abusados (RANA) firmaron el año pasado un convenio de colaboración por el cual esta asociación difundirá el 112 como teléfono de referencia para denunciar casos de abusos a menores, aprovechando las ventajas que ofrece su calidad de teléfono europeo único de emergencias.

En virtud a este convenio, el SEIB 112 se compromete a recoger los datos para elaborar un registro específico de este tipo de casos por edades y tipo de abuso. La asociación RANA, por su parte, llevará a cabo actuaciones de asesoramiento en temas de atención al menor y ofrecerá formación específica a los gestores telefónicos, además de colaborar en la difusión del número 112 como teléfono único de emergencias.

Convenis amb 9 consolats

El Servei d'Emergències de les Illes Balears SEIB 112 presta la seva funció a una comunitat multicultural i plurilingüística, caracteritzada també pels efectes del turisme i l'augment de població que això comporta. Per aquest motiu, el SEIB 112 sempre ha fet un esforç per fer front amb eficàcia i qualitat al repte d'adaptar-se a aquesta realitat multicultural. Fruit d'aquest objectiu és la signatura de convenis de col·laboració amb els representants dels consolats de Dinamarca, Hongria, Irlanda, Luxemburg, Països Baixos, Japó, Perú, Polònia i República Txeca.

L'objectiu dels convenis de col·laboració que la Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia va signar l'any 2009 amb aquests consolats és establir un protocol de coordinació que reguli la comunicació entre el SEIB 112 i aquestes oficines diplomàtiques, davant el cas que persones d'aquestes nacionalitats es puguin veure afectades pels següents tipus d'incidents: Accidents aeris, marítims i a les platges; rescats, agressions físiques i incidents amb resultat de mort o ferits greus, entre d'altres.

Plataforma tecnològica

Els projectes que s'han dut a terme durant 2009 en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació són els següents:

CAD Mòbil

Desenvolupament intern d'una plataforma de gestió d'incidents d'emergències per a mobilitat. Aquesta aplicació permet al SEIB 112 i als organismes intervinents en emergències rebre en temps real l'estat dels incidents d'emergències coordinats pel SEIB 112 des de la seva sala de control.

Incorporació de noves seus a la xarxa REXCOM

Al llarg del 2009 s'han incorporat a la xarxa REXCOM (xarxa que possibilita la comunicació telemàtica entre els organismes i el SEIB112) tres noves seus per a facilitar l'accés al sistema de gestió d'emergències a la Guàrdia Civil, la Policia Nacional, Salvament Marítim i SAR.

Convenios con 9 consulados

El Servei d'Emergències de les Illes Balears SEIB 112 presta su función en una comunidad multicultural y plurilingüística, caracterizada también por los efectos del turismo y el aumento de población que ello comporta. Por ese motivo, el SEIB 112 siempre ha hecho un esfuerzo por hacer frente con eficacia y calidad al reto de adaptarse a esa realidad multicultural. Fruto de ese objetivo es la firma de convenios de colaboración con los representantes de los consulados de Dinamarca, Hungría, Irlanda, Luxemburgo, Países Bajos, Japón, Perú, Polonia y República Checa.

El objetivo de los convenios de colaboración que la Conselleria de Innovación, Interior y Justicia firmó en 2009 con estos consulados es establecer un protocolo de coordinación que regule la comunicación entre el SEIB 112 y esas oficinas diplomáticas, ante el caso de que personas de esas nacionalidades se puedan ver afectadas por los siguientes tipos de incidentes: accidentes aéreos, marítimos y en las playas; rescats, agresiones físicas e incidentes con resultado de muerte o herido graves, entre otros.

Plataforma tecnológica

Los proyectos que se han llevado a cabo durante 2009 en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación son los siguientes:

CAD Móvil

Desarrollo interno de una plataforma de gestión de incidentes de emergencias para movilidad. Esta aplicación permite al SEIB112 y a los organismos intervinientes en emergencias recibir en tiempo real el estado de los incidentes de emergencias coordinados por el SEIB112 desde su sala de control.

Incorporación de nuevas sedes a la red REXCOM

A lo largo del 2009 se han incorporado a la red REXCOM (red que possibilita la comunicació telemàtica entre los organismos y el SEIB112) tres nuevas sedes para facilitar el acceso al sistema de gestión de emergencias a los organismos de la Guardia Civil, la Policía Nacional, Salvamento Marítimo y SAR.

Ampliació de la base de dades del projecte GeoZen

El projecte GeoZen, iniciat el 2008 amb l'objectiu d'automatitzar la incorporació de dades geogràfiques de fonts externes oficials, ha sofert importants millores en el seu disseny per a facilitar encara més la càrrega de noves bases de dades externes. Així mateix, s'han incorporat dades actualitzades d'establiments turístics, platges, farmàcies, benzineres, edificis oficials (conselleries, ajuntaments), serveis socials, instal·lacions esportives, persones amb discapacitats auditives, col·legis, muntanyes, etc. S'ha realitzat la digitalització d'una capa cartogràfica de torrents de Balears fins ara inexistent.

Xarxa de comunicació digital d'emergències de les Illes Balears.

Des de la Direcció General d'Emergències, s'ha impulsat la creació d'una nova xarxa digital de radiocomunicacions d'emergències sobre la infraestructura ja existent de la xarxa SIRDEE del Ministeri de l'Interior, de la qual ja són usuaris altres cossos de seguretat i emergències, com la Guàrdia Civil, la Policia Nacional o la Unitat Militar d'Emergències. En el SEIB112 s'han instal·lat els equips i els elements de comunicacions necessaris per operar en aquesta xarxa de forma autònoma. Addicionalment, s'ha ampliat la plataforma tecnològica per integrar aquest nou tipus de comunicacions i així permetre el seu ús des de les mateixes consoles d'operacions per part dels gestors d'emergències en la sala de control del SEIB112.

Proves d'integració de comunicacions amb la UME

El SEIB112 ha participat en les primeres jornades tecnològiques realitzades per la UME a Torrejón de Ardoz (Madrid). Van realitzar-se proves de connexió entre el quarter general de la UME amb el centre d'emergències del SEIB112 a través de la xarxa IRIS. També vam fer-se proves de videoconferència entre el centre d'emergències, el quarter general de la UME i el Batalló d'Intervenció d'Emergències III de la UME, ubicat a Bétera (València).

Ampliación de la base de datos del proyecto GeoZen

El proyecto GeoZen, iniciado en 2008 y que tiene como objetivo automatizar la incorporación de datos geográficos de fuentes externas oficiales, ha sufrido importantes mejoras en su diseño para facilitar todavía más la carga de nuevas bases de datos externas. Asimismo, se han incorporado bases de datos actualizadas de establecimientos turísticos, playas, farmacias, gasolineras, edificios oficiales (consellerias, ayuntamientos), servicios sociales, instalaciones deportivas, personas con discapacidades auditivas, colegios, montañas, etc. Se ha realizado la digitalización de una capa cartográfica de torrentes de Baleares, hasta ahora inexistente.

Red de comunicación digital de emergencias de las Islas Baleares

Desde la Dirección General de Emergencias, se ha impulsado este año 2009 la creación de una red digital de radiocomunicaciones de emergencias sobre la infraestructura ya existente de la red SIRDEE del Ministerio de Interior, de la que ya son usuarios otros cuerpos de seguridad y emergencias, como son la Guardia Civil, la Policía Nacional o la Unidad Militar de emergencias. En el SEIB112 se han instalado los equipos y los elementos de comunicaciones necesarios para operar en esta red de forma autónoma. Adicionalmente, se ha ampliado la plataforma tecnológica para integrar este nuevo tipo de comunicaciones y así permitir su utilización desde las mismas consolas de operaciones por parte de los gestores de emergencias en la sala de control del SEIB112.

Pruebas de integración de comunicaciones con la UME

El SEIB112 ha participado en las primeras jornadas tecnológicas realizadas por la UME en Torrejón de Ardoz. Se realizaron pruebas de conexión entre el cuartel general de la UME con el centro de emergencias del SEIB112 a través de la red IRIS. También se realizaron pruebas de videoconferencia entre el centro de emergencias, el cuartel general de la UME y el Batallón de Intervención de Emergencias III de la UME ubicado en Bétera (Valencia).



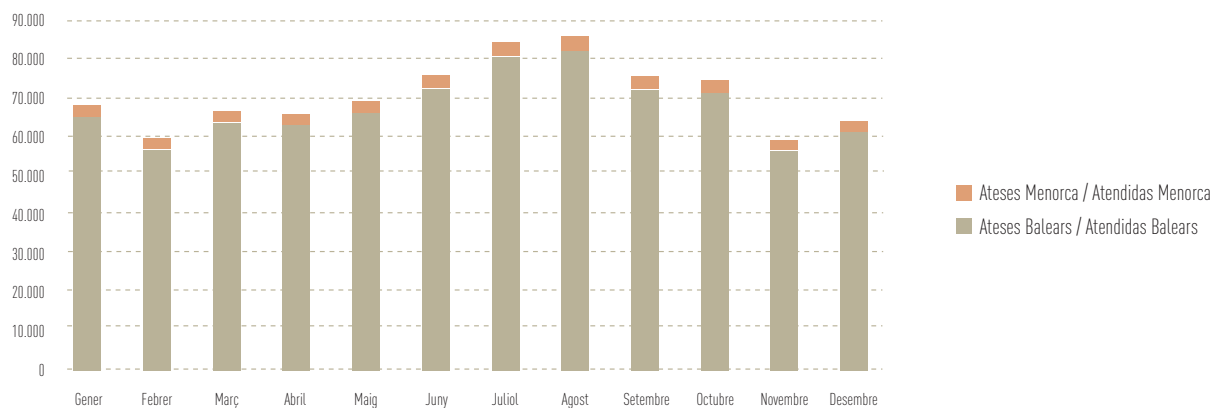
4

T'ATENEM
EN CATALÀ,
CASTELLÀ,
ANGLÈS I
ALEMANY,
ENTRE D'ÀLTRES
IDIOMES TE
ATENDEMOS
EN CATALÁN,
CASTELLANO,
INGLÉS Y
ALEMÁN ENTRE
OTROS IDIOMAS

Xifres / Cifras

Telefonades ateses / Llamadas atendidas

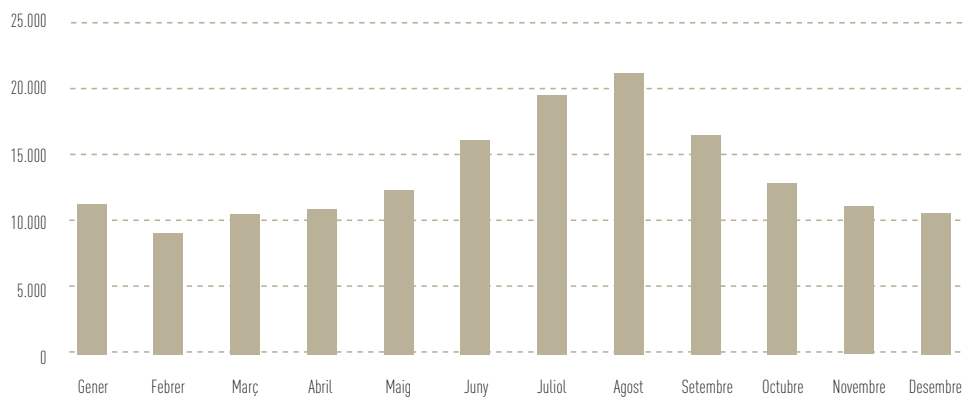
TELEFONADES	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
ATESES BALEARS	66.433	59.316	65.960	65.616	67.724	70.120	81.056	83.314	75.427	74.679	59.006	62.233	830.884
ATESES MENORCA	347	489	444	418	354	361	316	235	294	297	277	365	4.197
TOTAL	66.780	59.805	66.404	66.034	68.078	70.481	81.372	83.549	75.721	74.976	59.283	62.598	835.081





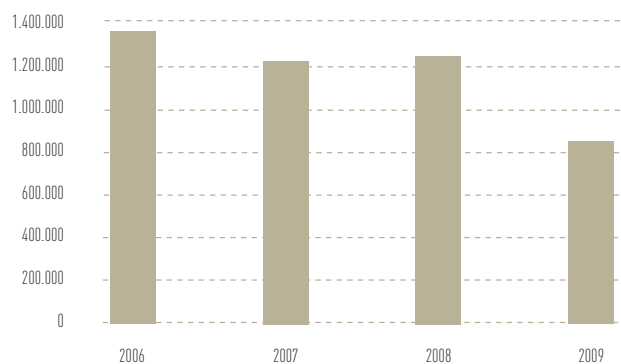
Incidents generats / Incidentes generados

INCIDENTS / INCIDENTES	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
TOTAL	11.411	8.914	10.053	11.233	13.347	16.046	19.918	21.542	16.373	13.441	10.713	10.699	163.690



Comparativa de telefonades 2006 - 2009 / Comparativa de Llamadas 2006 - 2009

	2006	2007	2008	2009
GENER	86.251	101.554	92.264	66.780
FEBRER	86.342	98.696	87.283	59.805
MARÇ	97.126	121.615	93.872	66.404
ABRIL	112.938	124.337	92.192	66.034
MAIG	139.631	110.646	107.713	68.078
JUNY	123.272	52.792	109.442	70.481
JULIOL	111.122	114.390	118.190	81.372
AGOST	123.010	121.601	110.964	83.549
SETEMBRE	128.553	105.997	94.402	75.721
OCTUBRE	123.969	104.938	94.692	74.976
NOVEMBRE	131.584	89.773	78.159	59.283
DESEMBRE	107.772	88.605	82.220	62.598
TOTAL	1.371.570	1.234.944	1.161.393	835.08

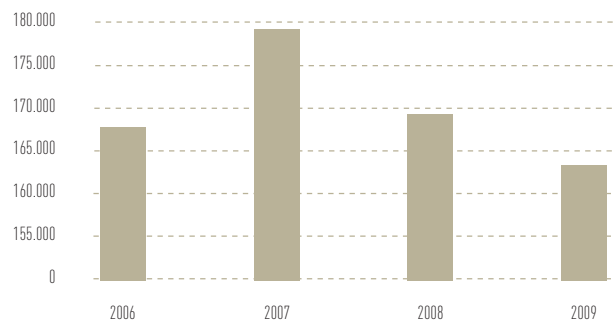




AVISAM I
COORDINAM TOTS
ELS ORGANISMES
QUE INTERVENEN
EN UN MATEIX
INCIDENT
*AVISAMOS Y
COORDINAMOS
A TODOS LOS
ORGANISMOS
QUE INTERVIENEN
EN UN MISMO
INCIDENTE*

Comparativa d'incidents 2006 - 2009 / Comparativa de incidentes 2006 - 2009

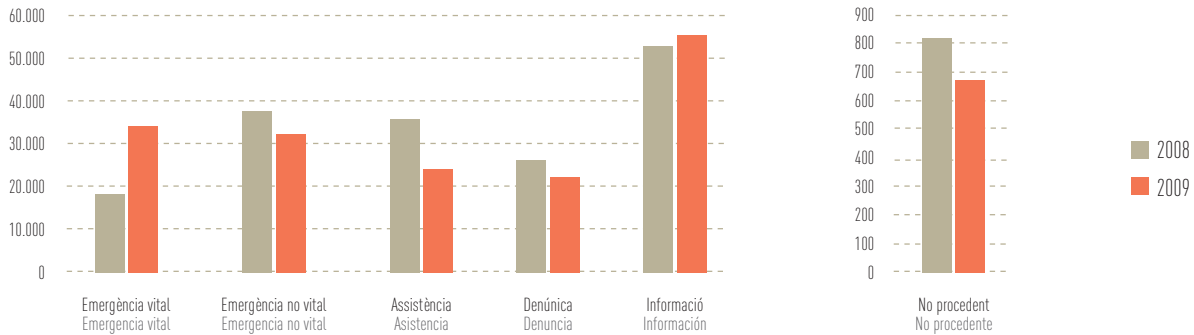
	2006	2007	2008	2009
GENER	9.099	1.346	11.331	11.411
FEBRER	9.685	11.048	11.416	8.914
MARÇ	11.936	13.773	12.903	10.053
ABRIL	12.035	14.020	13.335	11.233
MAIG	12.727	15.495	13.902	13.347
JUNY	15.912	17.418	17.076	16.046
JULIOL	18.387	20.374	18.680	19.918
AGOST	18.728	20.122	20.071	21.542
SETEMBRE	17.103	15.651	15.408	16.373
OCTUBRE	16.137	16.516	13.369	13.441
NOVEMBRE	12.934	11.830	10.960	10.713
DESEMBRE	12.902	11.407	11.100	10.699
TOTAL	167.585	179.000	169.551	163.690



Comparativa d'incidents per prioritats / Comparativa incidentes por prioridades

PRIORITAT		2008	2009
1	EMERGÈNCIA VITAL EMERGENCIA VITAL	17.880	33.172
2	EMERGÈNCIA NO VITAL EMERGENCIA NO VITAL	37.397	31.570
3	ASSISTÈNCIA ASISTENCIA	36.037	23.845
4	DENÚNCIA DENUNCIA	26.072	21.269
5	INFORMACIÓ INFORMACIÓN	52.165	53.834
TOTAL INCIDENTS		169.551	163.690

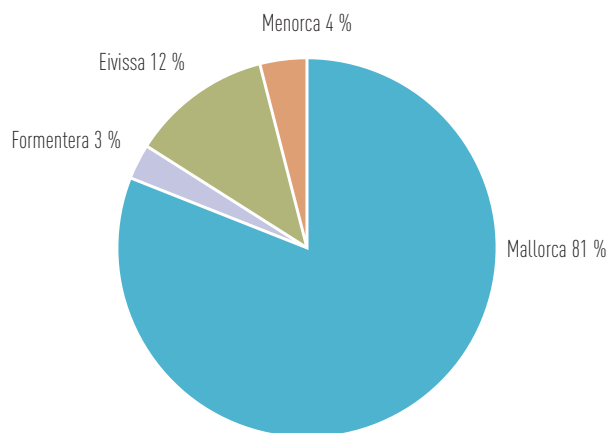
PRIORITAT		2008	2009
6	NO PROCEDENT	815.172	672.501



Incidents per illes / Incidentes por islas

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	SAGN*	TOTAL
GENER	9.995	407	971	38	--	11.411
FEBRER	7.584	417	864	49	--	8.914
MARÇ	8.648	450	903	52	--	10.053
ABRIL	9.473	515	1.078	51	116	11.233
MAIG	10.686	771	1.534	165	191	13.347
JUNY	12.407	1.011	2.035	343	250	16.046
JULIOL	14.658	1.277	2.968	540	475	19.918
AGOST	15.095	1.471	3.437	723	816	21.542
SETEMBRE	12.698	251	1.870	980	574	16.373
OCTUBRE	11.014	126	1.277	609	415	13.441
NOVEMBRE	8.981	36	1.014	386	296	10.713
DESEMBRE	8.951	402	1.034	49	263	10.699
TOTAL	130.190	7.134	18.985	3.985	3.396	163.690

* Sense adscripció geogràfica necessària

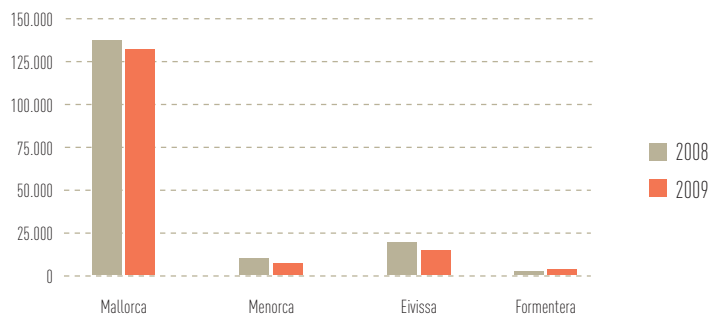




Comparativa d'incidents per illes / Comparativa de incidentes por islas

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	SAGN*	TOTAL
2008	136.384	10.602	20.245	2.320	--	169.551
2009	130.190	7.134	18.985	3.985	3.396	163.690
% INCREMENT	- 3	- 10	- 4	+ 26	--	- 3

* Sense adscripció geogràfica necessària

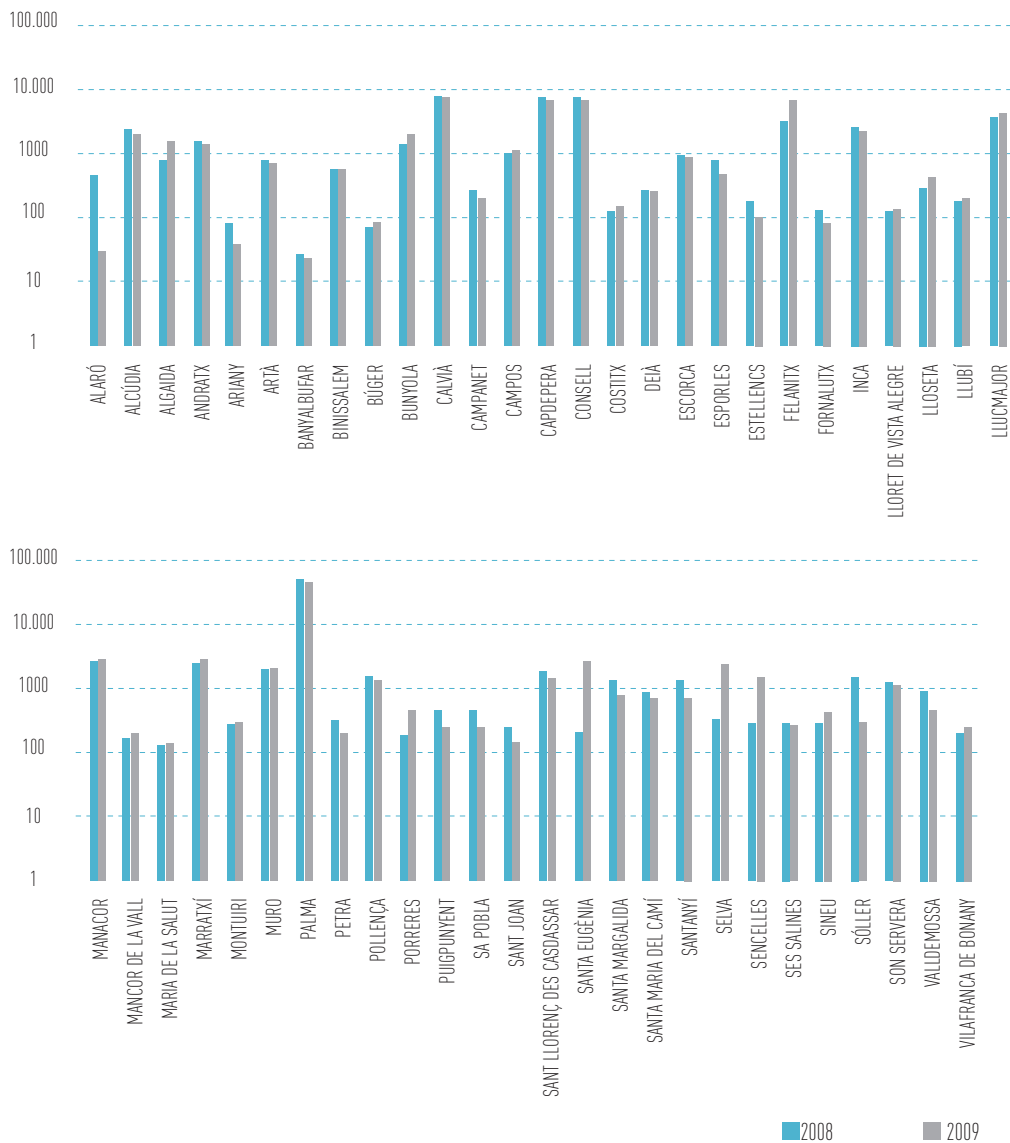


Incidents per municipis / Incidentes por municipios

MALLORCA	2008	2009
ALARÓ	680	448
ALCÚDIA	3.272	3.145
ALGAIDA	863	942
ANDRATX	2.346	1.858
ARIANY	85	60
ARTÀ	921	893
BANYALBUFAR	307	274
BINISALEM	752	743
BÚGER	81	92
BUNYOLA	1.505	1.279
CALVIÀ	8.465	8.465
CAMPANET	436	262
CAMPOS	1.009	1.079
CAPDEPERA	1.776	1.676
CONSELL	418	481
COSTITX	144	180
DEIÀ	307	309
ESCORCA	979	949
ESPORLES	900	721
ESTELLENCES	249	98
FELANITX	1.467	1.794
FORNALUTX	189	81
INCA	3.223	2.985
LLORET DE VISTA ALEGRE	127	137
LLOSETA	445	647
LLUBÍ	250	256
LLUCMAJOR	4.677	4.767

MALLORCA	2008	2009
MANACOR	3.809	4.190
MANCOR DE LA VALL	244	269
MARIA DE LA SALUT	143	165
MARRATXÍ	3.854	4.757
MONTUIRI	445	469
MURO	1.345	1.358
PALMA	74.537	69.340
PETRA	516	274
POLLENÇA	2.161	1.819
PORRERES	258	388
PUIGPUNYENT	668	385
SA POBLA	775	304
SANT JOAN	315	207
SANT LLORENÇ DES CASDASSAR	1.247	1.179
SANTA EUGÈNIA	230	1.330
SANTA MARGALIDA	1.457	897
SANTA MARIA DEL CAMÍ	959	836
SANTANYÍ	1.488	827
SELVA	501	1.386
SENCELLES	455	1.759
SES SALINES	467	390
SINEU	465	556
SÓLLER	1.656	417
SON SERVERA	1.342	1.155
VALLDEMOSSA	897	628
VILAFRANCA DE BONANY	277	284
TOTAL	136.384	130.190

Mallorca



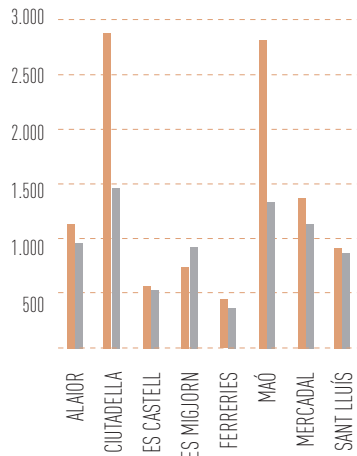
MENORCA	2008	2009
ALAIOR	1.114	900
CIUTADELLA	2.878	1.429
ES CASTELL	560	515
ES MIGJORN	706	859
FERRERIES	435	380
MAÓ	2.794	1.321
MERCADAL	1.345	1.116
SANT LLUÍS	770	614
TOTAL	10.602	7.134

SAGN	2008	2009
TOTAL	-	3.396

EIVISSA	2008	2009
EIVISSA	6.626	6.872
SANT ANTONI DE PORTMANY	4.091	3.596
SANT JOAN DE LABRITJA	1.355	3.530
SANT JOSEP DE SA TALAIA	3.988	981
SANTA EULÀRIA DES RIU	4.185	4.006
TOTAL	20.245	18.985

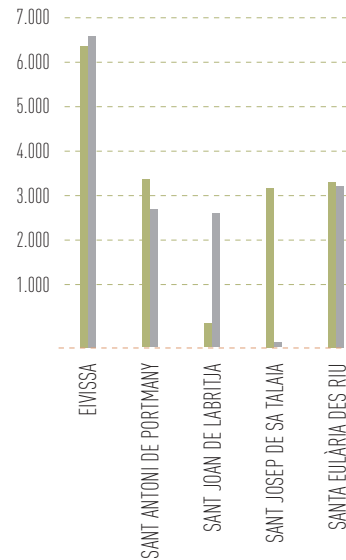
FORMENTERA	2008	2009
FORMENTERA	2.320	6.872

Menorca



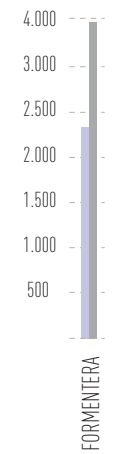
■ 2008 ■ 2009

Eivissa



■ 2008 ■ 2009

Formentera



■ 2008 ■ 2009

Incidents per municipis i mesos / Incidentes por municipios y meses

MALLORCA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALARÓ	30	23	32	25	42	32	54	80	23	38	30	39	448
ALCÚDIA	170	99	193	256	264	311	442	566	314	239	159	132	3.145
ALGAIDA	73	72	65	68	73	65	90	125	109	63	87	52	942
ANDRATX	121	89	185	139	154	182	220	223	191	155	104	95	1.858
ARIANY	1	6	3	7	7	8	3	1	7	8	2	7	60
ARTÀ	51	64	52	36	83	106	134	95	96	77	53	46	893
BANYALBUFAR	45	14	22	19	34	18	49	21	19	13	6	14	274
BINISALEM	66	48	45	48	57	67	103	47	90	69	45	58	743
BÚGER	14	2	6	6	4	10	19	8	6	8	6	3	92
BUNYOLA	109	64	173	112	130	85	86	108	138	118	97	59	1.279
CALVIÀ	405	409	527	557	849	1.034	1.293	1.086	876	598	371	460	8.465
CAMPANET	38	15	27	16	14	37	21	29	28	25	4	8	262
CAMPOS	40	57	54	54	76	107	121	211	157	86	45	71	1.079
CAPDEPERA	75	81	99	121	178	185	266	253	167	114	76	61	1.676
CONSELL	32	44	42	40	34	37	34	48	54	35	48	33	481
COSTITX	35	16	18	9	7	13	10	26	6	17	12	11	180
DEIÀ	37	10	15	54	20	25	21	55	23	28	14	7	309
ESCORCA	39	26	88	109	117	94	54	38	87	114	96	87	949
ESPORLES	197	42	51	62	47	61	59	41	46	45	36	34	721
ESTELLENCES	38	0	6	4	20	8	7	7	3	0	1	4	98
FELANITX	84	91	91	165	152	240	246	256	191	112	87	79	1.794
FORNALUTX	9	1	8	5	4	3	4	8	24	11	2	2	81
INCA	119	195	213	222	208	289	312	304	218	334	301	270	2.985
LLORET DE VISTA ALEGRE	2	5	12	8	13	17	17	18	11	20	5	9	137
LLOSETA	184	41	41	57	36	32	51	64	42	29	37	33	647
LLUBÍ	26	14	19	23	15	27	19	23	20	20	18	32	256
LLUCMAJOR	155	234	345	389	374	482	598	667	469	369	372	313	4.767

MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
MANACOR	238	196	309	307	332	396	497	544	516	344	250	261	4.190
MANCOR DE LA VALL	159	9	5	9	10	16	18	14	3	9	16	1	269
MARIA DE LA SALUT	36	4	12	11	7	13	4	19	23	16	5	15	165
MARRATXÍ	235	317	377	336	356	416	510	523	494	414	382	397	4.757
MONTUIRI	43	24	26	25	27	59	53	70	39	48	31	24	469
MURO	98	80	93	84	113	131	150	189	157	138	66	59	1.358
PALMA	5.842	4.423	4.450	5.182	5.642	6.390	7.372	7.136	6.270	6.060	5.294	5.279	69.340
PETRA	21	15	14	20	33	13	30	25	27	27	25	24	274
POLLENÇA	56	72	110	144	169	213	248	291	190	121	111	94	1.819
PORRERES	40	24	34	17	33	13	20	58	64	33	27	25	388
PUIGPUNYENT	97	28	28	26	18	8	34	33	32	41	19	21	385
SA POBLA	101	13	14	19	21	18	27	20	13	15	19	24	304
SANT JOAN	60	15	6	12	14	16	9	21	7	21	17	9	207
SANT LLORENÇ DES CASDASSAR	60	71	72	66	118	109	159	205	128	73	60	58	1.179
SANTA EUGÈNIA	58	61	84	98	146	124	182	194	151	97	63	72	1.330
SANTA MARGALIDA	78	72	94	54	84	61	70	75	101	83	51	74	897
SANTA MARIA DEL CAMÍ	83	58	50	44	74	58	92	101	123	40	66	47	836
SANTANYÍ	21	27	28	0	32	102	138	178	177	87	24	13	827
SELVA	77	86	76	77	100	166	180	192	139	121	75	97	1.386
SENCELLES	49	52	96	90	116	245	301	358	248	87	59	58	1.759
SES SALINES	96	28	26	19	19	34	43	36	21	25	20	23	390
SINEU	52	31	38	68	43	47	62	57	52	58	17	31	556
SÓLLER	48	21	25	25	27	31	30	44	35	48	25	58	417
SON SERVERA	82	65	98	87	105	107	90	190	107	75	79	70	1.155
VALLDEMOSSA	39	22	42	41	46	50	50	72	60	65	59	82	628
VILAFRANCA DE BONANY	30	21	19	20	14	10	16	37	36	44	24	13	284
TOTAL	9.994	7.597	8.658	9.492	10.711	12.421	14.718	15.090	12.628	10.935	8.998	8.948	130.190

Mallorca

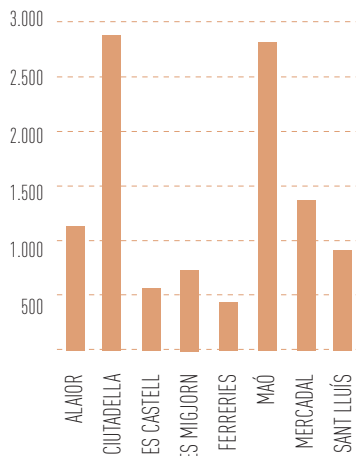


MENORCA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALAIOR	20	73	63	65	71	107	116	143	123	46	39	34	900
CIUTADELLA	26	55	85	89	97	232	237	253	102	91	72	90	1.429
ES CASTELL	25	27	25	23	35	49	111	95	46	26	25	28	515
ES MITGORN GRAN	85	57	45	53	54	98	161	110	56	46	45	49	859
FERRERIES	33	29	23	18	19	108	123	86	28	10	9	2	380
MAÓ	84	55	69	69	152	155	160	218	157	68	62	72	1.321
MERCADAL	21	42	95	33	103	136	194	207	152	56	44	33	1.116
SANT LLUÍS	39	41	38	45	46	59	85	97	64	32	32	36	614
TOTAL	333	379	443	395	577	836	1.187	1.209	728	375	328	344	7.134

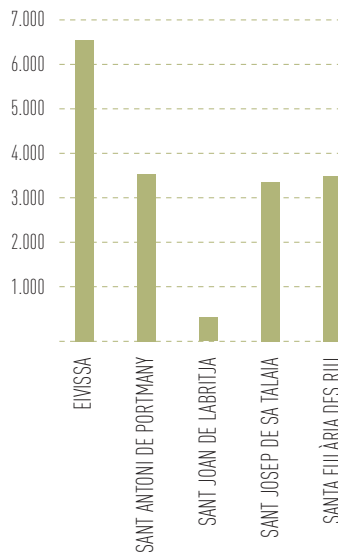
EIVISSA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
EIVISSA	282	390	443	461	640	686	892	1032	674	491	417	464	6.872
SANT ANTONI DE PORTMANY	275	125	135	141	245	380	646	719	364	198	201	167	3.596
SANT JOAN DE LABRITJA	217	206	153	238	240	366	554	591	325	269	210	161	3.530
SANT JOSEP DE SA TALAIA	20	34	50	51	84	97	130	289	74	71	34	47	981
SANTA EULÀRIA	178	109	122	187	326	506	676	873	434	249	152	194	4.006
TOTAL	972	864	903	1078	1535	2.035	2.898	3.504	1.871	1.278	1.014	1.033	18.985

FORMENTERA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
FORMENTERA	112	99	192	151	365	593	660	791	513	297	103	109	3.985
TOTAL	112	99	192	151	365	593	660	791	513	297	103	109	3.985

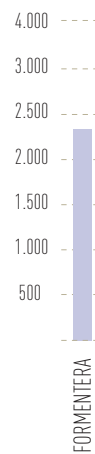
Menorca



Eivissa



Formentera



SAGN*													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
SAGN	--	--	--	--	191	350	475	696	564	365	396	359	3.396
TOTAL	--	--	--	--	191	350	475	696	564	365	396	359	3.396

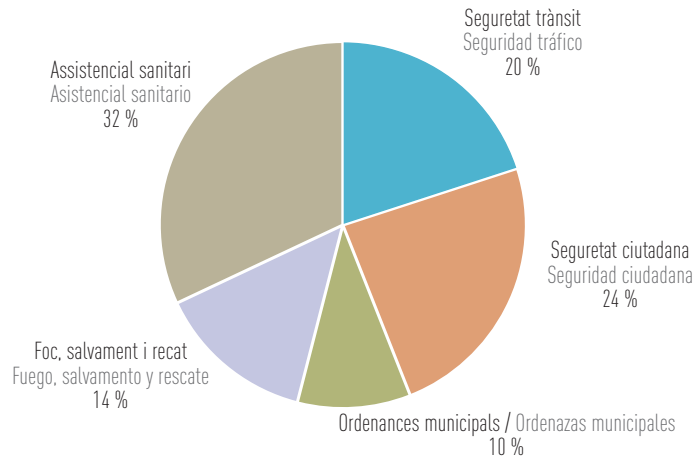
* Sense adscripció geogràfica necessària



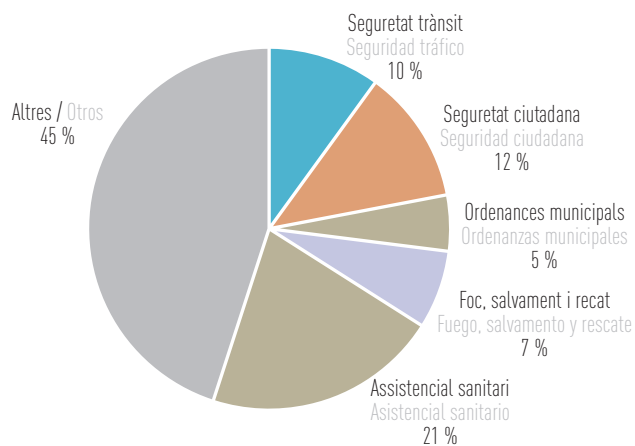
TE FEM ARRIBAR
ASSISTÈNCIA
PSICOLÒGICA
EN SITUACIONS
D'EMERGÈNCIA
*TE HACEMOS
LLEGAR
ASISTENCIA
PSICOLÓGICA EN
SITUACIONES DE
EMERGENCIA*

Incidents per categories / Incidentes por categorías

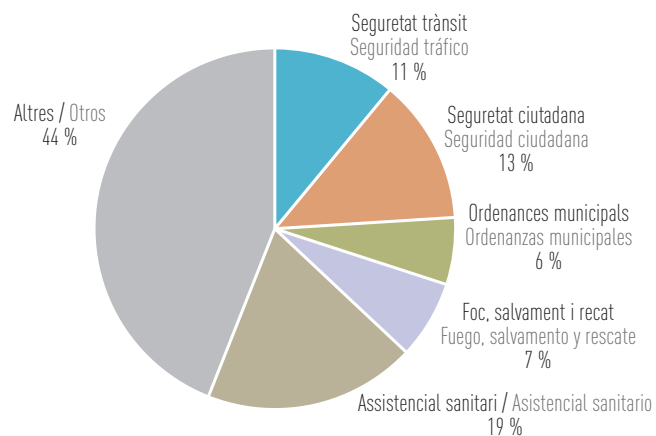
	MALLORCA						
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
GENER	1.082	2.188	124	1.025	1.200	4.375	9.994
FEBRER	474	2.007	5	483	1.371	3.244	7.584
MARÇ	1.336	1.199	331	678	1.646	3.458	8.648
ABRIL	1.045	1.039	508	678	1.657	4.555	9.482
MAIG	1.129	1.201	646	776	1.853	5.081	10.686
JUNY	1.329	1.245	780	840	2.033	6.180	12.407
JULIOL	1.441	1.542	976	913	2.554	7.232	14.658
AGOST	1.371	1.789	1.045	865	2.509	7.516	15.095
SETEMBRE	1.368	1.224	768	1.116	1.910	6.312	12.698
OCTUBRE	1.211	1.160	672	813	1.866	5.292	11.014
NOVEMBRE	1.029	925	459	592	1.737	4.231	8.973
DESEMBRE	1.095	966	533	644	1.701	4.012	8.951
TOTAL	13.910	16.485	6.847	9.423	22.037	61.488	130.190



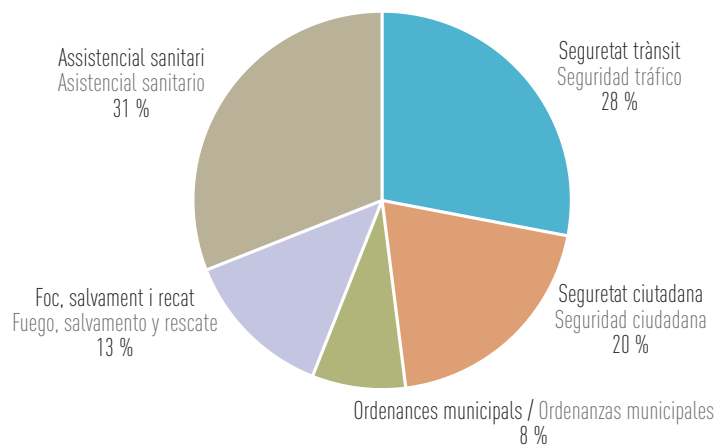
MENORCA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
GENER	32	86	5	30	73	181	407
FEBRER	36	85	0	28	87	178	414
MARÇ	104	42	8	39	88	169	450
ABRIL	30	63	20	30	109	163	415
MAIG	56	55	30	44	145	241	571
JUNY	65	90	38	57	172	389	811
JULIOL	96	80	55	55	221	470	977
AGOST	116	119	82	19	258	517	1.111
SETEMBRE	63	62	54	84	141	376	780
OCTUBRE	45	45	27	58	82	152	409
NOVEMBRE	26	46	31	26	77	181	387
DESEMBRE	35	45	26	34	78	184	402
TOTAL	704	818	376	504	1.531	3.201	7.134



EIVISSA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
GENER	88	239	24	115	146	360	972
FEBRER	67	219	1	70	172	335	864
MARÇ	186	120	43	77	200	277	903
ABRIL	121	119	66	92	187	493	1.078
MAIG	156	150	89	99	313	727	1.534
JUNY	235	277	121	103	397	902	2.035
JULIOL	329	365	216	141	602	1.315	2.968
AGOST	344	397	192	166	682	1.656	3.437
SETEMBRE	238	239	126	116	331	820	1.870
OCTUBRE	126	157	59	90	220	625	1.277
NOVEMBRE	125	96	52	71	208	462	1.014
DESEMBRE	131	113	51	85	211	442	1.033
TOTAL	2.146	2.491	1.040	1.225	3.669	8.414	18.985



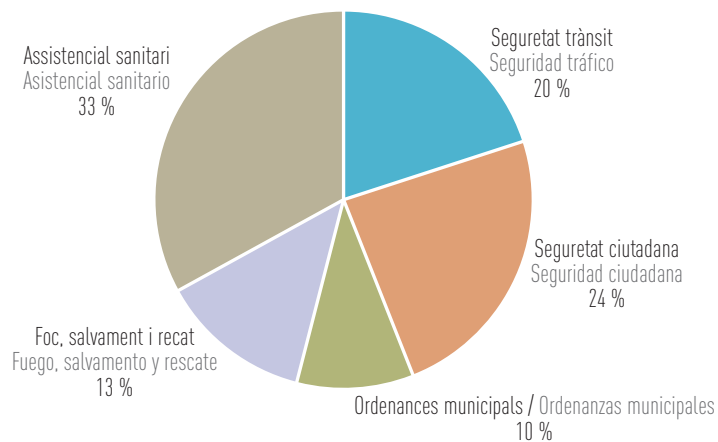
FORMENTERA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
GENER	5	11	2	3	3	88	112
FEBRER	1	14	0	4	10	70	99
MARÇ	12	9	2	1	10	118	152
ABRIL	5	3	1	6	11	125	151
MAIG	10	7	5	3	14	226	265
JUNY	36	13	5	5	37	447	543
JULIOL	77	33	21	32	48	329	540
AGOST	68	58	20	26	106	493	771
SETEMBRE	29	21	12	18	29	204	313
OCTUBRE	9	13	5	14	10	176	227
NOVEMBRE	6	3	2	4	3	85	103
DESEMBRE	5	6	2	9	7	80	109
TOTAL	263	191	77	125	288	2441	3385



	SAGN*						TOTAL
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	
GENER	-	--	--	--	--	--	-
FEBRER	-	--	--	--	--	--	-
MARÇ	-	--	--	--	--	--	-
ABRIL	-	--	--	--	--	--	-
MAIG	1	7	1	2	5	275	291
JUNY	10	20	8	3	17	292	350
JULIOL	10	22	1	4	12	526	575
AGOST	5	34	3	4	8	842	896
SETEMBRE	19	22	3	11	7	602	664
OCTUBRE	17	19	0	3	23	403	465
NOVEMBRE	3	11	1	7	2	372	396
DESEMBRE	4	23	2	2	3	325	359
TOTAL	69	158	19	36	77	3637	3996

* Sense adscripció geogràfica necessària

	TOTAL						TOTAL
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	
GENER	1.207	2.524	155	1.173	1.422	5.004	11.485
FEBRER	578	2.325	6	585	1.640	3.827	8.961
MARÇ	1.638	1.370	384	795	1.944	4.022	10.153
ABRIL	1.201	1.224	595	806	1.964	5.336	11.126
MAIG	1.352	1.420	771	924	2.330	6.550	13.347
JUNY	1.675	1.645	952	1.008	2.656	8.210	16.146
JULIOL	1.953	2.042	1.269	1.145	3.437	9.872	19.718
AGOST	1.904	2.397	1.342	1.080	3.563	11.024	21.310
SETEMBRE	1.717	1.568	963	1.345	2.418	8.314	16.325
OCTUBRE	1.408	1.394	763	978	2.201	6.648	13.392
NOVEMBRE	1.189	1.081	545	700	2.027	5.331	10.873
DESEMBRE	1.270	1.153	614	774	2.000	5.043	10.854
TOTAL	17.092	20.143	8.359	11.313	27.602	79.181	163.690



Incidents per categories / Incidentes por categorías

MALLORCA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	8.683	16.223	2.523	31.128	16.279	61.548	136.384
2009	13.910	16.485	6.847	9.423	22.037	61.488	130.190

MENORCA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	551	1.064	465	2.452	1.066	5.004	10.602
2009	704	818	376	504	1.531	3.201	7.134

EIVISSA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	2.485	2.950	997	2.946	1.914	8.953	20.245
2009	2.146	2.491	1.040	1.225	3.669	8.414	18.985

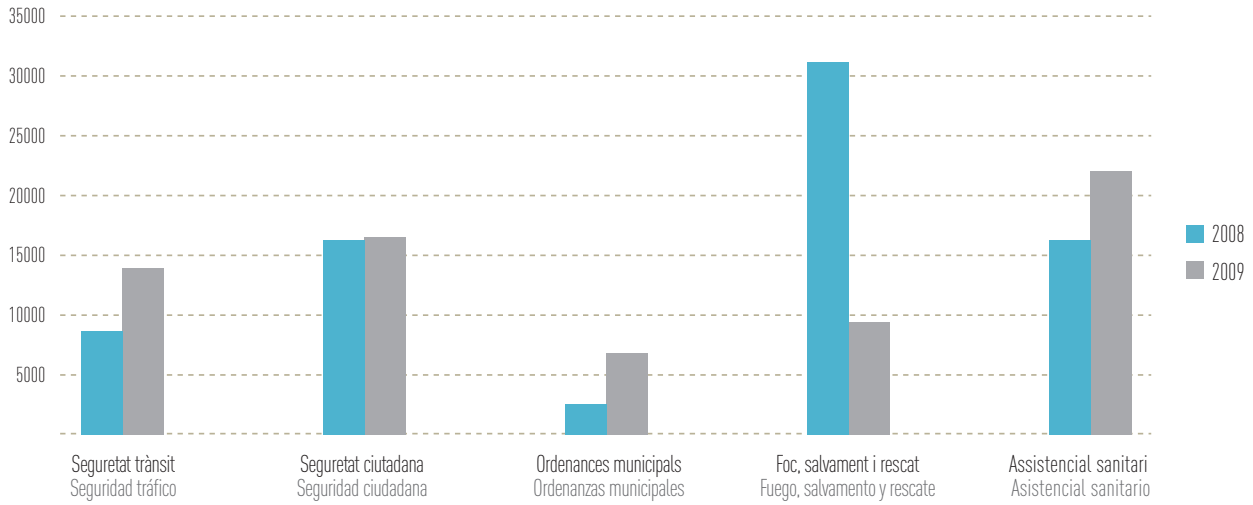
FORMENTERA							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	215	185	76	453	154	1.237	2.320
2009	263	191	77	125	288	2.441	3.385

SAGN							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	-	-	-	-	-	-	-
2009	69	158	19	36	77	3.637	3.996

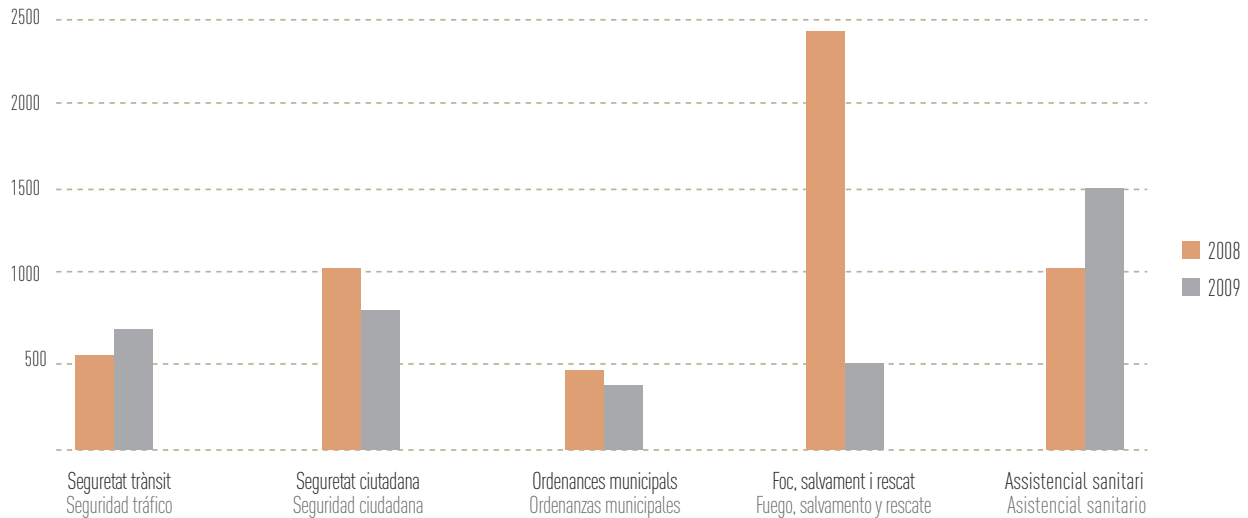
* Sense adscripció geogràfica necessària

TOTAL							
	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASSISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
2008	11.934	20.422	4.061	36.979	19.413	76.742	169.551
2009	17.092	20.143	8.359	11.313	27.602	79.181	163.690

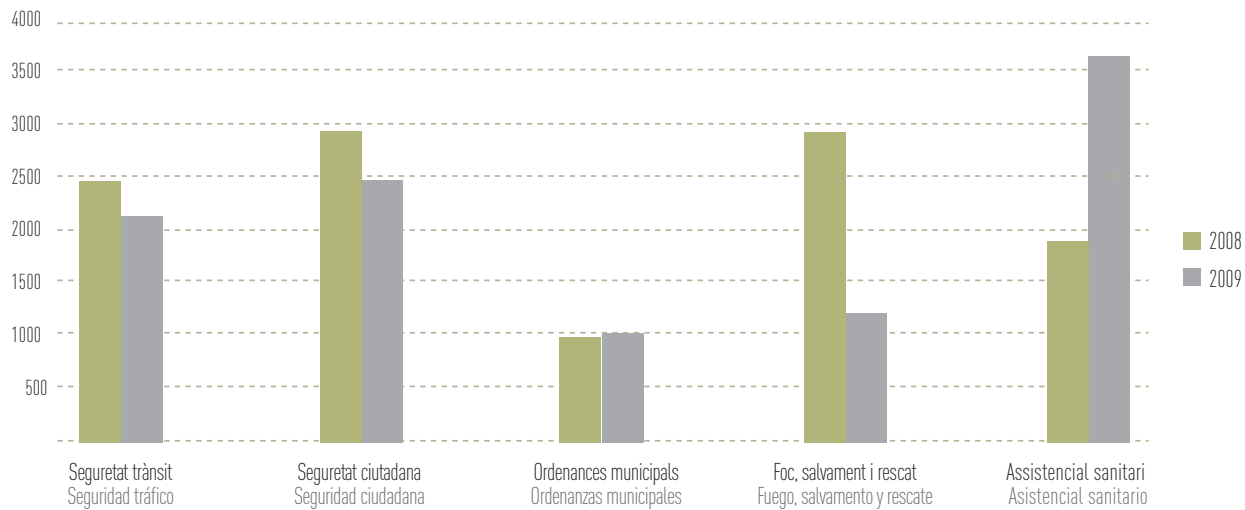
Mallorca



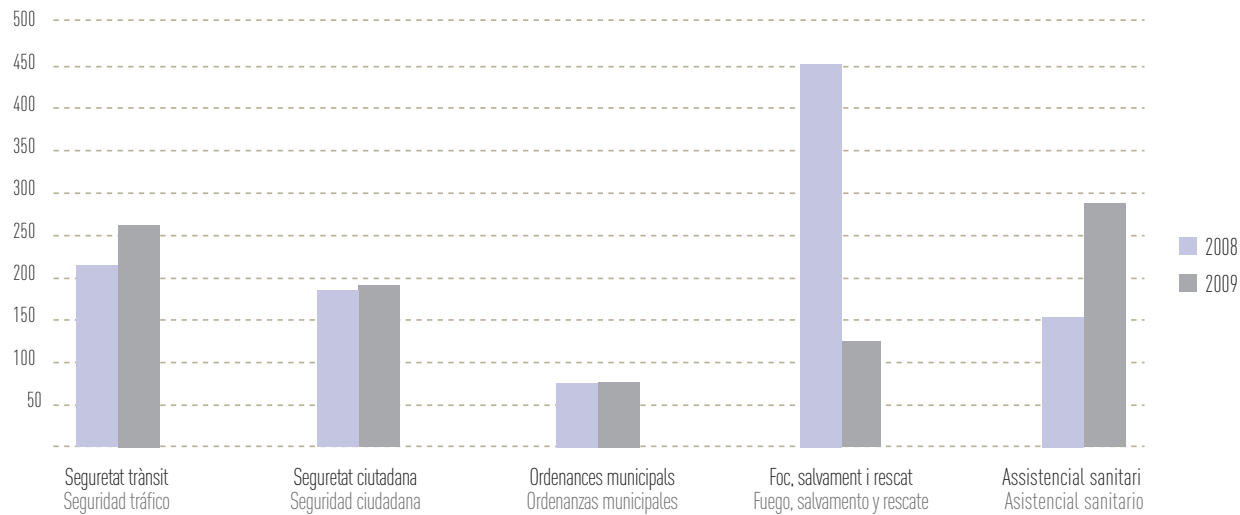
Menorca



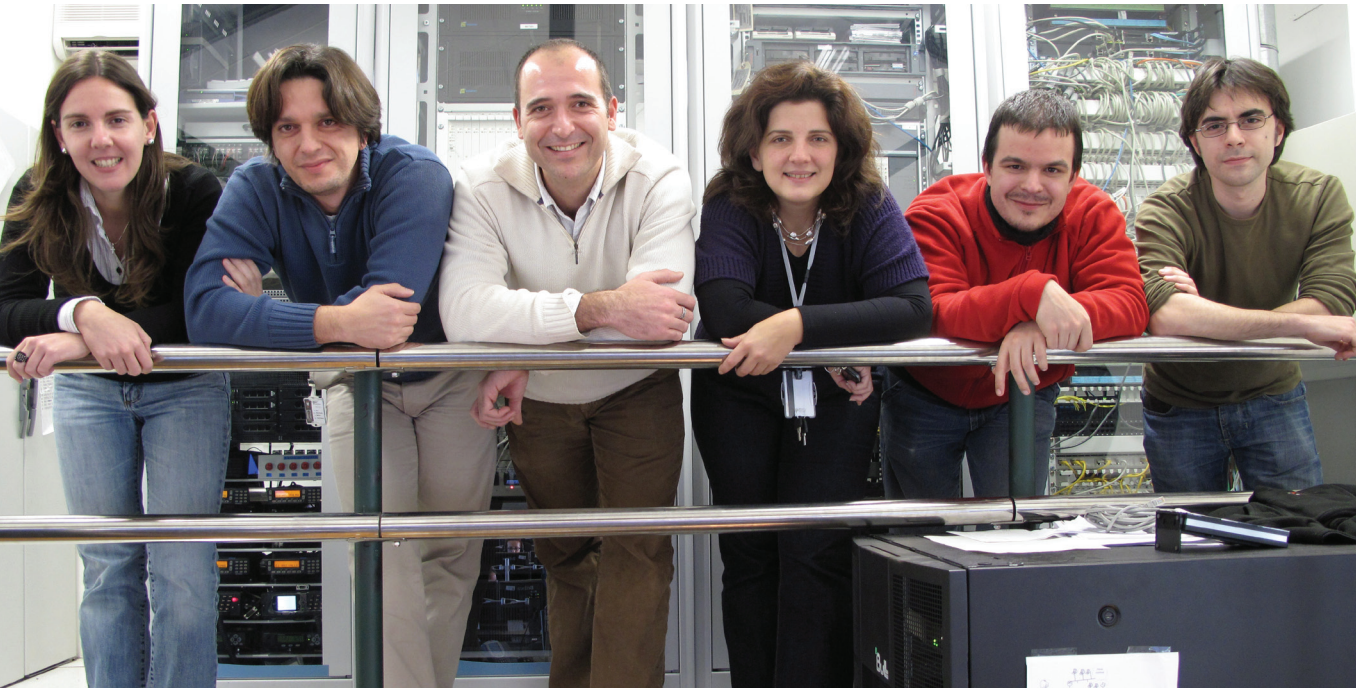
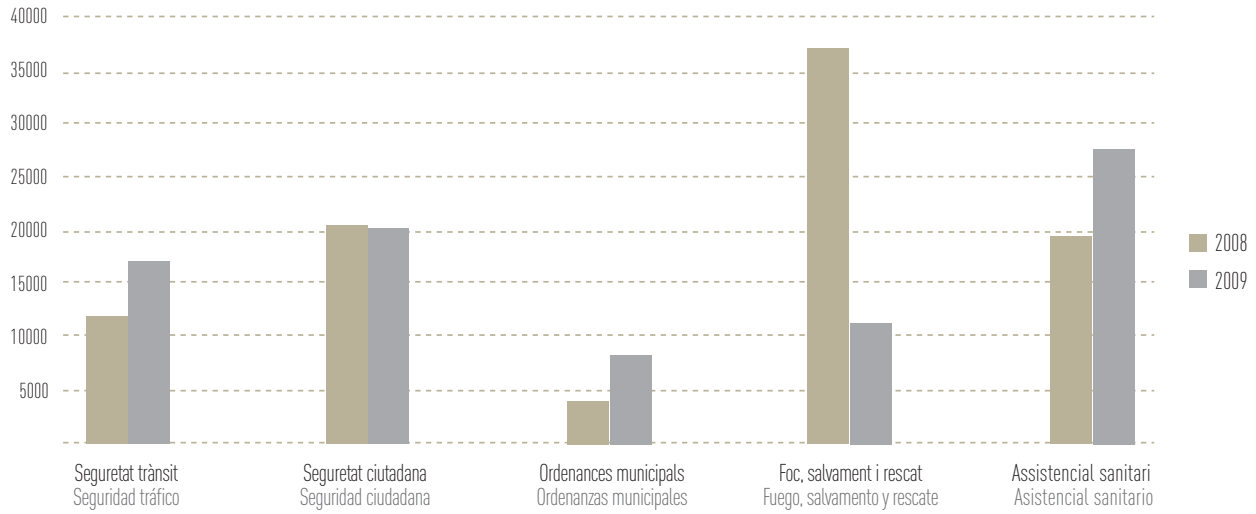
Eivissa



Formentera



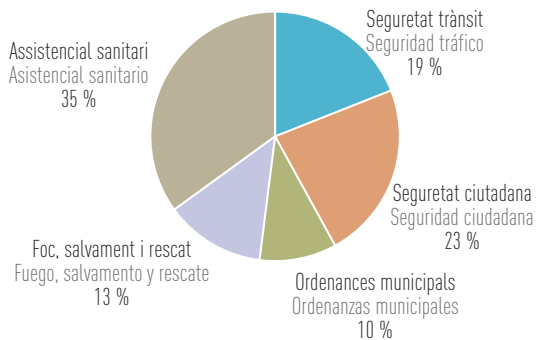
Total



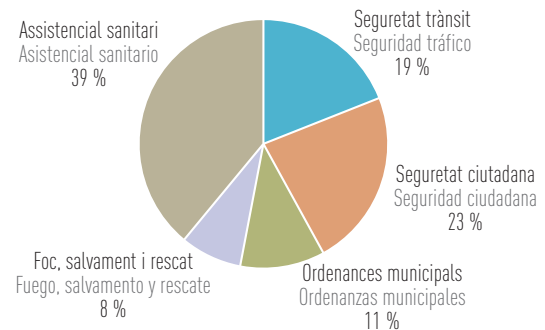
Incidents per principals municipis i categories / Incidentes por principales municipios y categorías

	SEGURETAT DE TRÀNSIT SEGURIDAD DE TRÁFICO	SEGURETAT CIUTADANA SEGURIDAD CIUDADANA	ORDENANCES MUNICIPALS ORDENANZAS MUNICIPALES	FOC. SALVAMENT I RESCAT FUEGO. SALVAMENTO Y RESCATE	ASISTENCIAL SANITARI ASISTENCIAL SANITARIO	ALTRES OTROS	TOTAL
PALMA	7.401	8.689	3.76	4.790	13.181	31.511	69.340
MAÓ	181	233	14	160	462	145	1.321
EIVISSA	737	87	411	319	1.513	3.018	6.872
FORMENTERA	256	-	25	253	498	2.519	3.985

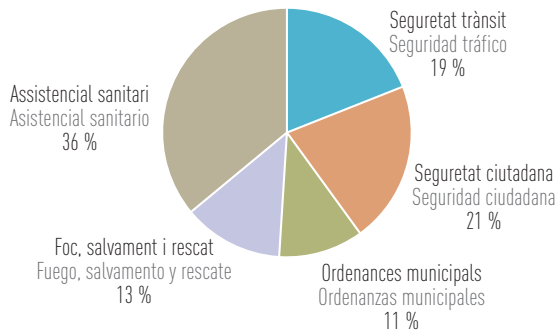
Palma



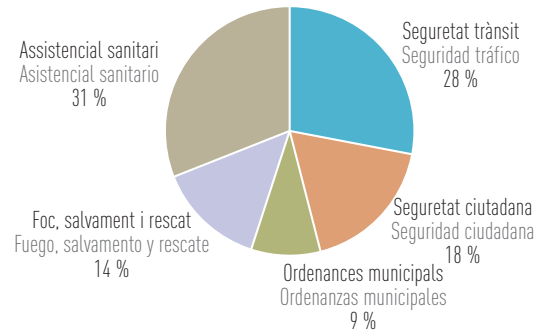
Eivissa



Maó

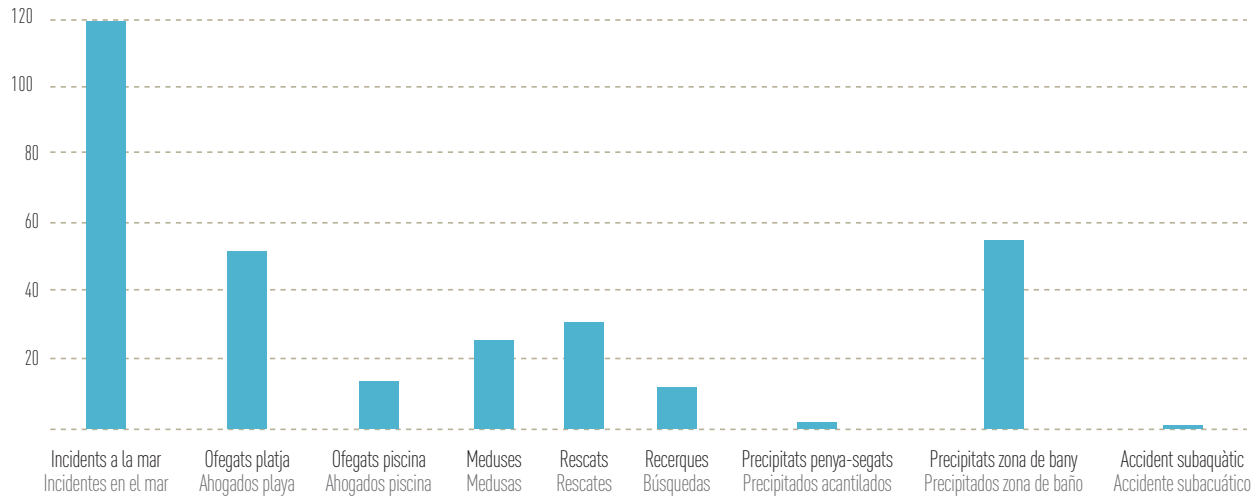


Formentera

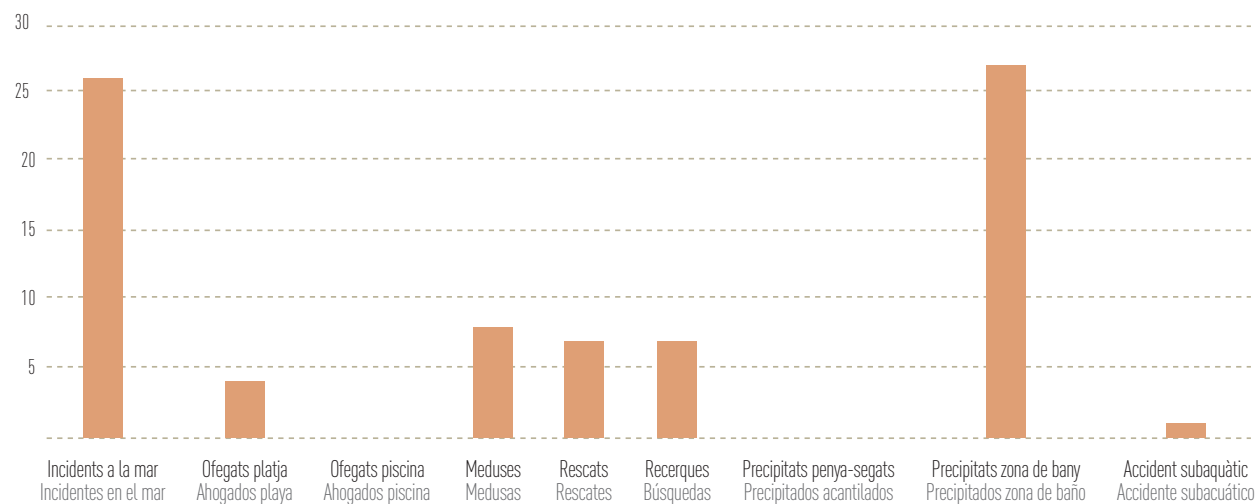


Incidents relacionats amb l'estiu / Incidentes relacionados con el verano

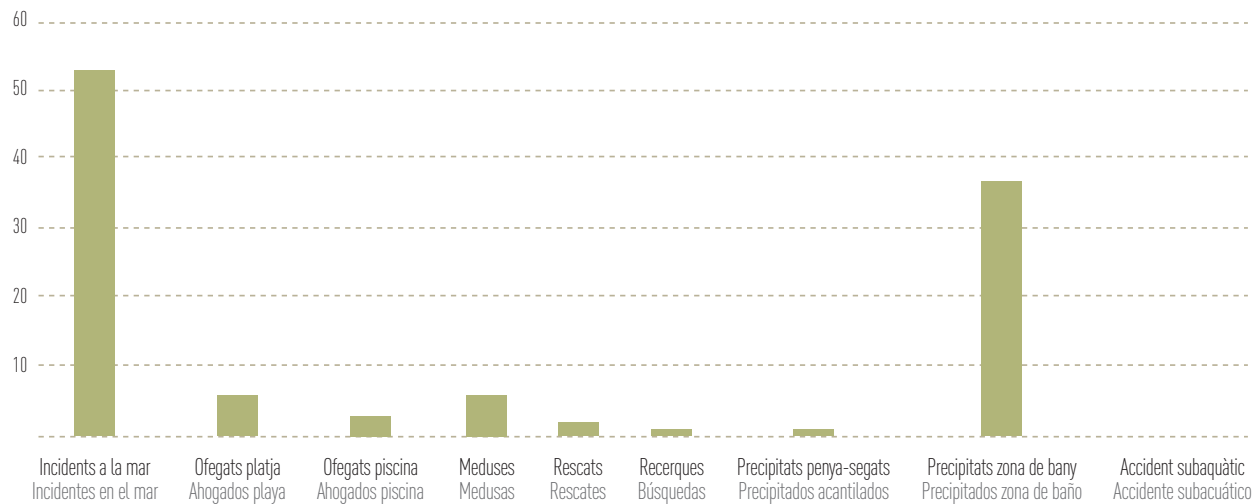
MALLORCA	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	TOTAL
INCIDENTS A LA MAR / INCIDENTES EN EL MAR	26	19	28	46	119
OFEGATS PLATJA / AHOGADOS PLAYA	13	15	11	13	52
OFEGATS PISCINA / AHOGADOS PISCINA	1	8	5	0	14
MEDUSES / MEDUSAS	18	3	3	2	26
RESCATS / RESCATES	6	7	5	13	31
RECERQUES / BÚSQUEDAS	3	4	2	3	12
PRECIPITATS EN PENYA-SEGATS / PRECIPITADOS ACANTILADOS	1	0	1	0	2
EMBARCACIÓ EN ZONA DE BANY / EMBARCACIÓN EN ZONA DE BAÑO	5	0	41	9	55
ACCIDENT SUBAQUÀTIC / ACCIDENTE SUBACUÁTICO	0	0	1	0	1
TOTAL	73	56	97	86	312



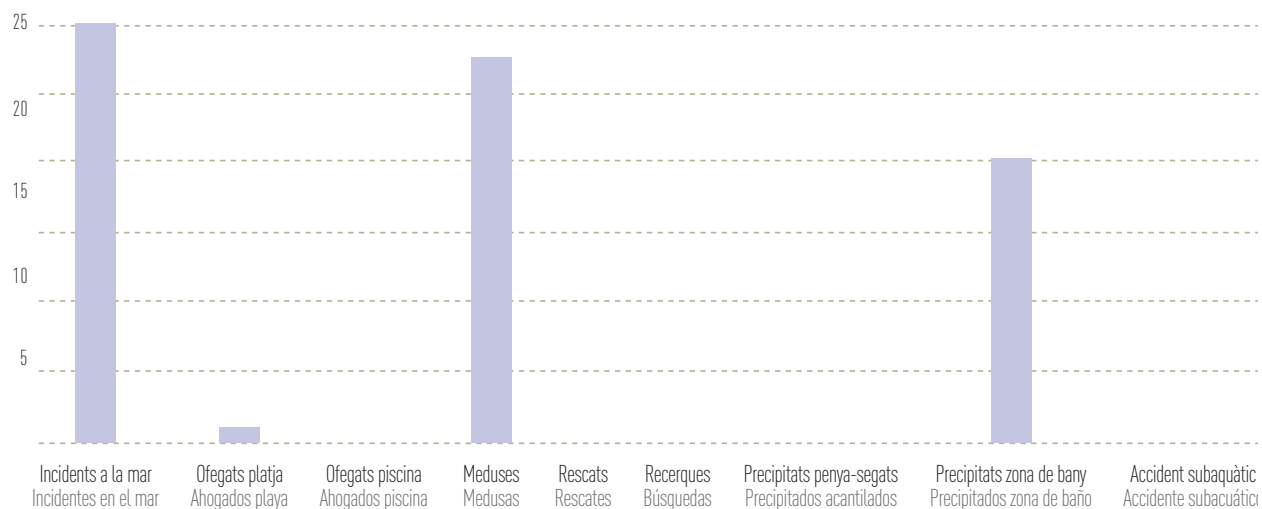
MENORCA	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	TOTAL
INCIDENTS A LA MAR / INCIDENTES EN EL MAR	2	9	10	5	26
OFEGATS PLATJA / AHOGADOS PLAYA	0	3	1	0	4
OFEGATS PISCINA / AHOGADOS PISCINA	0	0	0	0	0
MEDUSES / MEDUSAS	6	0	1	1	8
RESCATS / RESCATES	1	3	1	2	7
RECERQUES / BÚSQUEDAS	1	3	1	2	7
PRECIPITATS EN PENYA-SEGATS / PRECIPITADOS ACANTILADOS	0	0	0	0	0
EMBARCACIÓ EN ZONA DE BANY / EMBARCACIÓN EN ZONA DE BAÑO	4	0	21	2	27
ACCIDENT SUBAQUÀTIC / ACCIDENTE SUBACUÁTICO	1	0	0	0	1
TOTAL	15	18	35	12	80



EIVISSA	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	TOTAL
INCIDENTS A LA MAR / INCIDENTES EN EL MAR	16	8	17	14	53
OFEGATS PLATJA / AHOGADOS PLAYA	4	2	0	0	6
OFEGATS PISCINA / AHOGADOS PISCINA	0	2	1	0	3
MEDUSES / MEDUSAS	5	1	0	0	6
RESCATS / RESCATES	0	0	2	0	2
RECERQUES / BÚSQUEDAS	0	0	0	1	1
PRECIPITATS EN PENYA-SEGATS / PRECIPITADOS ACANTILADOS	0	1	0	0	1
EMBARCACIÓ EN ZONA DE BANY / EMBARCACIÓN EN ZONA DE BAÑO	7	0	26	4	37
ACCIDENT SUBAQUÀTIC / ACCIDENTE SUBACUÁTICO	0	0	0	0	0
TOTAL	32	14	46	19	109

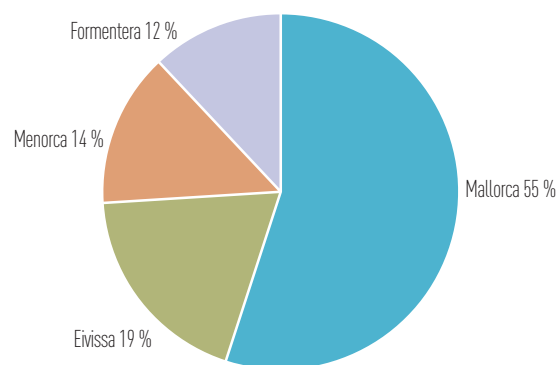
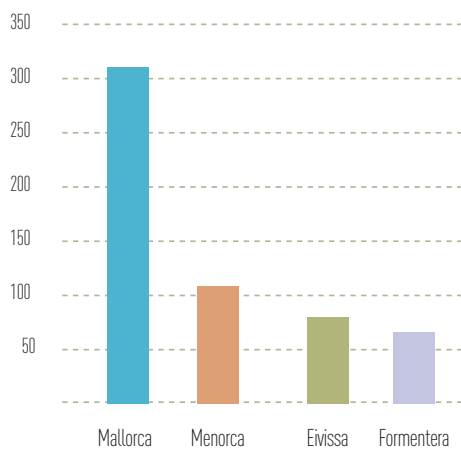


FORMENTERA	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	TOTAL
INCIDENTS A LA MAR / INCIDENTES EN EL MAR	5	4	6	10	25
OFEGATS PLATJA / AHOGADOS PLAYA	0	0	0	1	1
OFEGATS PISCINA / AHOGADOS PISCINA	0	0	0	0	0
MEDUSES / MEDUSAS	16	1	6	0	23
RESCATS / RESCATES	0	0	0	0	0
RECERQUES / BÚSQUEDAS	0	0	0	0	0
PRECIPITATS EN PENYA-SEGATS / PRECIPITADOS ACANTILADOS	0	0	0	0	0
EMBARCACIÓ EN ZONA DE BANY / EMBARCACIÓN EN ZONA DE BAÑO	1	0	15	1	17
ACCIDENT SUBAQUÀTIC / ACCIDENTE SUBACUÁTICO	0	0	0	0	0
TOTAL	22	5	27	12	66



TOTALS	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	TOTAL
INCIDENTS A LA MAR / INCIDENTES EN EL MAR	119	53	26	25	223
OFEGATS PLATJA / AHOGADOS PLAYA	52	6	4	1	63
OFEGATS PISCINA / AHOGADOS PISCINA	14	3	0	0	17
MEDUSES / MEDUSAS	26	6	8	23	63
RESCATS / RESCATES	31	2	7	0	40
RECERQUES / BÚSQUEDAS	12	1	7	0	20
PRECIPITATS EN PENYA-SEGATS / PRECIPITADOS ACANTILADOS	2	1	0	0	3
EMBARCACIÓ EN ZONA DE BANY / EMBARCACIÓN EN ZONA DE BAÑO	55	37	27	17	136
ACCIDENT SUBAQUÀTIC / ACCIDENTE SUBACUÁTICO	1	0	1	0	2
TOTAL	312	109	80	66	567

Total



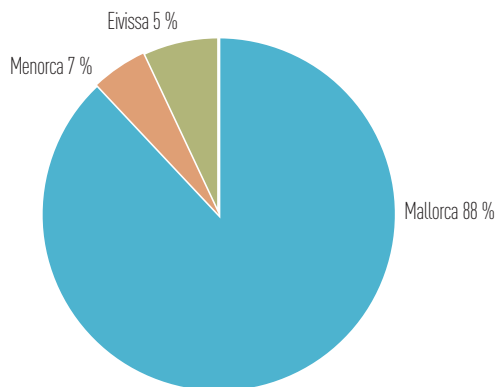


VIGILAM
LES TEVES
EXCURSIONS A
LA MUNTANYA I
LES ACTIVITATS
SUBAQUÀTIQUES
*VIGILAMOS TUS
EXCURSIONES EN
LA MONTAÑA Y
LAS ACTIVIDADES
SUBACUÁTICAS*

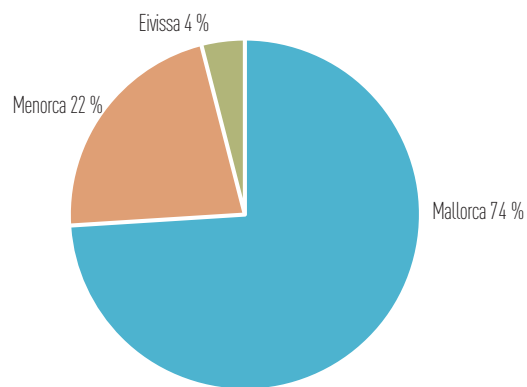
Rescats i recerques / Rescates y búsquedas

	RESCATS / RESCATES					RECERQUES / BÚSQUEDAS				
	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	TOTAL	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	TOTAL
GENER	6	0	0	0	6	7	0	0	0	7
FEBRER	8	0	1	0	9	5	0	0	0	5
MARÇ	11	0	0	0	11	3	1	0	0	4
ABRIL	14	0	0	0	14	5	2	1	0	8
MAIG	14	2	2	0	18	5	2	1	0	8
JUNY	6	1	0	0	7	3	1	0	0	4
JULIOL	7	3	0	0	10	4	3	0	0	7
AGOST	5	1	2	0	8	2	1	0	0	3
SETEMBRE	13	2	0	0	15	3	2	1	0	6
OCTUBRE	14	0	1	0	15	8	1	0	0	9
NOVEMBRE	11	0	0	0	11	10	1	0	0	11
DESEMBRE	7	0	0	0	7	2	3	0	0	5
TOTAL	116	9	6	0	131	56	17	3	0	77

Rescats / Rescates



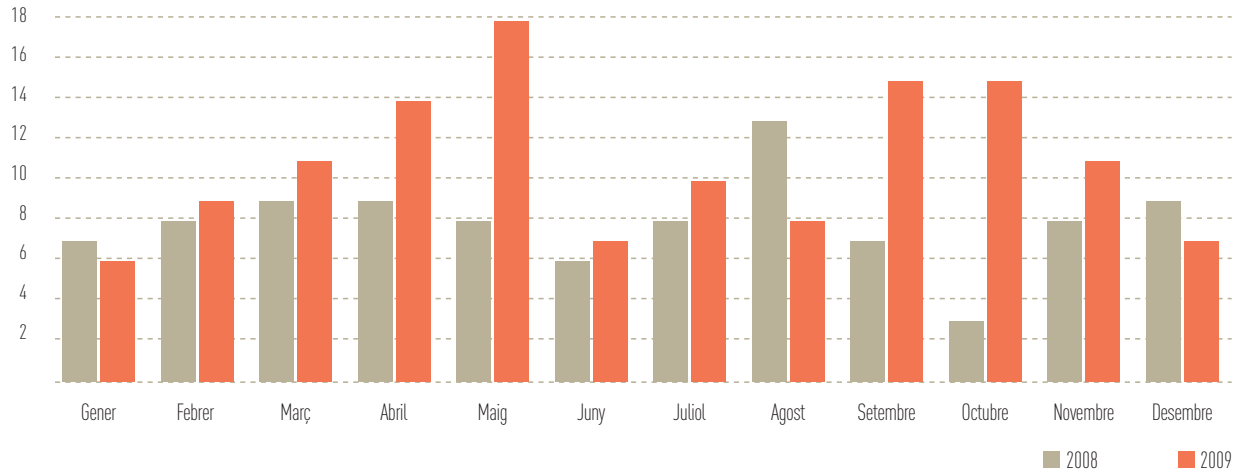
Recerques / Búsquedas



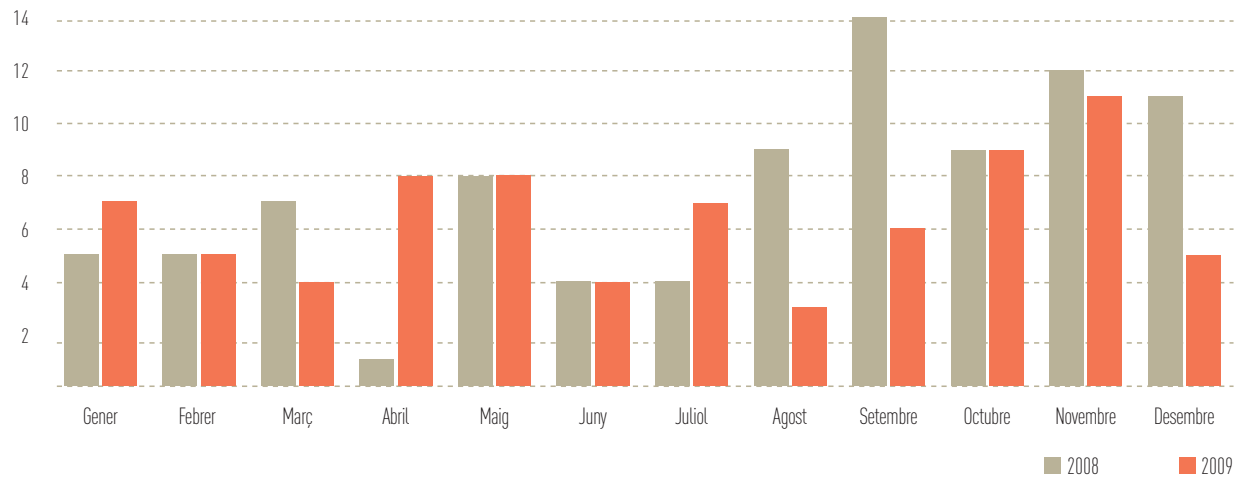
Comparativa de rescats i recerques / Comparativa de rescates y búsquedas

	RESCATS / RESCATES		RECERQUES / BÚSQUEDAS	
	2008	2009	2008	2009
GENER	7	6	5	7
FEBRER	8	9	5	5
MARÇ	9	11	7	4
ABRIL	9	14	1	8
MAIG	8	18	8	8
JUNY	6	7	4	4
JULIOL	8	10	4	7
AGOST	13	8	9	3
SETEMBRE	7	15	14	6
OCTUBRE	3	15	9	9
NOVEMBRE	8	11	12	11
DESEMBRE	9	7	11	5
TOTAL	95	131	89	77

Comparativa de rescats / Comparativa de rescates



Comparativa de recerques / Comparativa de búsquedas





COMPTAM AMB
LA DARRERA
TECNOLOGIA
PER OFERIR-
TE UN SERVEI
MÉS ACURAT
*CONTAMOS
CON LA ÚLTIMA
TECNOLOGÍA
PARA OFRECERTE
UN SERVICIO MÁS
ESMERADO*

Activació de l'helicòpter de la DGE / Activación del helicóptero de la DGE

INCIDENT	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
AERONAU ACCIDENT AERONAVE ACCIDENTE								1					1
ALBIRAMENT FUM FORESTAL AVISTAMIENTO HUMO FORESTAL								1					1
CONTROL DE RISCOS CONTROL DE RIESGOS	4			7	1	1							13
CONTROL OPERATIUS CONTROL OPERATIVOS	1		3				2		4	1	3	2	16
DESBORDAMENT TORRENT DESBORDAMIENTO TORRENTE				1									1
FILTRACIONS AIGUA COMERÇ/ ESTABLIMENT FILTRACIONES AGUA COMER- CIOS/ESTABLECIMIENTOS		1											1
INCENDI / INCENDIO	1					1	1						3
INCENDI HABITATGE INCENDIO VIVIENDA									1				1
MAR EMBARCACIO ACCIDENTE AMB FERITS MAR EMBARCACIÓN ACCIDENTE CON HERIDOS				1				1					2
MAR PERSONES EN PERILL MAR PERSONAS EN PELIGRO						1		1					2
OFEGAMENT PLATJA AHOGAMIENTO PLAYA								1					1
RECERCA / BÚSQUEDA			2		1	3	1	1	2	1	2	1	14
RESCAT / RESCATE			4	5	9	4	2		3	4	2	3	36
TOTAL	6	1	9	14	11	10	6	6	10	6	7	6	92

MALLORCA	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALCÚDIA				3				1	1				5
ARTÀ							1						1
ANDRATX						1				1			2
BANYALBUFAR			1		1						1		3
BUNYOLA					1				1				2
CALVIÀ									1	1		1	3
CAMPOS										1			1
CAPDEPERA			1		2								3
DEIÀ					1								1
ESCORCA	1		3	2	4	5	3	1	1	1	2		23
ESPORLES				1									1
FELANITX	1												1
MARRATXÍ	2	1	2	2	1				2	1	2		13
MANACOR									1				1
PALMA	2		1	3		2						2	10
POLLENÇA				2						1			3
PUIGPUNYENT									1				1
SANTA MARIA DEL CAMÍ												1	1
SÓLLER			1								1		2
SANTA MARGALIDA								1					1
VALLDEMOSSA						1						1	2
TOTAL	6	1	9	13	10	9	4	3	8	6	6	5	80

MENORCA	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALAIOR											1		1
CIUTADELLA				1									1
ES MIGJORN GRAN								1					1
MAÓ								1					1
SANT LLUÍS							1						1
TOTAL	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	5

EIVISSA	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
SANTA EULÀRIA							1		2				3
SANT JOAN DE LABRITJA								1					1
SANT JOSEP DE SA TALAIA					1	1						1	3
TOTAL	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	1	7



Activació de la Unitat Operativa d'emergències / Activación de la Unidad Operativa de emergencias

MALLORCA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALARÓ	2	1	1	0	0	1	1	3	0	0	2	0	11
ALCÚDIA	5	2	10	10	9	7	15	16	16	4	6	1	101
ALGAIDA	0	1	2	3	3	1	1	8	6	1	4	1	31
ANDRATX	7	3	9	2	3	7	8	13	4	4	0	4	64
ARIANY	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3
ARTÀ	2	3	4	1	3	7	8	2	4	4	4	3	45
BANYALBUFAR	2	1	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	9
BINISALEM	0	1	2	2	1	2	2	0	2	1	0	0	13
BÚGER	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	6
BUNYOLA	2	3	4	4	2	5	1	2	6	3	6	0	38
CALVIÀ	10	12	14	9	14	21	25	22	26	13	10	12	188
CAMPANET	1	0	1	0	1	1	0	2	2	0	0	0	8

MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
CAMPOS	2	1	0	0	3	5	4	1	3	3	1	1	24
CAPDEPERA	1	1	5	5	10	8	6	6	3	7	1	1	54
CONSELL	0	0	1	0	1	3	1	2	3	2	0	0	13
COSTITX	1	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	7
DEIÀ	1	0	1	2	1	2	1	2	0	1	2	2	15
ESCORCA	4	2	8	8	7	8	3	1	4	6	8	4	63
ESPORLES	1	0	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	23
ESTELLENCES	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
FELANITX	5	3	2	1	4	7	7	5	10	2	1	2	49
FORNALUTX	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
INCA	2	4	2	2	1	8	12	7	2	9	7	9	65
LLORET DE VISTA ALEGRE	0	0	0	0	1	3	2	0	0	1	0	0	7
LLOSETA	0	0	2	2	0	1	0	2	0	1	0	0	8
LLUBÍ	2	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	9
LLUCMAJOR	5	4	5	4	12	23	19	23	8	8	11	11	133
MANACOR	7	7	10	6	8	9	17	12	21	5	5	6	113
MANCOR DE LA VALL	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	6
MARIA DE LA SALUT	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	5
MARRATXÍ	9	1	5	4	3	8	13	10	7	7	9	5	81
MONTUIRI	0	1	0	0	0	3	3	1	0	2	1	1	12
MURO	4	1	1	0	4	2	6	10	6	4	1	3	42
PALMA	66	54	60	56	83	96	124	147	123	99	83	90	1.081
PETRA	2	2	0	0	3	0	1	0	2	2	0	1	13
POLLENÇA	3	5	3	8	5	3	5	9	6	3	8	6	64
PORRERES	3	0	1	0	0	0	1	4	7	0	1	0	17
PUIGPUNYENT	2	3	0	1	0	0	1	1	2	4	0	0	14
SA POBLA	1	1	1	2	0	2	2	1	0	0	1	2	13
SANT JOAN	1	0	0	0	2	3	0	3	0	3	2	0	14

MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
SANT LLORENÇ DES CASDASSAR	2	1	2	3	0	2	0	4	1	2	1	2	20
SANTA EUGÈNIA	0	1	1	2	4	3	6	2	5	1	1	1	27
SANTA MARGALIDA	1	0	6	1	1	3	1	3	3	5	0	1	25
SANTA MARIA DEL CAMÍ	2	5	0	0	1	3	5	14	14	3	3	1	51
SANTANYÍ	1	1	0	0	0	0	4	6	16	1	1	1	31
SELVA	2	1	2	0	2	2	6	5	2	12	2	3	39
SENCELLES	1	0	2	3	4	8	5	4	17	9	1	3	57
SES SALINES	0	1	2	1	0	1	1	2	0	1	0	0	9
SINEU	4	0	1	0	1	2	3	2	4	2	0	0	19
SÓLLER	0	0	1	0	0	0	3	4	0	1	0	0	9
SON SERVERA	1	7	5	6	8	5	3	3	5	4	8	8	63
VALLDEMOSSA	3	1	2	1	1	2	0	2	1	2	4	3	22
VILAFRANCA DE BONANY	0	0	0	0	0	0	1	2	1	3	0	1	8
TOTAL	172	137	182	155	214	286	339	374	349	248	198	193	2.847

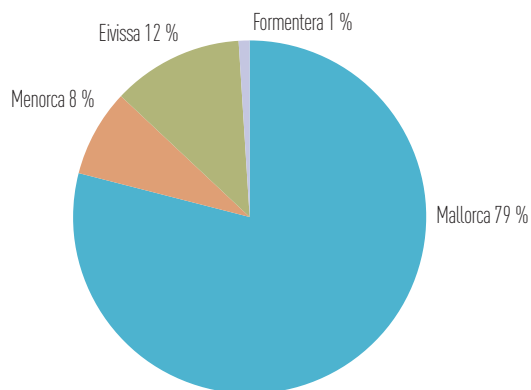
MENORCA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
ALAIOR	1	1	3	2	4	8	1	7	4	1	1	1	34
CIUTADELLA	6	3	2	3	5	11	16	7	7	6	2	2	70
ES CASTELL	1	2	0	1	0	0	0	2	3	0	0	1	10
ES MITGORN GRAN	0	0	2	2	3	8	6	5	7	5	1	2	41
FERRERIES	0	1	0	0	0	0	4	2	1	1	0	0	9
MAÓ	0	0	1	1	1	1	6	0	2	1	1	0	14
MERCADAL	1	2	4	2	5	4	9	4	3	4	2	3	43
SANT LLUÍS	0	0	1	0	5	0	4	2	4	0	1	0	17
TOTAL	9	9	13	14	23	32	46	29	31	18	8	9	241

EIVISSA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
EIVISSA	8	8	5	6	15	12	17	25	8	8	7	13	132
SANT ANTONI DE PORTMANY	3	3	3	8	8	5	15	7	6	10	4	9	81
SANT JOAN DE LABRITJA	1	12	7	12	9	11	12	15	13	13	20	11	136
SANT JOSEP DE SA TALAIA	7	2	4	4	7	3	2	12	5	2	1	2	51
SANTA EULÀRIA	7	4	3	11	10	15	9	21	21	13	6	5	125
TOTAL	26	29	22	41	49	46	55	80	53	46	38	40	525

FORMENTERA													
MUNICIPI	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
FORMENTERA	0	1	0	4	1	1	7	15	4	2	1	1	37
TOTAL	0	1	0	4	1	1	7	15	4	2	1	1	37

Activació de psicòlegs / Activación de psicólogos

	MALLORCA	MENORCA	EIVISSA	FORMENTERA	TOTAL
GENER	10	1	7	0	18
FEBRER	20	1	1	0	22
MARÇ	32	3	4	1	40
ABRIL	40	4	2	0	46
MAIG	31	5	3	0	39
JUNY	44	4	8	0	56
JULIOL	54	4	11	1	70
AGOST	34	4	3	2	43
SETEMBRE	33	2	7	2	44
OCTUBRE	28	2	8	0	38
NOVEMBRE	27	4	3	0	34
DESEMBRE	38	5	2	0	45
TOTAL	391	39	59	6	495

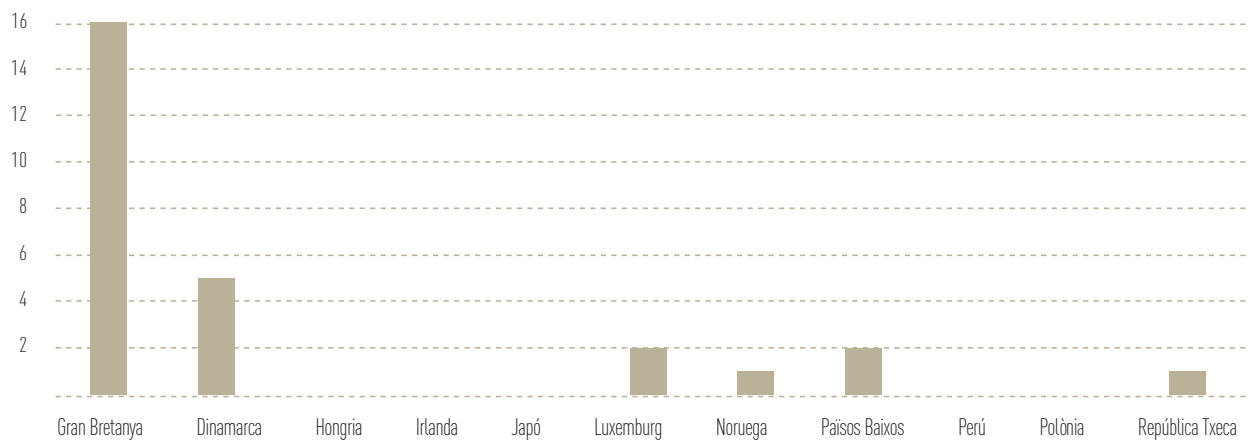


Assistència a discapacitats auditius / Asistencia a discapacitados auditivos

	ALBIRAMENT MEDUSES AVISTAMIENTO MEDUSAS	TRÀNSIT TRÁFICO	ASSISTÈNCIA ASISTENCIA	ASSISTÈNCIA NO PROCEDENT ASISTENCIA NO PROCEDENTE	BROMA BROMA	INCIDENT DE PROVA INCIDENTE DE PRUEBA	INFORMACIÓ INCIDENT INFORMACIÓN INCIDENTE	MARCACIÓ ERRÒNIA MARCACIÓN ERRÓNEA	TOTAL
GENER	0	0	1	0	1	0	0	49	51
FEBRER	0	0	0	1	3	0	0	49	53
MARÇ	0	1	0	2	0	5	0	17	25
ABRIL	0	0	0	0	0	10	1	26	37
MAIG	1	0	1	0	0	0	0	10	12
JUNY	0	0	0	0	0	0	0	9	9
JULIOL	0	0	0	0	0	0	1	39	40
AGOST	0	0	2	0	0	6	0	38	46
SETEMBRE	0	0	0	0	0	1	0	2	3
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	8	8
NOVEMBRE	0	0	0	1	0	0	0	10	11
DESEMBRE	0	0	2	0	0	53	0	29	84
TOTAL	1	1	6	4	4	75	2	286	379

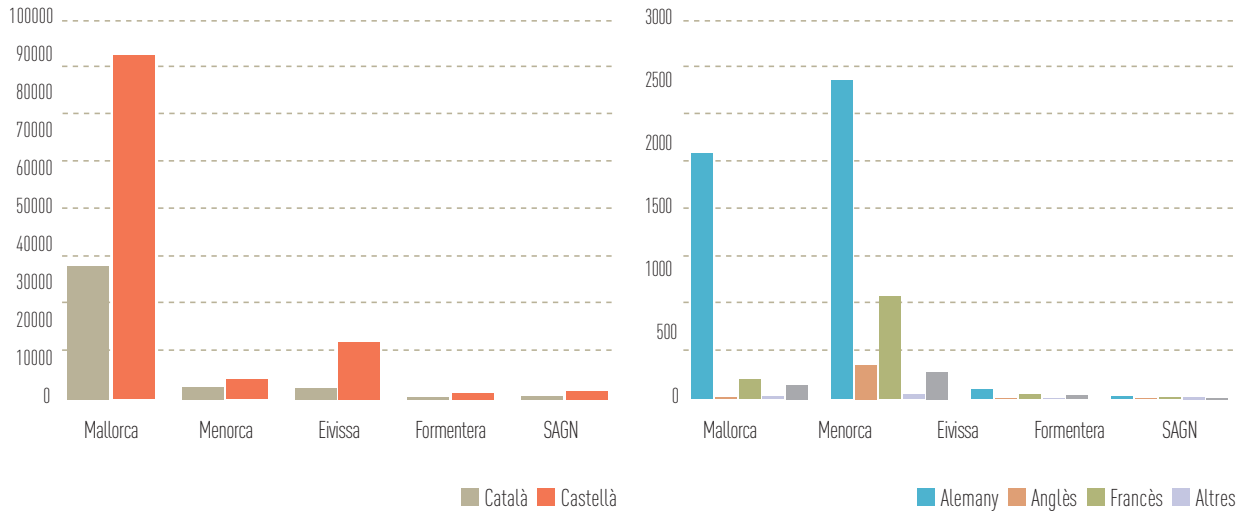
Avisos a consolats / Avisos a consulados

CONSOLAT	GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
GRAN BRETANYA GRAN BRETAÑA	1	0	0	1	1	3	2	1	3	3	1	0	16
DINAMARCA / DINAMARCA	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	5
HONGRIA / HUNGRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IRLANDA / IRLANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JAPÓ / JAPÓN							0	0	0	0	0	0	0
LUXEMBURG LUXEMBURGO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
NORUEGA / NORUEGA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
PAÏSOS BAIXOS PAÍSES BAJOS	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
PERÚ / PERÚ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POLÒNIA / POLONIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REPÚBLICA TXECA REPÚBLICA CHECA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	2	0	0	3	2	5	5	2	4	3	1	0	27



Telefonades per idiomes / Llamadas por idiomas

	IDIOMES OFICIALS DE LA COM. AUTÒNOMA IDIOMES OFICIALS DE LA COM. AUTÓNOMA		IDIOMES ESTRANGERS IDIOMAS EXTRANJEROS			
	CATALÀ	CASTELLÀ	ALEMANY	ANGLÈS	FRANCÈS	ALTRES
MALLORCA	35.036	90.482	1.943	2.524	74	21
MENORCA	3.223	5.226	14	270	5	5
EIVISSA	3.015	14.999	154	815	38	13
FORMENTERA	640	1.722	20	36	4	18
SAGN	916	2.111	113	216	28	10
TOTAL	42.830	114.540	2.244	3.861	149	66





5

TE DONEM
CONSELLS I
INFORMACIÓ
ÚTIL A TRAVÉS
DE LA NOSTRA
PÀGINA WEB
*TE DAMOS
CONSEJOS E
INFORMACIÓN
ÚTIL A TRAVÉS
DE NUESTRA
PÁGINA WEB*

5

Prensa / Prensa

Conscient de l'interès que generen les notícies sobre successos en els mitjans de comunicació, el SEIB 112 ha fet un esforç sempre per facilitar informació puntual y amb celeritat sobre els principals incidents que genera, a banda de resums periòdics de les seves estadístiques. A mitjans de l'any passat, es va posar en marxa un nou sistema d'avís i notícies a través de correu electrònic que en el tancament de l'any comptabilitzava 181 adreces de periodistes que reben diàriament notícies del SEIB 112.

Aquest nou servei ha remés durant 2009 un total de 953 avisos i notícies sobre incidents i activitat del SEIB 112, amb una mitjana de 136 per mes i 4 per dia. Aquests comunicats es classifiquen de la següent manera:

- 184 relacionats amb activitat del SEIB 112
- 115 relacionats amb accidents de trànsit
- 2 relacionats amb seguretat ciutadana
- 84 relacionats amb rescats
- 73 relacionats amb recerques
- 218 relacionats amb incendis
- 120 relacionats amb assistència mèdica
- 84 relacionats amb la mar
- 43 relacionats amb accidents laborals
- 22 relacionats amb fugites i vessaments

Consciente del interés que generan las noticias sobre sucesos en los medios de comunicación, el SEIB 112 ha hecho un esfuerzo siempre por facilitar información puntual y con celeridad sobre los principales incidentes que genera, al margen de resúmenes periódicos de sus estadísticas. A mediados del año pasado, se puso en marcha un nuevo sistema de avisos y noticias a través de correo electrónico que al cierre del año contabilizaba 181 direcciones de periodistas que reciben diariamente noticias del SEIB 112.

Este nuevo servicio ha remitido durante 2009 un total de 953 avisos y noticias sobre incidentes y actividad del SEIB 112, con una media de 136 por mes y 4 por día. Esos comunicados se clasifican de la siguiente forma:

- 184 relacionados con actividad del SEIB 112
- 115 relacionados con accidentes de tráfico
- 2 relacionados con seguridad ciudadana
- 84 relacionados con rescates
- 73 relacionados con búsquedas
- 218 relacionados con incendios
- 120 relacionados con asistencia médica
- 84 relacionados con el mar
- 43 relacionados con accidentes laborales
- 22 relacionados con fugas y vertidos

- 4 relacionats amb incidents aeris
- 6 relacionats amb explosions

Abans de la implantació del nou sistema d'informació per correu electrònic, entre els mesos de gener i juny el SEIB 112 va utilitzar el procediment d'enviament de missatges SMS, que va concloure amb l'enviament de prop de 200 missatges, amb una mitjana de 4 missatges al dia, que reberen els 130 periodistes donats d'alta en el servei.

Com a resultat de tot això, algunes de les cròniques de successos també esmentaren l'112 com a una de les seves fonts d'informació. Així, al llarg de 2009, el SEIB 112 ha estat esmentat un total de 808 vegades a les pàgines dels diaris de Balears com a font informativa o com a protagonista de notícies. Això representa un increment de 287 vegades en relació a l'any anterior.

El mes de juliol ha estat, amb 137 mencions (78 més que l'any anterior), on el servei ha tengut més presència, mentre que el de març ha estat el que menys, amb 37. Els "inputs" en els mitjans escrits es resumeixen de la següent manera:

- Diari de Mallorca: 222 (18 més que l'any anterior)
- Última Hora: 145 (+62)
- El Mundo : 119 (+20)
- Diari de Ibiza: 83 (+34)
- Última Hora Ibiza: 80 (+54)
- Diari de Balears: 71 (+34)
- Última Hora Menorca: 21 (+12)
- Altres mitjans: 67

Mitjans audiovisuals com IB3 o Televisió de Mallorca també van parlar i van emetre imatges sobre l'112 durant 2009, ja sigui en reportatges específics o per il·lustrar informacions sobre fenòmens meteorològics adversos.

- 4 relacionados con incidentes aéreos
- 6 relacionados con explosiones

Antes de la implantación del nuevo sistema de información por correo electrónico, entre los meses de enero y junio el SEIB 112 utilizó el procedimiento de envío de mensajes SMS, que concluyó con el envío de cerca de 200 mensajes, con una media de 4 por día, que recibieron los 130 periodistas dados de alta en el servicio.

Como resultado de todo esto, algunas de las crónicas de sucesos también mencionaron al 112 como una de sus fuentes de información. Así, a lo largo de 2009, el SEIB 112 ha sido mencionado un total de 808 veces en las páginas de los diarios de Balears como fuente informativa o como protagonista de noticias. Eso representa un incremento de 287 veces en relación al año anterior.

El mes de julio ha sido, con 137 menciones (78 más que el año anterior), donde el Servicio ha tenido más presencia, mientras que el de marzo ha sido el que menos, con 37. Los "inputs" en los medios escritos se resumen de la siguiente manera:

- Diari de Mallorca: 222 (18 más que el año anterior)
- Última Hora: 145 (+62)
- El Mundo : 119 (+20)
- Diari de Ibiza: 83 (+34)
- Última Hora Ibiza: 80 (+54)
- Diari de Balears: 71 (+34)
- Última Hora Menorca: 21 (+12)
- Otros medios: 67

Medios audiovisuales como IB3 o Televisió de Mallorca también hablaron y emitieron imágenes sobre el 112 durante 2009, ya sea en reportajes específicos o para ilustrar informaciones sobre fenómenos meteorológicos adversos.

D'altra banda, el Departament de Premsa va publicar 143 comunicats de premsa relacionats amb el SEIB 112 i emergències en general, a banda de gestionar 27 entrevistes a ràdios i televisions per comunicar aspectes de relleu que tenien a veure amb aquest servei.

Por otra parte, el Departamento de Prensa publicó 143 comunicados de prensa relacionados con el SEIB 112 y emergencias en general, además de gestionar 27 entrevistas a radios y televisiones para comunicar aspectos de relieve que tenían que ver con este Servicio.





VISITES
VISITAS



© 2010 SEIB112

SEIB112

DL: PM 1857-2006

Direcció General d'Emergències
Departament de Premsa

Direcció creativa, disseny i maquetació: dcp3.es

Fotografia: DGE

CONSELLERIA D'INNOVACIÓ INTERIOR I JUSTÍCIA
Francesc Salvà, s/n (Es Pinaret) 07009 Es Pont d'Inca. Marratxí. Tel. 971 176 400 - fax 971 176 424

DIRECCIÓ GENERAL D'EMERGÈNCIES
Francesc Salvà, s/n (Es Pinaret) 07009 Es Pont d'Inca. Marratxí. Tel. 971 176 194 - fax 971 176 408

SEIB112
Francesc Salvà, s/n (Es Pinaret) 07009 Es Pont d'Inca. Marratxí. Tel. 871 114 274 - fax 971 422 034
www.112ib.caib.es

112 ILLES BALEARS
MEMORIA 09
MEMORIA 09

