



Memòria del  
**CAT112 Emergències**  
Departament d'Interior  
2017



## Sumari

### 1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

### 2. INFORMACIÓ CORPORATIVA

- 2.1 Missió i funcions
- 2.2 El servei
- 2.3 Estructura i organització
- 2.4 Òrgans de govern
- 2.5 Les persones al CAT112
- 2.6 Línies estratègiques de treball
- 2.7 Els centres CAT112 i les visites

### 3. PLATAFORMA TECNOLÒGICA

### 4. INFORMACIÓ ECONÒMICA

- 4.1 Evolució dels ràtios d'estats financers
- 4.2 Compte de resultats
- 4.3 Estructura de la despesa

### 5. DADES DE L'ACTIVITAT

- 5.1 Evolució anual de les trucades ateses
- 5.2 Trucades ateses per mes i centre
- 5.3 Distribució diària del volum de trucades anual
- 5.4 Trucades ateses per franja horària
- 5.5 Trucades operatives per procedència geogràfica
- 5.6 Trucades gestionades en idiomes
- 5.7 Volum de cartes de trucada operatives i no operatives
- 5.8 Evolució i classificació de les trucades operatives
- 5.9 Evolució de les trucades no operatives
- 5.10 Despatxos enviats (desglossat per organisme o cos operatiu)
- 5.11 Avisos procedents dels sistemes per a persones amb discapacitat auditiva

### 6. MILLORES I PROJECTES

- 6.1 ISO 9001 de gestió de la qualitat
- 6.2 Atenció telefònica en més de 50 idiomes
- 6.3 Ajuda a les víctimes de violència masclista
- 6.4 Millora cartogràfica
- 6.5 Llei orgànica de protecció de dades
- 6.6 eCall
- 6.7 Acords i convenis

### 7. EL CAT112 A LA SOCIETAT

- 7.1 Comunicació
- 7.2 Atenció al ciutadà
- 7.3 Web corporatiu del CAT112

### 8 CERTIFICACIONS

## 1. Introducció i objectius

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) és una entitat pública adscrita al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i que, per tant, comparteix els objectius comuns del Govern de Catalunya.

El CAT112 és un ens públic que es regeix per la Llei 9/2007, de 30 de juliol. És l'entrada de totes les emergències ciutadanes, a través d'un model de gestió integrador, eficient i redundat, on qualsevol persona pot sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvament, seguretat ciutadana i protecció civil quan es trobi en una situació d'emergència: accidents, incendis, robatoris, agressions, violència masclista, rescats o catàstrofes.

Dona resposta immediata les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. És un servei públic d'accés universal, gratuït i permanent per a tots els ciutadans des de qualsevol tipus de telèfon, fix o mòbil, i també mitjançant diverses aplicacions mòbils adaptades a diferents col·lectius.

Per tal de poder donar un servei de qualitat i integrador, el CAT112 s'ha adaptat a la realitat que ens envolta i treballa any rere any en la millora contínua de l'atenció de les trucades d'urgència de la ciutadania, adaptant la seva tecnologia per poder atendre les trucades d'emergència realitzades des del sistema eCall —un sistema de trucada d'emergència d'instal·lació obligatòria a tots els vehicles a partir del 31 de març de 2018—, a més d'incorporar un servei d'intèrprets per atendre trucades en més de 50 idiomes.

Ha estat molt important també la feina portada a terme en l'àmbit de l'atenció a les persones que pateixen violència masclista, per poder donar una resposta més ràpida i eficaç en aquestes situacions. Resultat d'aquesta feina és l'augment del reconeixement de la ciutadania, on un 92,6% dels usuaris del telèfon 112 valoren "bé" o "molt bé" l'atenció rebuda.

**El 92,6% dels usuaris del telèfon 112 valoren entre "bé" i "molt bé" l'atenció rebuda**

## 2. Informació corporativa

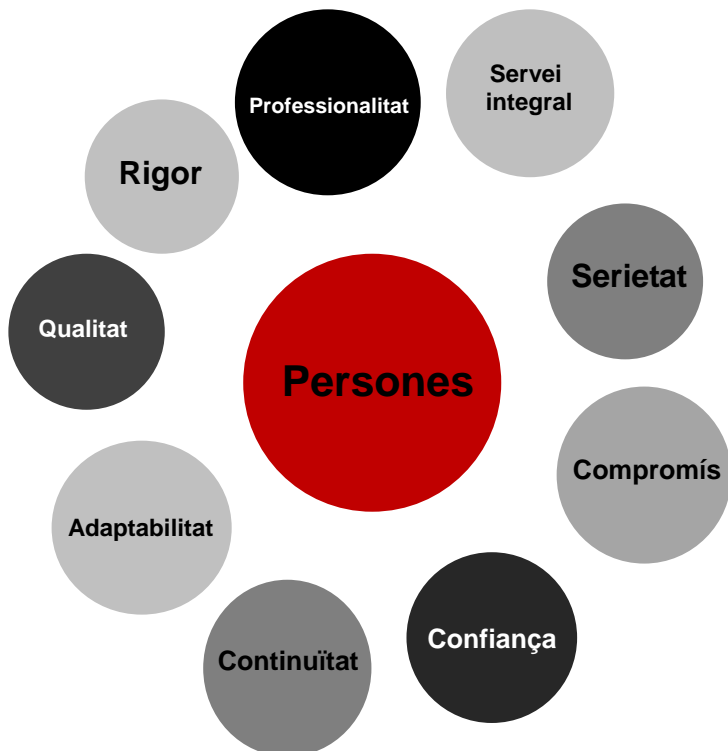
### 2.1. Missió i funcions

La missió del CAT112 és contribuir a donar una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència que faci qualsevol ciutadà o ciutadana en el territori de Catalunya en matèria d'atenció sanitària, d'emergències ambientals, d'extinció d'incendis i salvaments i de seguretat ciutadana (article 2 de la Llei 9/2007, de 30 de juliol).

La nostra funció principal és rebre i atendre les trucades d'urgència al número telefònic d'emergències únic europeu 112 fetes per la ciutadania en el territori de Catalunya (article 3).

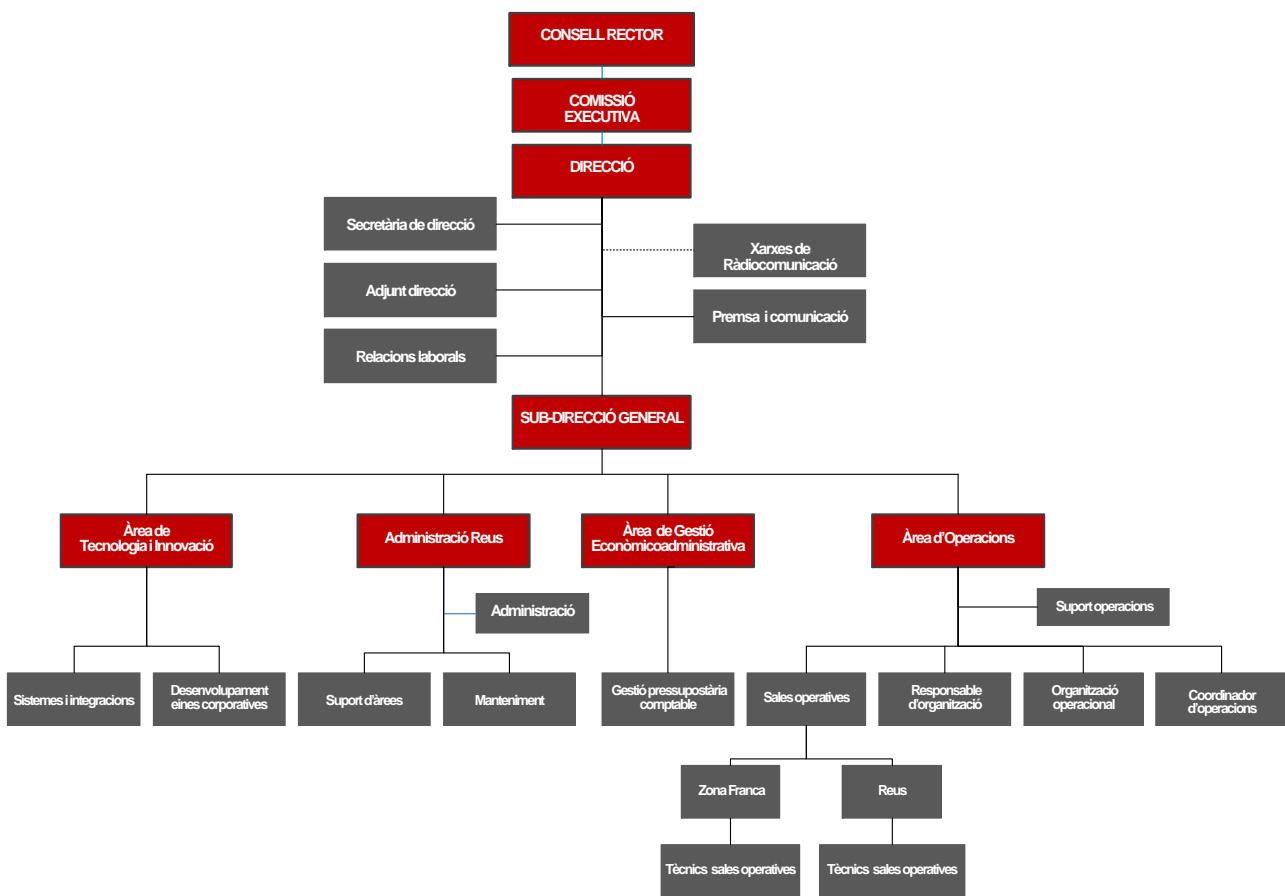
### 2.2. El servei

El servei del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 Catalunya es basa en el respecte al ciutadà, la professionalitat i qualitat del servei, el compromís i la responsabilitat envers la societat i la continuïtat del servei garantint un nivell d'accés públic, universal i eficient.



### 2.3. Estructura i organització

El CAT112 té una estructura basada en àrees, cada una de les quals agrupa un conjunt de funcions i actuacions. El director del CAT112 designa un director per a cada àrea, sota l'autorització de la Comissió Executiva.



## 2.4. Òrgans de govern

Els òrgans de govern del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya són el president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta, el Consell Rector, la Comissió Executiva i el director o directora.

El màxim òrgan és el Consell Rector, i està constituït, en aquest cas, pel president, el vicepresident, vocals de diferents organismes, el director del CAT112 i la secretària.

CONSELL RECTOR	
<b>President</b>	<p><b>Juan Antonio Puigserver Martínez</b>, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior (des del 8.11.2017, per disp. 6a de l'Ordre INT/1074/2017, de 7 de novembre, del Ministeri de l'Interior - BOE núm. 271, de 8.11.2017).</p> <p><b>Joaquim Forn i Chiariello</b>, conseller d'Interior (des del 14.7.2017, per Decret 106/2017, de 14 de juliol – DOGC núm. 7412A de 14.7.2017; fins el 28.10.2017, per Reial decret 943/2017, de 27 d'octubre - BOE núm. 261, de 28.10.2017).</p> <p><b>Jordi Jané i Guasch</b>, conseller d'Interior (fins el 14.7.2017, Decret 102/2017, de 14 de juliol – DOGC núm. 7412A de 14.7.2017).</p>
<b>Vicepresident/a</b>	<p><b>Dolors Montserrat Montserrat</b>, ministra de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, e.f. de consellera de Salut (des de 28.10.2017, per art. 6 i annex I, punt 12è, del Reial decret 944/2017, de 27 d'octubre - BOE núm. 261, de 28.10.2017).</p> <p><b>Antoni Comín i Oliveres</b>, conseller de Salut (fins el 28.10.2017, per Reial decret 943/2017, de 27 d'octubre - BOE núm. 261, de 28.10.2017).</p>
<b>Vocals</b>	<p><b>Juan Antonio Puigserver Martínez</b>, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior (des del 4.11.2017; per Reial decret 965/2017, de 3 de novembre - BOE núm. 268, de 4.11.2017).</p> <p><b>Cèsar Puig i Casañas</b>, secretari general del Departament d'Interior (fins el 28.10.2017; per disp. add. 2a del Reial decret 945/2017, de 27 d'octubre - BOE núm. 261, de 28.10.2018).</p> <p><b>Joan Delort i Menal</b>, director general de Protecció Civil.</p> <p><b>Juan Antonio Puigserver Martínez</b>, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior (des del 8.11.2017, per disp. 6a de l'Ordre INT/1074/2017, de 7 de novembre, del Ministeri de l'Interior - BOE núm. 271, de 8 de novembre de 2017).</p> <p><b>Pere Soler i Campins</b>, director general de la Policia (des del 20.7.2017, per Decret 113/2017, de 18 de juliol – DOGC núm. 7416 de 20.7.2017; fins el 28.10.2017, per disp. add. 2a del Reial decret 945/2017, de 27 d'octubre - BOE núm. 261, de 28.10.2018).</p> <p><b>Albert Batlle i Bastardas</b>, director general de la Policia (fins el 20.7.2017; Decret 112/2017, de 18 de juliol – DOGC núm. 7416 de 20.7.2017).</p> <p><b>Juli Gendrau i Farguell</b>, director general de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments.</p> <p><b>David Elvira i Martínez</b>, director del Servei Català de la Salut.</p> <p><b>Jaume Estany i Ricart</b>, vicepresident de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM).</p> <p><b>Joan Sala i Sanjaume</b>, gerent de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM).</p> <p><b>Marc Trachsel i Costa</b>, director general dels Agents Rurals (des del 5.5.2017; Decret 44/2017, de 2 de maig – DOGC núm. 7363 de 5.5.2017).</p> <p><b>Montserrat Barniol Carcasona</b>, directora general de Forests (fins el 5.5.2017; Decret 43/2017, de 2 de maig – DOGC núm. 7362 de 4.5.2017).</p> <p><b>Manel Pardo Sabartés</b>, cap del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS) de l'Ajuntament de Barcelona.</p> <p><b>Rafael de Yzaguirre i Pabolleta</b>, jurista de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques.</p> <p><b>Ana Maria Martínez Martínez</b>, alcaldessa de Rubí. Presidenta de l'Àmbit de Prevenció i Seguretat Pública i Protecció Civil de la Federació de Municipis de Catalunya.</p> <p><b>Emilio Ablanado Reyes</b>, subdelegat del Govern a Barcelona, en representació de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya.</p>
<b>Director del CAT112 (amb veu, sense vot)</b>	<p><b>Joan Delort i Menal</b>, director e.f. del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) (des del 28.7.2017; Resolució INT/1815/2017, de 25 de juliol – DOGC núm. 7422 de 28.7.2017).</p> <p><b>Federic Adan i Domènech</b>, director del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) (fins el 27.7.2017; Acord GOV/105/2017, de 25 de juliol – DOGC núm. 7421 de 27.7.2017).</p>
<b>Secretària</b>	<p><b>Marta Gordi i Aguilar</b>, advocada en cap de l'Assessoria Jurídica del Departament d'Interior.</p>



Pel que fa a la Comissió Executiva, el Consell Rector del CAT112 va acordar, en la 15a sessió ordinària de 28.12.2016, l'assumpció de les funcions de la Comissió Executiva de l'entitat en els períodes en què no hi hagués previstes reunions de dita comissió. Així mateix, es va acordar que la Comissió Executiva es reuniria en sessió ordinària, convocada pel president o presidenta, sempre que fos necessari, i en sessió extraordinària sempre que ho decidís el president o presidenta o que ho sol·licités una tercera part dels seus membres.





## 2.5. Les persones al CAT112

L'equip humà del CAT112 està format per treballadors propis del CAT112 i personal d'una empresa especialitzada en l'atenció telefònica a la qual el CAT112 subcontracta aquest servei.

El personal subcontractat que gestiona les trucades d'emergència desenvolupa la seva feina en les dues sales operatives del CAT112: la sala de la Zona Franca (l'Hospitalet de Llobregat) i la sala de Reus. El personal intern el componen 25 empleats, distribuïts entre la seu central i les dues sales operatives.

El servei es garanteix les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Disposa d'una estructura de gestors operatius que atenen les trucades d'emergència realitzades pels ciutadans, distribuïts en tres torns, matí, tarda i nit, que es dimensionen en funció de l'estacionalitat del servei amb una estructura superior de supervisió i coordinació a la sala, que garanteix la prestació correcta del servei amb una interlocució coordinada amb els responsables del servei del CAT112.



RESPONSABLES DEL SERVEI DEL CAT112



Empresa proveïdora del servei d'atenció de trucades



SALA ZONA FRANCA



SALA REUS

## **Prevenció de riscos laborals: seguretat i salut dels professionals del CAT112**

Per a l'any 2017, el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya i el Departament d'Interior acorden mantenir la vigència i prorrogar amb data 9 de gener de 2017 el conveni de col·laboració signat el 13 de novembre de 2015 per a la creació d'un Servei de Prevenció Mancomunat, adreçat a la Prevenció de Riscos Laborals.

L'objectiu de l'activitat formativa en matèria preventiva és aconseguir que el personal del CAT112 conegui els possibles riscos que hi pot haver tant en el seu lloc de treball com en el seu centre, que entengui què significa treballar de manera segura, que conegui com aconseguir-ho i n'adquireixi uns hàbits adients a l'entorn on es mou.

### *Vigilància de la salut col·lectiva*

La vigilància de la salut es fonamenta tant en la informació transmesa pel treballador, com en el conjunt d'actuacions sanitàries i en l'avaluació de riscos de l'empresa.

Els exàmens de salut laboral formen part de la vigilància de la salut, tal com estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i tenen per objecte la vigilància periòdica de l'estat de salut en funció dels riscos inherents al lloc de treball. La periodicitat de l'examen de salut del personal del CAT112 és triennal.

### *Simulacres d'emergència*

El 12 de desembre de 2017 es va dur a terme el quart simulacre d'emergència en el centre de treball del CAT112 de Reus. Tal com estableix el Decret 30/2015 sobre plans d'autoprotecció, l'objectiu del simulacre és posar a prova la part operativa del Pla d'autoprotecció (PAU) del centre, verificar i comprovar els recursos humans, els mitjans de protecció, l'avís i resposta del personal, les comunicacions internes i externes, i si s'han resolt les incidències detectades en l'anterior simulacre, en definitiva, la gestió de les emergències internes.

Aquest any, a diferència dels anys anteriors i per primera vegada, es va realitzar un simulacre de despatx, és a dir, sense mobilització de recursos. Es va simular l'actuació dels equips d'emergència davant un incendi a la zona d'habitacions de la planta baixa. Aquest escenari va comportar l'activació de l'equip de segona intervenció i el de primers auxilis que en els anteriors simulacres no havien actuat. L'exercici va tenir una durada de 26 minuts, des que es va activar amb una trucada des del 112 al Centre de Control fins que el cap d'emergències va donar el simulacre per acabat.

Gràcies a les aportacions del personal i dels equips d'emergència, així com de l'equip d'observadors, s'han pogut detectar diversos punts de millora que permetran optimitzar els protocols d'emergència previstos en el Pla d'autoprotecció de l'edifici.



## Pla de formació

El CAT112 continua aportant uns indicadors elevats de formació contínua que constaten el seu compromís en aquesta matèria.

### *Formació del personal intern del CAT112*

Dins del Pla de formació intern, l'any 2017 s'han realitzat 124 formacions, sumant un total de 344,5 hores presencials i 55 hores de formació en línia. La modalitat formativa més rellevant al CAT112 és la formació presencial, amb un 86% del total de la formació impartida el 2017.

Durant el 2017 s'han promogut diferents activitats encaminades a desenvolupar les habilitats i competències digitals 2.0 aplicades a l'entorn professional i s'han mantingut les activitats sobre la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic i les eines corporatives d'Administració electrònica, de cara a facilitar-ne la implantació. També s'han dut a terme diferents formacions a tota la plantilla en referència a la ISO 9001, la ISO 22301 i formació especialitzada en la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD).

**Formació personal intern:  
124 formacions impartides  
86% presencial**

### *Formació del personal subcontractat*

Pel que fa a la formació relativa als gestors de trucades, supervisors i coordinadors de sala, i amb la finalitat de garantir la millor qualitat del servei dia a dia, totes les noves incorporacions fan una formació inicial obligatòria de dues setmanes de durada, amb un total de 4.320 hores de formació inicial impartida durant el 2017. Aquesta formació l'imparteix personal tècnic en qualitat i formació de l'empresa adjudicatària, en col·laboració amb el personal intern del CAT112.

**Formació personal  
subcontractat:  
4.320 h formació inicial  
1.606 h formació contínua**

Paral·lelament, al llarg de l'any es porten a terme diferents accions formatives dins del Pla de formació contínua, que té com a objectiu l'actualització i millora de les competències professionals dels treballadors, relacionada amb el perfil competencial del seu lloc de treball. Aquesta formació treballa diferents aspectes relacionats amb l'operativa diària, com la gestió dels simulacres, la nova cartografia, la localització en espais rurals, les eines de comunicació, etc.

Durant el 2017 s'han impartit 1.606 hores dins del Pla de formació contínua.

## 2.6. Línies estratègiques de treball

Al Pla general de seguretat de Catalunya 2016-2019, s'hi estructuren les línies estratègiques de treball de l'any 2017 del CAT112, basades en el recull de les actuacions impulsades pel Govern de la Generalitat, per tal de garantir la seguretat de les persones (Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació dels sistema de seguretat pública de Catalunya).

### *Millora de l'accés i difusió del telèfon 112 com a telèfon únic d'emergències*

Després de la feina realitzada durant el 2016 en temes de senyalització dels punts de cobertura 112 i zones de muntanya (parcs naturals, senders, etc.), durant el 2017 el CAT112 ha anat un pas més enllà dins d'aquesta línia de treball, adaptant els seus procediments i sistemes per permetre l'accés a nous canals d'entrada de les peticions d'emergència com ara el sistema eCall, que, segons indica la directiva del Parlament Europeu (Reglament 2015/758) ha d'estar en funcionament a partir del 31 de març de 2018. L'eCall és un sistema incorporat als vehicles que genera de forma automàtica una trucada al 112 es cas d'accident, que també poden activar manualment els passatgers del vehicle.

### *Millora en el temps de resposta i gestió de les trucades*

L'objectiu principal del CAT112 és donar una resposta ràpida a les peticions urgents d'assistència al ciutadà, i en aquesta línia en els darrers anys s'han desenvolupat projectes de millora per atendre trucades de diferents col·lectius que, per les seves característiques, necessiten una atenció especial de les trucades d'urgència. Dins d'aquesta línia, a partir del mes de febrer de 2017, el telèfon d'emergències 112 de Catalunya atén les trucades en més de 50 idiomes i varietats dialectals, amb la incorporació d'un servei d'intèrprets en més de 45 idiomes, a part dels que ja s'atenien anteriorment, català, castellà, anglès, francès i alemany. Durant el 2017, també s'ha continuat treballant en el desenvolupament d'una aplicació específica per a víctimes de violència masclista i domèstica, amb la finalitat de millorar la rapidesa amb què s'activen els recursos policials davant les situacions de risc per a aquestes persones.

### *Millora de la qualitat*

Sense deixar de banda la millora contínua del servei, el CAT112 obté al desembre de 2017 la Recertificació del Sistema de Gestió en Continuitat de Negoci sota la norma ISO 22301:2012.

## 2.7. Els centres CAT112 i les visites

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya té la seu administrativa al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, a l'Eixample de Barcelona, però opera des de dos centres, situats a Barcelona i Reus, que centralitzen les trucades al telèfon d'emergències realitzades des de tot Catalunya.

L'existència de dos centres de treball interconnectats garanteix la continuïtat del servei en les circumstàncies més adverses, fins i tot de grans catàstrofes, ja que en cas de contingència tecnològica, operativa o de recursos humans qualsevol dels dos centres pot assumir el 100% de la gestió de les trucades dels ciutadans.

### El Centre 112 de Reus

El centre de Reus és un edifici eficient i sostenible, dissenyat i construït específicament sota els criteris operatius per donar la millor resposta a qualsevol emergència que es produeixi. S'ubica estratègicament per atendre amb rapidesa qualsevol emergència que es produeixi a les indústries petroquímiques i la central nuclear del Camp de Tarragona.

El centre CAT112 de Reus ofereix la possibilitat de fer-hi visites guiades a qualsevol entitat pública o privada, col·legi, agrupació, organisme o empresa, tant nacional com estrangera, per tal de donar a conèixer el sistema català de gestió de les emergències.

Durant el 2017 s'han fet un total de 66 visites al centre CAT112 de Reus de diferents col·lectius públics i privats.

Distribució de les visites al Centre 112 Reus	Quantitat
Centres educatius	22
Centres formatius	18
Visites institucionals	13
Altres col·lectius	13
<b>Total</b>	<b>66</b>



Les 13 visites de caire institucional són les següents:

Visites Centre 112 Reus	Data
PG-ME de proximitat i membres de la Diputació de Girona i Mossos d'Esquadra	30/01/2017
Consolat britànic	01/02/2017
Visita dels còsols honoraris amb seu a Catalunya	09/02/2017
Presidenta del Parlament de Catalunya, Sra. Carme Forcadell	03/03/2017
Delegat del Govern de Girona, Sr. Eudald Casadesús i Barceló, i el director dels Serveis Territorials de Girona, Sr. Albert Ballesta i Tura	23/03/2017
Visita del delegat del Govern de Girona i el director dels Serveis Territorials de Girona	23/03/2017
Ajuntament de la Selva del Camp - Curs de formació ocupacional per a persones aturades	26/04/2017
Reunió del conseller amb el rector de la URV	24/05/2017
Visita del Consell Comarcal del Gironès i la Selva	07/09/2017
Medcura - Suècia	29/09/2017
Grup de directius del Máster en Gestión Pública d'ESAN-Perú	05/10/2017
Estudiants de la Policia d'Alemanya	06/10/2017
Visita representants d'Istanbul 112 Emergency Call Center	20/12/2017

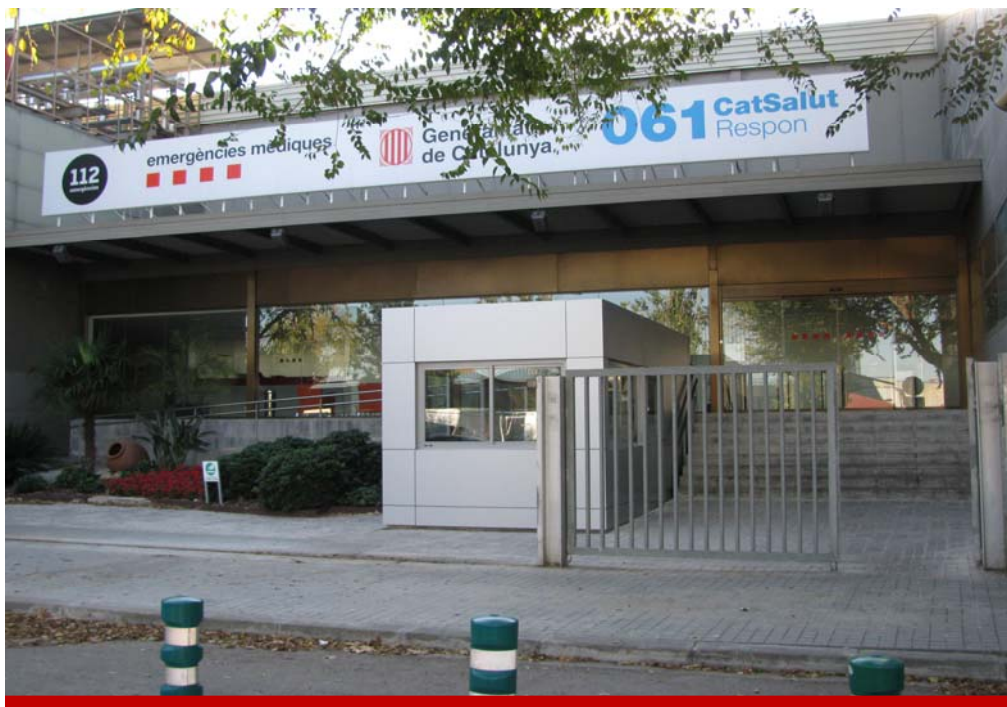




### El Centre 112 de la Zona Franca

El centre de la Zona Franca a Barcelona és actiu des del 2008 i atén aproximadament la meitat de les trucades al telèfon 112 de tot el territori. La sala és en un edifici on també hi ha el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM).

Sota demanda, també es poden fer visites a aquest Centre 112. Aquest any s'hi han fet 9 visites, 7 de centres formatius i 2 d'altres col·lectius.





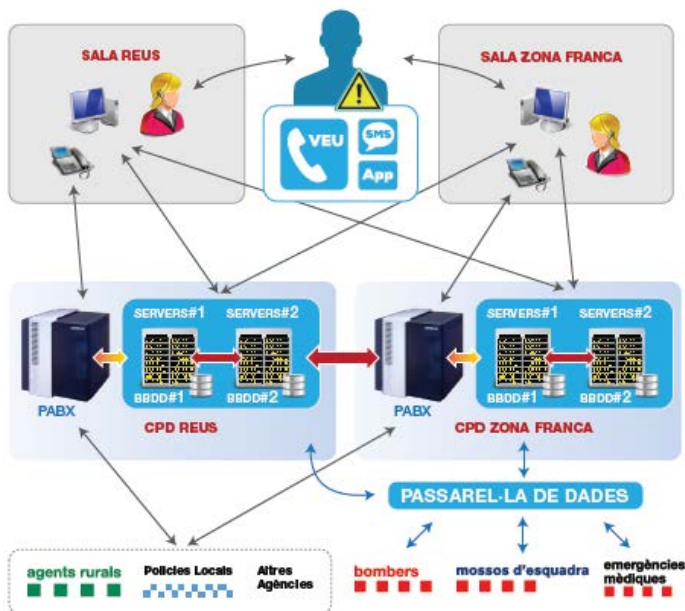
### 3. Plataforma tecnològica

Els dos centres del CAT112 són centres redundants tecnològicament.

Cada un té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el 100% de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment. És per això que els sistemes estan configurats en alta disponibilitat. Durant l'any 2017 s'ha dut a terme una millora important en els sistemes tecnològics del CAT112. S'ha renovat totalment el parc de servidors del Centre 112 de Reus i s'han modernitzat els sistemes de telefonia a l'última versió de fabricant.

Així mateix, s'ha actualitzat el sistema de gravació, el qual, a partir d'ara, incorpora noves funcionalitats que milloren el servei des del punt de vista de seguretat de dades, de rendiment i fiabilitat, tot mantenint l'alta disponibilitat que requereix un centre d'emergències.

La renovació dels equipaments tecnològics s'ha fet d'acord amb les recomanacions del sistema de gestió de continuïtat basat en la norma ISO 22301 implantat al CAT112 des de l'any 2014, alineant els objectius estratègics de continuïtat que busquen millorar la disponibilitat del servei amb les necessitats tècniques pròpies del servei.



## 4. Informació econòmica

La gestió econòmica del CAT112 té com a objectiu primordial garantir el recursos necessaris perquè cap emergència quedi desatesa.

Tanmateix, la gestió econòmica del CAT112 ha desenvolupat la seva línia d'actuació per avançar cap a una administració més responsable, eficaç i eficient dels recursos, tant des del punt de vista econòmic i financer com social.

Durant el 2017, a partir de la implementació d'un Pla estratègic del CAT112, s'han potenciat els principals eixos estratègics que han portat a la consecució dels objectius econòmics.

El Pla econòmic i financer 2017 segueix tenint com a objectiu continuar amb l'estabilitat pressupostària dels anys anteriors, plantejant de mantenir l'estalvi brut. El 2017 s'han mantingut les mesures de contenció de la despesa fixades el 2011.

Des del punt de vista pressupostari, el pressupost aprovat al CAT112 per a l'any 2017 ha estat de 10.151.331,71 euros, cosa que implica un augment de despesa respecte de l'any 2016, pressupost prorrogat de l'any 2015, d'1.029.909,78 euros.

Sobre el pressupost final i després de les modificacions fetes, s'han executat despeses per import de 9.101.903,05 euros i hi ha hagut uns ingressos per valor de 10.192.092,73 euros; el resultat final dona un romanent pressupostari positiu d'1.090.189,68 euros.

Això ha representat un estalvi total de recursos públics xifrat en 1.090.623,15 euros, el que suposa un estalvi del 10,70% respecte del pressupost final de l'any 2017.

Durant el temps que la nostra entitat està activa, ha tingut una clara voluntat de contenció i control de la despesa dins els pressupostos aprovats per la Generalitat de Catalunya en aquest període; la reducció de despesa acumulada es del 3,90 %.



#### 4.1 Evolució de les ràtios d'estats financers

Pel que fa a la situació patrimonial de l'entitat, així com de l'estructura del balanç i l'evolució d'algunes partides del balanç i dels comptes de pèrdues i guanys, es presenten les ràtios següents:

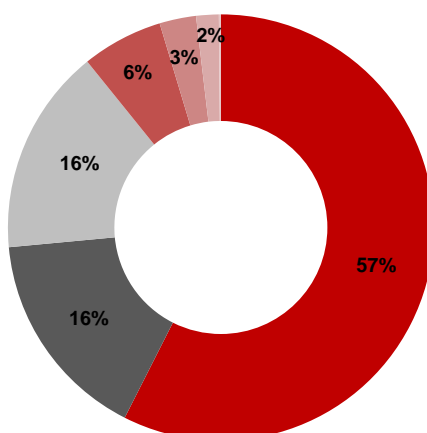
ESTAT FINANCER				
Ràtios	Exercici 2014	Exercici 2015	Exercici 2016	Exercici 2017
<b>Fons de maniobra:</b> Actiu circulant - Passiu circulant	(92.096,12)	(60.118,07)	(60.118,07)	(586.313,07)
<b>Capitalització:</b> Patrimoni net / Total passiu	5,98%	5,50%	4,53%	9,06%
<b>Endeutament:</b> Deutes (llarg i curt termini) / Total passiu	81,09%	92,56%	89,25%	55,73%
<b>Solvència:</b> Actiu circulant / Exigible a curt termini	0,98	0,99	0,98	0,84
<b>Cobertura subvencions:</b> Ingressos per subvencions / Despeses d'explotació	115,39%	100,34%	101,60%	111,50%
<b>Despeses de personal / Despeses d'explotació</b>	18,51%	17,61%	16,35%	15,96%
<b>Despeses de personal / Plantilla mitjana</b>	52.463,22	53.894,08	54.126,10	55.446,94
<b>Cobertura immobilitzat:</b> Recursos permanents / Immobilitzat net	0,76	0,82	0,75	1,05
<b>Amortitzacions / Despeses d'explotació</b>	0,54%	1,25%	1,23%	1,24%
<b>Amortitzacions / Immobilitzat brut</b>	6,52%	15,21%	14,89%	12,82%
<b>Reposició:</b> Inversions / Amortitzacions	7,74	0,42	0,18	1,40

## 4.2 Compte de resultats

Compte de resultats de l'any 2017				
Resultat corrent (ordinari)	2014	2015	2016	2017
(+) Ingressos corrents	8.907.668,47 €	8.441.590,34 €	8.744.691,32 €	9.995.067,32 €
(-) Despeses corrents	7.778.853,81 €	8.393.843,50 €	8.607.872,19 €	8.945.691,80 €
(=) Estalvi brut	1.128.814,66 €	47.746,84 €	136.819,13 €	1.049.375,52 €
% estalvi brut / Ingressos corrents	12,67%	0,57%	1,56%	10,50%
Resultats de capital	2014	2015	2016	2017
(+) Ingressos de capital	83.400,00 €	35.000,00 €	35.000,00 €	197.000,00 €
(-) Despeses de capital	324.128,78 €	44.338,31 €	19.513,24 €	156.148,05 €
(=) Superàvit/dèficit de capital	-240.728,78 €	-9.338,31 €	15.486,76 €	40.851,95 €
RESULTAT ANUAL - Capacitat/Necessitat de finançament (CNF)				
Resultat corrent + Resultat de capital	888.085,88 €	38.408,53 €	152.305,89 €	1.090.227,47 €
Fonts de finançament de la CNF	2014	2015	2016	2017
(+) Ingressos de capital financers	1.044,37 €	952,79 €	510,13 €	25,41 €
(-) Despeses de capital financers	63,59 €	0,00 €	582,24 €	63,20 €
(=) Operacions financeres netes	980,78 €	952,79 €	-72,11 €	-37,79 €
RESULTAT ANUAL	889.066,66 €	39.361,32 €	152.233,78 €	1.090.189,68 €
RESULTAT ACUMULAT (incorpora resultats d'anys anteriors i d'operacions financeres (Excés/Defecte cobertura CNF (base 2009))	1.249.686,66 €	1.289.047,98 €	1.441.281,76 €	2.531.471,44 €
RESULTAT COMPTABLE	641.462,13 €	12.615,52 €	-39.987,44 €	-37.971,85 €
Endeutament	2014	2015	2016	2017
Deute a 31/12	4.023.627,09 €	4.502.549,93 €	3.574.477,04 €	1.845.185,24 €
% Deute s/Ingressos corrents	48,70%	53,68%	41,03%	18,53%

## 4.3 Estructura de la despesa

- Externalització servei
- Tecnologia
- Personal
- Bens i serveis corrents
- Comunicacions mitjançant serveis de veu i dades
- Inversions
- Resta despeses



## 5. Dades de l'activitat

L'activitat operativa del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya és la base del servei i es desenvolupa principalment a les sales operatives del CAT112 (Barcelona i Reus).

Conceptes bàsics relacionats amb l'activitat operativa:



### **Trucades ateses**

És el volum de les trucades que són ateses pels operadors del servei del 112.



### **Carta de trucada**

És el registre que mostra les dades bàsiques de l'incident relacionat amb una trucada.



### **Expedient**

És la gestió de la incidència; una o diverses cartes de trucada poden fer referència a un mateix cas, un mateix expedient.



### **Despatx**

Són els incidents reportats a cada organisme. Un expedient pot derivar en despatxos a diferents organismes.

Segons la tipologia, les cartes de trucada poden ser:



### **Operatives**

Són les trucades gestionades pel 112 que són una emergència real i generen una activació dels cossos d'emergència.



### **No operatives**

Són les trucades que, per la seva naturalesa, no s'han de gestionar des del 112, perquè no són trucades d'emergència, així com les trucades de broma i les buides, que són aquelles que a l'hora d'atendre-les no hi ha resposta, per errors tècnics, marcacions errònies, etc.



### **Informatives**

Són trucades ateses que demanen informació referent a un incident.



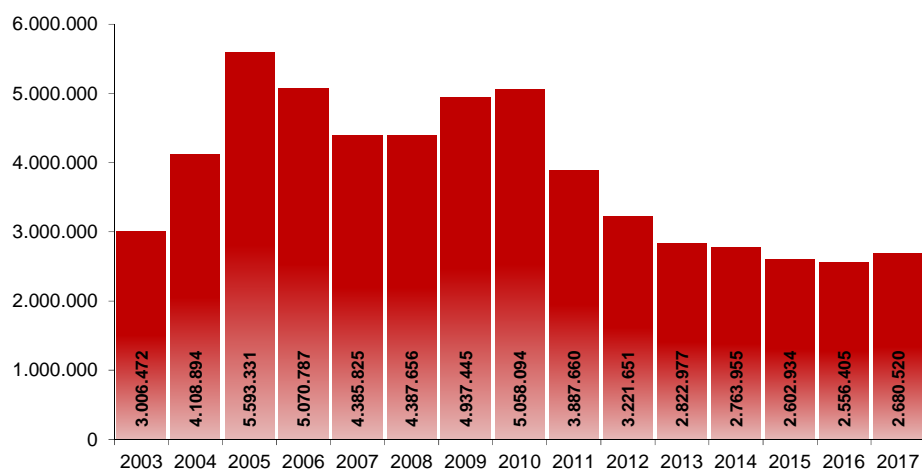
### **Suport**

Petició de comunicació amb diferents cossos d'emergència.

## 5.1 Evolució anual de les trucades ateses

Durant el 2017, s'han atès **2.680.520 trucades**.

Per primer cop des del 2011, es produeix un increment en les trucades ateses al 112, el que suposa un 5% més respecte al 2016. Aquest increment ve donat per un augment del 9,7% de les trucades operatives i una reducció menor respecte dels anys anteriors de les trucades no operatives, un 4,2%.



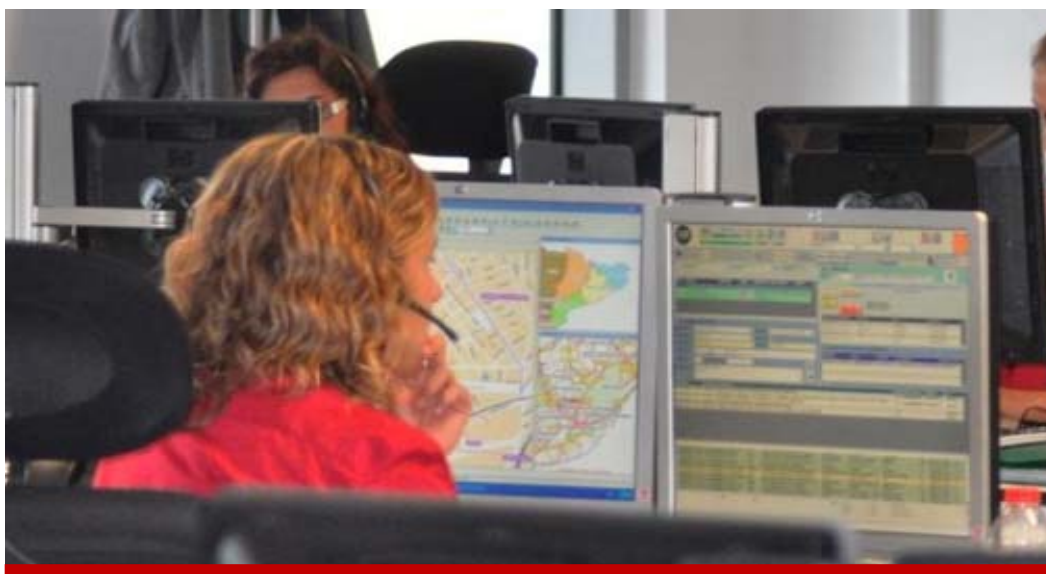
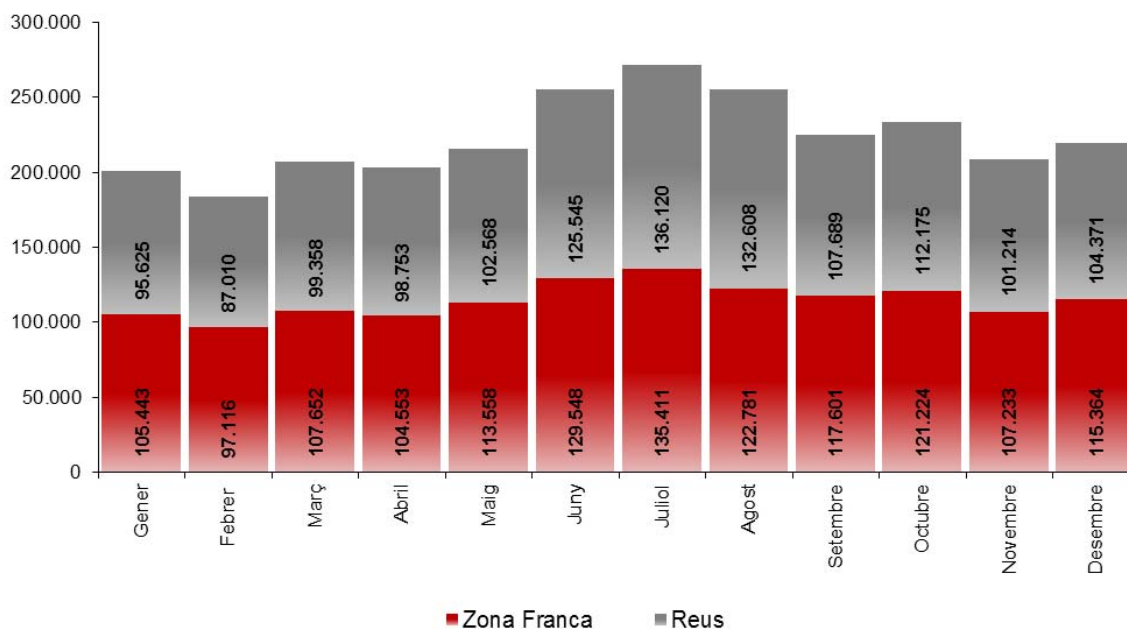
## 5.2 Trucades ateses per mes i centre

Les trucades ateses durant el 2017 es distribueixen entre els dos centres del CAT112 sempre intentant mantenir la proporcionalitat entre sales:

Trucades ateses	Zona Franca	% trucades	Reus	% trucades	Total
<b>Gener</b>	105.443	52,44%	95.625	47,56%	<b>201.068</b>
<b>Febrer</b>	97.116	52,74%	87.010	47,26%	<b>184.126</b>
<b>Març</b>	107.652	52,00%	99.358	48,00%	<b>207.010</b>
<b>Abril</b>	104.553	51,43%	98.753	48,57%	<b>203.306</b>
<b>Maig</b>	113.558	52,54%	102.568	47,46%	<b>216.126</b>
<b>Juny</b>	129.548	50,78%	125.545	49,22%	<b>255.093</b>
<b>Juliol</b>	135.411	49,87%	136.120	50,13%	<b>271.531</b>
<b>Agost</b>	122.781	48,08%	132.608	51,92%	<b>255.389</b>
<b>Setembre</b>	117.601	52,20%	107.689	47,80%	<b>225.290</b>
<b>Octubre</b>	121.224	51,94%	112.175	48,06%	<b>233.399</b>
<b>Novembre</b>	107.233	51,44%	101.214	48,56%	<b>208.447</b>
<b>Desembre</b>	115.364	52,50%	104.371	47,50%	<b>219.735</b>
<b>Total</b>	<b>1.377.484</b>	<b>51,50%</b>	<b>1.303.036</b>	<b>48,50%</b>	<b>2.680.520</b>

Els mesos de juliol i agost, que són els que corresponen al període estival, són any rere any els mesos de més activitat operativa.

L'evolució mensual de les trucades ateses es reflecteix en el gràfic següent:

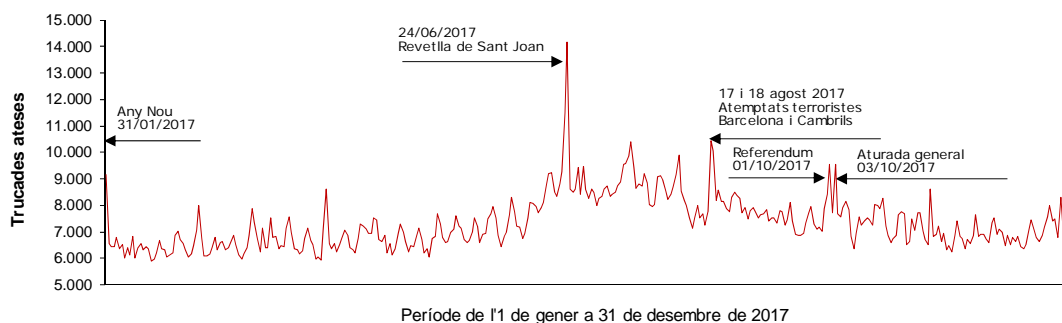




### 5.3 Distribució diària del volum de trucades anual

Durant la revetlla de Sant Joan, la matinada del 23 al 24 de juny, es van atendre **més de 14.000 trucades**, i gairebé unes **7.400 la nit de Cap d'Any** (31 de desembre).

En el següent gràfic es reflecteix aquesta activitat:



Durant aquest 2017 també s'han produït diferents episodis de vent i pluges molt rellevants i de gran impacte en l'operativa diària.

- Del 5 al 7 de febrer - Temporal de fred intens
- Del 24 al 26 de març – Activació INUNCAT per pluges fortes
- Del 27 al 29 de desembre – Temporal de ventades

Malauradament, durant el 2017 també es van produir dos episodis molts greus que van provocar un de gran volum de trucades:

- El atemptats terroristes de Barcelona, del 17 i 18 d'agost, amb més de 10.000 trucades rebudes a sala.
- L'episodi provocat per la situació política a Catalunya, els dies 1 i 3 d'octubre, amb més de 9.500 trucades.

## La gestió a les sales del 112 dels atemptats de Barcelona i Cambrils

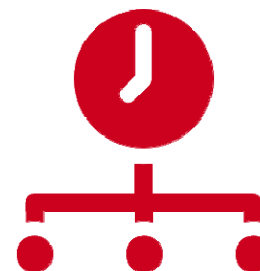
Els dies 17 i 18 d'agost, Barcelona i Cambrils (Tarragona) van patir dos atemptats terroristes que van posar a prova els serveis d'emergència de Catalunya.

El 17 d'agost a les 16.55 hores, el telèfon d'emergències 112 rep més de 50 trucades per informar que una furgoneta està circulant per la vorera de les Rambles de Barcelona i està atropellant els vianants. Tot i l'alerta que es genera a les sales del 112, des de la primera trucada es realitzen els avisos corresponents a tots els cossos d'emergència, Mossos d'Esquadra, Bombers, Guàrdia Urbana, Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) i CECAT (Centre d'Emergències de Catalunya). També es posa en marxa el protocol intern d'avisos a totes les parts implicades, incloent-hi el responsable de premsa del 112.



En els minuts posteriors a la primera trucada, es porten a terme les mesures següents:

- S'estableix una coordinació operativa amb la Sala Central de Comandament dels Mossos d'Esquadra i el CECAT per anar actualitzant la informació de l'atemptat al minut, establir la informació a facilitar a la ciutadania sobre les mesures de protecció que han de prendre i establir un número de telèfon específic per a les trucades de ciutadans que hagin pogut veure algun dels sospitosos de l'atemptat.
- Es genera una locució per telèfon per informar els ciutadans al més ràpidament possible i per facilitar que les línies del 112 es mantinguin sempre disponibles.
- S'activen gestors de trucada del 112 per reforçar el dimensionament del servei.

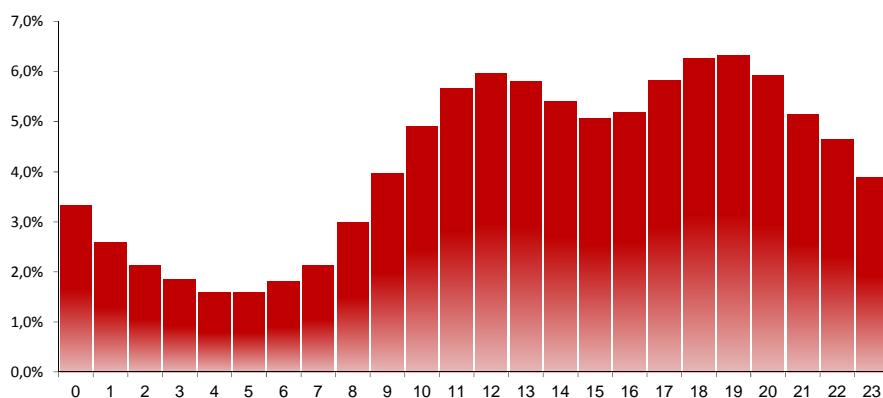


Quan encara s'estava gestionant l'emergència patida a Barcelona, a les 01.02 hores ja del dia 18 d'agost, es comencen a rebre trucades des de Cambrils, on diversos testimonis indiquen que un cotxe està atropellant gent i s'escolten diversos sorolls de trets d'armes de foc. De seguida es tornen a gestionar els avisos corresponents a tots els cossos operatius: Mossos d'Esquadra, Policia Local de Cambrils, SEM, Bombers, a més de tots els avisos interns.

Finalment, per aquests fatídics episodis que van sacsejar les ciutats de Barcelona i Cambrils, es van rebre un total de **3.849 trucades**, 3.266 per l'atemptat de Barcelona i 583 pel de Cambrils, una activitat en trucades que supera àmpliament les habituals a les dates, però que el CAT112 va saber gestionar amb la màxima professionalitat i rapidesa, en col·laboració amb tots els cossos d'emergència implicats.

### 5.4 Trucades ateses per franja horària

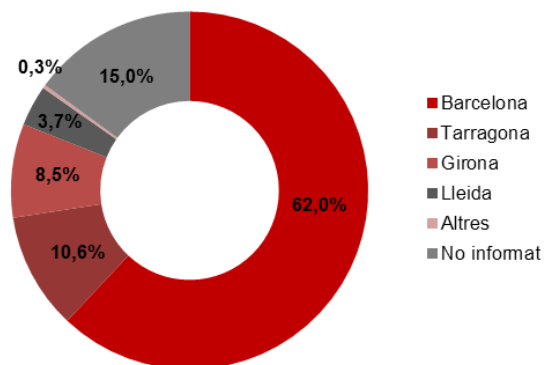
Com és habitual, les franges de més activitat són les que comprenen l'horari de les **18 a les 20 hores**, seguides de les franges que van de les 11 a les 13 hores.



### 5.5 Trucades operatives per procedència geogràfica

Segons la localització de l'incident, les cartes de trucades operatives (les trucades gestionades pel 112 que són una emergència real i generen una activació dels cossos d'emergència i seguretat) es distribueixen de la manera següent:

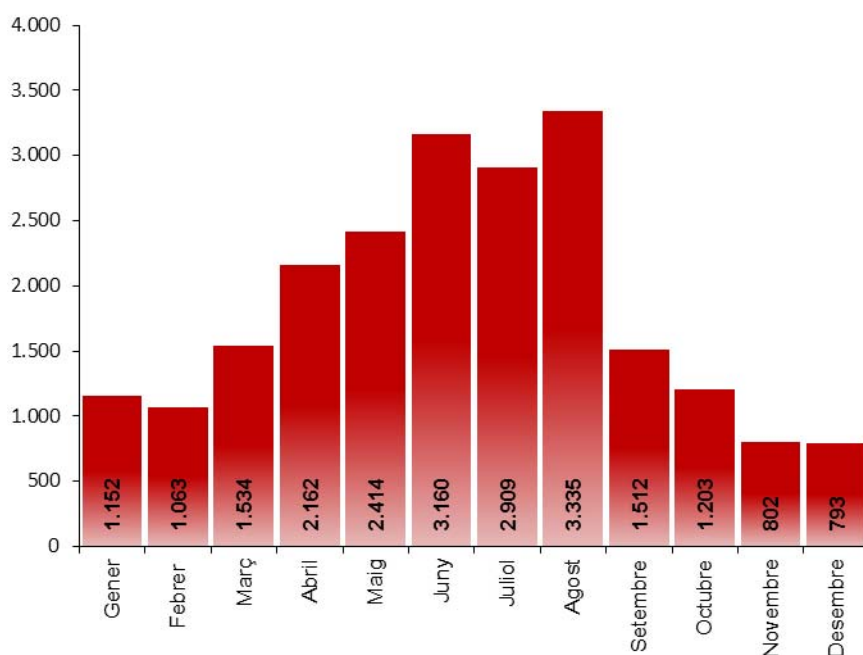
Província	Cartes de trucada	%
Barcelona	996.699	62,0%
Tarragona	169.656	10,6%
Girona	136.296	8,5%
Lleida	59.084	3,7%
Altres	5.030	0,3%
No informat	240.829	15,0%
<b>Total</b>	<b>1.607.594</b>	<b>100,0%</b>



## 5.6 Trucades gestionades en idiomes

A partir del mes de febrer 2017, el telèfon d'emergències 112 de Catalunya atén les trucades en més de 50 idiomes i varietats dialectals, després d'incorporar al catàleg de serveis l'atenció telefònica mitjançant un intèrpret, en més de 45 idiomes a banda del català, castellà, anglès, francès i alemany, idiomes en els quals ja s'atenia.

Durant el 2017 es van gestionar **22.039 trucades en idiomes**. A la distribució mensual es pot apreciar que juliol i agost, coincidint amb l'època de l'any en què hi ha més turistes a Catalunya, són els mesos de més activitat de trucades en idiomes no oficials. Els mesos d'estiu són els que més trucades generen, especialment l'agost, que significa el 15% de les trucades de l'any en idiomes diferents del català i castellà.



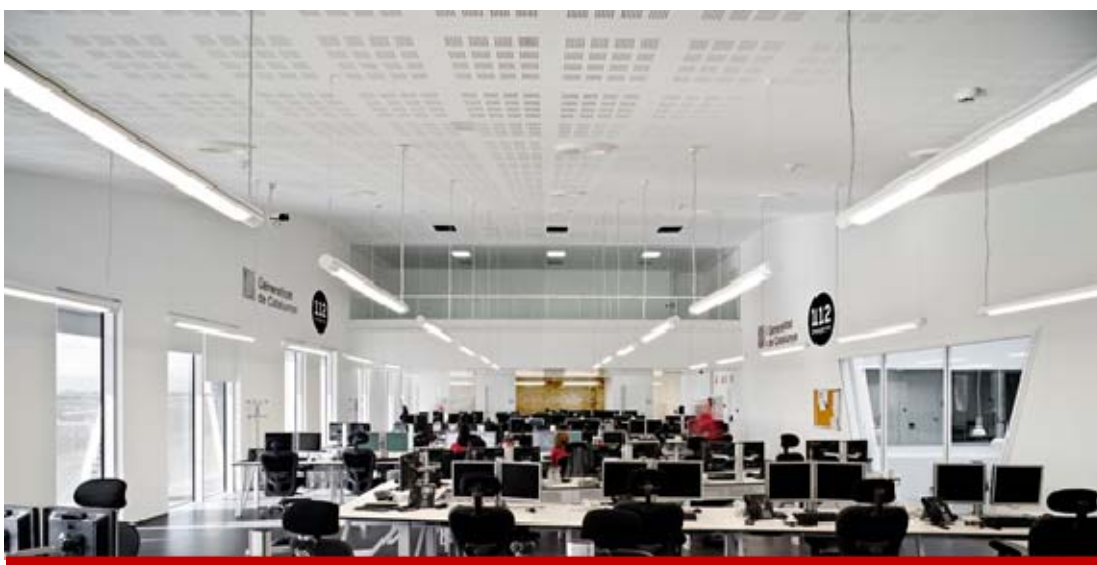
### 5.7 Volum de cartes de trucada operatives i no operatives

La carta de trucada és el registre on l'operador del CAT112 introdueix la informació de l'incident. Mostra les dades bàsiques d'una trucada i representa un identificador únic.

Tipus de trucada	Cartes de trucada	%
Operatives	1.607.594	59,7%
No operatives	834.033	31,0%
Informatives	241.516	9,0%
Suport Operatiu	7.757	0,3%
Taxi	106	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.691.006</b>	<b>100,0%</b>

La diferència entre el total de cartes de trucada, 2.691.006, i el total de trucades ateses, 2.680.520, mencionades a l'apartat 5.1, és a conseqüència que hi ha un volum de cartes de trucada que es gestionen manualment des de les sales 112, l'origen de les quals no ha estat una trucada al telèfon 112.

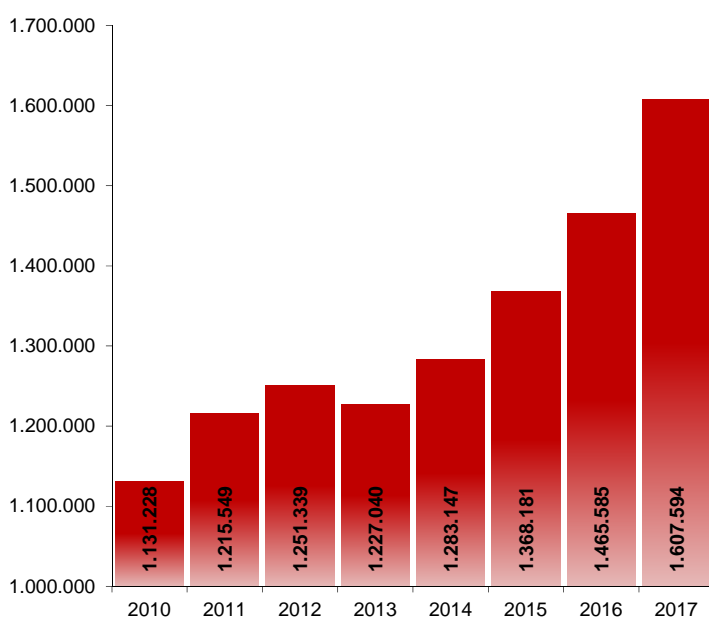
Durant el 2017 es manté la reducció de les trucades no operatives, tot i que en menor mesura que els anys anteriors, i també es manté la tendència constant a l'alça en les trucades operatives respecte d'anys anteriors (+9,7%).



## 5.8 Evolució i classificació de les trucades operatives

Les emergències reals que generen un avís als cossos operatius són les denominades 'trucades operatives'. Des del 2015 aquestes trucades s'han anat incrementant de manera constant, amb un augment més notable al 2017 respecte de l'any anterior, **un 9,7% més de trucades**.

Aquesta tendència a l'alça es generalitza a totes les tipologies de trucades, assistència sanitària, trànsit, etc.).



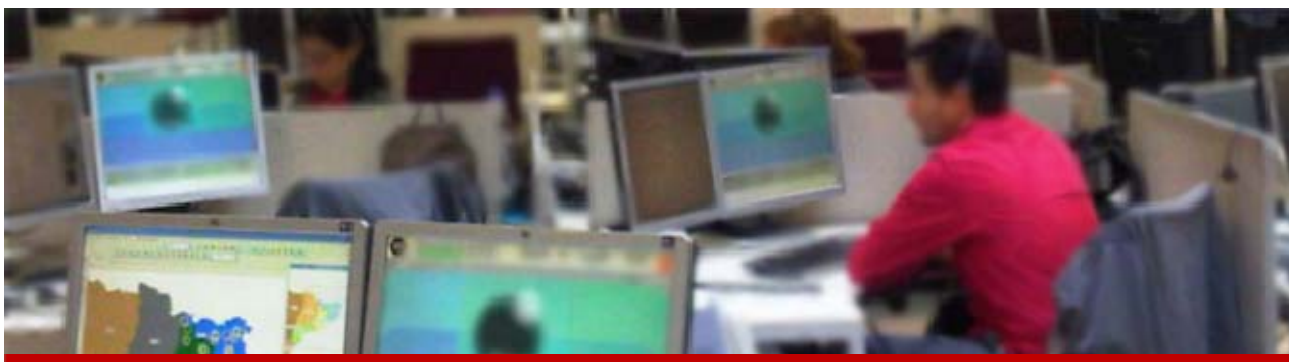
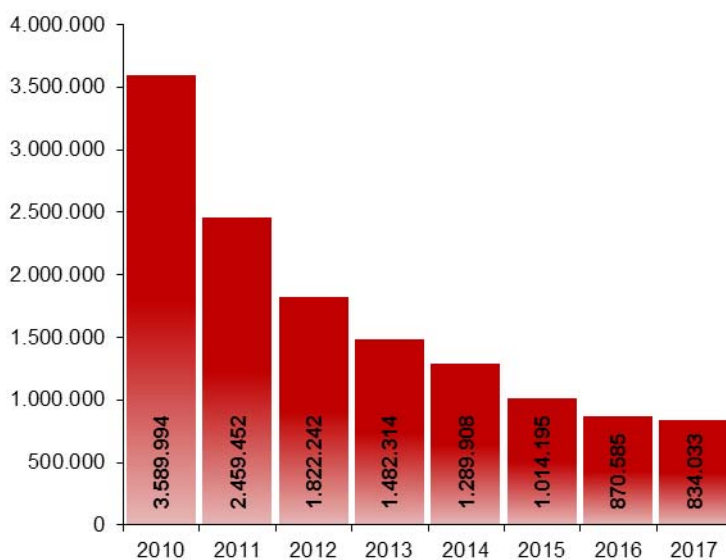
Les diferents tipologies establertes de les cartes de trucada es distribueixen de la manera següent:

Tipus incident	Cartes de Trucada	%
Seguretat	554.775	34,51%
Assistència sanitària	480.818	29,91%
Trànsit	244.393	15,20%
Incidència	198.519	12,35%
Incendi	93.077	5,79%
Accident	10.776	0,67%
Fuita	9.932	0,62%
Traspàs a altres 112	6.058	0,38%
Meteorologia	5.162	0,32%
Medi Ambient	4.079	0,25%
Altres	5	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.607.594</b>	<b>100,00%</b>

### 5.9 Evolució de les trucades no operatives

Les trucades de broma, trucades buides o aquelles que a l'hora d'atendre-les no hi ha resposta, per errors tècnics, marcacions errònies, etc., són les denominades 'trucades no operatives', que no són considerades trucades d'emergència.

Amb les mesures de reducció d'aquestes trucades iniciades al 2011, s'ha aconseguit reduir més de 2,7 milions de trucades des del 2010 fins al 2017, la qual cosa suposa pràcticament un **77% menys de trucades no operatives**.





### 5.10 Despatxos enviats (desglossat per organisme o cos operatiu)

El **despatx** és l'incident que es traspasa a cada organisme o cos operatiu. Un expedient pot derivar en despatxos a diferents organismes o cossos operatius (emergències mèdiques, policies, bombers, etc.).

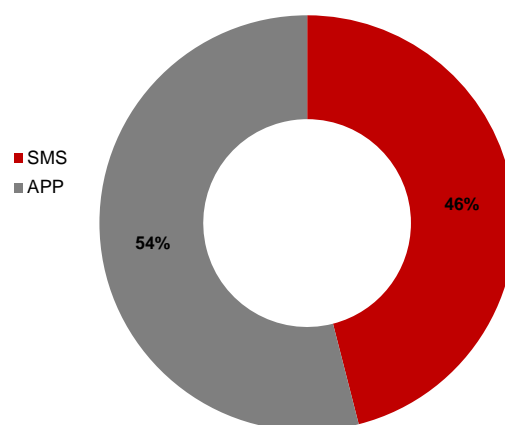
Organisme	Quantitat	%
Mossos d'Esquadra - Seguretat Ciutadana	761.766	41,40%
Sistema d'Emergències Mèdiques	500.497	27,84%
Policies locals	171.211	9,25%
Mossos d'Esquadra - Trànsit	91.270	4,95%
Bombers de la Generalitat	88.668	4,72%
Guàrdia Urbana de Barcelona	77.014	4,04%
Protecció Civil	74.211	3,75%
Cos d'Agents Rurals	42.569	2,46%
Bombers de Barcelona	24.334	1,31%
Centre 112 de fora de Catalunya	5.460	0,31%
Altres	2.896	0,14%
<b>Total</b>	<b>1.839.896</b>	<b>100,00%</b>

### 5.11 Avisos procedents dels sistemes per a persones amb discapacitat auditiva

El CAT112 disposa de tres canals d'entrada per rebre avisos d'emergència de persones amb discapacitat auditiva: SMS, app i fax.

Durant el 2017 s'han rebut **50 avisos** des d'aquests canals d'entrada. El 54% d'aquests avisos han entrat des de l'app que el CAT112 va posar en marxa al 2013 per a persones amb discapacitat auditiva. La resta d'avisos, el 46%, s'han rebut per SMS.

Mitjançant el fax habilitat a aquest efecte, no s'ha rebut cap petició d'emergència, però tot i això es manté actiu per tal de poder donar més cobertura a les persones integrants d'aquest col·lectiu.



## 6. Millores i projectes

### 6.1 ISO 9001 de gestió de la qualitat

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya perquè els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència. En aquest context, i ateses les característiques de l'activitat, que condueixen a requerir la satisfacció completa del ciutadà i la seguretat en la qualitat del servei, el CAT112 va considerar necessari disposar d'un sistema de qualitat certificat.

Per això, d'acord amb aquest compromís amb la millora i la qualitat, el 13 de febrer de 2017 obté la **Certificació ISO 9001:2015** del sistema de gestió de la qualitat en la gestió de les trucades d'emergència 112, acreditada per TÜV Rheinland.

Després d'un intens procés, iniciat el 2016, amb la participació i implicació de tot l'equip, l'obtenció d'aquesta certificació ha suposat la consolidació del sistema de gestió de qualitat en aquest servei.

La norma ISO 9001:2015 és una norma internacional de gestió de la qualitat que permet establir un sistema de gestió i control dels processos basat en la millora contínua de la qualitat.

La norma ISO 9001 de sistemes de gestió de la qualitat proporciona la infraestructura, els procediments, els processos i els recursos necessaris per ajudar les organitzacions a controlar i millorar el seu rendiment i conduir cap a l'eficiència del servei al client i l'excel·lència en el producte o servei, incorporant l'enfocament basat en riscos i fomentant la participació i implicació de la Direcció en els sistemes de gestió de la qualitat.

La certificació ISO 9001:2015 garanteix que tota l'organització del CAT112 treballa d'acord amb els criteris de qualitat establerts per aquesta norma de reconeixement internacional.



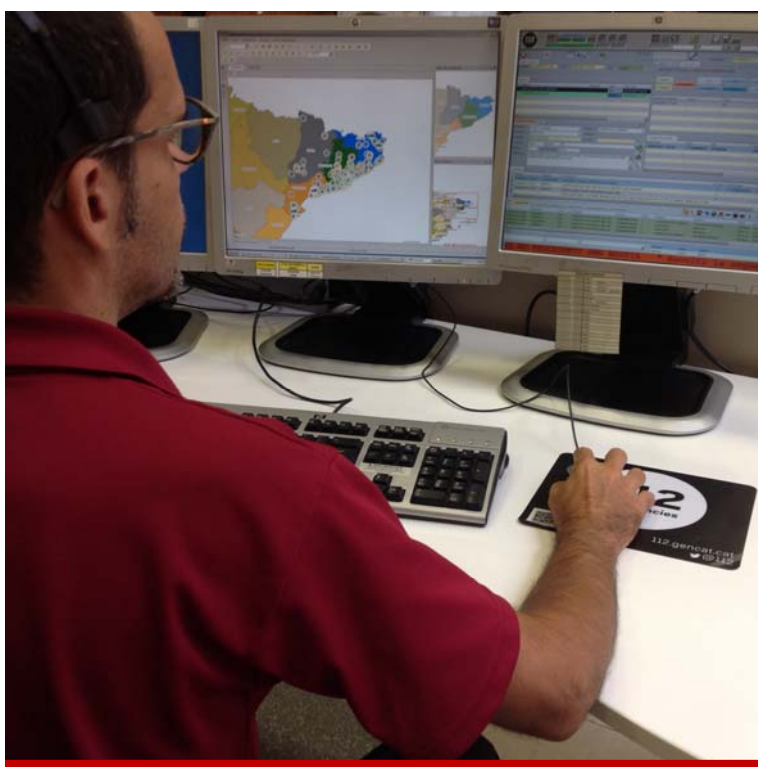
### Atenció telefònica en més de 50 idiomes

A partir del mes de febrer de 2017, el telèfon d'emergències 112 de Catalunya atén les trucades en més de 50 idiomes i varietats dialectals, després d'incorporar al catàleg de serveis l'atenció telefònica mitjançant un intèrpret, en més de 45 idiomes a banda del català, castellà, anglès, francès i alemany.

El CAT112 incorpora un sistema que permet que, quan hi hagi alguna trucada d'un idioma que no siguin els cinc habituals, i sigui una de les 45 noves llengües, es posarà la trucada a tres bandes, en les quals parlarà l'operador del 112, la persona que truca al 112 i un intèrpret d'una empresa externa que traduirà el que ambdós expliquin. Aquests intèrprets no estaran físicament al CAT112, sinó que participaran en les trucades per via telefònica. L'intèrpret participarà en la conversa de forma immediata i el sistema garanteix la confidencialitat i la disponibilitat 24 hores al dia els 365 dies de l'any, i no tindrà cap cost per a la persona que truca.

El nou servei garanteix, a més, l'atenció per part del CAT112 als ciutadans en totes les llengües oficials de l'Estat: català, castellà, eusquera i gallec. Com a destinació turística de primer ordre mundial, el CAT112 atén cada any més trucades en idiomes diferents del català o castellà. El 2017, doncs, es van gestionar 22.468 trucades en idiomes.

Els mesos d'estiu són els que més trucades generen, especialment l'agost, que significa el 15% de les trucades de l'any en idiomes diferents del català i castellà.



## 6.2 Ajuda a les víctimes de violència masclista

Durant el 2017, s'ha treballat en el desenvolupament de l'aplicació per a telèfons mòbils específica per a víctimes de violència masclista i domèstica per facilitar el contacte de les víctimes amb els Mossos d'Esquadra i, en general, amb el sistema d'emergències, per fer més ràpid i fàcil l'avís al telèfon d'emergències 112 de Catalunya.

Aquesta aplicació, pionera a l'Estat, estarà vinculada a les bases de dades policials de víctimes de violència masclista i del CAT112, respectant en tot moment la garantia de confidencialitat i protecció de dades. Fruit de la col·laboració del CAT112 amb Telefónica, desenvolupadora de l'aplicació, i també amb la contribució de la Direcció General de la Policia, de la Direcció General d'Administració de Seguretat i del Gabinet Tècnic del Departament d'Interior, durant aquest 2017 s'han fet canvis en la plataforma tecnològica del 112 per tal de poder implementar la nova aplicació per millorar l'atenció a les víctimes de violència de gènere.

Aquesta nova app, que és una versió de l'existent amb geolocalització My112, les feines portades a terme durant el 2017, a partir de diferents modificacions d'aquesta, són les següents:

- Incorporació de consells específics de comportament per a les víctimes: explica com actuar en el dia a dia i com fer-ho en cas de sentir-se amenaçada o davant d'una emergència, entre d'altres.
- Inclusió de missatges per a "persones properes" en cas d'emergència: els usuaris podran definir una sèrie de contactes que rebran un missatge d'avís de manera automàtica quan l'alertant realitzi una trucada als serveis d'emergència.
- Quan una víctima inclosa en el programa VIDO truca al 112, el sistema identifica la trucada just al moment d'arribar al centre d'emergències i alerta al gestor del 112 **abans de despenjar el telèfon** que es tracta d'una possible trucada de violència de gènere. Així mateix, el gestor del 112 disposa a l'instant de les dades de la víctima, que li serviran per poder donar una resposta més ràpida a l'emergència.
- A més, s'ha creat una passarel·la de dades entre el Cos de Mossos d'Esquadra (CME) i el CAT112: s'ha desenvolupat una passarel·la telemàtica entre les dues agències d'emergència que permet l'enviament de dades de les víctimes registrades en el projecte del CME cap al 112.



### 6.3 Millora cartogràfica

Durant aquest últim any, s'ha continuat amb la tasca d'actualització de la informació cartogràfica per millorar el procés de localització de l'emergència. S'ha fet especial èmfasi a reforçar la col·laboració amb entitats generadores de cartografia, la qual cosa permet al CAT112, per una banda, definir requeriments d'acord amb les necessitats del servei d'emergències, i, per l'altra, establir protocols per a la comunicació i resolució d'incidències. En aquest sentit, i amb l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (ICGC), s'ha millorat la línia de col·laboració establerta l'any 2016, que ens ha permès les millores següents:

- Integrar la base de dades de carrers i adreces de tot el territori de Catalunya per actualitzar el model de dades del carrer utilitzat en la geocodificació d'adreces postals.
- Definir un protocol per a la comunicació i resolució d'incidències identificades pels gestors del 112 a partir de trucades dels ciutadans al servei d'emergències. El protocol preveu també la resposta i, per tant, la resolució aplicada a cadascuna.
- Obtenir actualitzacions de la mateixa base de forma periòdica que donen resposta a les incidències reportades. Aquestes es validen i incorporen a la base de dades en col·laboració amb l'administració local (ajuntaments, diputacions, Àrea Metropolitana de Barcelona).
- Pel que fa a l'actualització de bases cartogràfiques dels sistemes del 112, les principals modificacions s'han centrat en la base de carrers.



#### 6.4 Llei orgànica de protecció de dades

En matèria de seguretat de dades, el CAT112 té una estructura organitzativa que assumeix responsabilitats, funcions i obligacions per tal de poder implantar de forma efectiva els preceptes que estableix la legislació de protecció de dades vigent.

Amb tot això, al setembre de 2017 el CAT112 es va sotmetre a l'auditoria biennal de compliment de la normativa de protecció de dades, tal com estableixen els articles 96 i 110 del Reglament 1720/2007 de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades.

El nivell de compliment assolit ha estat satisfactori, amb gairebé un 90% d'assoliment de les recomanacions que marca la mateixa normativa i el CESICAT. Per arribar a aquest nivell de compliment, s'ha treballat en diversos àmbits i s'han dut a terme un seguit de mesures. Les més significatives han estat les següents:

- Mesures de seguretat: implantació de nous mecanismes de xifratge en la missatgeria i millores en l'eina de report d'incidències i peticions.
- Revisió i actualització de la documentació existent en referència a la LOPD i millora i adaptació de processos a les noves situacions i requeriments.
- Noves accions de revisió, validació, actualització i millora dels sistemes de seguretat.
- Millores en la difusió de la informació relativa a la LOPD i ampliació de la formació a tots els treballadors del 112, així com als treballadors de les empreses col·laboradores que donen servei al 112.





## 6.5 eCall

L'eCall és un sistema de trucada d'emergència instal·lat als vehicles que es connecta amb el telèfon d'emergència 112. S'activa de manera automàtica en el cas de detecció d'accident o bé l'activen manualment els integrants dels vehicles, per via d'una xarxa mòbil inalàmbrica.

Aquest sistema ha estat desenvolupat a iniciativa de la Comissió Europea, que aspirava a implementar-lo cap al 2009, tot i que ha patit molts retards a causa de la dificultat de posar d'acord totes les parts interessades (fabricants de cotxes, equips telemàtics, protecció civil, diferents centres 112 d'arreu d'Europa, etc.).

El 28 d'abril de 2015, el Parlament Europeu va aprovar la legislació relativa als requisits d'homologació de l'eCall, la qual estableix que els centres d'emergència 112 de l'àmbit europeu han d'estar preparats per atendre i gestionar trucades eCall en data 1 d'octubre de 2017, i que obliga els fabricants a introduir el sistema eCall a tots els nous vehicles de passatgers i comercials lleugers a partir del 31 de març de 2018.

Aquesta tecnologia permet rebre la localització exacta del vehicle, la qual cosa permet accelerar el temps de resposta de desplaçament dels serveis d'emergència al lloc del sinistre en un 40% en zones urbanes i en un 50% en àrees rurals. La Comissió Europea calcula que es podrien salvar fins a 2.500 vides cada any en els 28 països de la Unió.

El CAT112 ha realitzat totes les adaptacions tecnològiques i operatives per estar preparat l'octubre de 2017 i donar compliment a la normativa europea.





## 6.6 Acords i convenis

27/02/2017

Conveni de col·laboració entre el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya i la Diputació de Tarragona per donar a conèixer públicament al territori de Tarragona la capacitat d'accés al servei d'atenció de trucades d'urgència 112 de Catalunya.

9/01/2017

Acord de pròrroga per a l'any 2017 del conveni entre el Departament d'Interior i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya per a la creació d'un servei de prevenció mancomunat, adreçat a la prevenció de riscos laborals.

9/06/2017

Conveni entre el Departament d'Interior i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya per al repartiment per a l'any 2017 dels costos derivats de l'ocupació d'espais comuns.

19/05/2017

Acord de pròrroga per al 2017 del conveni de col·laboració entre el Sistema d'Emergències Mèdiques, SA i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya per a la ubicació temporal del servei d'atenció de trucades d'urgència 112 a la seu del SEM a l'Hospitalet de Llobregat.

4/09/2017

Conveni entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya per a l'homogeneïtzació dels processos i mecanismes interns de tramitació dels tributs que ingressa el sector públic de la Generalitat a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

12/12/2017

Acord de pròrroga per a l'any 2018 del conveni entre el Departament d'Interior i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya per a la creació d'un servei de prevenció mancomunat, adreçat a la prevenció de riscos laborals.



## 7. El CAT112 a la societat

El CAT112 té la voluntat de donar a conèixer el seu servei al màxim nombre de ciutadans possible. Un dels objectius del CAT112 en aquest sentit és fer que el servei sigui fàcil d'utilitzar i, d'altra banda, ajudar que tothom recordi el telèfon únic d'emergències comú a 28 països de la Unió Europea i cooperar per a una major eficàcia en l'operativa de gestió del CAT112.

### 7.1 Comunicació

El gabinet de premsa del CAT112, a través dels mitjans de comunicació, dona a conèixer a la ciutadania la imatge del CAT112 i les dades bàsiques relatives a l'existència i bon ús del telèfon d'emergències.

El gabinet de premsa és proactiu a l'hora de difondre certes informacions i també respon als requeriments dels mitjans sobre aspectes de la funció o gestió del CAT112. Així, es fan aparicions en mitjans de comunicació tant en premsa escrita com digital, a la ràdio o a la televisió per explicar, per exemple, el balanç de les dades d'activitat del telèfon d'emergències.

En aquest sentit, és important el paper de l'explotació de dades per part del CAT112 per ajudar a difondre a la ciutadania la importància i utilitat del servei.

#### Activitat del gabinet de premsa

L'activitat del gabinet de premsa del CAT112 l'any 2017 es tradueix en les xifres següents:

Accions generades	Quantitat
Consultes de mitjans i peticions de declaracions	1.985
Entrevistes	189
Rodes de premsa i atenció als mitjans	63
Notes i dossiers de premsa	110
Convocatòries de mitjans	12
<b>Total</b>	<b>2.359</b>



L'any 2017 els mitjans de comunicació es van fer ressò principalment de l'anunci que el CAT112 començava a atendre les trucades en 50 idiomes. Als idiomes en que s'atenia fins aleshores (català, castellà, anglès, francès i alemany), s'hi afegien els següents: italià, portuguès (inclosa la variant brasilera, japonès, xinès, mandarí, xinès cantonès, rus, àrab, polonès, gallec, eusquera, farsi, bambara, soninke, noruec, suec, txec, finès, grec, turc, romanès, ucraïnès, tailandès, eslovè, wòlof, lituà, hindi, fula, holandès, hongarès, búlgar, eslovac, serbocroata, danès, coreà, urdú, armeni, mandinka, paixtu, albanès, amazic, bosnià, taiwanès, georgià, persa i siríà.

Un altre fet destacat va ser la signatura del conveni entre el Departament d'Interior i la Diputació de Tarragona per senyalitzar els punts de cobertura per trucar al telèfon d'emergències 112 en les principals rutes dels espais naturals de Tarragona i les Terres de l'Ebre.

També van tenir ressò mediàtic les visites a l'edifici CAT112 de Reus de la presidenta del Parlament, Carme Forcadell, i de l'equip rector de la Universitat Rovira i Virgili.

Finalment, al llarg de l'any es va difondre l'activitat del CAT112 en les diferents emergències que van tenir lloc al llarg de l'any, amb especial incidència dels atemptats de l'agost a Barcelona i Cambrils.



## 7.2 Atenció al ciutadà

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya disposa de diferents canals d'entrada d'atenció al ciutadà i als diferents organismes públics i privats:



**Tramitació en línia** mitjançant el tramitador genèric de la Generalitat de Catalunya, únicament per a sol·licituds d'informe de trucades realitzades al 112 per particulars. Es pot accedir a aquest tràmit a través del portal [web.gencat.cat/ca/tramits](http://web.gencat.cat/ca/tramits).



Adreça electrònica [info112@gencat.cat](mailto:info112@gencat.cat), on es poden rebre peticions d'informació de diferents col·lectius i de diversa tipologia, sempre relacionades amb les trucades gestionades al telèfon 112. Els sol·licitants poden ser particulars, cossos operatius, jutjats o qualsevol altre tipus d'entitat pública o privada.



**Bústia de contacte de la Generalitat**, perquè la ciutadania ens pugui fer arribar els seus comentaris, preguntes, queixes i suggeriments sobre el servei del CAT112. Les sol·licituds d'informe de trucada no es poden tramitar des d'aquesta bústia.



**Presencialment**, en diferents punts de tramitació descrits al mateix portal [web.gencat.cat/ca/tramits](http://web.gencat.cat/ca/tramits).

Durant l'any 2017, s'han tramitat **982 demandes d'informació** des dels diferents canals d'entrada.

### Tipologia de les peticions

Les tipologies de les diferents demandes són les següents:

- **Consultes d'incidents**, d'informacions concretes d'un incident, normalment fetes pels cossos d'emergència.
- **Informes de trucada**, en què es detallen les dades específiques d'una trucada feta al 112.
- **Altres consultes**, sobre el funcionament del servei CAT112 en general, tant en l'àmbit operatiu com en el tecnològic/telefònic, així com visites als centres CAT112.
- **Reclamacions**, en què es manifesta la disconformitat amb les gestions realitzades tant pel servei del CAT112 com per les actuacions derivades dels cossos operatius.
- **Agraïments**, en què els particulars manifesten la seva gratitud per una gestió duta a terme pel CAT112 i per les actuacions dels cossos operatius.
- **Suggeriments**, aportacions i propostes respecte al servei.

Tipologia	Quantitat
Informes de trucada	318
Gravacions	278
Dades	146
Reclamacions	130
Consultes incidents	101
Agraïments	5
Suggestiments	4
<b>Total</b>	<b>982</b>

### Procedència de les sol·licituds

Tot i que la procedència de les sol·licituds d'informació és diversa, més de la meitat són fetes pels cossos operatius. Aquestes demandes estan relacionades amb informacions concretes d'incidents que investiguen els cossos encarregats de gestionar-los.

És molt important també el nombre de sol·licituds que es reben de particulars, en aquest cas, per requerir un informe de la trucada o trucades que han fet al 112 en la seva gran majoria, però també per fer consultes diverses sobre el funcionament del servei.

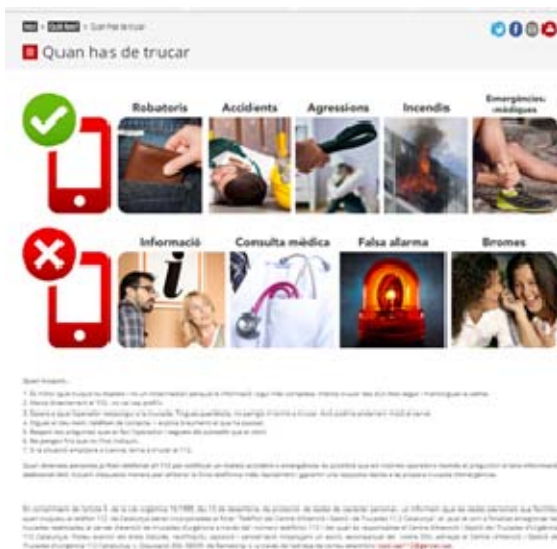
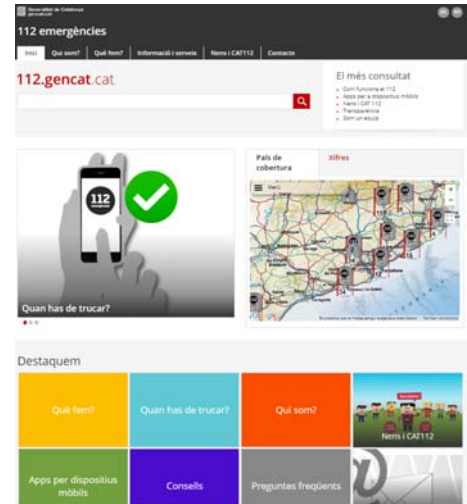
A més d'aquests dos grans col·lectius, també es rep un nombre important de peticions dels jutjats i altres institucions.

Organisme	Quantitat	%
Cossos operatius i de seguretat	483	49%
Particulars	379	39%
Jutjats	75	8%
Altres entitats (Síndic, Ajuntaments, etc.)	45	4%
<b>Total</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

### 7.3 Web corporatiu del CAT112

Durant els últims anys, el CAT112 ha anat millorant el web corporatiu afegint -hi nous continguts i serveis d'utilitat per a la ciutadania.

La progressiva implantació i penetració en la societat de dispositius mòbils fa necessari adaptar el disseny del web per tal fer-lo més accessible i usable. Així doncs, seguint amb l'estratègia de mobilitat de la Generalitat que estableix l'Acord de Govern de 15 d'octubre de 2013, que passa per la multicanalitat (accés des de diversos dispositius i possibilitat de canviar en qualsevol moment de canal en la continuació d'un mateix tràmit o comunicació) com a principi d'accés a la informació i als serveis i tràmits de la Generalitat, s'ha renovat totalment el web, adaptant-ne els continguts, incorporant-ne de nous i donant una nova estructura global, que la fa més accessible i en facilita l'ús.





## 8. Certificacions

### **ISO 9001 de gestió de la qualitat**

Certificació ISO 9001:2015 del sistema de gestió de la qualitat en la gestió de les trucades d'emergència al 112, amb número de registre 0.04.16234.

El 13 de febrer de 2017, l'empresa acreditada per TÜV Rheinland, mitjançant auditoria realitzada, concedeix la certificació ISO 9001:2015, que garanteix que tota l'organització del CAT112 treballa d'acord amb els criteris de qualitat establerts per aquesta norma de reconeixement internacional.



### **ISO 22301**

Recertificació del Sistema de Gestió en Continuïtat de Negoci sota la norma ISO 22301:2012, amb número de certificació BCMS 631467. Durant la setmana de l'11 al 15 de desembre de 2017, l'empresa BSI, especialitzada en normes empresarials, concedeix al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya la recertificació del Sistema de Gestió en Continuïtat de Negoci sota la norma ISO 22301:2012, sota el número de certificació BCMS 631467.



Aquesta recertificació permet demostrar al CAT112 el seu compromís amb la continuïtat del servei a la ciutadania durant les circumstàncies més difícils e inesperades, enfortint els seus processos davant de condicions extremes.

### **LEED**

Certificació internacional LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) en la categoria de Silver, atorgada a l'edifici 112 de Reus el novembre del 2010 per l'associació USGBC (United States Green Building Council), referent mundial en la promoció de la cultura de construcció sostenible, energèticament eficient i respectuosa amb el medi ambient.



