



112
SOS

MEMÒRIA 2005

Des del **SEIB112** volem expressar el nostre agraïment a totes les persones i institucions que, a més de la feina diària que fan en l'atenció de les emergències de la nostra comunitat, ens van dedicar una part del seu valuós temps per fer d'aquesta publicació una realitat.

*Desde el **SEIB112** deseamos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que, además del trabajo diario que realizan en la atención de las emergencias de nuestra comunidad, nos dedicaron una parte de su valioso tiempo para hacer de esta publicación una realidad.*



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria d'Interior
Direcció General d'Emergències





La Memòria de l'any 2005 del Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112 (SEIB112) permet valorar la importància de la feina feta, ja que es poden analitzar les dades relatives a l'organització, les activitats exercides i els resultats obtinguts durant l'any passat.

Des de l'any 2003, el Govern de les Illes Balears, a través de la llavors acabada de crear Direcció General d'Emergències, s'ha marcat com a prioritat potenciar el paper fonamental del SEIB112 com a referència indispensable en l'atenció a la ciutadania i a les persones que visiten les nostres Illes en situacions d'emergència pública.

En aquest context, aquest any pot ser considerat de transició del SEIB112 des de la seva concepció inicial, l'any 1994, cap a una nova etapa que haurà de culminar, a final d'aquesta dècada, amb la consolidació no solament del reconeixement de l'112 com a telèfon únic d'atenció de les telefonades d'emergència, sinó també de la integració de tots els organismes amb competències en matèria de seguretat i emergència públiques en un sistema que permeti la coordinació real i efectiva de tots els serveis.

Es tracta d'un procés complex en què caldrà continuar comptant amb la feina de totes les persones que fan possible complir els objectius marcats, raó per la qual es fan mereixedores del nostre sincer agraïment.

Jaume Matas Palou
President de les Illes Balears

La Memoria del año 2005 del Sistema Integral de Gestión de Emergencias 112 (SEIB112), permite valorar la importancia del trabajo realizado al poder analizar los datos relativos a organización, actividades desarrolladas y resultados de las mismas a lo largo del pasado año.

Desde el año 2003, el Govern de les Illes Balears se ha marcado como prioridad, a través de la entonces recién creada Dirección General de Emergencias, potenciar el papel fundamental del SEIB112 como referencia indispensable en la atención a los ciudadanos y visitantes de nuestras Islas en situaciones de emergencia pública.

En este contexto, este año puede ser considerado de transición del SEIB112 desde su inicial concepción, en el año 1994, hacia una nueva etapa que deberá culminar, a finales de esta década, con la consolidación no sólo del reconocimiento del 112 como teléfono único de atención a las llamadas de emergencia, sino también de la integración de todos los organismos con competencias en materia de seguridad y emergencia públicas en un sistema que permita la coordinación real y efectiva de todos los servicios.

Un complejo proceso en el que será preciso seguir contando con el trabajo de todas las personas que hacen posible ir cumpliendo los objetivos marcados, razón por la que se hacen merecedoras de nuestro sincero agradecimiento.

Jaume Matas Palou
President de les Illes Balears



Les dades reflectides en aquesta memòria són ben eloqüents per si mateixes per la importància del treball que desenvolupa el SEIB112, servei que s'ha convertit en imprescindible per a l'adequada coordinació dels serveis de prevenció i actuació en l'àmbit de les emergències entre tots els estaments competents.

L'objectiu essencial de la Conselleria d'Interior és potenciar al màxim aquesta plataforma per oferir als nostres conciutadans, visitants i organismes de seguretat pública unes prestacions que garanteixin l'actuació més ràpida i efectiva en situacions de crisi.

L'any passat es va convertir en una fita en la història del SEIB112, ja que es van iniciar les obres per a la creació de la nova seu, projecte ja en la darrera fase de realització, que comportarà la implantació d'una nova plataforma tecnològica que representa una absoluta modernització del sistema operatiu.

Aquesta renovació es complementarà amb l'esforç especial emprès per la Direcció General d'Emergències i l'empresa pública Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSA) en col·laboració amb l'Escola Balear d'Administració Pública (EBAP), per al desenvolupament d'un programa que permetrà al personal que integra la plantilla del SEIB112 abordar un programa de reciclatge i formació contínua que els garanteixi un millor rendiment en la seva tasca i en l'ús de les noves tecnologies utilitzades en aquest àmbit.

José María Rodríguez Barberá
Conseller d'Interior

Los datos reflejados en esta memoria son bien eloquentes por sí mismos de la importancia del trabajo que desarrolla el SEIB112, servicio que se ha convertido en imprescindible para la adecuada coordinación de los servicios de prevención y actuación en el ámbito de las emergencias entre todos los estamentos competentes.

El objetivo esencial de la Conselleria de Interior es potenciar al máximo dicha plataforma para ofrecer a nuestros conciudadanos, visitantes y organismos de seguridad pública unas prestaciones que garanticen la más pronta y efectiva actuación en situaciones de crisis.

El año pasado se ha convertido en un hito en la historia del SEIB112, ya que se iniciaron las obras para la creación de la nueva sede, proyecto ya en su última fase de realización, que conllevará la implantación de una nueva plataforma tecnológica que representa una absoluta modernización del sistema operativo.

Este renovación se complementará con el esfuerzo especial emprendido por la Dirección General de Emergencias y la empresa pública Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSA) en colaboración con la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP), para el desarrollo de un programa que permitirá al personal que integra la plantilla del SEIB112 abordar un programa de reciclaje y formación continua, que les garantice un mejor rendimiento en su labor y en el uso de las nuevas tecnologías utilizadas en este ámbito.

José María Rodríguez Barberá
Conseller d'Interior



L'any 2005 representa el darrer exercici de l'etapa iniciada fa deu anys amb l'entrada en funcionament del Sistema d'Emergències de les Illes Balears (SEIB112).

Com a servei públic de caràcter essencial per a la nostra societat, la finalitat que tenia originàriament ha estat superada pels esdeveniments, i s'ha convertit en el sistema de referència que de manera integral gestiona tot tipus d'emergències en l'àmbit de la nostra comunitat autònoma.

En l'actualitat, el número únic europeu d'emergències 112 és el més utilitzat per les persones que resideixen a l'arxipèlag i, a més a més, és el que gaudeix de l'exclusivitat dels nostres visitants, tant turistes com viatgers, pel fet de practicar de manera eficient l'atenció de la telefonada i la gestió posterior en els idiomes més utilitzats per les persones que hi telefonen.

La innombrable quantitat de solucions donades a les demandes de persones que es troben en situació de perill, fins i tot amb greu risc per a la vida, ha fet que avui en dia sigui el servei més ben valorat pels ciutadans de tots els que presta la Direcció General d'Emergències.

Des d'aquí vull animar el personal del SEIB112 a no desistir en l'intent d'aplicar el principi de la millora contínua per aconseguir ser, una vegada instal·lats a la nova seu i disposant d'una plataforma tecnològica de darrera generació, un referent en la gestió de les emergències en l'àmbit europeu.

Joan Pol Pujol
Director General d'Emergències

El año 2005 representa el último ejercicio de la etapa iniciada hace diez años con la entrada en funcionamiento del Sistema de Emergencias de las Illes Balears (SEIB112).

Como servicio público de carácter esencial para nuestra sociedad, la finalidad que tenía en origen ha sido sobrepasada por los acontecimientos, convirtiéndose en el sistema de referencia que de forma integral gestiona todo tipo de emergencias en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

No sólo es que en la actualidad el número único europeo de emergencias 112 sea el más empleado por los residentes en el archipiélago, sino que es el que goza de la exclusividad de nuestros visitantes, ya sean turistas o viajeros, por el hecho de practicar de forma eficiente la atención de la llamada y de su posterior gestión en los idiomas más utilizados por éstos.

La innumerable cantidad de soluciones dadas a demandas de personas que se encuentran en situación de peligro, incluso con grave riesgo para la vida, ha hecho que hoy en día sea el servicio mejor valorado por los ciudadanos de todos los que presta la Dirección General de Emergencias.

Desde aquí quiero animar al personal del SEIB112 a no cejar en el empeño de aplicar el principio de la mejora continua para conseguir, una vez instalados en la nueva sede y disponiendo de una plataforma tecnológica de última generación, ser referentes en la gestión de las emergencias a nivel europeo.

Joan Pol Pujol
Director General d'Emergències

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	13	5. MEMÒRIA TÈCNICA	51
EL SEIB112	15	PLATAFORMA TECNOLÒGICA	53
		SISTEMA D'INFORMACIÓ	55
2. RECURSOS HUMANS	21	SISTEMA DE COMUNICACIONS	57
RECURSOS HUMANS	23	Sistema d'ACD	57
		Matriu de commutació	58
3. COMUNICACIÓ PÚBLICA	27	Xarxa telemàtica	58
COMUNICACIÓ PÚBLICA	29	ACTUACIONS FETES DURANT L'ANY 2005	61
ACTIVITATS FETES	33	Actuació de l'aplicació d'emergències	63
APARICIONS EN ELS MITJANS	35	Connexió amb la base de dades de la DGT a través d'Internet	65
		Reubicació de la pàgina web del SEIB112	65
4. CONVENIS DE COL·LABORACIÓ	41	Condicionament d'una sala per a formació	65
CONVENIS DE COL·LABORACIÓ	43	ACCIONS FUTURES	67
Amb el Consulat britànic	43	CONCLUSIÓ	69
Amb el Consulat noruec	45		
Amb la Conselleria de Treball	45	6. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA	71
Amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs	47	PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA	73
Amb la Fundació Natura Parc	47	Investigació i assessoria	77
Amb l'Associació Espanyola de Companyies Aèries (AECA)	48	Selecció i formació	79
		Intervenció	81
		7. DADES DE L'ACTIVITAT	83
		Actuacions per tipus d'organismes	85
		Telefonades per franja horària	87
		Telefonades entrants per dia del mes SEIB112	88
		Telefonades 2003-2005	90
		Incidents 2003-2005	91



1

INTRODUCCIÓ INTRODUCCIÓN

EL SEIB**112**

L'112, el telèfon d'emergències únic per a tot l'àmbit europeu, serveix perquè els ciutadans, les ciutadanes i els visitants de les Illes Balears, quan es trobin en una situació d'emergència, puguin sol·licitar els serveis públics de seguretat ciutadana, d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvament i de protecció civil, sigui quina sigui l'administració de què depenguin.

És un servei gratuït, que funciona les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, i atén les telefonades en català, castellà, anglès, francès i alemany.

A les Illes Balears, l'atenció de les telefonades a l'**112** es fa al Centre d'Emergències del **SEIB112**.

Quan s'atén una telefonada al Centre, aquesta es tipifica, es deriva als diferents organismes i es coordinen les actuacions necessàries, seguint els plans, procediments i protocols establerts.

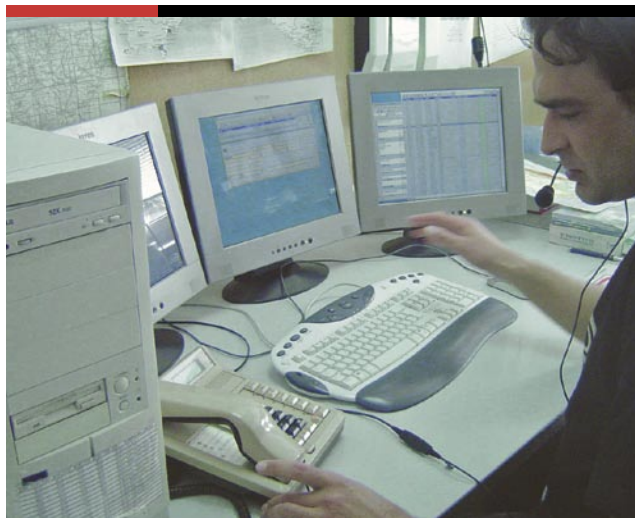
EL SEIB**112**

El 112, el teléfono de emergencias único para todo el ámbito europeo, sirve para que los ciudadanos, ciudadanas y visitantes de las Illes Balears, cuando se encuentren en una situación de emergencia, puedan solicitar los servicios públicos de seguridad ciudadana, de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento y de protección civil, cualquiera sea la administración de la que dependan.

Es un servicio gratuito, que funciona las 24 horas del día, todos los días del año y atiende las llamadas en catalán, castellano, inglés, francés y alemán.

En las Illes Balears, la atención de las llamadas telefónicas al **112** se realiza en el Centro de Emergencias del **SEIB112**.

Cuando se atiende una llamada en el Centro, ésta se tipifica, se deriva a los diferentes organismos y se coordinan las actuaciones necesarias, siguiendo los planes, procedimientos y protocolos establecidos.



El Servei d'Emergències de les Illes Balears (**SEIB 112**) unifica i organitza tots els recursos disponibles per afrontar qualsevol situació. Per fer-ho, coordina la totalitat dels organismes i cossos d'emergència mèdica, seguretat pública, extinció d'incendis, salvament i rescat de les administracions estatal, autonòmica, insular i municipal, com també els mitjans d'empreses privades que siguin necessaris:

- ■ **Ambulàncies de l'Ib-Salut**
- ■ **Autoritat Portuària**
- ■ **Bombers del Consell Insular d'Eivissa i Formentera**
- ■ **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**
- ■ **Institut Nacional de Meteorologia**
- ■ **Polícia local de tots els municipis**
- ■ **Polícia Nacional**
- ■ **Protecció Civil**
- ■ **Salvament Marítim**
- ■ **Servei Aeri de Rescat**
- ■ **Personal tècnic de la Conselleria de Treball**
- ■ **Personal tècnic municipal**
- ■ **I tots els organismes que siguin necessaris**

*El Servei d'Emergències de les Illes Balears (**SEIB 112**) unifica y organiza todos los recursos disponibles para hacer frente a cualquier situación. Para ello, coordina la totalidad de los organismos y cuerpos de emergencia médica, seguridad pública, extinción de incendios, salvamento y rescate de las administraciones estatal, autonómica, insular y municipal, así como los medios de empresas privadas que sean necesarios:*

- ■ **Ambulancias IbSalut**
- ■ **Autoridad Portuaria**
- ■ **Bomberos del Consell Insular d'Eivissa-Formentera**
- ■ **Bomberos del Consell Insular de Mallorca**
- ■ **Bomberos del Consell Insular de Menorca**
- ■ **Bomberos de Palma**
- ■ **Capitanía Marítima**
- ■ **Cruz Roja**
- ■ **Direcció General de Biodiversidad**
- ■ **Direcció General d'Emergències**
- ■ **Guardia Civil**
- ■ **Ibanat**
- ■ **Instituto Nacional de Meteorología**
- ■ **Policia Local de todos los municipios**
- ■ **Policia Nacional**
- ■ **Protección Civil**
- ■ **Salvamento Marítimo**
- ■ **Servicio Aéreo de Rescate**
- ■ **Técnicos de la Conselleria de Treball**
- ■ **Técnicos Municipales**
- ■ **Y todos los organismos que en su momento sean necesarios**

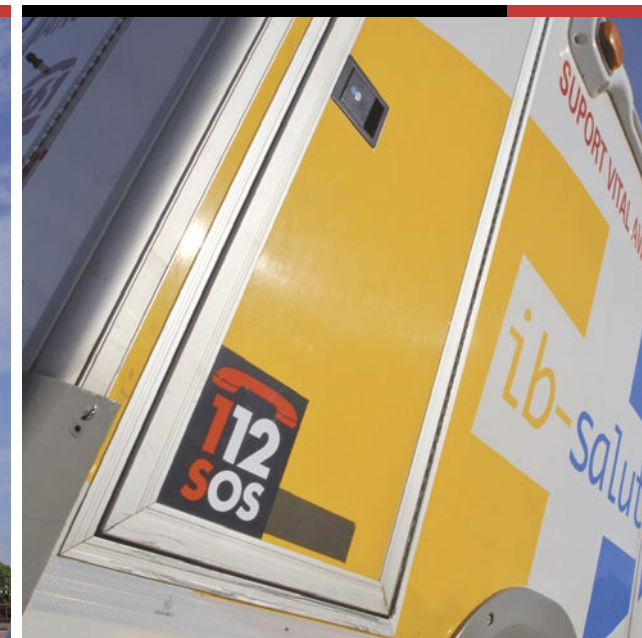
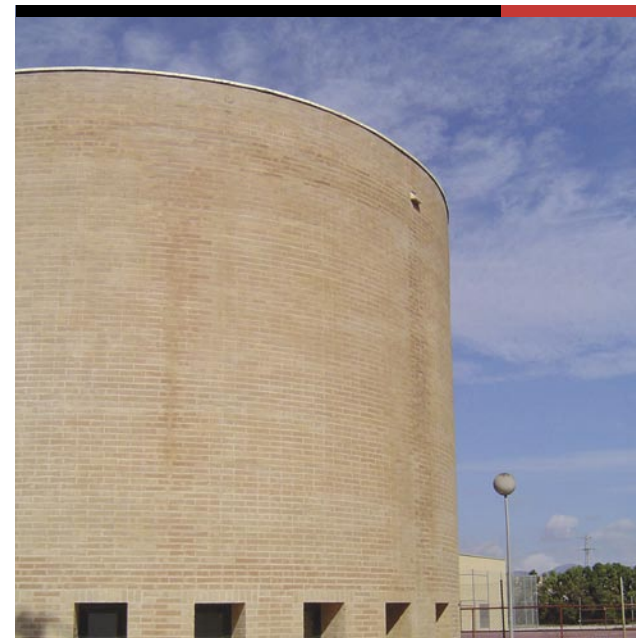


El Centre d'Emergències del **SEIB112** té caràcter capdavanter a Espanya, atès que és el primer d'aquestes característiques que es va posar en marxa a tot l'Estat. En compliment d'una normativa obligatòria a tota la Unió Europea, des de febrer de 1996 funciona tal com ara el coneixem, de manera que el 2006 farà 10 anys que presta servei continuat a la comunitat.

Aquest desè aniversari coincidirà amb la inauguració d'un nou edifici especialment equipat amb les darreres tecnologies i les millors i més àmplies instal·lacions, situat dins la seu de la Conselleria d'Interior, al Pinaret, en el terme municipal de Marratxí.

*El Centro de Emergencias del **SEIB112** tiene carácter pionero en España, al ser el primero de estas características que se puso en marcha en todo el estado. En cumplimiento de una normativa obligatoria en toda la Unión Europea, desde febrero de 1996 funciona tal y como ahora lo conocemos, por lo que en 2006 cumpliremos 10 años de servicio continuado a la comunidad.*

Este décimo aniversario coincidirá con la inauguración de un nuevo edificio especialmente equipado con las últimas tecnologías y las mejores y más amplias instalaciones, situado dentro de la sede de la Conselleria d'Interior, en Es Pinaret, en el término municipal de Marratxí.





2

RECURSOS HUMANS RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS

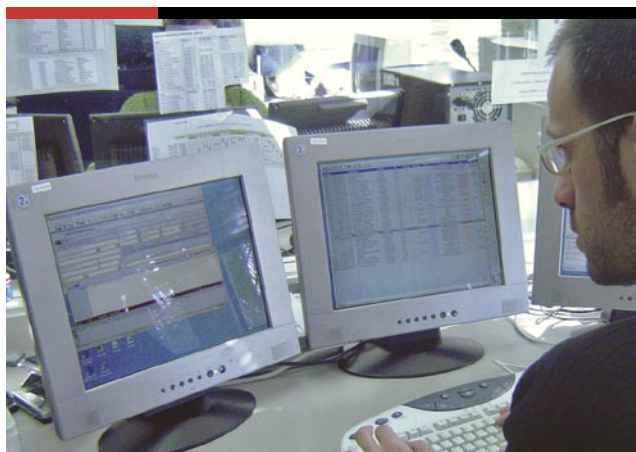
Sens dubte, gran part de l'èxit del **SEIB112** prové del seu equip humà. Durant el 2005, quasi 60 persones han treballat, d'una manera o altra, en l'**112**. Al marge de les lògiques fluctuacions de plantilla que en el període d'un any es produeixen en tota organització, en data 31 de desembre de 2005 els departaments del Centre d'Atenció d'Emergències estaven integrats com s'indica tot seguit.

DIRECCIÓ	1
Director	1
OPERACIONS	34
Coordinador	1
Caps de sala	2
Supervisors (24 h)	7
Operadors (24 h)	24
DEPARTAMENT TÈCNIC	5
Tècnic	1
Programadors	1
Auxiliars tècnics	2
OMED	1
COMUNICACIÓ	2
Responsable de comunicació	1
Responsable de premsa	1
ADMINISTRACIÓ	1
Auxiliar administratiu	1

RECURSOS HUMANOS

Sin duda, gran parte del éxito del **SEIB112** radica en su equipo humano. Durante 2005, casi 60 personas han trabajado, de un modo u otro, en el **112**. Al margen de las lógicas fluctuaciones de plantilla que en el período de un año se dan en toda organización, a 31 de diciembre de 2005 los departamentos del Centro de Atención de Emergencias estaban integrados como se indica a continuación:

DIRECCIÓN	1
Director	1
OPERACIONES	34
Coordinador	1
Jefes de sala	2
Supervisores (24 h)	7
Operadores (24 h)	24
DEPARTAMENTO TÉCNICO	5
Técnico	1
Programadores	1
Auxiliares técnicos	2
OMED	1
COMUNICACIÓN	2
Responsable de comunicación	1
Responsable de prensa	1
ADMINISTRACIÓN	1
Auxiliar administrativo	1

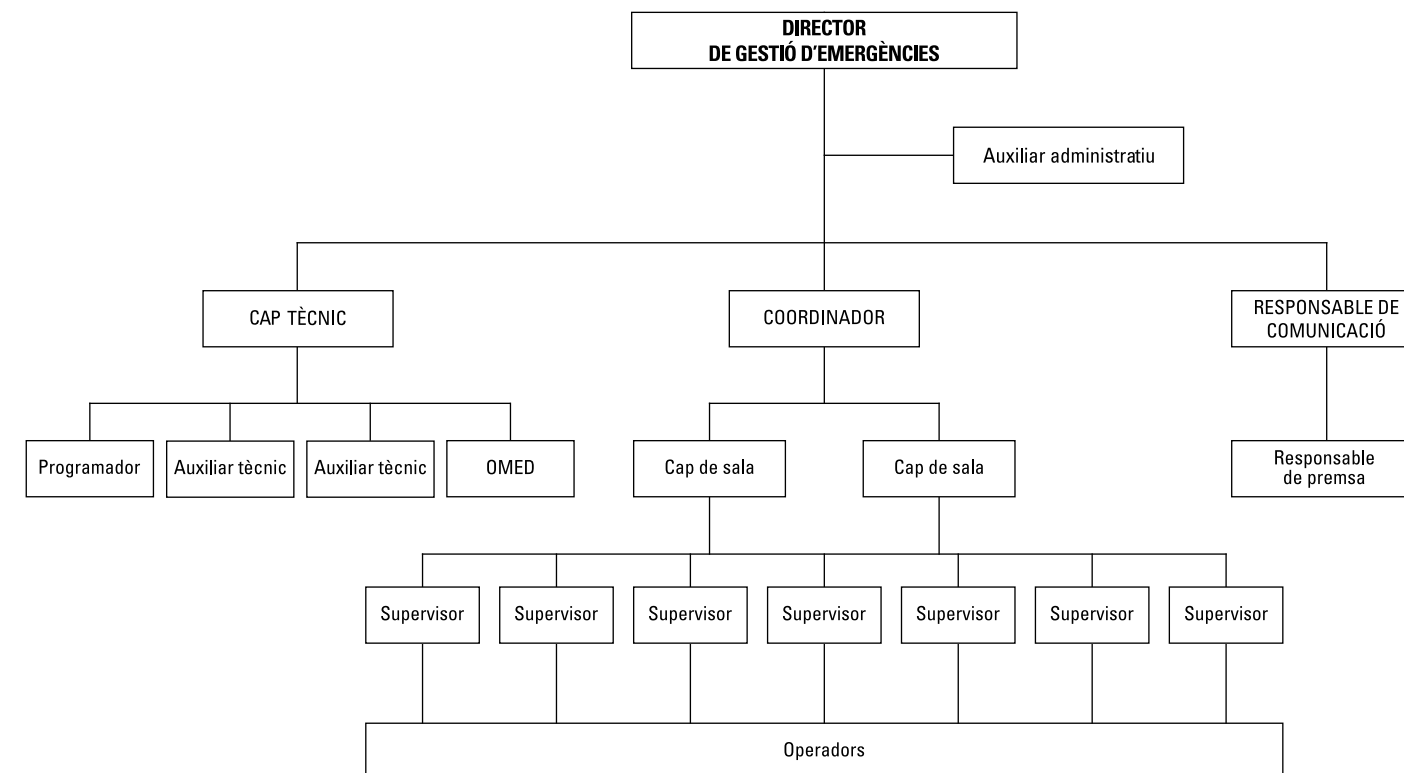


Organigrama

El Centre d'Atenció d'Emergències del **SEIB112** depèn de la Direcció General d'Emergències del Govern de les Illes Balears.

Organigrama

El Centro de Atención de Emergencias del **SEIB112** depende de la Dirección General d'Emergències del Govern de les Illes Balears.





3

COMUNICACIÓ PÚBLICA COMUNICACIÓN PÚBLICA

COMUNICACIÓ PÚBLICA

El Departament de Comunicació és l'eina del **SEIB112** per difondre la informació que genera el Servei, tant en situacions d'emergència com en la tasca general i de prevenció.

Les funcions d'aquest departament són:

- **Centralitzar, coordinar i preparar l'informació** general sobre l'emergència i facilitar-la a les entitats governamentals corresponents.

- **Atendre els mitjans de comunicació** i preparar rodes de premsa del director general d'Emergències o dels directors dels plans d'emergència específics que s'hagin activat.

- **Actualitzar la pàgina web <www.112ib.com>** en l'apartat Àrea de Premsa, perquè els mitjans tinguin dins el termini establert i en la forma adequada tota la informació dels incidents rellevants sense necessitat de telefonar o acudir al Centre d'Emergències **112**.

- Procurar **difondre les ordres, consignes i recomanacions** a la població dictades per la Direcció General d'Emergències.

- Obtenir, centralitzar i facilitar la **informació relativa als possibles afectats**, per tal de facilitar els contactes familiars i la localització de les persones.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

El Departamento de Comunicación es la herramienta del **SEIB112** para la difusión de la información generada por el Servicio, tanto en situaciones de emergencia como en la labor general y de prevención.

Las funciones de este departamento son:

- **Centralizar, coordinar y preparar la información** general sobre la emergencia y facilitarla a las entidades gubernamentales correspondientes.

- **Atender a los medios de comunicación** y preparar ruedas de prensa del Director General de Emergencias o de los directores de los planes de emergencia específicos que se hayan activado.

- **Actualizar la página web www.112ib.com** en el apartado Área de Prensa, para que los medios tengan en tiempo y forma toda la información de los incidentes relevantes sin necesidad de llamar o acudir al Centro de Emergencias **112**.

- Procurar la **difusión de las órdenes, consignas y recomendaciones** a la población dictadas por la Dirección General de Emergencias.

- Obtener, centralizar y facilitar la **información relativa a los posibles afectados**, facilitando los contactos familiares y la localización de las personas.



■ ■ **Difondre**, en nom de l'autoritat competent, **les declaracions** d'alerta, emergència o activació de plans específics d'emergència, com també l'acabament de cada una d'aquestes declaracions.

■ ■ **Difondre i fomentar el coneixement de l'112 com a telèfon d'emergència** i les seves característiques, en premsa, ràdio, televisió, revistes especialitzades, altres mitjans i a l'opinió pública.

■ ■ **Fer reports diaris de mitjans** per controlar l'informació d'emergències i estadístiques de difusió i publicació.

■ ■ **Coordinar tots els reportatges** de qualsevol mitjà que es facin del Centre d'Emergències **112**.

■ ■ **Coordinar i fomentar qualsevol suport de comunicació** que s'emeti des del **SEIB112**: campanyes de publicitat i/o comunicació, anuncis en premsa, ràdio, televisió i qualsevol altre mitjà, publicacions, etc.

Per dur a terme aquestes tasques, el Departament de Comunicació pot disposar, quan calgui, de recursos humans i materials aportats per altres organitzacions, tant públiques com privades.

■ ■ **Difundir**, en nombre de la autoridad competente, **las declaraciones** de alertas, emergencias o activación de planes específicos de emergencia, así como la finalización de cada una de ellas.

■ ■ **Difundir y fomentar el conocimiento del 112 como teléfono de emergencia** y sus características, a prensa, radio, televisión, revistas especializadas, otros medios y opinión pública.

■ ■ **Realizar reportes diarios de medios** para el control de la información de emergencias y estadísticas de difusión y publicación.

■ ■ **Coordinar todos los reportajes** de cualquier medio que se hagan del Centro de Emergencias **112**.

■ ■ **Coordinar y apoyar cualquier soporte de comunicación** que se emita desde el **SEIB112**: campañas de publicidad y/o comunicación, anuncios en prensa, radio, televisión y cualquier otro medio, publicaciones, etc.

Para la realización de estas tareas, el Departamento de Comunicación puede apoyarse, en su momento, en recursos humanos y materiales aportados por otras organizaciones, tanto públicas como privadas.



Activitats fetes

Durant l'any 2005 es van dur a terme diverses accions de comunicació pública. Diverses vegades durant l'any, es van convocar cursos de capacitat per ingressar com a operadors d'atenció d'emergències. Això va implicar la publicació d'anuncis en premsa i ràdio, i va motivar diverses aparicions periodístiques en diferents mitjans.

En la darrera convocatòria, duta a terme el mes d'octubre, es va fer una presentació davant més de 200 aspirants que assistiren a Can Domenge. L'assistència d'aquestes persones reflecteix el gran impacte de la campanya de comunicació desplegada a aquest efecte.

L'**112** va ser present a la Fira Nàutica 2005 de Palma, amb un estand que, a més de donar publicitat a la tasca principal del Sistema Integral d'Atenció d'Emergències, va sondejar els visitants sobre la possibilitat d'incorporar nous serveis personalitzats per a navegants, transportistes i comunitats.

A més de la comunicació amb el gran públic, l'**112** va fer durant el 2005 diverses accions amb els organismes usuaris, amb l'objectiu de mantenir actius els canals de comunicació que permeten la millora permanent del servei.

En un altre àmbit, a final d'any es va començar l'optimització de la comunicació interna, amb el redisseny de les eines de comunicació existents i la creació de moltes altres que es van identificar com a necessàries.

Actividades realizadas

Durante el año 2005 se llevaron a cabo diversas acciones de Comunicación Pública. En varias oportunidades, a lo largo del año, se convocaron cursos de capacitación para ingresar como operadores de atención de emergencias. Ello implicó la publicación de anuncios en prensa y radio, y motivó diversas apariciones periodísticas en diferentes medios.

En la última convocatoria, llevada a cabo en octubre, se realizó una presentación ante los más de 200 aspirantes que abarrotaron Can Domenge, reflejando con su asistencia el gran impacto de la campaña de comunicación desplegada a tal efecto.

*El **112** estuvo presente en la Feria Náutica 2005 de Palma, con un stand que, además de publicitar la labor principal del Sistema Integral de Atención de Emergencias, sondeó a los visitantes acerca de la posibilidad de incorporar nuevos servicios personalizados para navegantes, transportistas y comunidades.*

*Además de la comunicación con el gran público, el **112** realizó durante 2005 diversas acciones con los organismos usuarios, con el objeto de mantener activos los canales de comunicación que permiten la permanente mejora del servicio.*

En otro nivel, a finales de año se comenzó la optimización de la comunicación interna, con el rediseño de las herramientas de comunicación existentes y la creación de otras muchas que se identificaron como necesarias.



Aparicions en els mitjans

Durant el 2005, l'**112** va ser esmentat en els mitjans escrits més de 250 vegades. Cal destacar el mes de desembre, amb la xifra rècord de 49 aparicions.

A la televisió ens apropam a la desena de reportatges emesos a IB3, TVE i Canal 4.

A la ràdio, destaca l'entrevista de la cadena COPE a Vicente Soria, Director de Gestió d'Emergències.

Altres mitjans, com Onda Cero, Cadena SER, IB3 Ràdio i RNE es van fer ressò de l'**112** com a Centre d'Atenció d'Emergències en les notícies de successos.

A la ja esmentada presentació amb motiu de la convocatòria dels cursos de formació d'operadors, podem afegir-hi la roda de premsa feta per presentar l'activació del pla INUNBAL.

Apariciones en los medios

*Durante el 2005, el **112** apareció mencionado en los medios escritos en más de 250 oportunidades, destacando el mes de diciembre con la cifra record de 49 apariciones.*

En televisión nos acercamos a la decena de reportajes emitidos, en IB3, TVE y Canal 4.

En radio, destaca la entrevista de la cadena COPE a Vicente Soria, Director de Gestión de Emergencias.

*Otros medios, como Onda Cero, Cadena SER, IB3 Radio y RNE se hacen eco del **112** como Centro de Atención de Emergencias en sus noticias de sucesos.*

A la ya citada presentación con motivo de la convocatoria a los cursos de formación de operadores, podemos agregar la rueda de prensa realizada para presentar la activación del Plan INUNBAL.

GASTARLES UNA BROMA PODRÀ SUPONER UNA MULTA DE 600.000 EUROS EN 2006

Llaman al 112 hasta para pedir el 'pin' del móvil

El servicio telefónico de emergencias atiende casi dos mil llamadas al día, aunque el 70% son falsas alarmas o errores. Pueden coger el teléfono en cuatro idiomas distintos y tardan 5 segundos de media

SUSANA LÓPEZ LAMATA
www.baleares.es

En el servicio del 112 están acostumbrados a casi todo. "Nos llaman pidiéndonos una dirección o incluso el número 'pin' del móvil". Lo explica Pedro Ladaria, técnico de este servicio decano en España, ya que fue el primer teléfono de emergencias que empezó a funcionar en el país, en 1995.

En unos meses se mudarán a su nueva sede. Las obras acaban en enero, pero tardarán algún tiempo más en trabajar desde allí.

NECESITAN ESPACIO

La nueva sede será tecnología punta. El edificio de Es Pinaret estará listo en enero. El sistema informático CAO (Computer Assisted Dispatch) tardará algunas semanas más.

"porque es necesario instalar un sistema informático más avanzado, o no podemos empezar a trasladarnos hasta que no funcione perfectamente". Y es que la responsabilidad es muy alta: atienden más de 1.900 llamadas al día y coordinan a 23 organismos y cuerpos de seguridad para dar servicio a los ciudadanos.

RECIBEN LAS PETICIONES MÁS INSOSPECHADAS

Piden que les recarguen la tarjeta del móvil. Como es gratuito, si te quedas sin saldo en el móvil, a veces te avisan de que ya sólo podrías llamar al 112. Y la gente llama para pedir saldo.

Llaman incluso desde Japón! Cuando hubo una explosión en la cafetería Capuccino "nos llamaron hasta de Japón para preguntar por un familiar que estaba de vacaciones en Mallorca".

No es un teléfono de información. También les preguntan teléfonos, direcciones, horarios...



Hay 23 cuerpos de seguridad coordinados por el 112, pero además recurren a aquellos servicios que puedan ser necesarios.

HAY SEIS TIPOS DE EMERGENCIA

- 1 Emergencia vital.** El grado más alto se da si hay una vida en juego.
- 2 Emergencia sin riesgo vital.** Todo tipo de accidentes leves.
- 3 Asistencia.** Apoyo a los equipos de emergencia, como puede ser la teletraducción.
- 4 Denuncias.** Se derivan a la policía o bomberos.
- 5 Informativa.** La gente llama para preguntar por algún incidente.
- 6 No procedentes:** bromas, errores, consultas equivocadas...



Una confusión la tiene cualquiera. Un señor llamó porque no le funcionaba el móvil. Lo había confundido con el mando de la tele.

PENDIENTES DEL TELÉFONO

Ambulancias, bomberos, Salvamento Marítimo, Protección Civil... todos están pendientes de un aviso del 112 para actuar. En primavera el Parlament aprobará la Llei de Gestió d'Emergències, que evitará que trabajen en vano, al penalizar las bromas.

CUIDADO CON LAS BROMITAS

El 70% de las llamadas al 112 son "no procedentes" y eso incluye errores, bromas y peticiones poco adecuadas para el servicio. Con la nueva Llei, gastar una broma al 112, puede llegar a penalizarse hasta con 600.000 euros, en el caso de que implique la movilización de efectivos.

SIRVEN PARA UN ROTO Y UN DESCOSIDO

Un cachalote en mitad de una rotonda. Un ciudadano avisó de que había un cachalote en una rotonda de Santa Ponça. Lo peor es que no era broma, un camión de Marineland trasladaba un cachalote muerto a Son Reus y perdió la carga por el camino.

Bomberos para buscar una dentadura. Una señora mayor llamó desesperada para que le enviaran a los bomberos: se le había caído la dentadura al inodoro y quería que la ayudaran a sacarla.

Protección Civil movilizada por un anillo. Una joven mallorquina insistió durante horas para que enviaran "a todos los efectivos disponibles" a la playa d'Es Trenc, para que la ayudaran a buscar "un anillo de gran valor sentimental". Justificaba la petición entre sollozos: "es que no puedo volver a casa sin él".



Llevar diez años trabajando en Palma.

COGEN EL TELÉFONO EN CUATRO IDIOMAS

695.502

Reciben casi dos mil llamadas al día. En 2004 recibieron casi 700.000 llamadas y van en aumento. Para evitar colapsos o que comunique, disponen de 82 líneas.

4 Idiomas

En verano, casi la mitad son extranjeros. Los operadores cogen el teléfono en mallorquín, pero también pueden hablar español, inglés, francés y alemán.

5 Segundos

El 80% no espera ni un suspiro. El tiempo de espera en las llamadas al 112 está entre 1 y 45 segundos. El 80% de las llamadas se atiende antes de cinco segundos.



Establiments soporta 24 litros por metro cuadrado en 5 minutos

Los fuertes aguaceros provocaron retenciones de tráfico en distintas zonas de Mallorca y una tormenta eléctrica retrasó 20 vuelos en Son Sant Joan

P.C./AGENCIAS

Los fuertes aguaceros que cayeron ayer por la mañana provocaron numerosas retenciones de tráfico en varias zonas de la Mallorca, con inundaciones de carreteras, sótanos y bajos de viviendas que se saldaron con daños en distintas vías y daños menores. Una tormenta eléctrica retrasó veinte vuelos en Son Sant Joan y en Establiment cayeron hasta 24 litros por metro cuadrado en apenas cinco minutos, lo que constituyó el récord de la jornada, según confirmó el director del Centre Meteorològic de Balears, Agustí Jansé.

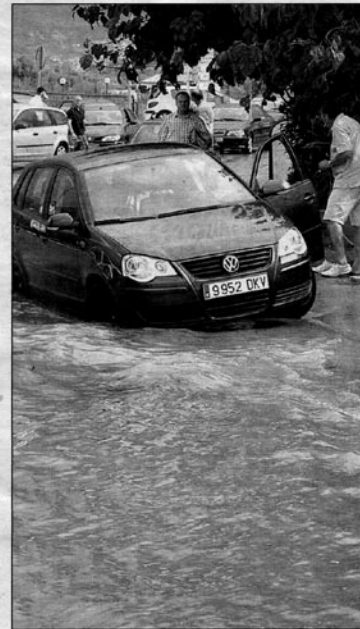
Las lluvias fueron muy intensas en algunas localidades, pero breves. Sin embargo, bastaron para poner de manifiesto las graves carencias existentes para combatir ese fenómeno en la isla.

Ante el riesgo de que hoy se vuelvan a producir chubascos tormentosos moderados, la Dirección General de Emergencias del Govern balear decretó ayer el grado I del plan contra inundaciones.

El Servicio de Emergencias del 112 registró un leve aumento del número de llamadas, la mayoría correspondientes a avisos de inundaciones de sótanos, bajos y garajes de Palma, todos ellos de poca magnitud.

Los bomberos del Consell de Mallorca explicaron que tuvieron que realizar varias salidas, especialmente a la localidad de C'an Picafort, donde se inundó la calle principal, el Paseo Colón, que se encuentra debajo del nivel de mar.

La compañía Gesa, asimismo, está en situación de alerta hasta hoy debido al pronóstico meteorológico, lo que supone la movilización de



Un coche atrapado por el agua en Andratx. La intensa lluvia sorprendió a muchos conductores en plena carretera. Los atascos fueron numerosos.

LLAMPS I TRONS

San Fernando, dossiers, auditorías y buenas perspectivas para el 112

El 112 convoca más de 20 plazas para trabajar en emergencias

El curso de formación es gratuito y se adecua a las necesidades de los alumnos

PEP MATAS

El Servei d'Emergències Illes Balears (SEIB) 112 necesita ampliar su plantilla. En concreto hacen falta 20 operadores/as y cinco técnicos en sistemas de programación. El próximo martes se convoca a las personas interesadas en el edificio Can Domènge, a las seis de la tarde. En el caso de los operadores de atención de llamadas los requisitos básicos son los de ser mayores de edad, tener el bachiller, CCU o formación profesional y hablar y entender correctamente el catalán y castellano. Para los sistemas de programación los interesados tienen que tener algo más que nociones básicas en informática. El centro de emergencias es sólo uno de los componentes del SEIB 112 pero se considera fundamental, pues es donde se reciben todas las peticiones de emergencia de la comunidad, se tipifican, se derivan a los diferentes organismos y se coordinan las actuaciones para atender la emergencia. Para poder brindar estos servicios el SEIB 112



Sala de recepción de llamadas de emergencias. El foto: JORDI GARCÍA

necesita operadores de Atención de Llamadas de Emergencia, gestores y coordinadores de servicios de emergencia. El operador es quien recibe la solicitud de resolución de cualquier asunto o necesidad, y es el contacto directo del ciudadano con el SEIB 112. No es un simple receptor de llamadas,

es el primer paso de una carrera profesional de servicio a la comunidad dentro del SEIB 112. Trabaja como operador de atención de llamadas en una excelente oportunidad para aquellos/as que, habiendo finalizado sus estudios, buscan su primer trabajo que sea, a la vez, el inicio de una carrera profesional de gran futuro. Para desempeñar las labores en los puestos del SEIB 112 deben manejar unos conocimientos que van desde la estructura general del servicio hasta nociones de socorrismo y primeros auxilios, pasando por la comunicación interpersonal, la geografía de

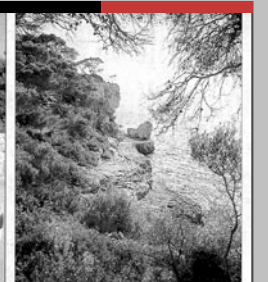
ra profesional de gran futuro. Para desempeñar las labores en los puestos del SEIB 112 deben manejar unos conocimientos que van desde la estructura general del servicio hasta nociones de socorrismo y primeros auxilios, pasando por la comunicación interpersonal, la geografía de

Los interesados tienen que acudir el martes por la tarde al edificio de Can Domènge

Balears, la organización de los servicios de emergencia y seguridad pública, la expresión oral y escrita, etc. Para ello, 'Illes de Comunicació', empresa que gestiona el servicio dentro de la UTE concesionaria del servicio, convoca regularmente cursos gratuitos de capacitación para obtener la acreditación como operador de atención de llamadas. Al finalizar cada curso la mayoría de alumnos aprobados son contratados y el resto pasa a formar parte de una bolsa de trabajo para futuras contrataciones. 'Illes de Comunicació' asume todo el coste. Las clases son a través de internet y presenciales, intentando compatibilizar los horarios con las necesidades de los alumnos, por lo que se crean diferentes grupos en turnos de mañana y tarde.



Momento en el que el turista herido es trasladado en una ambulancia. Foto: M.A.C.



Lugar en el que se produjo el accidente. Foto: M.A.C.

Rescatan a un turista que cayó por un acantilado en Cala Santanyi

El hombre, que sufrió lesiones en la cabeza y en una pierna, fue evacuado a un hospital

NIQUEL AGROVER C. Santanyi. Un turista alemán de 46 años resultó herido ayer al caer desde una altura de unos diez metros y acabar en una zona de acantilado en Cala Santanyi. Tras recibir los primeros auxilios sobre el accidente, el centro de emergencias 112 organizó una expedición rápida de salvamento en la que participaron bomberos, Guardia Civil y Policía Local. Finalmente el hombre fue trasladado en ambulancia al hospital de Manacor.

Según informaron fuentes de los distintos organismos de emergencia que participaron en el rescate, el accidente ocurrió sobre las diez menos veinte del mediodía de ayer en una zona de acantilado junto a Cala Santanyi. El turista, un alemán identificado como Oliver Centeno que había llegado a la zona el día anterior, estaba dando un paseo con su mujer cuando resbaló y cayó por un precipicio desde unos diez metros y medio de altura.

El hombre sufrió fuertes golpes en la cabeza y en una pierna y no podía moverse. Además se encontraba entre las rocas, en un lugar de difícil acceso. Tras recibir los primeros auxilios sobre el accidente, el 112 puso en marcha un operativo de emergencia y solicitó la colaboración de la Guardia Civil, los Bomberos de Mallorca, Policía Local y una ambulancia del 061.

El hombre fue inicialmente atendido por personal sanitario del centro de salud de la localidad, hasta que los bomberos llegaron en una ambulancia para trasladarlo al hospital de Manacor, donde quedó ingresado. Aparentemente se estado en una grave.



4

CONVENIS DE COL-LABORACIÓ CONVENIOS DE COLABORACIÓN

CONVENIS DE COL-LABORACIÓ

Durant el 2005 han estat vigents diversos convenis de col·laboració amb diferents institucions, amb la finalitat de regular els protocols de coordinació del Centre d'Emergències **112** amb aquestes institucions.

Entre tots aquests convenis, cal destacar com a novetat el conveni signat amb el Consolat noruec.

Conveni de col·laboració amb el Consolat britànic

L'objectiu d'aquest conveni és establir un protocol de coordinació que reguli la comunicació entre el Centre d'Emergències **112** i el Consolat britànic, en el cas que persones d'aquesta nacionalitat es puguin veure afectades pels següents tipus d'incidents:

- ■ Accidents aeris
- ■ Accidents marítims
- ■ Accidents a la platja
- ■ Agressió física
- ■ Rescats a la muntanya o a la mar
- ■ Incidents amb resultat de mort o ferit greu

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

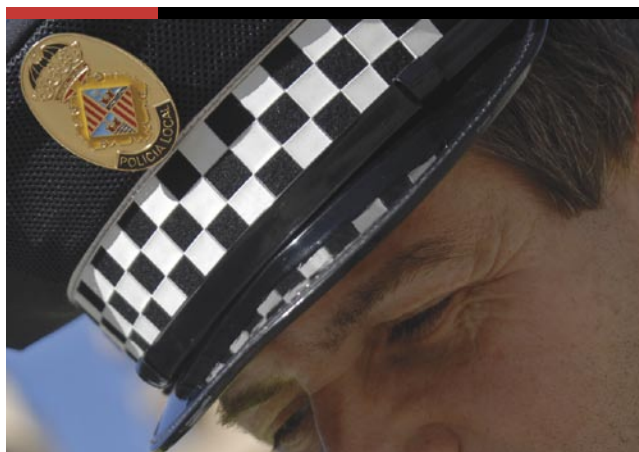
A lo largo del 2005 han estado vigentes diversos convenios de colaboración con diferentes instituciones, con el fin de regular los protocolos de coordinación del Centro de Emergencias **112** con dichas instancias.

De entre todos ellos, destacamos como novedad el firmado con el Consulado noruego.

Convenio de colaboración con el Consulado británico

El objetivo de este convenio es establecer un Protocolo de coordinación que regule la comunicación desde el Centro de Emergencias **112** al Consulado británico, en el caso de que súbditos de la citada nacionalidad se puedan ver afectados por los siguientes tipos de incidentes:

- ■ Accidentes aéreos
- ■ Accidentes marítimos
- ■ Accidentes en las playas
- ■ Agresión física
- ■ Rescates en montaña o mar
- ■ Incidentes con resultado de muerte o herido grave



Conveni de col·laboració amb el Consolat noruec

Com en el cas anterior, aquest conveni té per objecte regular el protocol que coordina la comunicació entre el Centre d'Emergències **112** i el Consolat noruec, en el cas que persones d'aquesta nacionalitat es vegin afectades pels següents tipus d'incidents:

- Accidents aeris
- Accidents marítims
- Accidents a la platja
- Agressió física
- Rescats a la muntanya o a la mar
- Incidents amb resultat de mort o ferit greu

Conveni de col·laboració amb la Conselleria de Treball

La finalitat d'aquest conveni és rebre en el Centre d'Emergències les denúncies relatives a la falta de mesures de seguretat en el treball, com també l'avís immediat dels accidents laborals que tenen lloc a les Illes Balears, amb l'objectiu que la Conselleria pugui enviar-hi els inspectors corresponents com més aviat millor.

Convenio de colaboración con el Consulado noruego

*Como en el caso anterior, este convenio tiene por objeto regular el Protocolo que coordina la comunicación entre el Centro de Emergencias **112** y el Consulado noruego, en el caso de que súbditos de la citada nacionalidad se vean afectados por los siguientes tipos de incidentes:*

- Accidentes aéreos
- Accidentes marítimos
- Accidentes en las playas
- Agresión física
- Rescates en montaña o mar
- Incidentes con resultado de muerte o herido grave

Convenio de colaboración con la Conselleria de Trabajo

El fin de este convenio es la recepción en el Centro de Emergencias de aquellas denuncias relativas a la falta de medidas de seguridad en el trabajo, así como el aviso inmediato de los accidentes laborales que tienen lugar en las Islas Baleares, con la finalidad de que la Consellería pueda enviar los correspondientes inspectores a la mayor brevedad.



Conveni de col·laboració amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears

L'objecte d'aquest conveni és garantir un recurs d'auxili psicològic a les persones que es trobin davant una situació d'emergència pública (ordinària o extraordinària) que es pugui produir en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma.

Garanteix que el Centre d'Emergències, en supòsits determinats, podrà activar personal especialitzat en assistència psicològica en dos grups d'especialització: un per a les situacions d'emergència ordinària i un altre per a la intervenció en situacions de catàstrofe.

Conveni de col·laboració amb la Fundació Natura Parc

La finalitat d'aquest conveni es concreta en la transmissió de serveis des del Centre d'Emergències **112** relatius a la recollida d'espècies silvestres autòctones, com també mascotes (excepte cans i moixos) a l'illa de Mallorca. Aquest servei de recollida de fauna abandonada o ferida està operatiu 365 dies l'any, 24 hores al dia.

Convenio de colaboración con el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears

El objeto de este convenio se fundamenta en la garantía de un recurso de auxilio psicológico a aquellas personas que se encuentren ante una situación de emergencia pública (ordinaria o extraordinaria) que pueda suceder en el ámbito territorial de la comunidad autónoma.

Garantiza que el Centro de Emergencias, en supuestos determinados, podrá activar personal especializado en asistencia psicológica en dos grupos de especialización: uno para las situaciones de emergencia ordinaria y otro para la intervención en situaciones de catástrofe.

Convenio de colaboración con la Fundació Natura Parc

*El fin de este convenio se concreta en la transmisión de servicios desde el Centro de Emergencias **112** relativos a la recogida de especies silvestres autóctonas, así como mascotas (excepto perros y gatos) en la Isla de Mallorca. Este servicio de recogida de fauna abandonada o herida está operativo 365 días al año, 24 horas al día.*



Conveni de col·laboració amb l'Associació Espanyola de Companyies Aèries (AECA)

La col·laboració entre el Centre d'Emergències i AECA es basa en la disposició i el bon funcionament del centre BAL-EPIC, que permet optimitzar el funcionament del **SEIB112** i millorar la coordinació i la integració d'ambdós centres en múltiples aspectes:

- Davant incidents aeris de companyies associades i qualsevol altre tipus d'incident amb víctimes múltiples, **regulant les diferents funcions i els àmbits d'actuació** dels centres implicats.

- Utilitzant les instal·lacions d'AECA en el futur **com a substitut** del Centre d'Atenció de Telefonades o del Centre de Gestió i Coordinació del **SEIB112**.

- Utilitzant les instal·lacions com a centre de desbordament de l' **112**, amb la previsió de la incorporació del personal del **SEIB112**, com també amb la possibilitat d'**utilitzar el personal** d'AECA convenientment format.



Convenio de colaboración con la Asociación Española de Compañías Aéreas (AECA)

La colaboración entre el Centro de Emergencias y AECA se basa en la disposición y buen funcionamiento del su centro BAL-EPIC, que permite optimizar el funcionamiento del **SEIB112** y mejorar la coordinación e integración de ambos centros en múltiples aspectos:

- Ante incidentes aéreos de compañías asociadas y cualquier otro tipo de incidente con víctimas múltiples, **regulando las diferentes funciones y ámbitos de actuación** de los centros implicados.

- Utilizando las instalaciones de AECA en el futuro **como sustituto** del Centro de Atención de Llamadas o del Centro de Gestión y Coordinación del **SEIB112**.

- Utilizando aquellas instalaciones como Centro de desbordamiento del **112**, previendo desde la incorporación del personal del **SEIB112**, hasta la posibilidad de **utilizar personal** de AECA convenientemente formado.



5

MEMÒRIA TÈCNICA
MEMORIA TÉCNICA

PLATAFORMA TECNOLÒGICA

La plataforma del Centre d'Emergències està formada per tres components bàsics, que són:

- ■ **Sistemes d'informació** que permeten l'explotació de les dades.
- ■ **Sistemes de comunicacions** que permeten l'accés als diferents usuaris del centre.
- ■ **Xarxa telemàtica** que permet compartir els diferents recursos entre tots els usuaris de la xarxa, tant si es troben a les dependències del **SEIB112** com en els centres remots.

Aquests elements estan relacionats entre si i formen un sistema global de telecomunicacions que permet la comunicació de les emergències del telèfon **112** a tots els organismes i ciutadans implicats en una incidència concreta.

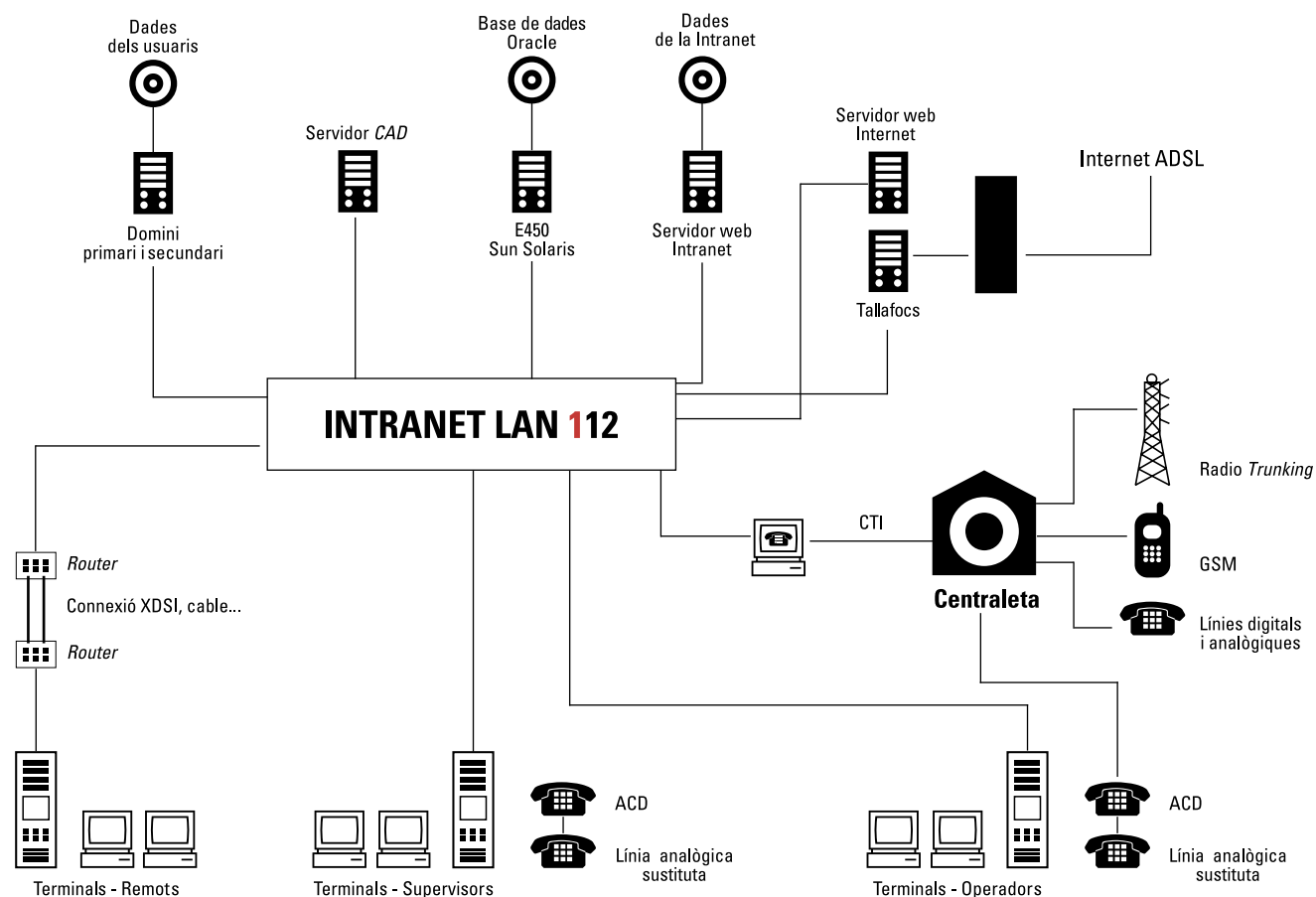
PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma del centro de emergencias se encuentra formada por tres componentes básicos que son:

- ■ **Sistemas de información** que permiten la explotación de los datos.
- ■ **Sistemas de comunicaciones** que permiten el acceso a los distintos usuarios al centro.
- ■ **Red telemática** que permite compartir los diferentes recursos entre todos los usuarios de la red, ya se encuentren en las dependencias del **SEIB112** o bien en los centros remotos.

Cada uno de estos elementos se encuentran relacionados entre sí, formando un sistema global de telecomunicaciones que permite la comunicación de las emergencias del teléfono **112** a todos los organismos y ciudadanos implicados en una incidencia concreta.

Tot seguit es descriuen els
COMPONENTS DE CADA SISTEMA.



A continuación se describen los
COMPONENTES DE CADA SISTEMA.

Sistema d'informació

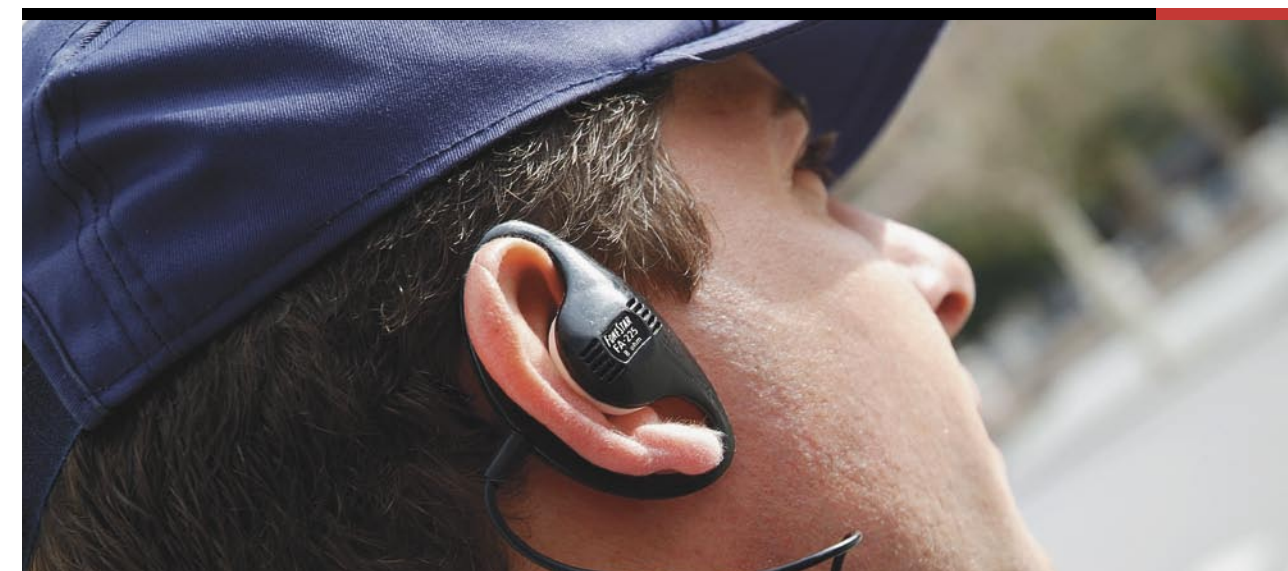
Per a dur un registre òptim de tot el que succeeix hi ha diverses aplicacions que manegen la informació del Centre. Qualsevol telefonada que s'atén en el telèfon **112** és enregistrada i registrada, tant la veu com les dades que s'hi associen (hora d'inici, número de persona que telefona, temps d'espera, hora d'acabament, etc.), com també totes les accions que ha fet l'operador amb la telefonada. D'altra banda, també es registren tots els incidents juntament amb totes les dades que es comuniquen al Centre.

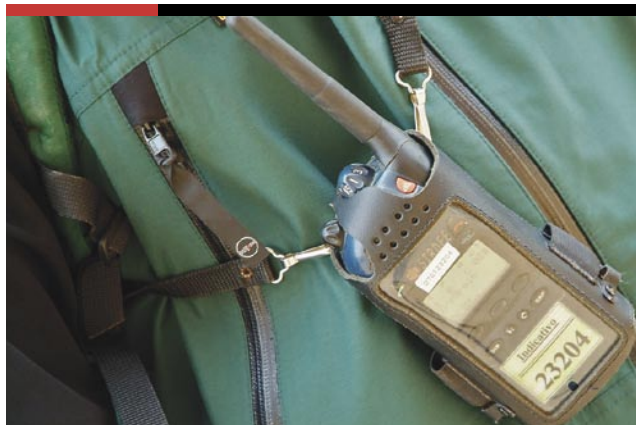
Tots aquests sistemes, a més d'una font de consulta, permeten obtenir informes i dades estadístiques.

Sistema de información

*Para llevar un registro óptimo de todo lo que sucede hay varias aplicaciones que manejan la información del centro. Toda llamada que se atiende en el teléfono **112** es grabada y registrada, tanto la voz como los datos asociados a la misma (hora de inicio, número de llamante, tiempo de espera, hora de finalización, etc.) así como todas las acciones que ha realizado el operador con la llamada. Por otro lado también se registran todos los incidentes juntamente con todos los datos de los que llega comunicación al centro.*

Todos estos sistemas, además de una fuente de consulta, permiten la obtención de informes y datos estadísticos.





Sistema de comunicacions

Per poder dur a terme les comunicacions del Centre, aquest disposa de diferents equips:

Sistema d'ACD

Un ACD és un distribuïdor automàtic de telefonades. Té totes les característiques d'una centraleta telefònica ordinària i a més disposa d'un sistema que distribueix les telefonades equitativament entre els diferents operadors activats en un mateix servei.

Aquest repartiment de telefonades es pot fer per temps parlat o bé per telefonades ateses.

Aquest equip també disposa d'altres característiques afegides. Així, depenent del número al qual es telefoni, del número de la persona que telefona o bé dels tons que la persona que telefoni marqui una vegada despenjada la telefonada, aquesta pot ser desviada a l'operador més adequat. Cada operador disposa de dos grups de línies sortints per mobilitzar i seguir els incidents.

Sistema de comunicaciones

Para poder llevar a cabo las comunicaciones del centro este dispone de diferentes equipos:

Sistema de ACD

Un ACD es un distribuidor automático de llamadas. Tiene todas las características de una centralita telefónica ordinaria, además de disponer de un sistema que distribuye las llamadas equitativamente entre los distintos operadores activados en un mismo servicio.

Este reparto de llamadas se puede realizar, bien por tiempo hablado o por llamadas atendidas.

Este equipo también dispone de otras características añadidas, como dependiendo del teléfono al que se llame, el teléfono del llamante, o bien los tonos que el llamante marque una vez descolgada la llamada, ésta puede ser encauzada al operador más adecuado. Cada operador dispone de dos grupos de líneas salientes para la movilización y seguimiento de los incidentes.





Matriu de commulació

Aquest equip permet gestionar telefonades de ràdio, telèfon o telefonia d'entroncament i poder-les fusionar en el cas que es necessiti.

Xarxa telemàtica

El **SEIB112** disposa d'una xarxa telemàtica que permet connectar tots els organismes que tenen un terminal de l'**112** amb els servidors del Centre. D'aquesta manera, es pot dur a terme una gestió integral de la xarxa des de qualsevol punt.

Aquesta xarxa està formada per diverses línies de comunicacions en funció de les necessitats i la localització de cada un dels organismes. En l'actualitat, disposam de 5 tipus de línies diferents (XDSI, *frame relay*, punt a punt, X-25 i ADSL), respectant en tots els casos que la velocitat mínima de comunicació per a l'aplicació d'emergències és de 64 kb.

Per poder dur a terme la gestió d'aquestes línies, el Centre d'Emergències disposa d'equips encarregats de l'encaminament de paquets basats en el protocol IP i adequats per connectar-se als diferents serveis.

Matriz de conmutación

Este equipo permite gestionar llamadas de radio, teléfono o trunking y poderlas fusionar en el caso de que se necesite.

Red telemática

*El **SEIB112** dispone de una red telemática que permite conectar a todos los organismos que tienen un terminal del **112** con los servidores del centro, de esta manera se puede llevar a cabo una gestión integral de la red desde cualquier punto.*

Esta red está formada por varias líneas de comunicaciones en función de las necesidades y la localización de cada uno de los organismos. En la actualidad disponemos de 5 tipos de líneas distintas (RDSI, Frame Relay, Punto a Punto, X-25 y ADSL) respetando en todos los casos que la velocidad mínima de comunicación para la aplicación de emergencias es de 64Kb.

Para poder llevar a cabo la gestión de estas líneas el centro de emergencias dispone de equipos encargados del enrutamiento de paquetes basados en el protocolo IP y adecuados para conectarse a los diferentes servicios.





ACTUACIONS FETES DURANT L'ANY 2005

L'any 2005 va ser un any de canvis importants en la plataforma tecnològica del Centre d'Emergències.

Després d'una exhaustiva anàlisi de la situació, va sorgir la necessitat de fer un seguit d'accions.

ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2005

El año 2005 fue un año de importantes cambios en la plataforma tecnológica del Centro de Emergencias.

Tras un exhaustivo análisis de la situación, surgió la necesidad de realizar una serie de acciones.





Actualització de l'aplicació d'emergències

Es va actualitzar la versió de l'aplicació de gestió d'emergències, com també el servidor i el sistema gestor de base de dades en què es fonamentava.

Servidor de base de dades

Al començament de l'any 2005 es va posar en funcionament un servidor SUN V250 amb una nova matriu de discos, ja que el canvi del gestor de base de dades exigia la renovació de l'equip en què es fonamentava fins a aquell moment.

Instal·lació de l'Oracle 9i

En el nou servidor es va instal·lar l'Oracle 9i per gestionar la base de dades d'emergències. Amb la finalitat de depurar la part cartogràfica del sistema no es va migrar cap dada de les que hi havia a la base de dades anterior.

Instal·lació dels llocs d'operació

Prèviament a la migració al nou sistema, es va instal·lar l'aplicació en tots els llocs d'operació i remots. Això va consistir a instal·lar l'STORM32 (aplicació d'emergències) i el Blue8 (sistema de suport cartogràfic integrat amb l'STORM).

Actualización de la aplicación de emergencias

Se actualizó la versión de la Aplicación de Gestión de Emergencias, así como su servidor y el sistema gestor de base de datos que la soportaba.

Servidor de base de datos

A comienzos de 2005 se puso en funcionamiento un servidor SUN V250 con un nuevo array de discos, ya que el cambio del gestor de Base de Datos exigía la renovación del equipo que hasta ese momento lo soportaba.

Instalación de Oracle 9i

En el nuevo servidor se instaló Oracle 9i para gestionar la base de datos de emergencias. Con la finalidad de depurar la parte cartográfica del sistema no se migró ningún dato de los que había en la base de datos anterior.

Instalación de los puestos de operación

Previo a la migración al nuevo sistema se instaló la aplicación en todos los puestos de operación y remotos. Esto consistía en instalar STORM32 (Aplicación de emergencias) y Blue8 (Sistema de soporte cartográfico integrado con el STORM).



Connexió amb la base de dades de la Direcció General de Trànsit a través d'Internet

Al començament d'any, es va posar a disposició de totes les policies locals adscrites a un conveni amb l'**112** el servei de consulta de matrícules de vehicles a través d'Internet.

Reubicació de la pàgina web del SEIB**112**

Amb la finalitat de poder centralitzar la gestió de la pàgina web del Centre d'Emergències **112** es va ubicar en un servidor propi.

Condicionament d'una sala per a formació

Es va condicionar tècnicament una sala amb set llocs complets, que inclou un doble monitor TFT de 17 polzades, per impartir formació als nous operadors.

Conexión con la base de datos de la Dirección General de Tráfico a través de Internet

A principio del año se puso a disposición de todas las policías locales adscritas al convenio con el **112**, el servicio de consulta de matrículas de vehículos a través de Internet.

Reubicación de la página web del SEIB**112**

Con la finalidad de poder centralizar la gestión de la página Web del centro de emergencias **112** se ubicó en un servidor propio.

Acondicionamiento de una sala para formación

Se acondicionó técnicamente una sala con siete puestos completos, incluyendo doble monitor TFT de 17 pulgadas, para impartir formación a los nuevos operadores.



ACCIONS FUTURES

A causa del pròxim trasllat de les instal·lacions, en l'actualitat el Departament Tècnic treballa en un gran nombre de projectes per millorar tots els sistemes en la nova plataforma.

Com a projectes importants hi ha:

- ■ **Homogeneïtzar les línies de comunicacions** davant la possibilitat d'ampliar el nombre d'organismes adscrits al Centre d'Emergències, de manera que només s'utilitzi un sistema de línia i es contracti més o menys capacitat depenent de les necessitats de cada organisme.
- ■ **Renovar tots els servidors** amb la finalitat de col·locar sistemes d'alta disponibilitat en les parts més crítiques.
- ■ **Ampliar el nombre de serveis prestats** a través de la nostra pàgina web.
- ■ **Actualitzar els serveis de comunicacions** de veu per optimar-los d'acord amb les necessitats del Centre: reconeixement de veu, emissió automàtica de telefonades, llocs de veu per IP, etc.

ACCIONES FUTURAS

Debido al próximo traslado de las instalaciones, en la actualidad el departamento técnico se encuentra trabajando en un gran número de proyectos para mejorar todos los sistemas en la nueva plataforma.

Como proyectos importantes se encuentran:

- ■ **Ante la posibilidad de ampliar el número de organismos adscritos al centro de emergencias, *homogeneizar las líneas de comunicaciones***, de forma que tan sólo se utilice un sistema de línea y se contrate más o menos caudal dependiendo de las necesidades de cada organismo.
- ■ **Renovar todos los servidores** con la finalidad de colocar sistemas de alta disponibilidad en las partes más críticas.
- ■ **Ampliar el número de servicios prestados** a través de nuestra página Web.
- ■ **Actualizar los servicios de comunicaciones** de voz para su optimización de acuerdo a las necesidades del centro: reconocimiento de voz, emisión automática de llamadas, puestos de voz por IP, etc.



CONCLUSIÓ

Amb tots els canvis que s'han introduït en el sistema, s'han millorat les comunicacions i, per tant, la qualitat del treball en tots els departaments.

CONCLUSIÓN

Con todos los cambios que se han realizado en el sistema, se han mejorado las comunicaciones y por tanto, la calidad de trabajo en el resto de departamentos.





6

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA **PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

Arran de les diferents situacions de catàstrofe succeïdes en el nostre Estat, s'ha produït en el nostre país una demanda social d'ajuda psicològica de característiques noves. La valoració positiva que les persones afectades i els mitjans de comunicació en general fan de la intervenció psicològica, i el desig de fomentar la promoció i el desenvolupament tècnic de la professió i el seu servei a la societat, expliquen la necessitat de crear a la nostra comunitat autònoma un programa d'intervenció psicològica en grans emergències.

PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Desde las diferentes situaciones de catástrofe sucedidas en nuestro Estado, se va produciendo una demanda social de ayuda psicológica con nuevas características. La valoración positiva que se da a la intervención psicológica por parte de las personas afectadas y de los medios de comunicación en general, y el deseo de fomentar la promoción y el desarrollo técnico de la profesión y su servicio a la sociedad, hace que aparezca la necesidad de crear en nuestra comunidad autónoma un programa de intervención psicológica en grandes emergencias.



No és menys cert que, dia a dia, es produeixen a la nostra societat unes situacions puntuals i úniques que fan necessària la intervenció psicològica. Es tracta de situacions a causa de les quals alguns ciutadans estan afectats per una sèrie d'alteracions i problemes que solen representar un perill per a si mateixos i, tal vegada, per a altres persones del seu entorn; o també situacions produïdes en accidents de trànsit, incendis, pèrdues, intents de suïcidi, etc. Tot això exigeix unes tècniques i coneixements amplis amb la finalitat que la situació no s'escapi al control del professional. Per tant, es justifica àmpliament el paper fonamental que exerciria el psicòleg en el suport a la persona i/o en la resolució del conflicte generat, i això deriva en la necessitat de crear en la nostra comunitat autònoma un programa d'intervenció psicològica en situacions d'emergències ordinàries.

Per al compliment del que s'ha expressat, la Conselleria d'Interior, a través del **SEIB112**, va posar en funcionament un conveni de col·laboració amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears per al desenvolupament tècnic i manteniment dels dos programes esmentats, en els àmbits i amb els requisits que a continuació s'especifiquen.

No es menos cierto que día a día se van produciendo en la sociedad situaciones puntuales y únicas que hacen necesaria la intervención psicológica. Se trata de situaciones a causa de las cuales algunos ciudadanos se muestran afectados por una serie de alteraciones y problemas que suelen representar un peligro para si mismos y, tal vez, para otras personas de su entorno; o también situaciones en accidentes de tráfico, incendios, pérdidas, intentos de suicidio, etc. Todo ello exige unas técnicas y amplios conocimientos con la finalidad de que la situación no se escape del control del profesional. Se justifica, por tanto, el papel fundamental que ejerce el psicólogo en el soporte a la persona y/o en la resolución del conflicto generado, y de ello se deriva la necesidad de crear en la comunidad autónoma un programa de intervención psicológica en situación de emergencias ordinarias.

*Para el cumplimiento de lo expuesto, la Conselleria de Interior a través del **SEIB112**, elaboró y puso en marcha un convenio de colaboración con el Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears para el desarrollo técnico y mantenimiento de los dos programas citados en los ámbitos y con los requisitos que se especifican a continuación.*





INTERVENCIIONS I SEGUIMENTS

LLOC	MODALITAT	NRE.
MALLORCA	INTERVENCIIONS SEGUIMENT	124 21
MENORCA	INTERVENCIIONS SEGUIMENT	26 3
TOTAL	INTERVENCIIONS SEGUIMENT	150 24

PERSONES ATESES L'ANY 2005

LLOC	PERSONES ATESES
MALLORCA	294
MENORCA	48
TOTAL	342

GÈNERE DE LES PERSONES ATESES

SEXE	NRE.	%	MALLORCA	MENORCA
HOME	159	46,5	138	21
DONA	183	53,5	156	27
TOTAL	342	100	294	48

EDAT DE LES PERSONES ATESES

EDAT	NRE.	%	MALLORCA	MENORCA
MENOR	29	8,5	26	3
ADULT	313	91,5	268	45
TOTAL	342	100	294	48

Investigació i assessoria

■ **Avaluar i actualitzar els models i mètodes d'intervenció** per constatar els efectes de les situacions d'emergència i catàstrofe entre la població afectada i l'eficàcia de la intervenció realitzada. Es duen a terme treballs relacionats amb l'estrès post-traumàtic, l'efecte de la intervenció del psicòleg en la persona afectada, l'eficàcia de l'aplicació de diferents models de primers auxilis psicològics amb afectats, la incidència de la síndrome d'esgotament professional (*burnout syndrome*) en els organismes d'intervenció, com també estudis de percepció del risc per part de la població, etc.

■ **Elaborar un catàleg de situacions** que especifiqui les funcions i intervencions que els professionals de la psicologia podrien portar a terme.

■ **Analitzar la xarxa de serveis comunitaris** que poden actuar amb posterioritat a la situació de crisi, emergència o catàstrofe.

■ **Recollir el material que hi ha en matèria de primers auxilis psicològics** i analitzar la seva adequació a les necessitats.

■ **Aportar la perspectiva psicològica a l'àmbit de l'emergència** i introduir tots els aspectes que puguin assegurar una millor intervenció.

■ **Col·laborar amb la Direcció General d'Emergències** en el disseny dels plans d'emergència i dels plans de formació ja existents o en procés de creació.

Investigación y asesoría

■ **Evaluar y actualizar los modelos y métodos de intervención** para constatar los efectos de las situaciones de emergencia y catástrofe entre la población afectada y la eficacia de la intervención realizada. Se llevan a cabo trabajos relacionados con el estrés post-traumático, el efecto de la intervención del psicólogo en la persona afectada, la eficacia de la aplicación de diferentes modelos de primeros auxilios psicológicos con afectados, la incidencia del síndrome de agotamiento profesional (*burnout syndrome*) en los organismos de intervención, como también estudios de percepción del riesgo por parte de la población, etc.

■ **Elaborar un catálogo de situaciones** que especifiquen las funciones e intervenciones que los profesionales de la psicología podrían llevar a cabo.

■ **Analizar la red de servicios comunitarios** que pueden actuar con posterioridad a la situación de crisis, emergencia o catástrofe.

■ **Recoger el material que existe en materia de primeros auxilios psicológicos** y analizar su adecuación a las necesidades.

■ **Aportar la perspectiva psicológica al ámbito de la emergencia** e introducir todos los aspectos que puedan asegurar una mejor intervención.

■ **Colaborar con la Dirección General de Emergencias** en el diseño de planes de emergencia y de los planes de formación ya existentes o en proceso de creación.



PROCEDÈNCIA GEOGRÀFICA DE LES INTERVENCIIONS

PROCEDÈNCIA	NRE.	%	TOTAL
PALMA	72	48,0	
MALLORCA (PART FORANA)	52	34,7	124
MAÓ	20	13,3	
MENORCA (PART FORANA)	6	4,0	26
TOTAL	150	100	150

TIPOLOGIA DE LES INTERVENCIIONS

TIPUS DE DEMANDES	TOTAL	%
MALES NOTÍCIES-INTERV. FAM.	71	47,3
TEMPTATIVA DE SUÏCIDI	26	17,3
VIOLÈNCIA DOMÈSTICA	10	6,7
MALALTS MENTALS	11	7,3
AGRESSIONS SEXUALS	4	2,7
INTERVENCIIONS CANCEL·LADES	9	6,0
PROBLEMÀTICA FAMILIAR	4	2,7
PROBLEMÀTICA SOCIAL	9	6,0
ALTRES	6	4,0
TOTAL	150	100

INTERVENCIIONS DIRECTES O TELEFÒNIQUES

INTERVENCIIONS	NRE.	%	MALLORCA	MENORCA
DIRECTES	106	70,7	86	20
TELEFÒNIQUES	44	29,3	38	6
TOTAL	150	100	124	26

Selecció i formació

■ ■ Continuar amb el procés de selecció, d'entre l'elevat nombre de professionals col·legiats a la comunitat autònoma, dels psicòlegs que més s'ajustin als aspectes personals i professionals que s'entenen com a necessaris per a aquest tipus d'actuacions, dissenyant els perfils que s'ajustin millor per crear així un grup mínim per dur a terme les intervencions en situacions de crisi, emergència o catàstrofe.

■ ■ Dissenyar la formació general i específica sobre primers auxilis psicològics i impartir-la a tots els professionals i col·lectius de voluntaris que estiguin implicats en la intervenció en situacions de crisi, emergència o catàstrofe.

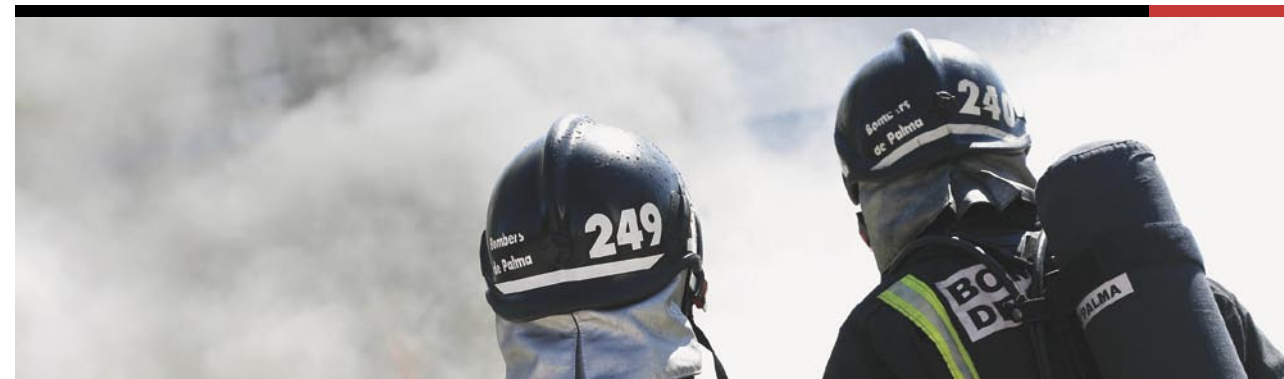
■ ■ Dissenyar un bloc formatiu dirigit als psicòlegs que formen part del grup seleccionat, d'acord amb els mòduls següents: psicològic, sanitari, organitzatiu i formació personal.

Selección y formación

■ ■ Continuar con el proceso de selección, de entre el elevado número de profesionales colegiados en la Comunidad Autónoma, de los psicólogos que más se ajusten a aquellos aspectos personales y profesionales que se toman como necesarios para este tipo de actuaciones, diseñando los perfiles que mejor se ajusten y crear así un grupo mínimo para realizar las intervenciones en situaciones de crisis, emergencia o catástrofe.

■ ■ Diseñar la formación general y específica sobre primeros auxilios psicológicos e impartirla a todos aquellos profesionales y colectivos de voluntarios que estén implicados en la intervención en situaciones de crisis, emergencia o catástrofe.

■ ■ Diseñar un cuaderno formativo dirigido a los psicólogos que formen parte del grupo seleccionado, de acuerdo con los siguientes módulos: psicológico, sanitario, organizativo y formación personal.





NOMBRE D'INTERVENCIIONS PER MESOS

MES	NRE.	%	MALLORCA	MENORCA
GENER	3	2,0	2	1
FEBRER	5	3,3	5	0
MARÇ	11	7,3	10	1
ABRIL	5	3,3	4	1
MAIG	12	8,0	6	6
JUNY	12	8,0	9	3
JULIOL	28	18,7	23	5
AGOST	23	15,3	18	5
SETEMBRE	15	10,0	14	1
OCTUBRE	11	7,3	10	1
NOVEMBRE	13	8,7	13	0
DESEMBRE	12	8,0	10	2
TOTAL	150	100	124	26

ORGANISME QUE SOL·LICITA LA INTERVENCIÓ

ORGANISME	MALLORCA	MENORCA	TOTAL	%
POLICIA NACIONAL	16	2	18	12,0
POLICIA LOCAL	30	5	35	23,3
GUÀRDIA CIVIL	13	2	15	10,0
CENTRE EMERG.112	24	6	30	20,0
PROTECCIÓ CIVIL	1	0	1	0,7
IB-SALUT / 061	10	8	18	12,0
SERVEIS SOCIALS	3	0	3	2,0
PERSONA AFECTADA	13	2	15	10,0
FAMILIAR D'AFECTAT	10	1	11	7,3
BOMBERS	3	0	3	2,0
ALTRES SERVEIS	1	0	1	0,7
TOTAL	124	26	150	100

Intervenció

■ ■ **Mantenir en funcionament**, un cop formats i seleccionats els seus components, **un torn de psicòlegs, disponibles 24 hores**, per coordinar des del Centre d'Emergències **112** i per afrontar les necessitats detectades en situacions de crisi, emergència o catàstrofe en el territori de les Illes Balears.

■ ■ **Establir**, juntament amb el director i coordinador del Centre d'Emergències **112**, **els protocols de mobilització dels professionals** que formen part del grup d'intervenció, segons les situacions i els paràmetres que es determinen en la planificació prèvia.

■ ■ Es competència del Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears **mantenir informat**, mitjançant la persona responsable que es designi, el Centre d'Emergències **112** de l'horari de torns establerts per atendre els serveis que se sol·licitin.

■ ■ El **temps màxim d'arribada** del psicòleg de guàrdia a l'incident, **a l'illa de Mallorca**, s'estableix en 30 minuts a Palma i 75 minuts a la resta del territori, des del moment en què el psicòleg rep l'avís.

■ ■ **A l'illa de Menorca** el temps d'arribada s'estableix en 15 minuts a partir de l'avís, si l'incident és a la localitat de residència del professional, i d'una hora si és en una altra localitat.

Intervención

■ ■ **Mantener en funcionamiento**, una vez formados y seleccionados los componentes, **un turno de psicólogos, disponibles 24 horas**, para coordinar desde el Centro de Emergencias **112** y para afrontar las necesidades detectadas en situaciones de crisis, emergencia o catástrofe en el territorio de las Iles Balears.

■ ■ **Establecer**, juntamente con el Director del Centro de Emergencias **112** **los protocolos de movilización de los profesionales** que formen parte del grupo de intervención según situaciones y parámetros determinados en la planificación previa.

■ ■ Es competencia del Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears **mantener informado**, mediante la persona que se designe, al Centro de Emergencias **112** de los horarios de los turnos establecidos para atender los servicios que se soliciten.

■ ■ El **tiempo máximo de llegada** del psicólogo de guardia al incidente **en la isla de Mallorca** se establece en 30 minutos para Palma y 75 minutos en el resto del territorio, desde el momento en que el psicólogo recibe el aviso.

■ ■ **En la isla de Menorca** el tiempo de llegada se establece en 15 minutos a partir del aviso si el incidente se localiza en la zona de residencia del profesional y de una hora si el incidente se produce en otra localidad.



7

DADES DE L'ACTIVITAT
DATOS DE LA ACTIVIDAD

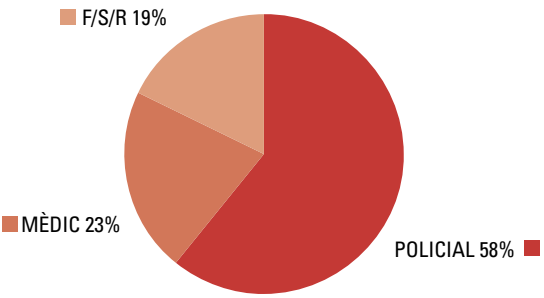
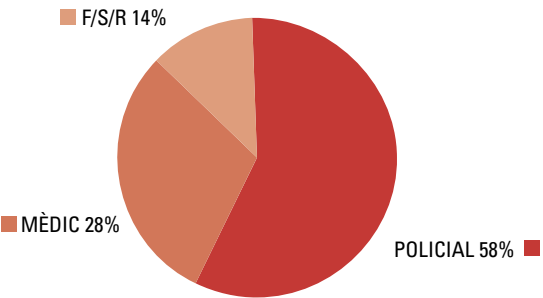
Actuacions per tipus d'organismes
Actuaciones por tipo de organismos

MALLORCA

	POLICIAL	MÈDIC	F/S/R
GEN.	3.694	2.635	421
FEBR.	3.812	1.798	1.229
MARÇ	4.663	2.184	1.454
ABR.	4.572	2.105	1.479
MAIG	4.991	2.525	1.434
JUNY	5.551	2.556	1.111
JUL.	6.179	2.985	1.050
AG.	5.984	2.900	961
SET.	4.004	1.921	619
OCT.	4.698	2.263	779
NOV.	5.218	2.224	1.719
DES.	4.933	2.189	1.342
TOTAL	58.229	28.285	13.598

MENORCA

	POLICIAL	MÈDIC	F/S/R
GEN.	386	90	79
FEBR.	288	70	135
MARÇ	492	116	229
ABR.	393	93	179
MAIG	258	141	76
JUNY	361	195	49
JUL.	519	281	80
AG.	526	271	78
SET.	282	150	57
OCT.	292	153	82
NOV.	403	85	230
DES.	356	98	163
TOTAL	4.556	1.743	1.437

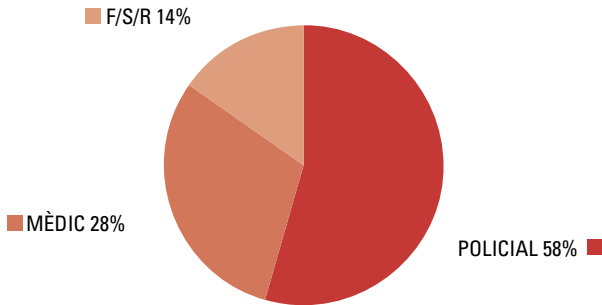
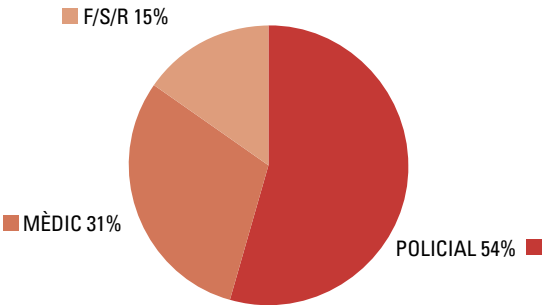
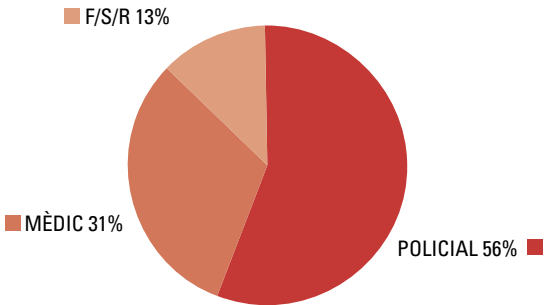


RETORNO ↺

EIVISSA			
	POLICIAL	MÈDIC	F/S/R
GEN.	410	275	71
FEBR.	398	213	110
MARÇ	501	309	141
ABR.	591	271	210
MAIG	706	400	221
JUNY	1.017	521	237
JUL.	1.274	681	258
AG.	1.447	845	255
SET.	783	432	146
OCT.	552	280	103
NOV.	501	249	135
DES.	420	216	97
TOTAL	8.600	4.692	1.984

FORMENTERA			
	POLICIAL	MÈDIC	F/S/R
GEN.	20	6	7
FEBR.	28	10	14
MARÇ	30	16	10
ABR.	33	8	20
MAIG	17	13	10
JUNY	80	66	13
JUL.	127	80	25
AG.	194	96	36
SET.	65	41	25
OCT.	42	25	10
NOV.	24	22	2
DES.	22	11	12
TOTAL	682	394	184

TOTAL ILLES			
	POLICIAL	MÈDIC	F/S/R
GEN.	4.510	3.006	578
FEB.	4.526	2.091	1.488
MARÇ	5.686	2.625	1.834
ABR.	5.589	2.477	1.888
MAIG	5.972	3.079	1.741
JUNY	7.009	3.338	1.410
JUL.	8.009	4.027	1.413
AG.	8.151	4.112	1.330
SET.	5.134	2.544	847
OCT.	5.584	2.721	974
NOV.	6.146	2.580	2.086
DES.	5.731	2.514	1.614
TOTAL	72.137	35.114	17.203



Telefonades per franja horària

Llamadas por franja horaria

TOTAL 2005					
TORNS	HORES	TOTAL	MITJ. DIÀRIA	%	% TORNS
NIT	23-24	48.606	133	4,32%	14,60 %
	00-01	34.738	95	3,08%	
	01-02	23.143	63	2,05%	
	02-03	15.954	44	1,42%	
	03-04	12.659	35	1,12%	
	04-05	10.231	28	0,91%	
	05-06	8.470	23	0,75%	
MATÍ	06-07	10.768	30	0,96%	32,92 %
	07-08	17.672	48	1,57%	
	08-09	28.342	78	2,52%	
	09-10	35.819	98	3,18%	
	10-11	48.497	133	4,31%	
	11-12	52.670	144	4,68%	
	12-13	58.008	159	5,15%	
TARDA	13-14	63.475	174	5,64%	52,48 %
	14-15	66.282	182	5,88%	
	15-16	72.115	198	6,40%	
	16-17	72.051	197	6,40%	
	17-18	75.196	206	6,68%	
	18-19	79.299	217	7,04%	
	19-20	79.711	218	7,08%	
	20-21	77.583	213	6,89%	
	21-22	73.207	201	6,50%	
	22-23	61.935	170	5,50%	
TOTAL		1.126.431			

Telefonades entrants per dia del mes SEIB 112

Llamadas entrantes por día del mes SEIB 112

DIES	GEN.	FEBR.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.
1	2.858	2.761	2.625	4.195	3.452	3.255	3.888	4.794	4.490	3.458	3.478	2.208
2	3.158	2.006	2.331	3.212	3.269	2.801	3.099	4.652	3.515	3.307	2.836	2.551
3	2.507	2.258	2.473	3.329	3.172	3.169	3.341	4.429	3.693	2.608	2.523	3.068
4	2.305	2.206	2.309	2.622	2.393	3.102	3.384	5.314	3.479	2.927	2.964	3.294
5	2.138	2.672	2.747	2.613	2.948	4.024	3.492	4.823	3.542	2.919	3.339	2.554
6	2.064	2.472	2.545	2.770	3.000	3.748	3.964	5.069	4.152	2.743	2.820	2.866
7	2.451	2.601	1.350	2.537	3.532	3.266	3.062	5.015	3.619	2.858	2.473	2.316
8	2.282	2.597	2.151	2.799	3.283	2.839	3.645	4.766	3.990	3.117	2.385	2.401
9	2.362	2.343	2.511	4.243	2.608	2.837	3.645	5.497	4.702	3.080	2.451	2.356
10	2.259	2.265	2.457	3.181	2.518	3.022	3.719	5.368	4.116	2.811	2.234	2.556
11	2.329	2.321	2.406	3.233	2.715	2.915	3.295	5.592	3.975	3.037	2.508	2.772
12	2.170	2.781	2.796	3.683	2.563	2.809	3.719	5.222	3.851	3.358	2.730	2.238
13	2.239	3.178	2.656	2.894	2.951	3.134	3.570	4.930	3.555	3.003	2.924	2.182
14	2.298	2.740	2.296	2.814	3.315	2.406	2.995	4.610	3.145	3.008	2.564	2.270
15	2.936	2.461	2.649	3.146	3.411	3.301	3.732	4.569	2.965	3.468	2.442	2.191
16	3.064	2.364	2.542	3.342	2.781	2.549	3.917	3.871	3.104	2.991	2.373	2.339
17	2.900	2.280	2.504	3.080	3.022	2.966	3.578	3.349	3.619	2.843	2.332	2.566
18	2.229	2.563	2.958	2.957	2.884	3.695	3.713	3.508	3.724	2.966	2.330	2.663
19	2.327	2.753	3.462	2.673	3.618	775	3.861	3.715	2.784	2.765	3.327	2.294
20	2.449	2.648	3.598	2.698	3.226	2.916	4.998	4.992	2.834	3.163	2.838	2.559
21	2.485	2.587	2.880	2.563	4.954	3.215	3.370	3.957	2.899	2.763	2.193	2.536
22	2.991	2.303	2.594	2.905	4.064	2.997	4.970	3.738	3.085	2.997	2.128	2.270
23	2.704	2.351	2.692	2.974	3.313	3.336	4.936	4.568	3.146	2.798	2.298	2.395
24	2.366	2.304	3.421	3.166	3.608	3.440	5.445	3.418	3.850	2.706	2.680	1.311

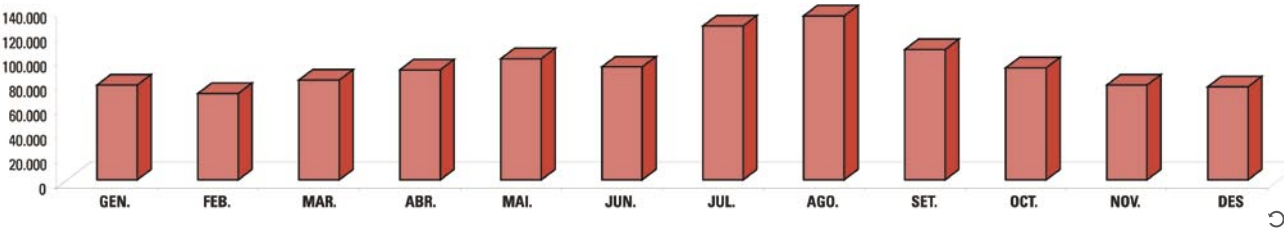
DIES	GEN.	FEBR.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.
25	2.414	2.302	1.499	2.572	3.135	3.810	4.655	3.678	4.051	2.564	2.303	2.689
26	3.286	2.991	3.190	2.634	3.090	3.102	5.354	3.734	3.782	2.493	2.393	2.247
27	2.475	2.816	1.995	2.522	3.581	3.212	4.755	3.639	3.370	2.692	2.438	2.500
28	1.858	3.031	3.000	2.773	3.928	3.327	5.154	3.281	3.120	2.676	2.524	2.561
29	2.592	-	3.267	2.850	2.956	3.250	5.034	3.459	3.466	3.310	2.565	2.348
30	2.861	-	3.075	3.303	2.809	3.393	5.375	3.230	3.306	3.239	2.311	2.810
31	2.387	-	2.946	-	3.321	-	4.526	3.591	-	3.188	-	2.524
TOTAL	77.744	70.955	81.925	90.283	99.420	92.611	126.191	134.378	106.929	91.856	77.704	76.435
MITJANA DIÀRIA	2.507,87	2.534,11	2.642,74	3.009,43	3.207,10	3.087,03	4.070,68	4.334,77	3.564,30	2.963,10	2.590,13	2.465,65

TOTAL DE TELEFONADES ENTRANTS DURANT L'ANY 2005:

1.126.431

MITJANA DIÀRIA ANUAL:

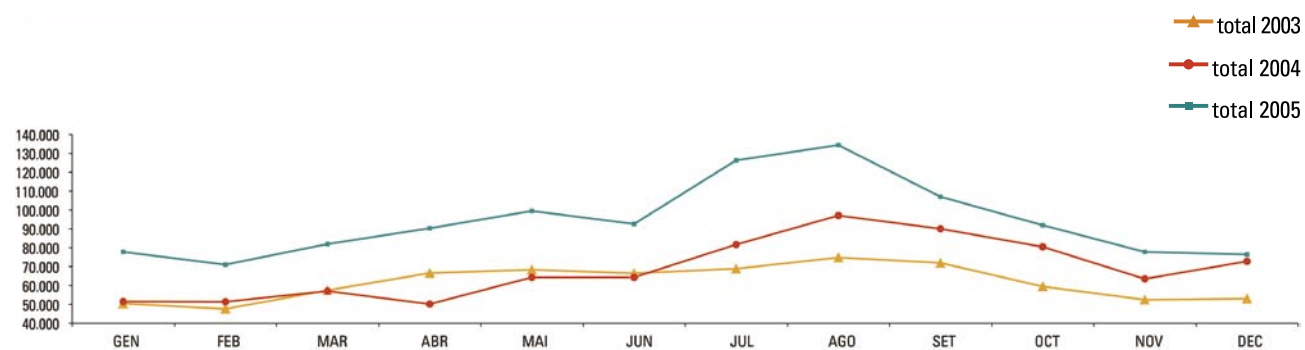
3.081,41



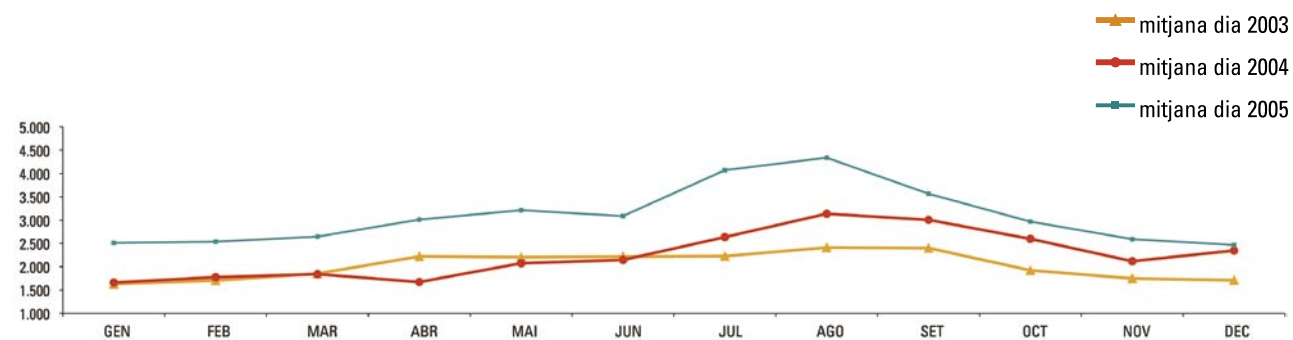
Telefonades 2003 - 2005

Llamadas 2003 - 2005

TOTALS



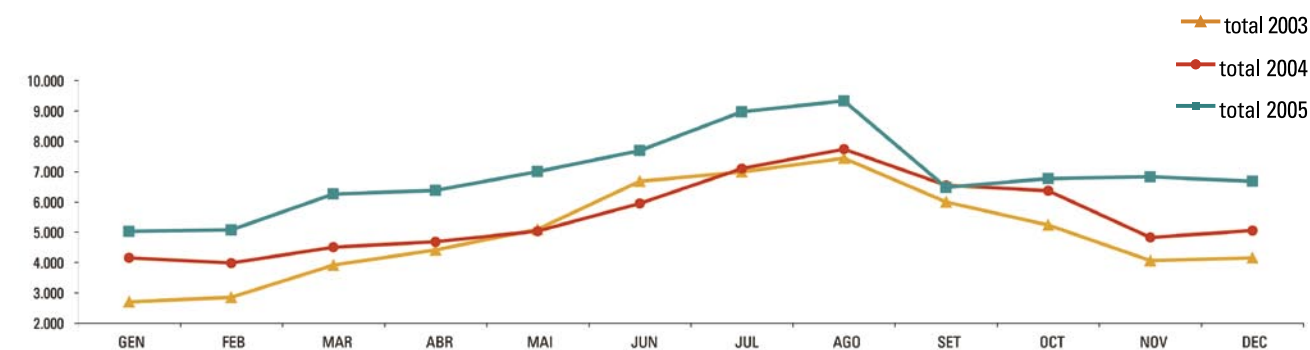
MITJANA PER DIA



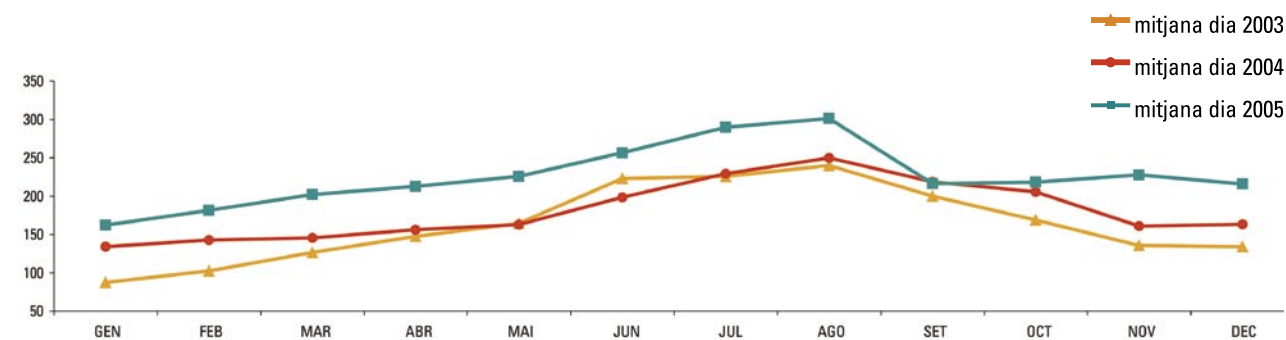
Incidents 2003 - 2005

Incidentes 2003 - 2005

TOTALS



MITJANA PER DIA



© 2006 **SEIB112**

SEIB112

Direcció General d'Emergències
Àrea de Comunicació
Coordinador: MARCELO BORDAS

Agraïm especialment la col·laboració del COL·LEGI OFICIAL DE PSICÒLEGS DE LES ILLES BALEARS

Direcció creativa, disseny i maquetació: SÁEZ URIOS

Fotografia: NANDO ESTEVA
XISCO MONSERRAT
VICENTE NEGRE

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. 971 784 194 - fax 971 176 408

SEIB112

Ingeniero Gabriel Roca, 38A 1ºD 07014 Palma de Mallorca. tel. 971 176 017 - fax 971 176 028



SEIB112

Avinguda de Gabriel Roca 38 A, 1 D
07014 Palma

Tel. 971 176 017 - fax 971 176 028

www.seib112.com