

112

ILLES BALEARS

MEMÒRIA 08 / MEMORIA 08



112

memòria 08 // memoria 08

0. Presentació.

1. Introducció.

Breu història del SEIB 112 i organismes que coordina.

2. Formació.

3. Recursos humans, formació i organigrama funcional.

4. Novetats.

- 112 per a sords.
- Microsite.
- Nous convenis de col·laboració.
- Illes Balears Segures.

5. Xifres.

- Número de trucades ateses, número d'incidents generats i temps de resposta. Per illes i per municipis.
- Incidents per tipus (bombers, sanitaris i policials). Per illes i per municipis.
- Conveni de Psicòlegs.
- Trucades en idiomes per illes.

6. Premsa.

7. Memòria tècnica.

8. Annex 2006.

9. Annex 2007.

0. Presentación.

1. Introducción.

Breve historia del SEIB 112 y organismos que coordina.

2. Formación.

3. Recursos humanos, formación y organigrama funcional.

4. Novedades.

- 112 para sordos.
- Microsite.
- Nuevos convenios de colaboración.
- Illes Balears Seguras.

5. Cifras

- Número de llamadas atendidas, número de incidentes generados y tiempo de respuesta. Por islas y por municipios.
- Incidentes por tipo (bomberos, sanitarios y policiales). Por illes y por municipios.
- Convenio de Psicólogos.
- Llamadas en idiomas por islas.

6. Prensa.

7. Memoria técnica.

8. Anexo 2006.

9. Anexo 2007.

PRESENTACIÓ
PRESENTACIÓN



112

SOS



Dotze anys després de la seva posada en marxa com un servei pioner a Espanya, el SEIB 112 es troba plenament consolidat en la societat balear, on cada vegada més és reconegut pels ciutadans com un instrument eficaç d'activació i coordinació de recursos d'emergència. Les xifres que presentem en aquesta memòria d'activitat així ho reflecteixen, tant pel número de telefonades que s'han produït com pel volum d'incidents generats i coordinats des del Servei d'Emergències de les Illes Balears 112.

En aquests moments, el SEIB 112 compta amb 94 professionals qualificats per desenvolupar una feina de servei al ciutadà eficient i acurada. El 46% de la plantilla, a més, parla altres idiomes, a banda dels oficials. El compromís d'aquest equip i de les persones, organismes i institucions que fan feina cada dia en el món de les emergències, la seva professionalitat i voluntarietat, fa que els ciutadans de Balears gaudeixin d'un servei de qualitat en l'atenció a les situacions d'urgència. La feina de tots ells està reflectida implícitament dins les xifres d'aquesta Memòria d'Activitat del SEIB 112 2008, recollida en els més de 166.000 incidents coordinats des d'aquest servei.

El tall fotogràfic que ens planteja la Memòria ens mostra diversos avenços assolits durant l'any revisat. S'ha avançat en l'àmbit tecnològic, en recursos, en comunicació i en el terreny social, entre d'altres. Durant

Doce años después de su puesta en marcha como un servicio pionero en España, el SEIB 112 se encuentra plenamente consolidado en la sociedad balear, donde cada vez más es reconocido por los ciudadanos como un instrumento eficaz de activación y coordinación de recursos de emergencia. Las cifras que presentamos en esta memoria de actividad así lo reflejan, tanto en el número de llamadas que se han atendido como en el volumen de incidentes generados y coordinados desde el Servei d'Emergències de les Illes Balears 112.

En estos momentos, el SEIB 112 cuenta con 94 profesionales cualificados para desarrollar una labor de servicio al ciudadano eficiente y esmerada. El 46% de la plantilla, además, habla otros idiomas aparte de los oficiales. El compromiso de este equipo y de las personas, organismos e instituciones que trabajan cada día en el ámbito de las emergencias; su profesionalidad y voluntariedad, hace que los ciudadanos de Baleares gocen de un servicio de calidad en la atención a las situaciones de urgencia. La labor de todos ellos está reflejada implícitamente en las cifras de esta Memoria de Actividad del SEIB 112 2008, recogida en los más de 166.000 incidentes coordinados desde este servicio.

El corte fotográfico que plantea la Memoria nos muestra diversos avances alcanzados durante el año revisado. Se ha adelantado en el ámbito tecnológico, en recursos, en comunicación y en el terreno social, entre otros. Durante el

l'any passat, el SEIB 112 va fer una passa en favor de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat auditiva, incorporant un nou telèfon d'emergències específic per aquest col·lectiu que ha suposat un guardó per al Servei. Ha estat també un any d'aposta per a la implicació del ciutadà en l'autoprotecció, a través del pla de prevenció de riscos "Illes Balears Segures", que ha elaborat la Conselleria d'Interior i que difon el telèfon únic d'emergències 112.

El Servei també ha apostat per la millora en l'eficiència del seu funcionament per mitjà de nous convenis de col·laboració i de la revisió dels protocols d'actuació. Així mateix ha realitzat un nou esforç tecnològic amb millores en aspectes com les eines estadístiques o la base de dades geogràfiques, entre d'altres.

El SEIB 112 segueix lluitant per ser un referent en l'activació i coordinació de recursos per a situacions d'emergència, una feina que ha anat consolidant any rere any. Al llarg de 2008, el SEIB 112 ha donat una empenta a tots els seus potencials, però especialment voldria incidir sobre la feina interna que el servei ha realitzat per poder seguir reafirmant la seva funció social; una feina que sovint no llueix portes enfora, però que és tan important com els resultats més tangibles fruit de la seva activitat. Revisió de procediments d'actuació o creació de nous, així com la millora del perfil professional del personal del servei per mitjà de la formació formen part d'aquesta important tasca, que ha de redundar en la millora de la qualitat del servei que tots volem.

En definitiva, el SEIB 112 ha seguit avançant pel camí de l'afirmació com a eina reconeguda de coordinació d'emergències, amb nous reptes de futur que es començaran a assolir des d'enguany en àmbits com la localització de trucades des de telèfons mòbils o el seguiment en temps real de determinats incidents a través de pantalles de vídeo.

M^a Ángeles Leciñena Esteban
Consellera d'Interior del Govern de les Illes Balears

año pasado, el SEIB 112 dio un paso en favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, incorporando un nuevo teléfono de emergencias específico para este colectivo que ha conllevado un premio para el Servicio. Ha sido también un año de apuesta por la implicación del ciudadano en la autoprotección, a través del plan de prevención de riesgos "Illes Balears Segures" (Islas Baleares Seguras), que ha elaborado la Conselleria de Interior y que difunde el teléfono único de emergencias 112.

El Servicio también ha apostado por la mejora en la eficiencia de su funcionamiento por medio de nuevos convenios de colaboración y de la revisión de los protocolos de actuación. Asimismo, ha realizado un nuevo esfuerzo tecnológico con mejoras en aspectos como las herramientas estadísticas o la base de datos geográficos, entre otros.

El SEIB 112 sigue luchando por ser un referente en la activación y coordinación de recursos para situaciones de emergencia, una labor que ha ido consolidando año tras año. A lo largo de 2008, el SEIB 112 ha dado un empuje a todos sus potenciales, pero especialmente quisiera incidir sobre el trabajo interno que el servicio ha realizado para poder seguir reafirmando su función social; una labor que a menudo no luce de puertas afuera, pero que es tan importante como los resultados más tangibles que son fruto de su actividad. Revisión de procedimientos de actuación o creación de otros nuevos, así como la mejora del perfil profesional del personal del servicio por medio de la formación forman parte de esta importante tarea, que ha de redundar en la mejora de la calidad del servicio que todos queremos.

En definitiva, el SEIB 112 ha seguido avanzando por el camino de la afirmación como herramienta reconocida de coordinación de emergencias, con nuevos retos de futuro que se comenzarán a alcanzar desde este mismo año en ámbitos como la localización de llamadas desde teléfonos móviles o el seguimiento en tiempo real de determinados incidentes a través de pantallas de vídeo.

M^a Ángeles Leciñena Esteban
Consellera de Interior del Govern de les Illes Balears

INTRODUCCIÓ
INTRODUCCIÓN





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. El centre de coordinació d'emergències de l'112 va començar a operar a un edifici públic situat al Passeig Marítim de Palma. La seva posada en marxa es va anticipar un any al Reial Decret de 1997 pel qual s'assumia la directiva europea de 1991 que recomanava la implantació d'aquest servei de forma progressiva a tot Europa al llarg del període comprès entre 1991 i 1996.

Les instal·lacions del Servei 112 al Passeig Marítim es van traslladar el maig de 2007 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 un centre remot 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.

La darrera novetat del servei és la posada en marxa del telèfon 900 112 100 per atendre a les persones sordes, que es va implantar el mes de maig de 2008.

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. El centro de coordinación de emergencias del 112 comenzó a operar en un edificio público situado en el Paseo Marítimo de Palma. Su puesta en marcha se anticipó en un año al Real Decreto de 1997 por el cual se asumía la Directiva Europea de 1991 que recomendaba la implantación de este servicio de forma progresiva en toda Europa a lo largo del período comprendido entre 1991 y 1996.

Las instalaciones del Servicio de Emergencias 112 del Paseo Marítimo se trasladaron en mayo de 2007 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 un centro remoto 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.

La última novedad del servicio es la puesta en marcha del teléfono 900 112 100 para atender a las personas sordas, que se implantó en el mes de mayo de 2008.



El Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112) activa els mecanismes dissenyats per la Direcció General d'Emergències (DGE). 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

El Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112) activa los mecanismos diseñados por la Dirección General de Emergencias (DGE). Para ello coordina la totalidad de los organismos y cuerpos de emergencia médica, seguridad pública, extinción de incendios, salvamento y rescate y los medios de empresas privadas que sean necesarios:

- Agencia Estatal de Meteorología
- Ib-Salut
- Autoridad Portuaria
- Bomberos del Consell Insular d'Eivissa
- Bomberos del Consell Insular de Mallorca
- Bomberos del Consell Insular de Menorca
- Bomberos de Palma
- Capitanía Marítima
- Cruz Roja
- Dirección General de Biodiversitat
- Dirección 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

FORMACIÓ
FORMACIÓN

Al llarg de 2008 el personal del SEIB 112 ha participat en els següents cursos:

CURS	DESTINATARIS
OPERACIÓ DE DESPATX CENTRALITZAT (CAD) REMOT A ORGANISMES	BOMBERS CONSELL DE MALLORCA POLICIA LOCAL PALMA POLICIA LOCAL ACÚDIA PERSONAL SEIB 112 POLICIA LOCAL MARRATXÍ INFORMACIÓ AJUNTAMENT PALMA (010)
NECESSITATS HELICÒPTER	PERSONAL DIRECCIÓ GENERAL D'EMERGÈNCIES
ATENCIÓ A DISCAPACITATS AUDITIVS	PERSONAL SEIB 112
INTRODUCCIÓ ALS INCIDENTS EN EL TRANSPORT DE MERCADERIES PERILLOSES	PERSONAL SEIB 112
FORMACIÓ CONTÍNUA: - Geografia - Psicologia - Tècniques de relaxació	PERSONAL SEIB 112
TÚNELS	TÈCNICS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'EMERGÈNCIES PERSONAL SEIB 112
GEOBASE I GIS	PERSONAL SEIB 112
CURS SELECTIU PER A NOUS GESTORS	PERSONAL SELECCIONAT MITJANÇANT EL SOIB

A lo largo de 2008 el personal del SEIB 112 ha participado en los siguientes cursos:

CURSO	DESTINATARIOS
OPERACIÓN DE DESPACHO CENTRALIZADO (CAD) REMOTO EN ORGANISMOS	BOMBERS CONSELL DE MALLORCA POLICIA LOCAL PALMA POLICIA LOCAL ACÚDIA PERSONAL SEIB 112 POLICIA LOCAL MARRATXÍ INFORMACIÓN AYUNTAMIENTO PALMA (010)
NECESIDADES HELICÓPTERO	PERSONAL DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS
ATENCIÓN A DISCAPACITADOS AUDITIVOS	PERSONAL SEIB 112
INTRODUCCIÓN A LOS INCIDENTES EN EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS	PERSONAL SEIB 112
FORMACIÓN CONTINUA: - Geografía - Psicología - Técnicas de relajación	PERSONAL SEIB 112
TÚNELES	TÉCNICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS PERSONAL SEIB 112
GEOBASE Y GIS	PERSONAL SEIB 112
CURSO SELECTIVO PARA NUEVOS GESTORES	PERSONAL SELECCIONADO MEDIANTE EL SOIB



RECURSOS HUMANS
RECURSOS HUMANOS





El Servei d'Emergències 112 de Balears finalitza l'any amb un equip format per 94 professionals. Es tracta d'un equip que té definides totes les funcions i que actua segons uns criteris preestablerts, però amb la flexibilitat suficient per adaptar-se ràpidament a les diverses situacions a què s'enfronta en el desenvolupament diari de la seva feina. 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 la persona usuària.

Pel que fa a les llengües, el 46,6 % dels operadors atenen en diferents idiomes, a més de en català i en castellà, les dues llengües oficials a 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.

Administració

Directora de gestió d'emergències
Tècnic administratiu
Auxiliar administratiu

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

El Servicio de Emergencias 112 de Balears finaliza el año con un equipo formado por 94 profesionales. Se trata de un equipo que tiene definidas todas sus funciones y que actúa según unos criterios preestablecidos, pero con la suficiente flexibilidad para adaptarse rápidamente a las diversas situaciones a las que se enfrenta en el desarrollo diario de su cometido. 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.

En lo que respecta a las lenguas, el 46,6% de los operadores atiende en diferentes idiomas, además del catalán y el castellano, las dos lenguas oficiales de 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.

Aministración

Directora de gestión de emergencias
Técnico administrativo
Auxiliar administrativo

Area de operaciones

Jefes de sala
Supervisores
Gestores telefónicos
Auxiliares de gestión telefónica

Área de sistemas

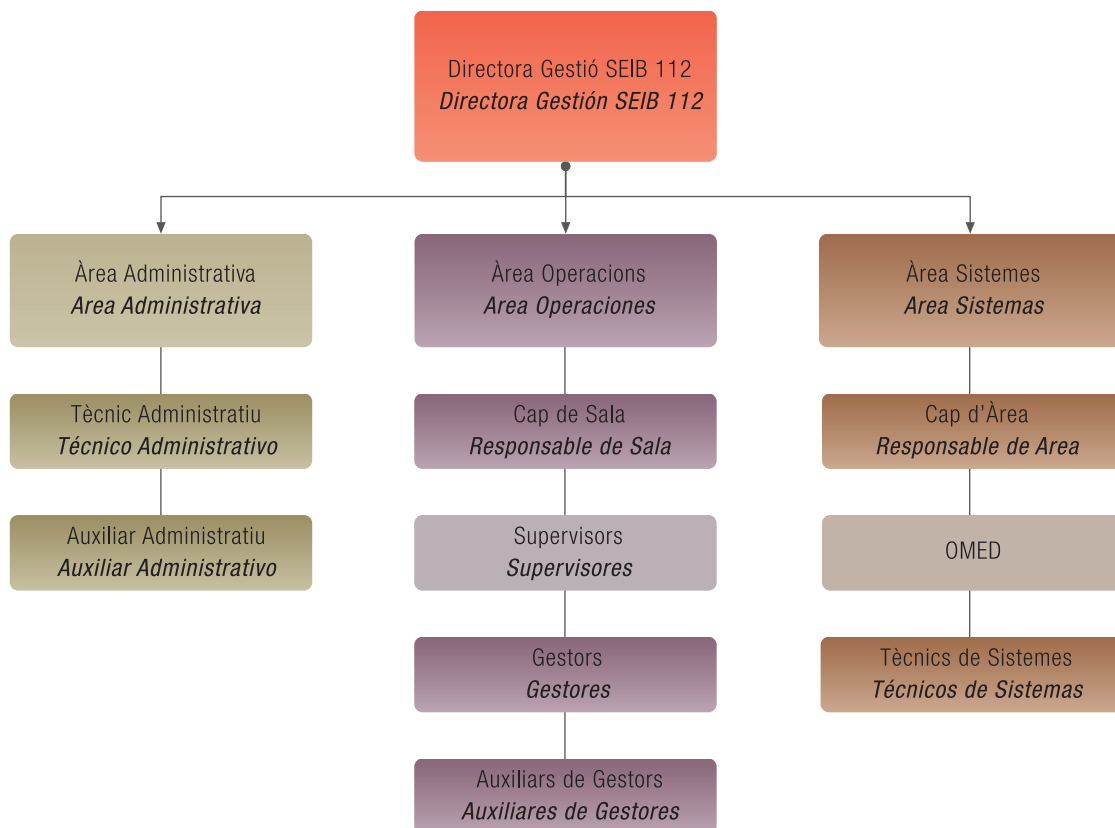
Jefe de área tecnológica y de sistemas
Técnico superior Omed
Técnico cualificado Omed
Técnicos de sistemas

ORGANIGRAMA

L'estructura organitzativa d'emergències depèn de la Conselleria d'Interior del Govern de les Illes Balears, a través de la Direcció General d'Emergències.

ORGANIGRAMA

La estructura organizativa de emergencias depende de la Conselleria de Interior del Govern de les Illes Balears, a través de la Dirección General de Emergencias.



NOVETATS
NOVEDADES



112 per a persones sordes.

Des del mes de maig de 2008, el SEIB 112 és també accessible per a les persones amb discapacitats auditives o de la parla gràcies a un sistema de missatges SMS per telèfon mòbil que ha suposat, entre d'altres coses, un guardó per al Servei d'Emergències 112. Així, el Consell de Mallorca li ha atorgat enguany un dels Premis d'Accessibilitat que concedeix a empreses, organismes i col·lectius que treballen per afavorir l'accessibilitat de les persones discapacitades.

El telèfon d'emergències 112 presta servei a tota la Unió Europea, però encara són pocs els territoris on està adaptat a les persones amb discapacitat auditiva.

900 112 100 és a Balears el telèfon d'emergències per a les persones amb discapacitat auditiva. Les persones que pateixen alguna disfunció a la parla o a l'oïda podran establir contacte amb el Servei d'Emergències de les Illes Balears SEIB 112 a través d'aquest telèfon, que també és gratuït.

Funcionament.

1. La persona usuària estableix contacte amb el servei per mitjà d'una trucada al 900 112 100.
2. La trucada és rebuda a la centralita del SEIB 112 i es distribueix aleatòriament a un operador, com succeeix amb les altres trucades.
3. A la terminal de l'operador s'obre una pantalla de xat i s'estableix un diàleg per sms amb la persona que ha fet la trucada.
4. L'operador de l'112 activa els recursos que necessita el seu interlocutor.

Cal tenir en compte.

1. La trucada al 900 112 100 és gratuïta, però els missatges de text no ho són.
2. El telèfon des d'on es fa la trucada ha d'estar activat i amb saldo.
3. Quan la persona que crida pot parlar però no escoltar, també es pot establir un diàleg mixt (oral i escrit) amb l'operador o operadora de l'112.

112 para personas sordas.

Desde el mes de mayo de 2008, el SEIB 112 es también accesible para las personas con discapacidades auditivas o del habla, gracias a un sistema de mensajes SMS por teléfono móvil, que ha significado, entre otras cosas, un galardón para el Servicio de Emergencias 112. Así, el Consell de Mallorca le ha otorgado este año uno de los Premios de Accesibilidad que concede a empresas, organismos y colectivos que trabajan en favor de la accesibilidad de las personas discapacitadas.

El teléfono de emergencias 112 presta su servicio en toda la Unión Europea, pero todavía son pocos los territorios donde está adaptado a las personas con discapacidad auditiva.

900 112 100 es en Balears el teléfono de emergencia para las personas con discapacidad auditiva. Las personas que padecen alguna disfunción en el habla o en el oído pueden establecer contacto con el Servicio de Emergencias de las Illes Balears SEIB 112 a través de este teléfono, que también es gratuito.

Funcionamiento

1. El usuario establece contacto con el servicio por medio de una llamada al 900 112 100.
2. La llamada es recibida en la centralita del SEIB 112 y se distribuye aleatoriamente a un operador, como sucede con las otras llamadas.
3. En la terminal del operador se abre una pantalla de chat y se establece un diálogo por sms con la persona que ha hecho la llamada.
4. El operador del 112 activa los recursos que necesita su interlocutor.

A tener en cuenta

1. La llamada al 900 112 100 es gratuita, pero no los mensajes de texto.
2. El teléfono desde donde se hace la llamada tiene que estar activado y con saldo.
3. Cuando la persona que llama puede hablar pero no escuchar, también es posible establecer un diálogo mixto (oral y escrito) con el operador del 112.

Convenis de col·laboració.

La Conselleria d'Interior ha subscrit convenis de col·laboració que afecten el SEIB 112 amb diverses institucions i organismes amb la finalitat de regular els protocols de coordinació del centre d'emergències amb aquests organismes. Durant el 2008 han estat vigents diversos d'aquests convenis i se n'han signat d'altres de nous.

Nous convenis:

Convenis renovats:

- Colegi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears
- Institut Balear de la Dona

ASPM (Asociación de Sordos de Palma de Mallorca)	Objectiu: garantir l'accessibilitat del telèfon d'emergències 112 a les persones amb discapacitat auditiva amb dos canals possibles (sms i telèfon).
ASPAS (Associació Pares de Sords)	
ASAIF (Associació de Sords i Amics d'Eivissa i Formentera)	
ASSORME (Associació de Persones Sordes de Menorca)	
FSIB (Federación de Sordos Islas Baleares)	
JOMASORDS (Associació de Joves Mallorquins Sords)	

Convenios de colaboración.

La Conselleria de Interior ha suscrito convenios de colaboración que afectan al SEIB 112 con diversas instituciones y organismos con la finalidad de regular los protocolos de coordinación del centro de emergencias con esos organismos. Durante 2008 han permanecido vigentes diversos de estos convenios y se han firmado otros nuevos.

Nuevos convenios:

Convenios renovats:

- Colegio Oficial de Psicólogos de les Illes Balears
- Instituto Balear de la Mujer

ASPM (Asociación de Sordos Palma de Mallorca)	Objetivo: garantizar la accesibilidad del teléfono de emergencias 112 a las personas con discapacidad auditiva con dos posibles canales (sms y teléfono).
ASPAS (Asociación Padres de Sordos)	
ASAIF (Asociación de Sordos y Amigos de Ibiza y Formentera)	
ASSORME (Asociación de Personas Sordas de Menorca)	
FSIB (Federación de Sordos Islas Baleares)	
JOMASORDS (Asociación de Jóvenes Mallorquines Sordos)	





Illes Balears Segures.

La Direcció General d'Emergències del Govern de les Illes Balears ha posat en marxa el 2008 una campanya de prevenció sota el títol "Illes Balears Segures". L'objectiu d'aquesta iniciativa de comunicació és, d'una banda, fomentar entre la població consells d'autoprotecció i de prevenció de riscos, i d'altra banda, recordar-li l'existència del telèfon únic d'emergències 112 per mobilitzar qualsevol recurs que faci falta.

Aquesta campanya s'ha iniciat amb una sèrie de targetes grans amb consells sobre com actuar davant riscos generats en les activitats a la platja i a la muntanya, en els incendis forestals i urbans o en les tempestes i les inundacions, entre d'altres.

Així mateix s'ha completat amb l'edició d'una guia pràctica sobre riscos a la llar, que també inclou un imant amb informació sobre el telèfon 112.

Islas Baleares Seguras.

La Dirección General de Emergencias del Govern de les Illes Balears ha puesto en marcha una campaña de prevención bajo el título de "Islas Baleares Segures (Islas Baleares Seguras)". El objetivo de esta iniciativa de comunicación es, de un lado, fomentar entre la población consejos de autoprotección y prevención de riesgos, y de otro lado, recordar la existencia del teléfono único de emergencias 112 para movilizar cualquier recurso que haga falta.

Esta campaña se ha iniciado con una serie de tarjetones con consejos sobre cómo actuar ante riesgos generados en las actividades en la playa y la montaña, los incendios forestales y urbanos o las tormentas e inundaciones, entre otros.

Asimismo, se ha completado con la edición de una guía práctica sobre riesgos en el hogar, que también incluye un imán con información sobre el teléfono 112.



Microlloc renovat

El SEIB 112 compta des de 2008 amb un espai renovat a Internet. Des de feia temps el servei necessitava la remodelació de la seva pàgina web. En els darrers anys, disposava d'una senzilla pàgina sense pràcticament cap informació i poc actualitzada.

El 2008 es va prendre la decisió de crear la web del SEIB112 com una part de la web corporativa del Govern de les Illes Balears, utilitzant l'eina de microllocs.

El manteniment dels continguts d'aquest nou portal és responsabilitat ara del departament de premsa de la Conselleria d'Interior. Actualment està disponible en català i en castellà, però s'està treballant per a traduir-la a l'anglès i a l'alemany.

Pot accedir-se des de l'antic nom de domini, www.112ib.com, o bé directament al microlloc de la web del Govern: 112ib.caib.es.


Microsite renovado

El SEIB 112 cuenta desde 2008 con un espacio renovado en internet. Desde hacía tiempo el servicio necesitaba la remodelación de su página web. En los últimos años, disponía de una sencilla página con prácticamente ninguna información y poco actualizada.

En 2008 se tomó la decisión de crear la web del SEIB112 como parte de la web corporativa del Govern de les Illes Balears, utilizando su herramienta de microsites.

El mantenimiento de los contenidos de este nuevo portal es responsabilidad ahora del departamento de premsa de la Conselleria de Interior. Actualmente está disponible en catalán y castellano, pero se está trabajando para traducirla al inglés y al alemán.

Puede accederse desde el antiguo nombre de dominio, www.112ib.com o bien directamente al microsite de la web del Govern: 112ib.caib.es.


Govern de les Illes Balears

Inici - Conselleria d'Interior - Direcció General d'Emergències - Centre d'Emergències (112) - 112ib - 112 Illes Balears- Portada

112ib

112 Illes Balears

- Portada
- Presentació de la conselleria d'Interior
- Història
- Recursos

112 per a sords

Marca el 900 112 100

Amb l'112

Unitat Operativa d'Emergències

Protecció Civil

Organismes

Risca a Balears

Tipus

Nivells de risc




Consells d'autoprotecció

112 per a nins

112 per a nins

Servei d'Emergències de les Illes Balears - SEIB 112

Contactar: Francesc Salvà s/n. 07141 Es Port d'Inca (Marratxí), Illes Balears.
Telèfon: 871 114 274


Seny a les platges

Amb l'inici de la temporada de bany, el SEIB 112 recomana fer un **ca** assaigui de les platges i respectar les indicacions dels socorristes per evitar incidents greus. L'any passat les platges de Balears van enregistrar més de 400 incidents de caràcter greu, entre cops de calor, ofegaments, accidents i altres incidents. A aquesta pàgina web trobareu consells d'autoprotecció per gaudir de la platja i la maritany sense risc i així, entre tots, intentar reduir l'índex d'accidents. Gaudiu de l'estiu amb preveure!

davant qualsevol emergència telefonau l'112.


1 any d'atenció als sords

Sacomplir un any des que el SEIB 112 va posar en marxa a Balears el telèfon específic d'atenció a les persones amb discapacitats auditives o de la parla. El 900 112 100 pretén donar una passa en favor de l'accessibilitat d'aquestes persones i, per tal de potenciar-lo, el SEIB 112 està intentant aconseguir que el seu ús sigui totalment gratuït.



Notícies

- 28/05/2009
El SEIB 112 estrena llaços amb les policies locals de Mallorca
- 26/05/2009
Xerrada informativa per als operadors del 061
- 22/05/2009
SEIB 112 061 milloren la seva coordinació
- 21/05/2009


Govern de les Illes Balears

Inici - Conselleria d'Interior - Direcció General d'Emergències - Centre d'Emergències (112) - 112ib - 112 per a nins- 112 per a nins

112ib

112 Illes Balears

- Portada
- Presentació de la conselleria d'Interior
- Història
- Recursos

112 per a sords

Marca el 900 112 100

Amb l'112

Unitat Operativa d'Emergències

Protecció Civil

Organismes

Risca a Balears


Tipus

Nivells de risc

Consells d'autoprotecció

112 per a nins

112 per a nins



112 per a nins

Què es l'112?

L'112 és un telèfon per a emergències al que només he de telefonar quan necessito ajuda davant un problema greu i urgent, com un incendi o un accident.

IMPORTANT!

NO he de jugar amb aquest telèfon perquè hi ha molta gent que necessita utilitzar-lo de veritat i la meua trucada impedeix que aquesta gent rebí ajuda immediatament quan la necessita.

Quan he de telefonar a l'112?

*

M'he perdut a la maritany en una excursió amb els amics. Puc trucar l'112 per demanar ajuda?

XIFRES
CIFRAS



Número de telefonades ateses / Número de llamadas atendidas.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
Telefonades rebudes Llamadas atendidas	92.264	87.283	93.872	92.192	107.713	109.442	118.190	110.964	94.402	94.692	78.159	82.220	1.161.393
Temps mitjà de resposta seg. Tiempo de respuesta seg.	0.05 seg.	0.04 seg.	0.04 seg.	0.05 seg.	0.05 seg.	0.06 seg.	0.06 seg.	0.07 seg.	0.06 seg.	0.06 seg.	0.05 seg.	0.07 seg.	Mitja anual: 0.05 Media anual: 0,05

112

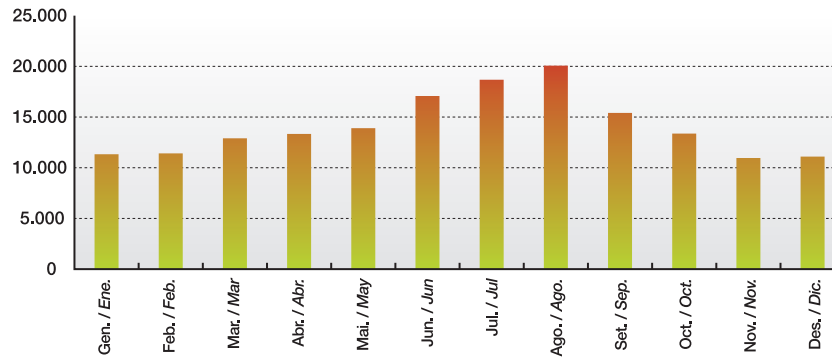
MEMORIA
2008



31

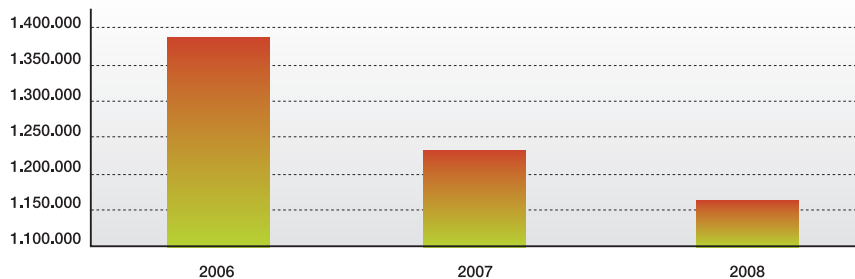
Número d'incidents generats / Número de incidentes generados.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
Total incidents Total incidentes	11.331	11.416	12.903	13.335	13.902	17.076	18.680	20.071	15.408	13.369	10.960	11.100	169.551

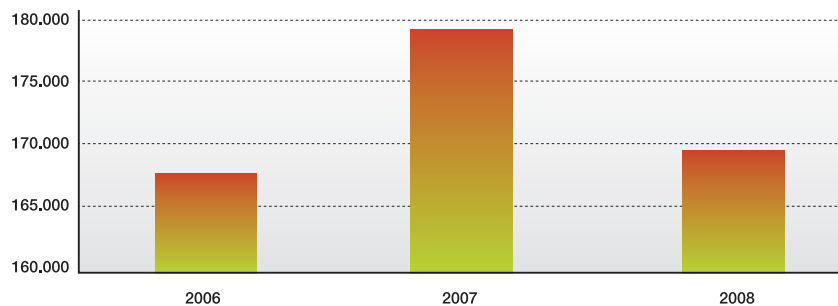


Comparativa telefonades / Comparativa llamadas.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2006	86.251	86.342	97.126	112.938	139.631	123.272	111.122	123.010	128.553	123.969	131.584	107.772	1.371.570
2007	101554	98.696	121.615	124.337	110.646	52.792	114.390	121.601	105.997	104.938	89.773	88.605	1.234.944
2008	92.264	87.283	93.872	92.192	107.713	109.442	118.190	110.964	94.402	94.692	78.159	82.220	1.161.393

**Comparativa incidents / Comparativa incidentes.**

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2006	9.099	9.685	11.936	12.035	12.727	15.912	18.387	18.728	17.103	16.137	12.934	12.902	167.585
2007	11.346	11.048	13.773	14.020	15.495	17.418	20.374	20.122	15.651	16.516	11.830	11.407	179.000
2008	11.331	11.416	12.903	13.335	13.903	17.077	18.679	20.065	15.412	13.369	10.960	11.100	169.551



Incidents per illes / Incidentes por islas.

112

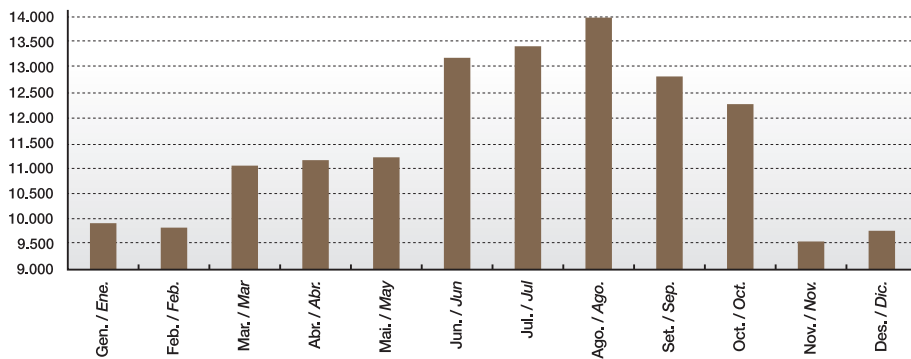
MEMORIA
2008



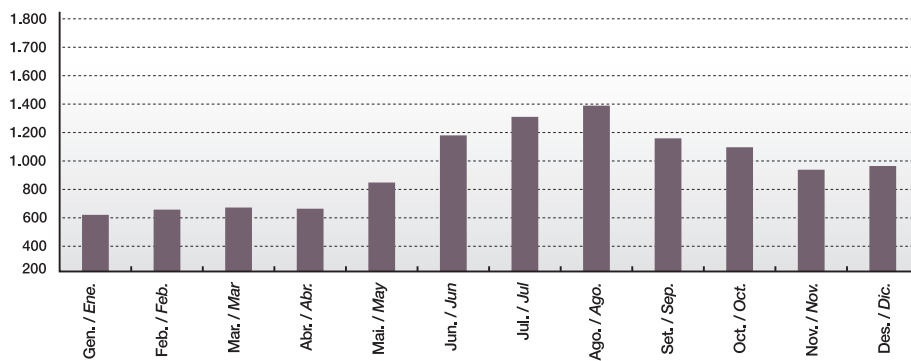
33

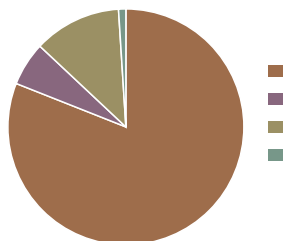
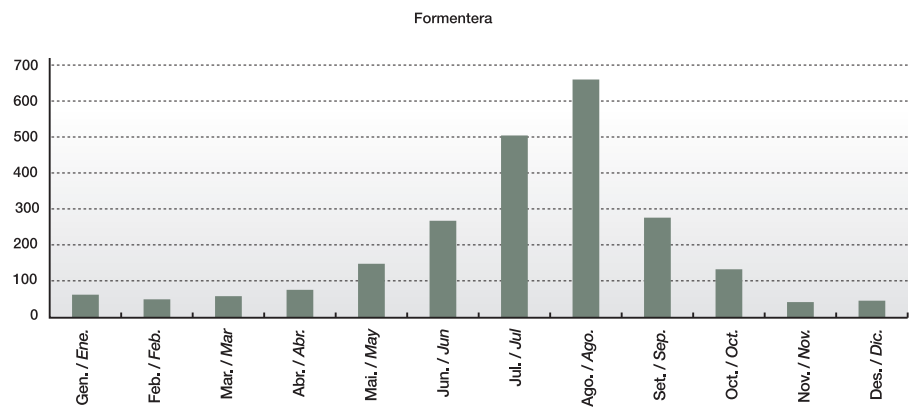
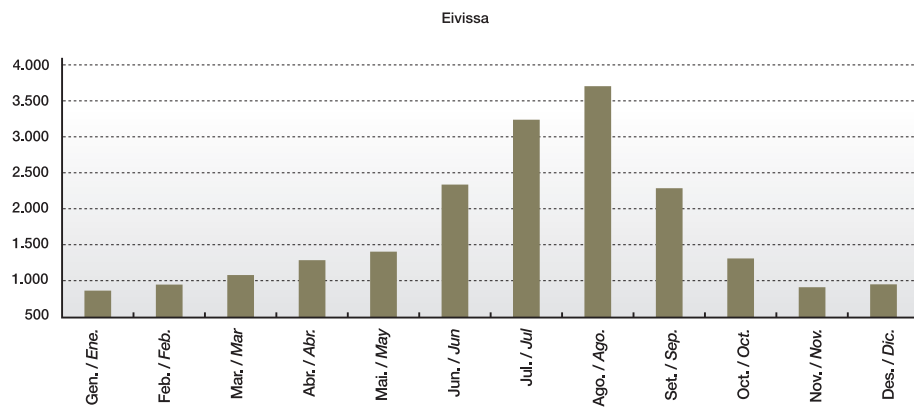
	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MALLORCA	9.811	9.780	11.097	11.343	11.432	13.265	13.423	13.999	11.745	11.261	9.564	9.707	136.427
MENORCA	632	672	701	677	901	1.172	1.541	1.749	1.037	682	474	358	10.596
EIVISSA	827	915	1.048	1.247	1.427	2.371	3.212	3.671	2.342	1.289	876	983	20.208
FORMENTERA	61	49	57	68	143	269	503	646	288	137	46	53	2.320
TOTAL	11.331	11.416	12.903	13.335	13.903	17.077	18.679	20.065	15.412	13.369	10.960	11.101	169.551

Mallorca



Menorca





Incidents per municipis / Incidentes por municipios.

112

MEMORIA
2008



35

MUNICIPI	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MALLORCA													
ALARÓ	70	73	71	68	74	77	36	66	56	17	23	49	680
ALCÚDIA	184	225	285	252	284	351	394	453	292	245	150	157	3.272
ALGAIDA	57	63	100	68	68	70	70	114	49	67	63	74	863
ANDRATX	204	206	229	197	183	185	219	240	184	206	155	138	2.346
ARIANY	17	2	12	8	5	4	6	4	3	14	4	6	85
ARTA	71	72	110	102	76	56	71	103	64	89	51	56	921
BANYALBUFAR	41	45	37	51	17	8	11	21	19	28	10	19	307
BINISALEM	80	60	72	69	50	75	60	41	74	44	72	55	752
BÚGER	7	8	8	13	7	17	3	4	6	1	5	2	81
BUNYOLA	175	155	120	169	150	103	71	92	115	113	120	122	1.505
CALVIÀ	461	515	585	646	724	914	1122	1072	824	663	483	456	8.465
CAMPANET	21	44	48	96	53	36	24	19	14	24	29	28	436
CAMPOS	57	88	74	59	89	113	107	182	74	76	42	48	1.009
CAPDEPERA	98	125	129	163	132	172	257	246	162	72	117	103	1.776
CONSELL	24	33	54	32	36	38	33	37	31	25	32	43	418
COSTITX	1	15	31	18	10	4	15	5	15	8	12	10	144
DEIÀ	14	34	36	21	20	27	45	42	26	24	7	11	307
ESCORCA	67	89	138	90	66	57	37	35	100	83	75	142	979
ESPORLES	112	140	145	167	65	44	41	38	23	30	30	65	900
ESTELLENC	50	47	31	25	23	26	3	10	14	11	3	6	249
FELANITX	113	122	120	163	104	153	146	148	113	110	75	100	1.467
FORNALUTX	9	7	88	19	10	14	6	13	5	5	3	10	189
INCA	279	256	263	289	252	305	259	242	268	309	254	247	3.223
LLORET DE VISTA ALEGRE	5	15	4	6	10	16	21	6	21	8	8	7	127
LLOSETA	29	26	49	39	45	55	40	24	30	34	21	53	445
LLUBÍ	13	15	20	42	25	31	24	14	16	19	18	13	250
LLUCMAJOR	312	325	368	357	434	484	481	510	463	325	303	315	4.677
MANACOR	215	211	296	271	319	378	411	437	407	344	270	250	3.809
MANCOR DE LA VALL	38	34	25	19	24	34	12	9	12	14	10	13	244
MARIA DE LA SALUT	14	4	13	16	9	7	8	9	21	12	5	25	143
MARRATXÍ	339	328	274	358	319	390	314	325	312	306	272	317	3.854
MONTÛIRI	41	31	46	30	24	25	46	48	26	43	49	36	445
MURO	102	73	121	125	139	146	144	151	108	104	68	64	1.345
PALMA DE MALLORCA	5.244	5.002	5.643	5.825	6.213	7.305	7.423	7.514	6.331	6.567	5.805	5.665	74.537
PETRA	45	50	39	42	24	35	62	38	93	52	13	23	516
POLLENÇA	198	219	204	200	219	213	169	220	182	138	94	105	2.161
PORRERES	30	19	31	15	35	20	14	20	20	21	16	17	258

MUNICIPI	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
PUIGPUNYENT	104	125	78	97	36	33	13	14	26	21	24	97	668
SA POBLA	78	62	86	65	70	54	52	88	60	55	51	54	775
SANT JOAN	16	16	28	31	18	20	42	27	42	29	33	13	315
SANT LLORENÇ DES CASDASSAR	53	58	68	69	134	136	139	165	164	124	76	61	1.247
SANTA EUGENIA	35	19	54	10	10	13	12	8	17	8	23	21	230
SANTA MARGALIDA	79	81	93	105	89	103	179	263	191	141	63	70	1.457
SANTA MARIA DEL CAMI	107	83	86	106	56	96	65	60	89	60	91	60	959
SANTANYI	56	84	98	147	130	156	184	259	151	119	57	47	1.488
SELVA	38	31	50	52	59	73	28	32	25	37	32	44	501
SENCELLES	46	34	48	37	31	49	30	45	23	28	43	41	455
SES SALINES	18	32	27	27	39	46	78	96	27	29	23	25	467
SINEU	49	34	32	55	33	37	51	41	32	41	26	34	465
SOLLER	96	144	221	157	124	255	117	100	143	95	102	102	1.656
SON SERVERA	99	50	87	83	132	133	146	176	100	151	91	94	1.342
VALLDEMOSSA	88	116	100	138	97	43	53	60	50	50	36	66	897
VILAFRANCA DE BON ANY	11	34	21	27	32	26	27	12	16	21	25	25	277

MUNICIPI	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MENORCA													
ALAIOR	111	108	84	104	119	109	115	146	91	61	28	38	1.114
CIUTADELLÀ	141	149	148	122	268	407	486	544	232	178	109	94	2.878
ES CASTELL	47	31	37	54	38	52	52	63	59	43	47	37	560
ES MIGJORNÇ	8	21	23	31	66	86	138	158	100	57	9	9	706
FERRERIES	30	49	52	53	21	22	67	55	28	40	14	4	435
MAO	182	191	221	209	171	236	359	375	325	198	187	140	2.794
MERCADAL	58	84	65	64	122	159	214	269	161	83	48	18	1.345
SANT LLUIS	55	40	71	40	94	101	112	140	45	22	32	18	770

MUNICIPI	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
EIVISSA													
EIVISSA	324	337	387	427	478	715	926	1086	655	488	395	408	6.626
SANT ANTONI DE PORMANY	107	156	196	172	301	553	777	822	456	233	147	171	4.091
SANT JOAN DE LABRITJA	69	41	82	131	82	110	268	264	202	41	39	26	1.355
SANT JOSEP DE SA TALAIA	144	168	158	220	263	447	642	812	548	282	119	185	3.988
SANTA EULALIA DES RIU	184	213	226	304	309	550	599	693	489	246	177	195	4.185

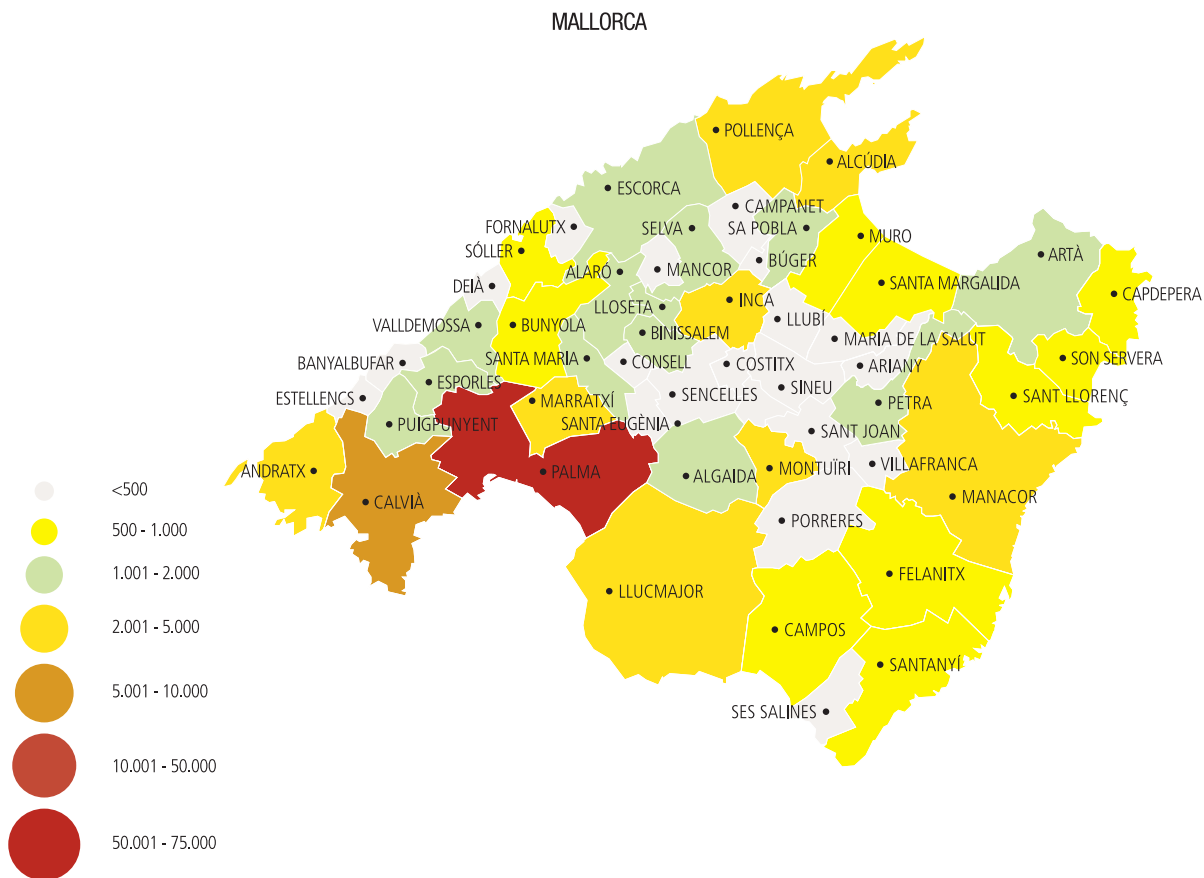
MUNICIPI	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
FORMENTERA													
FORMENTERA	61	49	57	68	143	269	503	646	288	137	46	53	2.320

Els 10 municipis amb més incidents.
(per aquest ordre)

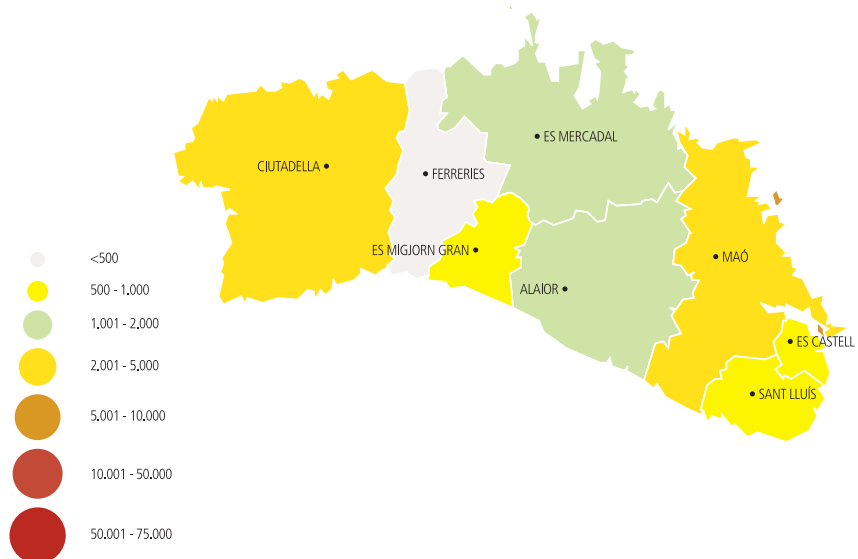
- Palma
- Calvià
- Eivissa
- Llucmajor
- Santa Eulària
- Sant Antoni de Portmany
- Sant Joan de Labritja
- Marratxí
- Manacor
- Alcúdia

Los 10 municipios con más incidentes.
(por este orden)

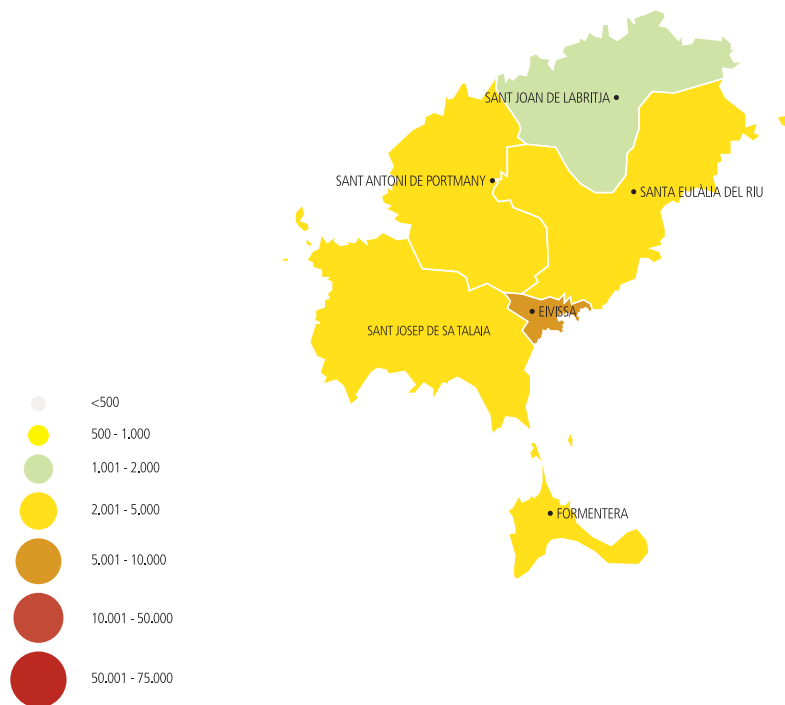
- Palma
- Calvià
- Eivissa
- Llucmajor
- Santa Eulària
- Sant Antoni de Portmany
- Sant Joan de Labritja
- Marratxí
- Manacor
- Alcúdia



MENORCA



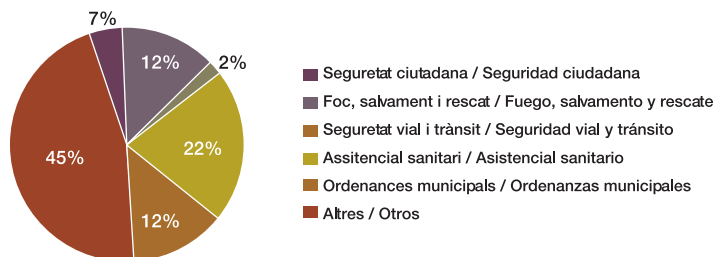
EIVSSA I FORMENTERA



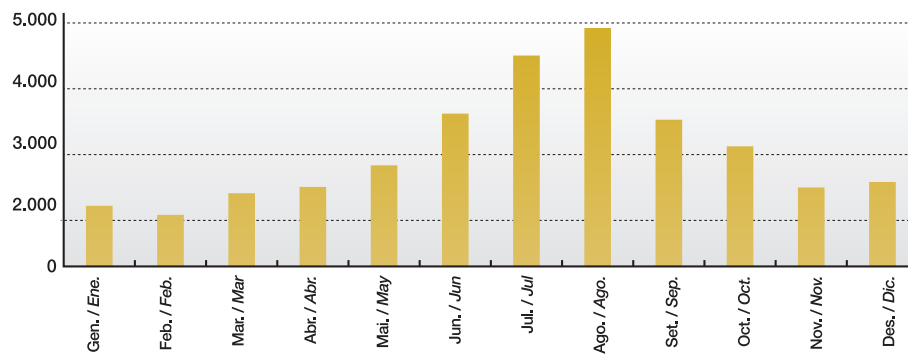


Incidents per categories / Incidentes por categoría.

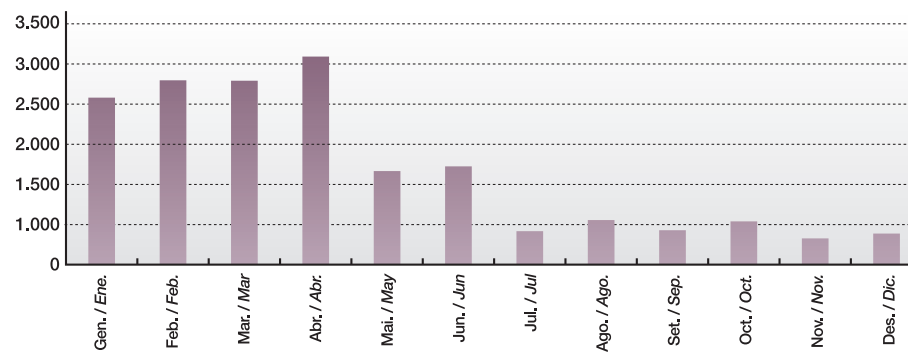
DESCRIPCIÓ	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
ASSITENCIAL SANITARI <i>ASISTENCIAL SANITARIO</i>	863	871	1.019	878	995	1.134	1.268	1.282	1.008	991	770	855	11.934
FOC, SALVAMENT I RESCAT <i>FUEGO, SALVAMENTO Y RESCATE</i>	2.613	2.737	2.679	3.148	1.609	1.628	1.108	1.206	942	1.016	800	936	20.422
ORDENANCES MUNICIPALS <i>ORDENANZAS MUNICIPALES</i>	167	138	205	180	264	510	684	850	443	273	181	166	4.061
SEGURETAT CIUTADANA <i>SEGURIDAD CIUDADANA</i>	2.197	2.145	2.314	2.432	2.899	3.693	4.550	4.944	3.572	3.107	2.547	2.579	36.979
SEGURETAT VIAL I TRÀFIC <i>SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO</i>	1.177	1.283	1.469	1.511	1.758	1.888	2.003	2.143	1.696	1.662	1.355	1.468	19.413
ALTRES <i>OTROS</i>	4.314	4.242	5.217	5.186	6.377	8.223	9.067	9.646	7.747	6.320	5.307	5.096	76.742
TOTAL	11.331	11.416	12.903	13.335	13.902	17.076	18.680	20.071	15.408	13.369	10.960	11.100	169.551



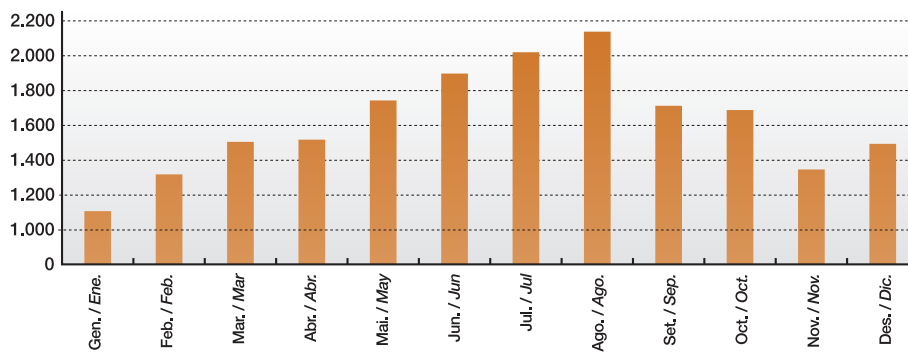
Seguretat ciutadana / Seguridad ciudadana



Foc, salvament i rescat / Fuego, salvamento y rescate

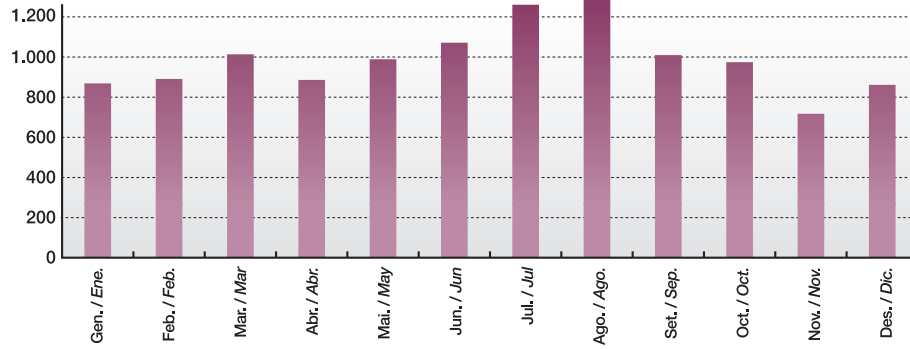


Seguretat vial i trànsit / Seguridad vial y tránsito

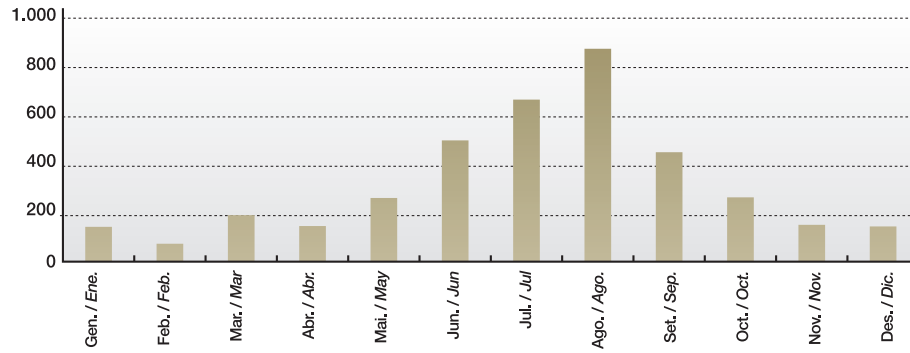




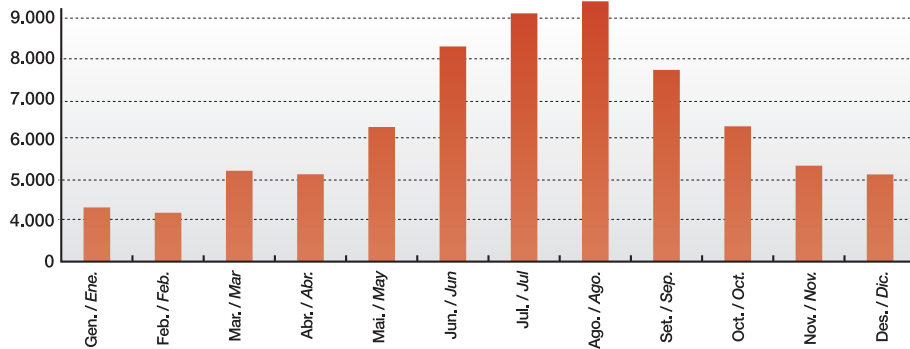
Assistencial sanitari / asistencial sanitario



Ordenances municipals / Ordenanzas municipales



Altres / Otros



Conveni de col·laboració amb els Col·legi de Psicòlegs.

Amb l'objectiu de garantir l'auxili psicològic a les víctimes d'una emergència, la Conselleria d'Interior i el Col·legi de Psicòlegs mantenen des de fa anys un conveni de col·laboració pel qual el SEIB 112 activa un psicòleg de guardia per atendre les persones afectades per una situació d'emergència, crisi o catàstrofe.

Convenio de colaboración con el Colegio de Psicólogos.

Con el objetivo de garantizar el auxilio psicológico a las víctimas de una emergencia, la Consejería de Interior y el Colegio de Psicólogos mantienen desde hace años un convenio de colaboración por el cual el SEIB 112 activa un psicólogo de guardia para atender a las personas afectadas por una situación de emergencia, crisis o catástrofe.

Total intervencions 2008.

Total intervenciones 2008.

	INTERVENCIONS INTERVENCIONES	SEGUIMENTS SEGUIMIENTOS	TOTAL
MALLORCA	208	23	231
MENORCA	37	3	40
EIVISSA	59	2	61
FORMENTERA	3	0	3
TOTAL	307	28	335

Total persones ateses 2008.

Total personas atendidas 2008.

	TOTAL
MALLORCA	608
MENORCA	113
EIVISSA	110
FORMENTERA	9
TOTAL	840

Intervencions per mes i per illes / Intervenciones por mes y por islas.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MALLORCA	14	12	19	19	18	17	20	24	24	17	9	15	208
MENORCA	6	7	1	1	8	3	2	1	2	4	1	1	37
EIVISSA	4	5	1	5	2	5	15	8	2	4	5	6	59
FORMENTERA	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
TOTAL	21	24	21	25	28	25	37	34	30	25	15	22	307

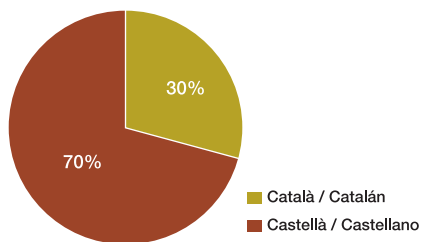
Tipus d'intervenció / Tipo de intervención.

	%	TOTAL
COMUNICACIÓ MALES NOTÍCIES-RECOLÇAMENT AL DOL <i>COMUNICACIÓN MALAS NOTICIAS-APOYO AL DUELO</i>	60,6%	186
INTENT DE SUICIDI <i>INTENTO DE SUICIDIO</i>	11,7%	36
VIOLÈNCIA DOMÈSTICA <i>VIOLENCIA DOMÉSTICA</i>	4,2%	13
MALTRACTES <i>MALTRATOS</i>	0,7%	2
MALALTS MENTALS <i>ENFERMOS MENTALES</i>	0,2%	6
AGRESSIONS SEXUALS <i>AGRESIONES SEXUALES</i>	0,3%	1
PROBLEMÀTICA FAMILIAR <i>PROBLEMÁTICA FAMILIAR</i>	6,2%	19
PROBLEMÀTICA SOCIAL <i>PROBLEMÁTICA SOCIAL</i>	3,6%	11
ALTRES SITUACIONS <i>OTRAS SITUACIONES</i>	10,7%	33
TOTAL	100%	307

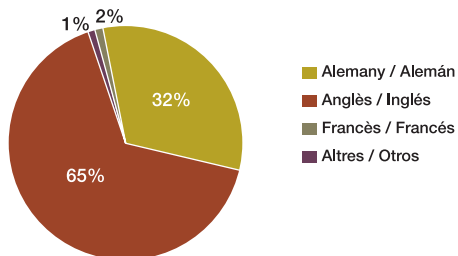


Telefonades ateses en idiomes oficials / Llamadas atendidas en idiomas oficiales.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
CATALÀ CATALÁN	2.854	3.113	3.724	7.389	3.306	3.466	4.061	4.294	3.781	5.131	3.858	4.047	49.024
CASTELLÀ CASTELLÀ	7.799	7.480	8.009	4.513	9.471	12.045	13.999	15.020	11.617	9.899	8.176	7.779	115.807
TOTAL	10.653	10.593	11.733	11.902	12.777	15.511	18.060	19.314	15.398	15.030	12.034	11.826	164.831

**Telefonades ateses en altres idiomes / Llamadas atendidas en otros idiomas.**

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
ALEMANY ALEMÁN	60	84	103	137	200	226	309	309	245	180	110	86	2.049
ANGLÈS INGLÉS	101	128	157	188	327	498	764	897	500	290	165	143	4.158
FRANCÈS FRANCÉS	1	5	5	14	7	13	19	36	22	9	5	5	141
ALTRES OTROS	0	1	1	3	3	3	4	7	4	1	1	1	29
TOTAL	162	266	266	342	537	740	1.096	1.249	771	480	281	235	6.377



Telefonades ateses en idiomes oficials per illes / Llamadas atendidas en idiomas oficiales por islas.



MALLORCA

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
CATALÀ CATALÁN	2.421	2.630	3.161	6.751	2.841	2.831	3.101	3.210	3.060	4.322	3.311	3.520	41.159
CASTELLÀ CASTELLÁ	6.821	6.452	6.886	3.381	7.461	8.901	9.266	9.474	8.030	7.943	7.090	6.722	88.427

MENORCA

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
CATALÀ CATALÁN	276	325	355	349	188	239	372	416	351	486	322	284	3.963
CASTELLÀ CASTELLÁ	298	286	299	272	743	980	1.382	1.632	874	656	322	258	8.002

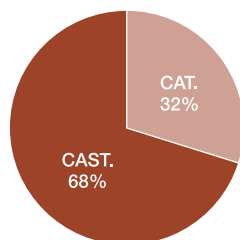
EIVISSA

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
CATALÀ CATALÁN	138	148	195	269	236	343	487	521	302	289	201	219	3.348
CASTELLÀ CASTELLÁ	640	712	784	819	1.148	1.933	2.863	3.331	2.425	1.136	733	762	17.286

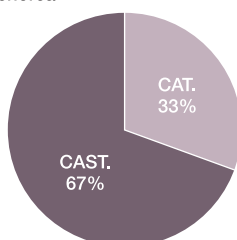
FORMENTERA

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
CATALÀ CATALÁN	19	10	13	20	41	53	101	147	68	34	24	24	554
CASTELLÀ CASTELLÁ	40	30	40	41	119	231	488	583	288	164	31	37	2.092

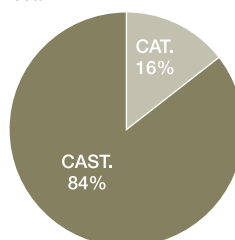
Mallorca



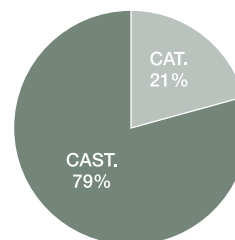
Menorca



Eivissa



Formentera



Telefonades ateses en altres idiomes per illes / Llamadas atendidas en otros idiomas por islas.**MALLORCA**

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ALEMANY / ALEMÁN	55	82	90	130	193	206	280	282	224	173	106	79	1.900
ANGLÈS / INGLÉS	86	112	143	164	269	378	557	684	354	229	134	117	3.226
FRANCÈS / FRANCÉS	1	4	4	14	7	7	13	25	17	0	5	0	97
ALTRES / OTROS	0	1	1	3	3	2	2	6	1	1	1	1	22

MENORCA

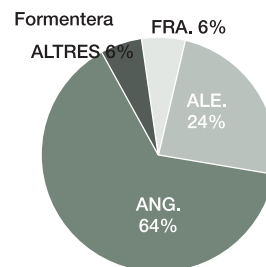
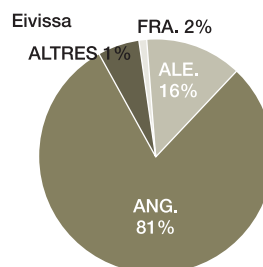
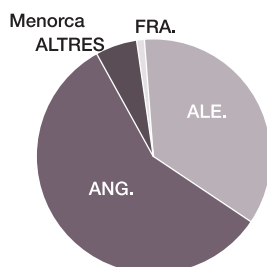
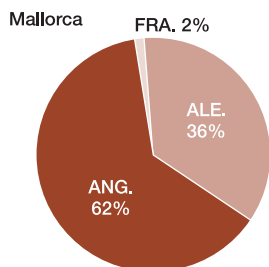
	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ALEMANY / ALEMÁN	9	7	8	10	26	25	37	37	39	23	8	13	242
ANGLÈS / INGLÉS	0	0	0	0	1	1	1	5	0	0	0	1	9
FRANCÈS / FRANCÉS	0	1	0	0	0	3	0	2	1	9	0	5	21
ALTRES / OTROS	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3

EIVISSA

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ALEMANY / ALEMÁN	5	2	13	7	5	18	24	17	20	7	4	6	128
ANGLÈS / INGLÉS	6	8	5	14	32	94	164	162	99	37	23	13	657
FRANCÈS / FRANCÉS	0	0	1	0	0	2	4	9	4	0	0	0	20
ALTRES / OTROS	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4

FORMENTERA

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ALEMANY / ALEMÁN	0	1	1	0	0	1	6	14	8	1	0	0	32
ANGLÈS / INGLÉS	0	0	0	0	1	1	4	5	1	0	0	0	12
FRANCÈS / FRANCÉS	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
ALTRES / OTROS	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3



PREMSA
PRENSA





Els mitjans de comunicació de Balears dediquen molta atenció a la informació de successos, motiu pel qual la feina que el SEIB 112 desenvolupa diàriament ha fet que aquest servei es converteixi també en un referent pels periodistes que fan feina a Balears.

A través del servei d'alerta per via sms, 130 periodistes de 55 mitjans de Balears van tenir coneixement diari l'any 2008 de molts dels incidents coordinats pel SEIB 112. Com a resultat d'això, algunes de les seves cròniques de successos també esmentaren l'112 com a una de les seves fonts d'informació.

El SEIB 112 informà cada dia sobre una mitjana de 7 incidents, que generaren l'enviament d'uns 400 missatges telefònics. Els periodistes que reberen aquests sms es distribueixen per illes de la següent manera: distribueixen per illes de la següent manera:

- Mallorca
Total mitjans: 25
Total periodistes alertats: 75
- Eivissa i Formentera
Total mitjans: 14
Total periodistes: 30
- Menorca
Total mitjans: 12
Total periodistes: 25

Al llarg de 2008, el SEIB 112 ha estat esmentat un total de 521 vegades a les pàgines dels diaris de Balears com a font informativa o com a protagonista de notícies. El mes d'agost ha estat, amb 69 mencions, on el servei ha tengut més presència, mentre que el d'abril ha estat el que menys, amb 22.

Per mitjans escrits, Diario de Mallorca ha citat l'112 en 204 ocasions, El Mundo en 99, Última Hora en 83, Diario de Ibiza en 46, Diari de Balears en 37, Última Hora Ibiza en 24 i Última Hora Menorca en 9.

Mitjans audiovisuals com IB3 o Televisió de Mallorca també van parlar i van emetre imatges sobre l'112 durant 2008, ja sigui en reportatges específics o per

Los medios de comunicación de Balears dedican mucha atención a la información de sucesos, motivo por el cual la labor que el SEIB 112 desarrolla diariamente ha hecho que este servicio se convierta también en un referente para los periodistas que trabajan en Balears.

A través del servicio de alertas vía sms, 130 periodistas de 55 medios de comunicación de Balears tuvieron conocimiento diario de muchos de los incidentes coordinados por el SEIB 112 en 2008. Como resultado de ello, algunas de sus crónicas de sucesos también mencionaron el 112 como una de sus fuentes de información.

El SEIB 112 informó cada día sobre una media de 7 incidentes, que generaron el envío de unos 400 mensajes telefónicos. Los periodistas que recibieron esos sms se distribuyen por islas de la siguiente manera:

- Mallorca
Total medios: 25
Total periodistas alertados: 75
- Eivissa y Formentera
Total medios: 14
Total periodistas: 30
- Menorca
Total medios: 12
Total periodistas: 25

A lo largo de 2008, el SEIB 112 ha sido mencionado un total de 521 veces en las páginas de los periódicos de Balears como fuente informativa o como protagonista de noticias. El mes de agosto ha sido, con 69 menciones, el de más presencia para el 112, mientras que el de abril ha sido el de menos, con 22.

Por medios escritos, Diario de Mallorca ha citado al 112 en 204 ocasiones, El Mundo en 99, Última Hora en 83, Diario de Ibiza en 46, Diari de Balears en 37, Última Hora Ibiza en 24 y Última Hora Menorca en 9.

Medios audiovisuales como IB3 o Televisió de Mallorca también informaron o emitieron imágenes sobre el 112 durante 2008, ya sea en reportajes específicos o para

il·lustrar informacions sobre fenòmens meteorològics adversos.

D'altra banda, la consellera d'Interior, la directora general d'Emergències i la directora del SEIB 112 van oferir diverses entrevistes i declaracions a emissores de ràdio de l'arxipèlag per parlar de diferents qüestions relacionades amb l'112.

Així mateix, el Gabinet de Premsa de la Conselleria d'Interior va publicar 85 comunicats de premsa relacionats amb emergències i l'112, a banda d'organitzar diverses rodes de premsa per comunicar aspectes de relleu que tenien a veure amb aquest servei.

ilustrar informaciones sobre fenómenos meteorológicos adversos.

Por otra parte, la consellera de Interior, la directora general de Emergencias y la directora del SEIB 112 ofrecieron diversas entrevistas y declaraciones a emisoras de radio del archipiélago para hablar de diferentes cuestiones relacionadas con el 112.

Asimismo, el Gabinete de Prensa de la Conselleria de Interior publicó 85 comunicados relacionados con emergencias y con el 112, además de organizar diversas ruedas de prensa para comunicar aspectos de relieve que tenían que ver con este servicio.



MEMÒRIA TÈCNICA
MEMORIA TÉCNICA





Plataforma tecnològica

El SEIB 112 depèn en gran mesura de la seva plataforma tecnològica, dividida en tres sistemes ben diferenciats: sistemes d'informació, de comunicacions de veu i de xarxa corporativa d'emergències.

El juny de 2007 s'aprofità el canvi de seu del centre d'emergències 112 a Marratxí per a renovar la plataforma en pràcticament tots els seus àmbits. Aquest canvi ha suposat un gran pas endavant en la modernització de tots els sistemes informàtics i telemàtics que donen suport al SEIB 112.

Àrea tecnològica

L'àrea tecnològica és un dels pilars del servei d'emergències format per un equip de 8 persones amb elevat grau de qualificació. Des d'aquesta àrea, el SEIB 112 duu a terme tots els projectes de millora i evolució de la seva plataforma tecnològica, així com les tasques de manteniment, suport i formació a nous usuaris interns i externs del sistema.

Durant els anys 2007 i 2008 s'ha reforçat la plantilla amb dos noves incorporacions que han permès millorar el servei de manteniment i suport, així com desenvolupar nous projectes per a evolucionar i millorar el servei.

Dins l'àrea tecnològica es troba el 'subàrea' OMED (Organització i Manteniment d'Estructures de Dades), responsable de filtrar les dades rebudes i posar-les a disposició del SEIB 112, per mantenir la qualitat de les dades que es manegen. Cal destacar la tasca de recopilació i generació d'informació geogràfica i cartogràfica.

Nova plataforma tecnològica

Durant el primer semestre de 2007 es va treballar en el projecte d' dotació tecnològica del nou centre d'emergències de Marratxí, que va assolir la plena producció el mes de juny. Aquest projecte va consistir en renovar completament els sistemes sobre els quals se sosté el SEIB 112, incloent-hi tots els seus components: sistemes informàtics, tant d'usuari com servidors; sistema de telefonia; sistema de ràdio; xarxa de dades local; xarxa de dades corporativa (REXCOM) sistemes de suport; perifèrics, etc.

Plataforma tecnològica

El SEIB112 se sustenta en gran medida en su plataforma tecnològica, dividida en tres sistemas bien diferenciados: sistemas de información, de comunicaciones de voz y de red corporativa de emergencias.

En junio de 2007 se aprovechó el cambio de sede del centro de emergencias 112 a Marratxí para renovar la plataforma en prácticamente todos sus ámbitos. Este cambio ha supuesto un gran paso adelante en la modernización de todos los sistemas informáticos y telemáticos que dan soporte al SEIB112.

Área tecnològica

El área tecnològica es uno de los pilares del servicio de emergencias, conformado por un equipo de 8 personas con alto grado de cualificación. Desde este área el SEIB112 lleva a cabo todos los proyectos de mejora y evolución de su plataforma tecnològica, así como las labores de mantenimiento, soporte y formación a nuevos usuarios internos y externos del sistema.

Durante los años 2007 y 2008 se ha reforzado la plantilla con dos nuevas incorporaciones que han permitido mejorar el servicio de mantenimiento y soporte, así como desarrollar nuevos proyectos para evolucionar y mejorar el servicio.

En el seno del área tecnològica se encuentra el 'subàrea' de OMED (Organización y Mantenimiento de Estructuras de Datos), responsable de filtrar los datos recibidos y ponerlos a disposición del SEIB 112, para mantener la calidad de los datos que se manejan. Cabe destacar la labor de recopilación y generación de información geogràfica y cartogràfica.

Nueva plataforma tecnològica

Durante el primer semestre de 2007 se trabajó en el proyecto de dotación tecnològica del nuevo centro de emergencias de Marratxí, que entró en plena producción en junio de ese mismo año. Este proyecto consistió en renovar completamente los sistemas sobre los que se sustenta el SEIB112, incluyendo todos sus componentes: sistemas informáticos, tanto de usuario como servidores; sistema de telefonía; sistema de radio; red de datos local; red de datos corporativa (REXCOM); sistemas de almacenamiento; sistemas de respaldo; perifèrics, etc.

Les noves instal·lacions incorporaren també més moderns sistemes de protecció: sistema antiincendis, sistema d'alimentació ininterrompuda, grup electrogen amb alta autonomia, sistema de climatització amb redundància, sistema de control d'accessos, sistema de vídeo vigilància.

Projectes desenvolupats

A banda de la renovació de la plataforma, l'àrea tecnològica del SEIB 112 ha portat a terme diversos projectes al llarg de 2008:

- **Actualització del sistema de gestió de despatx (CAD).** El SEIB 112 utilitza com sistema de despatx l'aplicació CAD Storm de l'empresa Steria. Durant l'any 2008 s'ha actualitzat el software a la darrera versió de la família de productes Storm32, la 10.2. Adicionalment s'ha instal·lat el mòdul de GIS basat en tecnologia d' ESRI, malgrat que es va retardar la seva posada en producció degut a la necessitat de revisar en profunditat tota la cartografia disponible.

- **Creació de l'entorn d'explotació i eines estadístiques.**

Una de les qüestions més crítiques en el SEIB 112 és l'explotació estadística. L'aplicació de despatx CAD Storm disposa d'un mòdul estadístic des del qual es poden extraure resums i estadístiques dels incidents enregistrats, encara que té diverses limitacions: No és excessivament complet i és insuficient per extraure cert tipus d'informes. A més, actua directament sobre la base de dades de producció, damunt la qual estan treballant els gestors, i en fer-se consultes pesades es perjudica al gestor, ja que aquest detecta una baixada de rendiment de l'aplicació, la qual cosa el fa menys operatiu.

Amb l'objectiu de solucionar aquests problemes, s'ha dissenyat un sistema paral·lel per a l'explotació estadística, consistent en una nova base de dades redissenyada i adaptada, que ha eliminat els problemes de rendiment provocats per les consultes massives, ha millorat substancialment la seva velocitat pel disseny de les estructures de les bases de dades i ha proporcionat una major capacitat d'extracció d'estadístiques als departaments que les demanaven.

Las nuevas instalaciones incorporaron también más modernos sistemas de protección: sistema anti incendios; sistema de alimentación ininterrumpida; grupo electrógeno con alta autonomía, sistema de climatización con redundancia, sistema de control de accesos, sistema de vídeo vigilancia.

Proyectos realizados

Al margen de la renovación de la plataforma, el área tecnológica del SEIB112 ha llevado a cabo diversos proyectos a lo largo de 2008:

- **Actualización del sistema de gestión de despacho (CAD)** El SEIB112 utiliza como sistema de despacho el aplicativo CAD Storm de la empresa Steria. Durante el año 2008 se ha actualizado el software a la última versión de la familia de productos Storm32; la 10.2. Adicionalmente se ha instalado el módulo de GIS basado en tecnología de ESRI, aunque se tuvo que retrasar su puesta en producción, debido a la necesidad de revisar en profundidad toda la cartografía disponible.

- **Creación del entorno de explotación y herramientas estadísticas.**

Una de las cuestiones más críticas en el SEIB112 es la explotación estadística. El aplicativo de despacho CAD Storm dispone de un módulo estadístico desde el cual se pueden extraer resúmenes y estadísticas de los incidentes registrados, aunque tiene varias limitaciones: No es excesivamente completo y es insuficiente para extraer cierto tipo de informes. Además, actúa directamente sobre la base de datos de producción, sobre la que están trabajando los gestores y al hacerse consultas pesadas se perjudica notablemente al gestor, ya que éste percibe una bajada de rendimiento del aplicativo, lo que lo hace menos manejable.

Con el objetivo de solucionar estos problemas, se ha diseñado un sistema paralelo para la explotación estadística, consistente en una nueva base de datos rediseñada y adaptada, que ha eliminado los problemas de rendimiento provocados por las consultas masivas, ha mejorado sustancialmente su velocidad por el rediseño de las estructuras de las bases de datos y ha proporcionado mayor capacidad de extracción de estadísticas a los departamentos que las requerían.



- **Adaptació del SEIB 112 per a rebre telefonades de persones amb discapacitat auditiva.**

A principis del 2008 es presenta el repte de facilitar l'accés al telèfon d'emergències 112 a persones amb discapacitat auditiva. Això implicava incorporar a la sala de gestió d'emergències 112 algun sistema per establir converses amb persones amb algun grau de discapacitat auditiva. Després d'investigar les solucions implantades en altres centres d'emergències 112, es decidí que la solució més accessible pel gruix d'aquest col·lectiu podria ser l'intercanvi de missatges curts SMS.

- **Base centralitzada de dades geogràfiques: GeoZen.**

A Espanya, els serveis d'emergències 112 tenen accés al llistat complet de números de telèfons dels abonats de les diferents operadores de telefonia, fixa i mòbil, de la seva Comunitat Autònoma. Per a un gestor d'emergències és primordial poder localitzar geogràficament l'emergència i poder despachar els efectius al lloc correcte. Si la telefonada a l'112 procedeix d'un número fix, és de gran ajut conèixer de forma immediata l'adreça completa de la qual s'està generant la trucada. Aquesta informació la posa a disposició dels serveis d'emergències la CMT (Comissió del Mercat de Telecomunicacions).

El projecte GeoZen consisteix en una base de dades normalitzada que combina informació de diferents fonts de dades, tant de llistats telefònics, com purament geogràfiques. A dia d'avui, GeoZen és capaç de processar les següents fonts de dades:

- Llistats telefònics de la CMT
- Guies de carrers del Institut Nacional d'Estadística (INE)
- Dades geogràfiques del projecte Cartociudad, que integra:
 - Dades del cadastre
 - Dades de l'INE
 - Dades de Correus (codis postals)
 - Dades del Institut Geogràfic Nacional (ING)
- Carreteres del Consell de Mallorca
- Cartografies pròpies de la DGE: Platges, Muntanyes, Ports
- Cartografies temàtiques
 - Bases de dades històriques de l'112

- **Adaptación del SEIB112 para recibir llamadas de personas con discapacidad auditiva**

A principios del 2008 se presenta el reto de facilitar el acceso al teléfono de emergencias 112 a personas con discapacidad auditiva. Esto implicaba incorporar en la sala de gestión de emergencias 112 algún sistema para entablar conversaciones con personas con algún grado de discapacidad auditiva. Después de investigar las soluciones implantadas en otros centros de emergencias 112 se decidió que la solución más accesible al grueso de este colectivo podría ser el intercambio de mensajes cortos SMS.

- **Base de datos centralizada de datos geográficos: GeoZen**

En España, los servicios de emergencias 112 tienen acceso al listín completo de números de teléfonos de los abonados de las distintas operadoras de telefonía, fija y móvil, para su Comunidad Autónoma. Para un gestor de emergencias es primordial poder localizar geográficamente la emergencia y poder despachar los efectivos al lugar correcto. Si la llamada al 112 procede de un número fijo, es de gran ayuda conocer de forma inmediata la dirección completa desde la que se está produciendo la llamada. Esta información la pone a disposición de los servicios de emergencias la CMT (Comisión del Mercado de Telecomunicaciones).

El proyecto GeoZen consiste en una base de datos normalizada que combina información de diferentes fuentes de datos, tanto de listines telefónicos como puramente geográficas. A día de hoy GeoZen es capaz de procesar las siguientes fuentes de datos:

- Listines telefónicos de la CMT
- Callejeros del INE (Instituto Nacional de Estadística)
- Datos geográficos del proyecto Cartociudad, que integra:
 - Datos del Catastro
 - Datos del INE
 - Datos de Correos (códigos postales)
 - Datos del IGN (Instituto Geográfico Nacional)
- Carreteras del Consell de Mallorca
- Cartografías propias de la DGE: Playas, Montañas, Puertos
- Cartografías de terceros: reservas marinas
- Bases de datos históricas del 112

Un cop alimentada la base de dades de GeoZen, podem utilitzar les dades normalitzades per generar informació de localització completament normalitzada i utilitzable. Concretament, dins del SEIB 112 s'han dissenyat processos per a exportar aquestes dades sobre la base de dades de CAD Storm i mantenir-la tan al dia com les actualitzacions de les bases de dades externes permetin.

Adicionalment, per mitjà de GeoZen es pot oferir al gestor d'emergències informació complementària en relació al número de la persona que telefona que no està contemplada dins del CAD Storm.

Tot el projecte s'ha desenvolupat íntegrament per l'equip d'enginyers i desenvolupadors de l'àrea tecnològica del SEIB 112, utilitzant tecnologies de codi lliure.

- **Connexió amb la Unitat Militar d'Emergències (UME).** Durant el 2008 s'ha reforçat la col·laboració entre la DGE i la UME. Com a conseqüència d'això, la UME ha sol·licitat ser usuari remot del SEIB 112 i així rebre les notificacions dels incidents rellevants de forma automatitzada.

La connexió entre el SEIB 112 i la UME ha requerit un esforç burocràtic i tècnic important, ja que havia de fer-se a través de la RedIRIS. A Balears el node d'aquesta xarxa resideix a la UIB (Universitat de les Illes Balears), motiu pel qual s'han unit les xarxes corporatives del SEIB amb la de la UIB. Per això s'ha utilitzat com intermediària la xarxa corporativa del Govern de les Illes Balears, separada de la del SEIB 112 per qüestions estratègiques i de seguretat.

La connexió s'ha efectuat exitosament i tan sols resta formar al personal de la UME en la utilització del CAD Storm i finalment donar-los accés remot al sistema.

Una vez nutrida la base de datos de GeoZen, podemos utilizar los datos normalizados para generar información de localización completamente normalizada y utilizable. Concretamente, dentro del SEIB112 se han diseñado procesos para exportar esos datos sobre la base de datos de CAD Storm y mantenerla tan al día como las actualizaciones de las bases de datos externas lo permitan.

Adicionalmente, mediante GeoZen, se puede ofrecer al gestor de emergencias información adicional referente al número del llamante, que no está contemplada dentro de CAD Storm.

Todo el proyecto se ha desarrollado íntegramente por el equipo de ingenieros y desarrolladores del área tecnológica del SEIB112, utilizando tecnologías de código libre.

- **Conexión con la Unidad Militar de Emergencias (UME)** Durante 2008 se ha estrechado la colaboración entre la DGE y la UME. Como consecuencia de ello la UME ha solicitado ser usuario remoto del SEIB112 y así recibir las notificaciones de los incidentes relevantes de forma automatizada.

La conexión entre el SEIB112 y la UME ha requerido un esfuerzo burocrático y técnico importante, puesto que debía hacerse a través de la RedIRIS. En Balears el nodo de esta red reside en la UIB (Universitat de les Illes Balears), por lo que se han tenido que unir las redes corporativas del SEIB con la de la UIB. Para ello se ha utilizado como intermediaria la red corporativa del Govern de les Illes Balears, separada de la del SEIB112 por cuestiones estratégicas y de seguridad.

La conexión se ha efectuado exitosament i sólo resta formar al personal de la UME en el manejo del CAD Storm y finalmente darles acceso remoto al sistema.

ANNEX 2006
ANEXO 2006





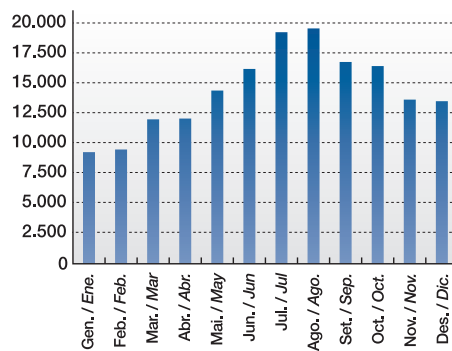
Telefonades ateses el 2006 / Llamadas atendidas en 2006.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2006	86.251	86.642	97.126	112.938	139.631	123.272	111.122	123.010	128.553	123.969	131.584	107.772	1.371.570

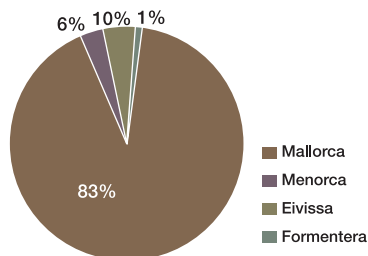
Total d'incidents de 2006 / Total de incidentes en 2006.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2006	9.099	9.685	11.936	12.035	12.727	15.912	18.387	18.728	17.103	16.137	12.934	12.934	167.585

Total d'incidents el 2006 per mesos / Total incidentes en 2006 por meses



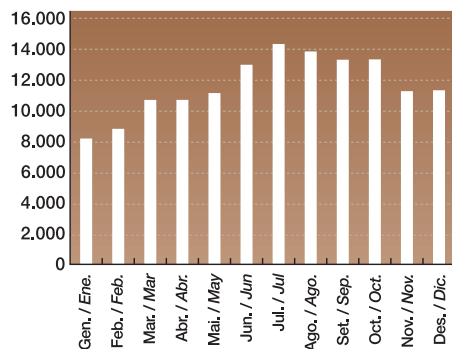
Total d'incidents el 2006 per illes / Total incidentes en 2006 por islas



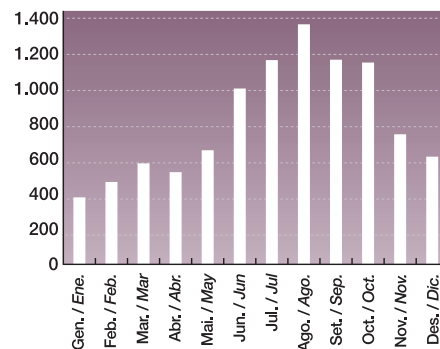
Total d'incidents de 2006 / Total de incidentes en 2006.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MALLORCA	8.146	8.618	10.450	10.687	10.988	12.904	14.312	13.817	13.224	13.370	11.198	11.244	138.958
MENORCA	366	451	564	508	627	970	1.156	1.348	1.160	1.117	708	598	9.573
EIVISSA	566	591	888	793	1.000	1.875	2.647	3.090	2.459	1.500	983	1.009	17.401
FORMENTERA	21	25	34	47	112	163	272	473	260	150	45	51	1.653
TOTAL	9.099	9.685	11.936	12.035	12.727	15.912	18.387	18.728	17.103	16.137	12.934	12.902	167.585

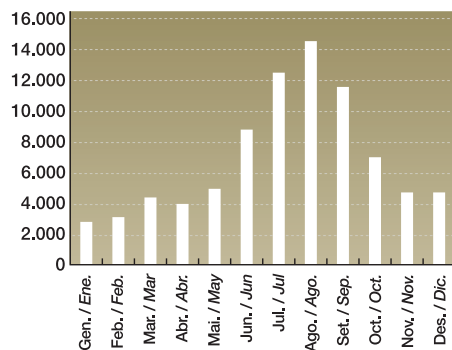
Mallorca



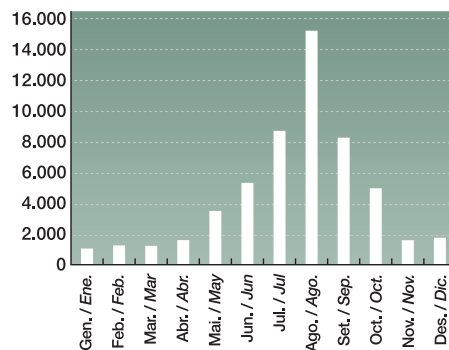
Menorca



Eivissa



Formentera



Incidents per categories / Incidentes por categoria.

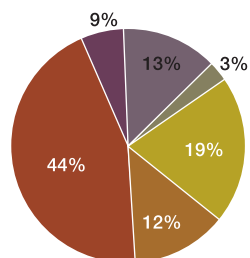
112

MEMORIA
2008



61

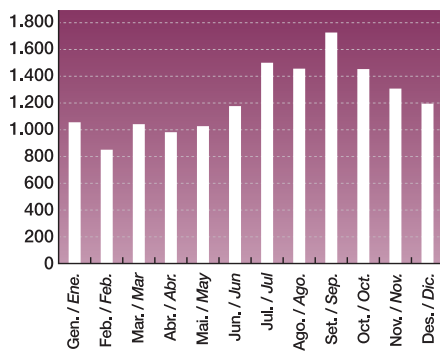
DESCRIPCIÓ	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
ASSITENCIAL SANITARI <i>ASISTENCIAL SANITARIO</i>	1.021	823	1.007	941	997	1.148	1.438	1.411	1.693	1.427	1.286	1.168	14.360
FOC, SALVAMENT I RESCAT <i>FUEGO, SALVAMENTO Y RESCATE</i>	1.646	1.808	2.426	2.169	1.247	1.413	1.236	1.285	1.680	2.784	2.536	2.014	22.244
ORDENANCES MUNICIPALS <i>ORDENANZAS MUNICIPALES</i>	131	277	402	276	253	401	670	582	421	328	215	203	4.159
SEGURETAT CIUTADANA <i>SEGURIDAD CIUDADANA</i>	1.498	1.395	1.833	2.140	2.394	2.939	3.648	3.646	3.694	3.320	2.689	2.869	32.065
SEGURETAT VIAL I TRÀFIC <i>SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO</i>	864	862	961	1.042	1.206	1.564	1.978	1.964	2.930	2.541	2.315	2.664	20.891
ALTRES <i>OTROS</i>	3.933	4.507	5.287	5.460	6.628	8.450	9.452	9.843	6.698	5.738	3.888	3.982	73.866
TOTAL	9.093	9.672	11.916	12.028	12.725	15.915	18.422	18.731	17.116	16.138	12.929	12.900	167.585



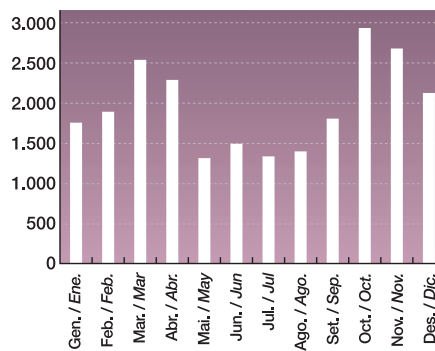
- Assitencial sanitari / asistencial sanitario
- Foc, salvament i rescat / Fuego, salvamento y rescate
- Ordenances municipals / Ordenanzas municipales
- Seguretat ciutadana / Seguridad ciudadana
- Seguretat vial i tràfic / Seguridad vial y tráfico
- Altres / Otros



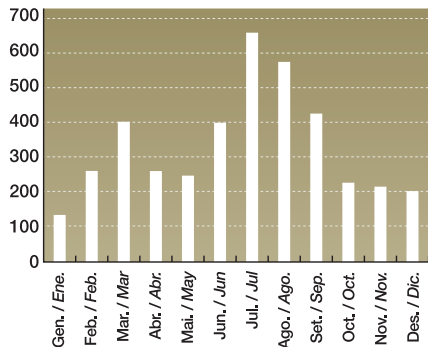
Assistencial sanitari / Asistencial sanitario



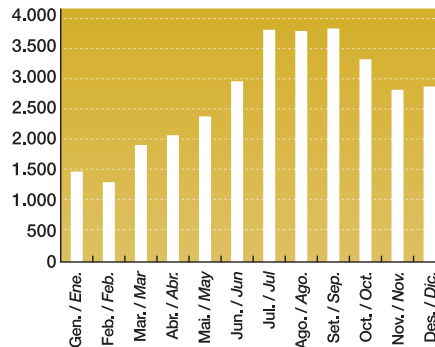
Foc, salvament i rescat / Fuego, salvamento y rescate.



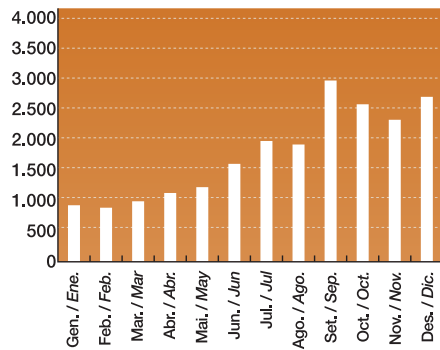
Ordenances municipals / Ordenanzas municipales



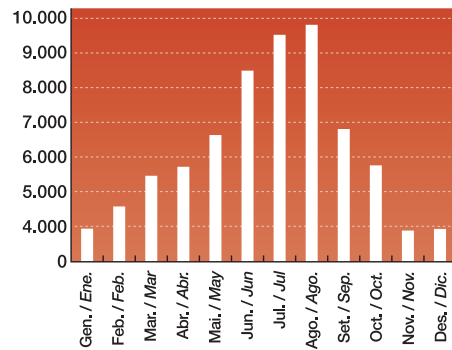
Seguretat ciutadana / Seguridad ciudadana



Seguretat vial i tràfic / Seguridad vial y tráfico



Altres / Otros



ANNEX 2007
ANEXO 2007

(millions)

4

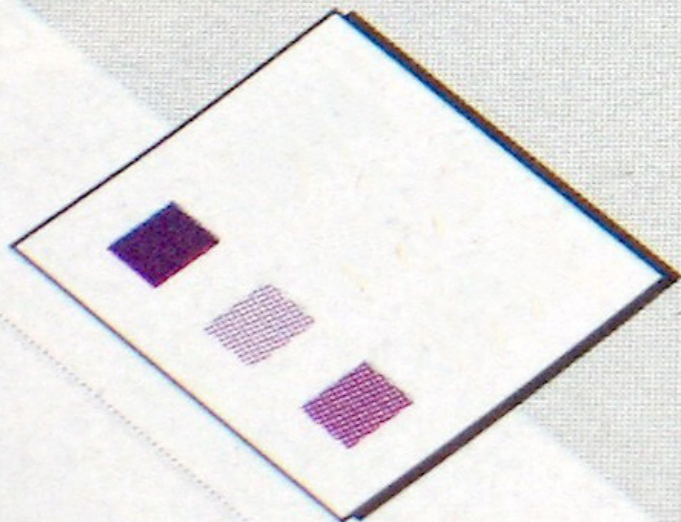
5

112.1

112.6

112.4

20



120



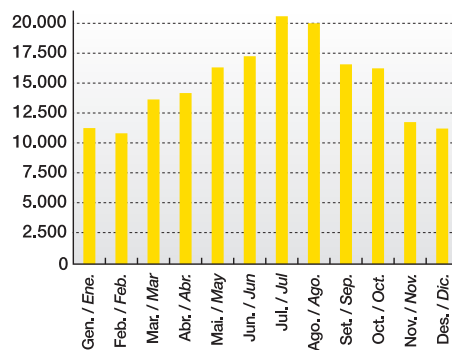
Telefonades ateses el 2007 / Llamadas atendidas en 2007.

	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2007	10.1554	98.696	121.615	124.337	110.646	52.792	114.390	121.601	105.997	104.938	89.773	88.605	1234944

Total d'incidents de 2007 / Total de incidentes en 2007.

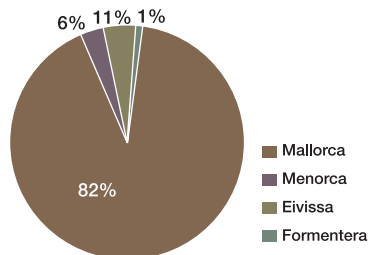
	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
2007	11.346	11.048	13.773	14.020	15.495	17.418	20.374	20.122	15.651	16.516	11.830	11.407	179.000

Total d'incidents el 2006 per mesos / Total incidentes en 2006 por meses

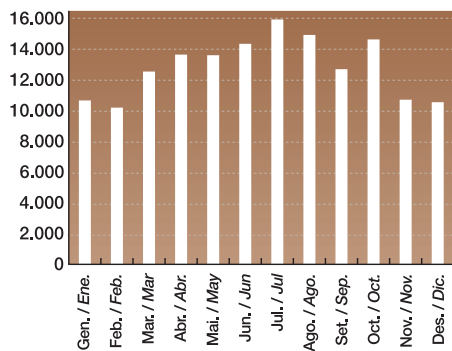


Total d'incidents de 2007 / Total de incidentes en 2007.

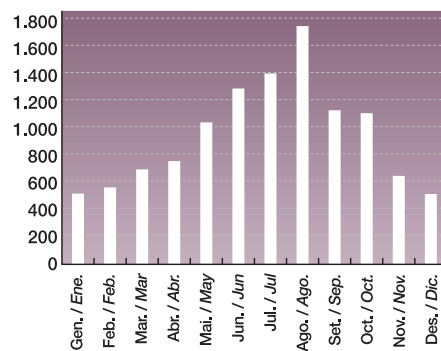
	GEN ENE	FEB FEB	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
MALLORCA	10.067	9.656	11.986	12.082	12.944	13.674	15.148	14.216	12.093	13.922	10.160	9.946	145.894
MENORCA	525	589	676	716	1.055	1.275	1.399	1.749	1.151	1.110	663	506	11.414
EIVISSA	702	753	1.035	1.144	1.361	2.217	3.388	3.683	2.175	1.317	961	897	19.633
FORMENTERA	52	50	76	78	135	252	439	474	232	167	46	58	2.059
TOTAL	11.346	11.048	13.773	14.020	15.495	17.418	20.374	20.122	15.651	16.516	11.830	11.407	179.000



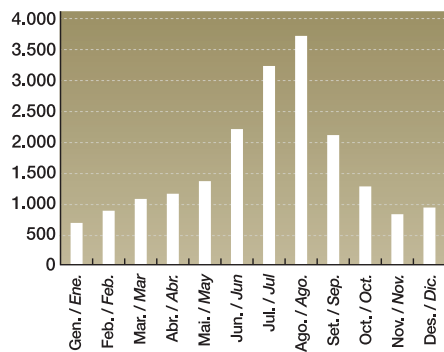
Mallorca



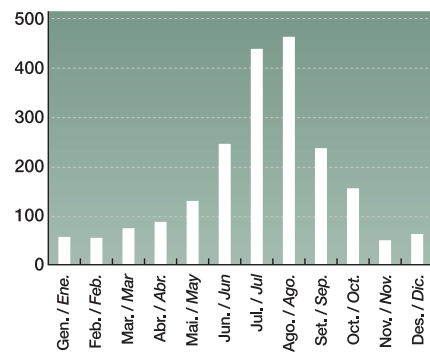
Menorca



Eivissa



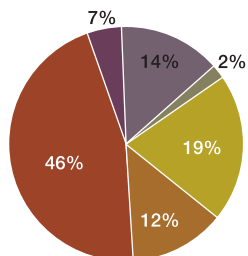
Formentera





Incidents per categories / Incidentes por categoría.

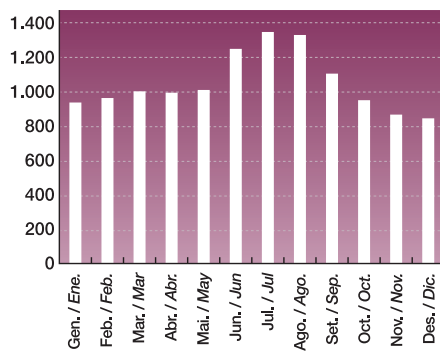
DESCRIPCIÓ	GEN ENE	MAR MAR	MAR MAR	ABR ABR	MAI MAY	JUN JUN	JUL JUL	AGO AGO	SET SEP	OCT OCT	NOV NOV	DES DIC	TOTAL
ASSITENCIAL SANITARI <i>ASISTENCIAL SANITARIO</i>	941	971	1.019	1.001	1.046	1.228	1.361	1.343	1.104	951	855	810	12.630
FOC, SALVAMENT I RESCAT <i>FUEGO, SALVAMENTO Y RESCATE</i>	2.167	2.153	2.687	2.524	1.549	1.471	1.519	1.516	1.615	2.878	2.454	2.194	24.727
ORDENANCES MUNICIPALS <i>ORDENANZAS MUNICIPALES</i>	186	165	218	283	344	543	694	664	457	276	187	199	4.216
SEGURETAT CIUTADANA <i>SEGURIDAD CIUDADANA</i>	2.154	1.946	2.277	2.678	3.023	3.583	4.091	4.154	3.211	2.836	2.161	2.335	34.449
SEGURETAT VIAL I TRÀFIC <i>SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO</i>	1.225	1.344	1.746	1.715	1.944	2.157	2.293	2.300	1.792	1.926	1.575	1.421	21.438
ALTRES <i>OTROS</i>	4.669	4.460	5.823	5.819	7.597	8.438	10.403	10.140	7.470	7684	4.595	4.442	81.540
TOTAL	11.342	11.039	13.770	14.020	15.503	17.420	20.361	20.117	15.649	16.551	11.827	11.401	179.000



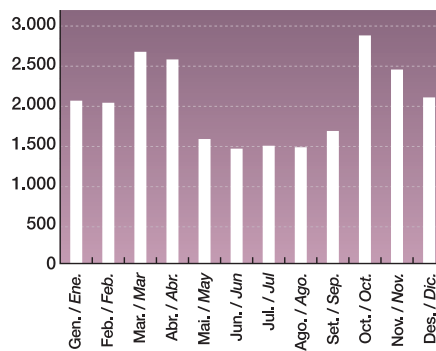
- Assitencial sanitari / asistencial sanitario
- Foc, salvament i rescat / Fuego, salvamento y rescate
- Ordenances municipals / Ordenanzas municipales
- Seguretat ciutadana / Seguridad ciudadana
- Seguretat vial i tràfic / Seguridad vial y tráfico
- Altres / Otros



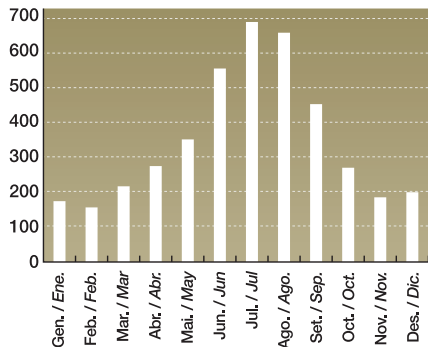
Assistencial sanitari / Asistencial sanitario



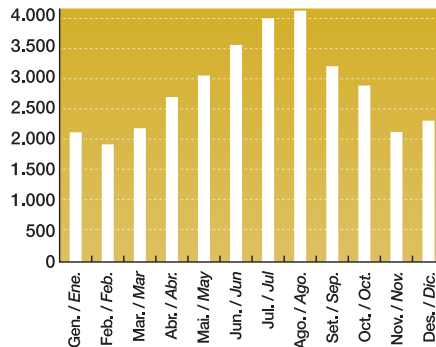
Foc, salvament i rescat / Fuego, salvamento y rescate.



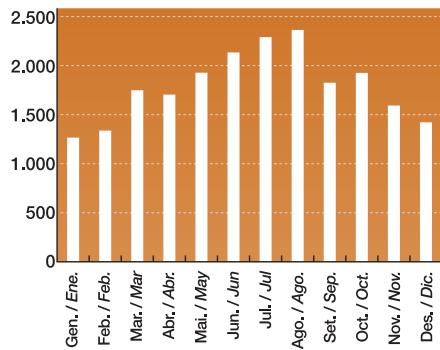
Ordenances municipals / Ordenanzas municipales



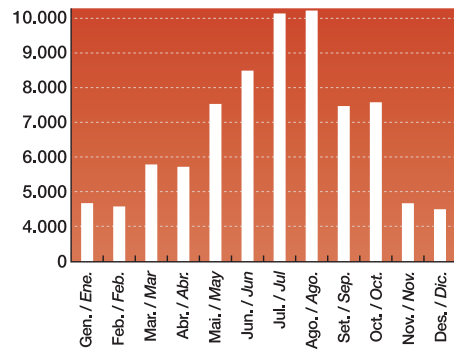
Seguretat ciutadana / Seguridad ciudadana



Seguretat vial i tràfic / Seguridad vial y tráfico



Altres / Otros



© 2009 **SEIB112**

SEIB112

Direcció General d'Emergències
Àrea de Comunicació

Direcció creativa, disseny i maquetació: dcp3.es

Fotografia:
DGE

CONSELLERIA D'INTERIOR

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. 971 176 194 - fax 971 176 408

www.112ib.caib.es

112

ILLES BALEARS

MEMÒRIA 08 / MEMORIA 08

