



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General d'Interior, Emergències i Justícia

---

# Gestión de emergencias y turismo en el SEIB112



## SEIB112 datos 2014

- ✓ Sistema de Gestión de Emergencias 112
- ✓ Datos 2014
  - ✓ 926.448 llamadas entrantes
  - ✓ 184.809 incidentes gestionados





## Servicios por idiomas

### ✓ Incidentes gestionados en idiomas extranjeros

✓ Inglés: 3.769

✓ Alemán: 1.285

✓ Francés: 119

### ✓ Llamadas según prefijo

✓ Inglés: 9.858

✓ Alemán: 8.247

✓ Francés: 1.860





## Atención en idiomas

- ✓ Cobertura garantizada para atender en castellano, catalán, inglés y alemán
- ✓ Personal con francés e italiano
- ✓ El resto de idiomas servicio de teletraducción Dualia/Seprotect

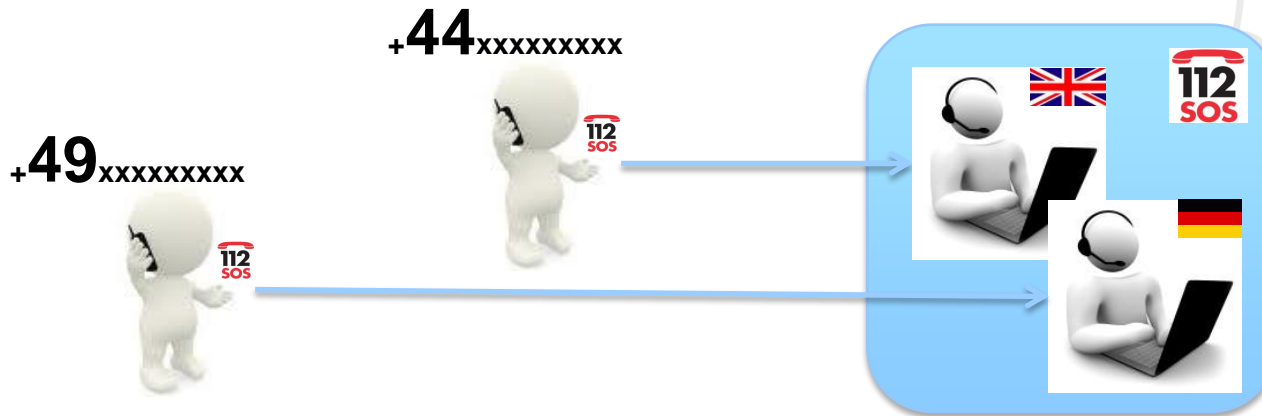




## Atención en idiomas

### Gestión automática de las llamadas de idiomas

- ✓ Derivar directamente llamantes extranjeros a agentes con idiomas





## Localización

### Gran dificultad para determinar la localización

- ✓ Actualización permanente de BBDD de establecimientos turísticos
- ✓ App para localización precisa: My112
- ✓ App para accesibilidad para turistas (en desarrollo)





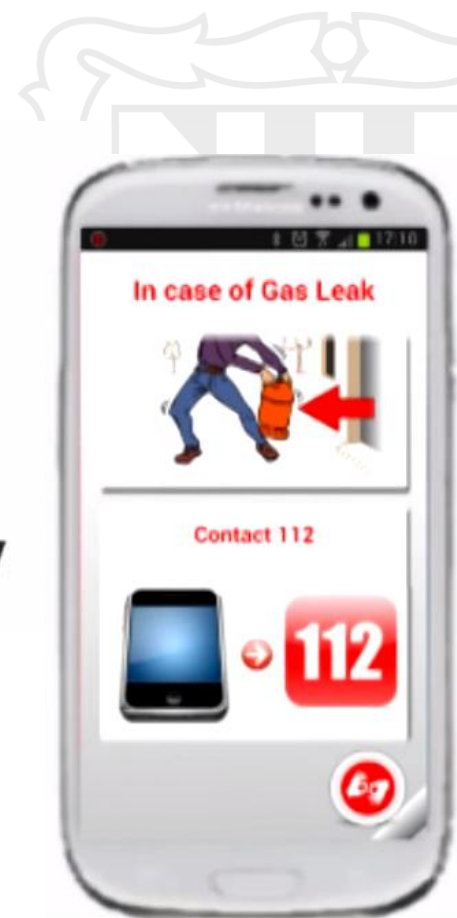
## Accesibilidad para el turista

### Determinar qué ocurre

- ✓ App para accesibilidad para turistas (en desarrollo)
- ✓ Permite selección de tipo de respuesta mediante pictogramas
- ✓ Incorpora localización precisa



**Without pressing a single key**





## Comunicación

### Análisis de los tipos de incidente y comunicación

- ✓ Se analizan los tipos de incidente
- ✓ Se identifican perfiles
- ✓ Se elaboran campañas informativas y de divulgación a través de los medios
- ✓ Se dan consejos de autoprotección







## Convenios con consulados



**CROACIA (2011)**



**DINAMARCA (2009)**



**ECUADOR (2011)**



**HUNGRÍA (2009)**



**IRLANDA (2009)**



**JAPÓN (2009)**



**LUXEMBURGO (2009)**



**NORUEGA (2007)**



**PAÍSES BAJOS (2009)**



**PERÚ (2009)**



**POLONIA (2009)**



**REINO UNIDO (2007)**



**REPÚBLICA CHECA (2009)**



**RUMANÍA (2014)**



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General d'Interior, Emergències i Justícia

---

**Gràcies per la vostra atenció**