

Memòria del
CAT112 Emergències
Departament d'Interior
2018

Sumari

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

2. INFORMACIÓ CORPORATIVA

- 2.1 Missió, funció i serveis
- 2.2 Estructura organitzativa
- 2.3 Òrgans de govern
- 2.4 Les persones al CAT112
- 2.5 Equitat de gènere: Pla d'igualtat
- 2.6 Línies estratègiques de treball
- 2.7 Els centres CAT112

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. ACTIVITAT OPERATIVA

- 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 Gestió dels sistema de qualitat i de continuïtat
- 6.2 Millora cartogràfica
- 6.3 Normativa europea de protecció de dades
- 6.4 Acords i convenis

7. EL CAT112 A LA SOCIETAT

- 7.1 Comunicació
- 7.2 Atenció a la ciutadania

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 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 redundant, on qualsevol persona pot sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvaments, 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.

El telèfon d'emergències 112 de Catalunya és un servei integrador que des de la seva creació orienta el seu servei a les necessitats de la societat, adaptant la seva tecnologia per garantir l'accés universal al 112 a totes les persones sigui quina sigui la seva condició, implementant diferents app i incorporant nous sistemes com l'eCall, un sistema de trucada d'emergència integrada als vehicles.

Tot això, donant sempre compliment a la normativa de protecció de dades de les persones, adaptant-se al nou Reglament europeu.

El resultat d'aquesta feina és el reconeixement que l'112 obté de la ciutadania: un 88,3% dels usuaris valoren "bé" o "molt bé" l'atenció rebuda segons les dades de l'enquesta Òmnibus 2018 de la Generalitat de Catalunya.

2. Informació corporativa

2.1 Missió, funció i servei del CAT112

Missió

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).

Funció

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).

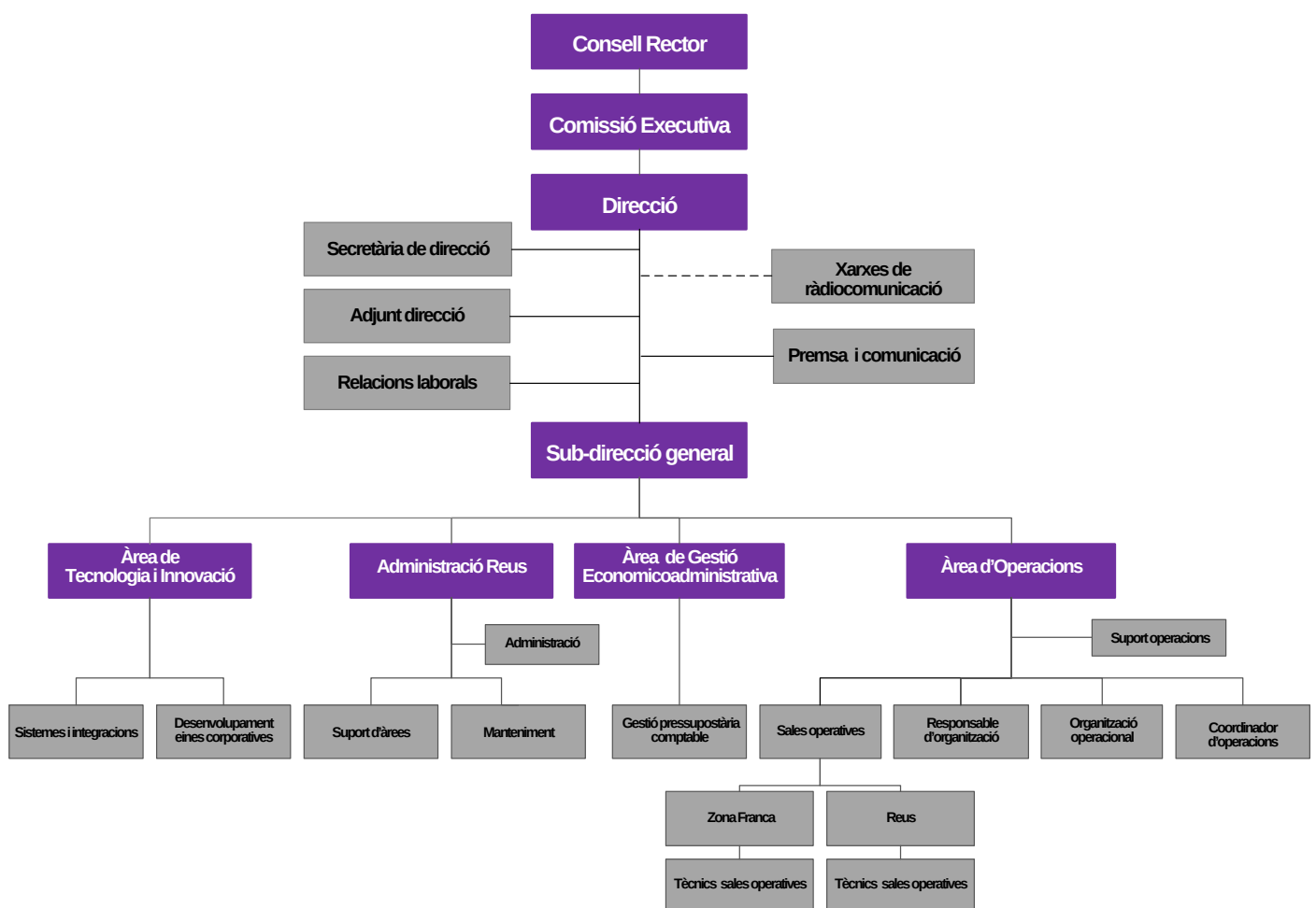
Servei

Les nostres activitats es basen en el respecte i el compromís amb la ciutadania, la professionalitat d'un servei integral i integrador que garanteix l'accés públic, universal i eficient i s'adapta a les noves tecnologies, s'orienta a la millora contínua i vetlla per la qualitat i continuïtat del servei.



2.2 Estructura organitzativa

El CAT112 executa les seves actuacions a través d'una estructura basada en àrees, cada una de les quals agrupa un conjunt de funcions i actuacions. A càrrec de cada àrea, hi ha un director d'àrea designat pel director del CAT112,



2.3 Òrgans de govern



Els òrgans de govern del CAT112 són el president o presidenta del CAT112, el vicepresident o vicepresidenta, el Consell Rector i la Comissió Executiva.

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

Composició del Consell Rector

CONSELL RECTOR	
President	Miquel Buch i Moya, conseller d'Interior (des de l'1.6.2018, pel Decret 3/2018, de 29 de maig; DOGC 7632 d'1.6.2018). Juan Antonio Puigserver Martínez, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior (fins el 31.5.2018)
Vicepresidenta	Alba Vergés i Bosch, consellera de Salut (des de l'1.6.2018, pel Decret 3/2018, de 29 de maig; DOGC 7632 d'1.6.2018). Dolors Montserrat Montserrat, ministra de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, e.f. de consellera de Salut (fins el 31.5.2018).
Vocals	Brauli Duart i Llinares, secretari general del Departament d'Interior (des del 4.6.2018, pel Decret 14/2018, de 2 de juny; DOGC 7634 de 4.6.2018). Juan Antonio Puigserver Martínez, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior (fins el 3.6.2018). M. Isabel Ferrer i Álvarez, directora general de Protecció Civil (des de l'11.6.2018, pel Decret 62/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Joan Delort i Menal, director general de Protecció Civil (fins l'11.6.2018, pel Decret 57/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Andreu J. Martínez i Hernández, director general de la Policia (des del 8.6.2018, pel Decret 31/2018, de 7 de juny; DOGC 7638 de 8.6.2018). Juan Antonio Puigserver Martínez, secretari general tècnic del Ministeri de l'Interior e.f. de Director General de la Policia (fins el 7.6.2018). Manuel Pardo i Sabartés, director general de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments (des de l'11.6.2018, pel Decret 61/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Juli Gendrau i Farguell, director general de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments (fins l'11.6.2018, pel Decret 55/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Adrià Comella i Carnicé, director del Servei Català de la Salut (CatSalut) (des de l'11.6.2018, pel Decret 79/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). David Elvira i Martínez, director del Servei Català de la Salut (fins l'11.6.2018, pel Decret 78/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Jaume Estany i Ricart, vicepresident de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM). Antoni Encinas Piñol, gerent de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM) (des del 29.10.2018). Joan Sala i Sanjaume, gerent de Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM) (fins el 30.6.2018). Marc Costa i Trachsel, director general dels Agents Rurals. Sebastià Massagué Mir, cap del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS) de l'Ajuntament de Barcelona (des de 27.8.2018). Manel Pardo Sabartés, cap del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS) de l'Ajuntament de Barcelona (fins l'11.6.2018). Rafael de Yzaguirre i Pabolleta, jurista de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques. Ana Maria Martínez Martínez, alcaldessa de Rubí. Presidenta de l'Àmbit de Prevenció i Seguretat Pública i Protecció Civil de la Federació de Municipis de Catalunya. Montserrat Garcia Llovera, subdelegada del Govern a Barcelona, en representació de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya (des de 6.7.2018, per Resolució de 5 de setembre de 2018, de la Delegació del Govern a la Comunitat Autònoma de Catalunya - BOE núm. 219, de 10.9.2018). Emilio Ablanedo Reyes, subdelegat del Govern a Barcelona, en representació de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya (fins el 29.6.2018, per Resolució de 14 de juny de 2018, de la Delegació del Govern a la Comunitat Autònoma de Catalunya - BOE núm. 157, de 29.6.2018).
Director del CAT112 (amb veu, sense vot)	Joan Delort i Menal, director del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) (des de l'11.6.2018, per l'Acord GOV/2/2018, de 7 de juny – DOGC núm. 7639 d'11.6.2018). Joan Delort i Menal, director e.f. del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) (fins l'11.6.2018).
Secretària/Secretari	Francesc Claverol Guiu, advocat en cap del Departament d'Interior (des de 30.10.2018). Marta Gordi i Aguilà, advocada en cap de l'Assessoria Jurídica del Departament d'Interior (fins 15.9.2018).

2.4 Les persones al CAT112

L'equip humà del CAT112 està format per personal intern del CAT112 i personal d'una empresa especialitzada en l'atenció de trucades d'emergència.

Personal intern

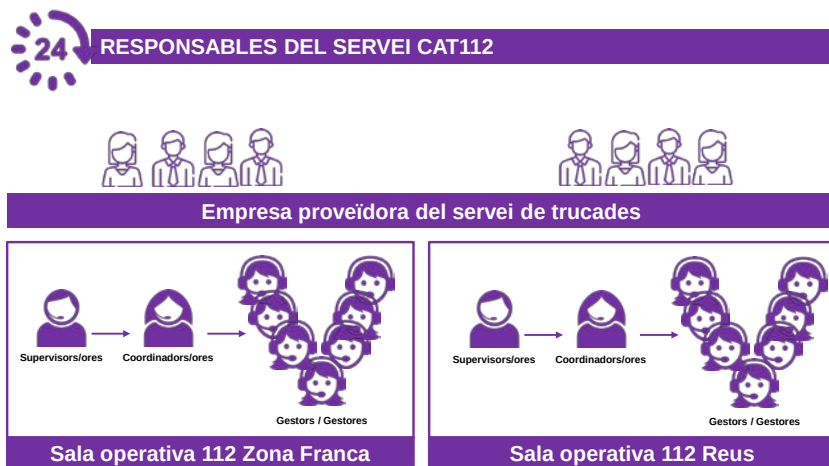
El componen 26 persones distribuïdes entre la seu central i les dues sales operatives del CAT112, la sala de la Zona Franca (l'Hospitalet de Llobregat) i la sala de Reus.

Personal extern

Són les persones de l'empresa especialitzada que gestionen les trucades d'emergència i desenvolupen la seva feina en les dues sales operatives de Zona Franca i Reus.

El servei d'atenció de trucades està garantit les 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

Disposa d'una estructura de gestors i gestores operatius que atenen les trucades d'emergència realitzades per la ciutadania, que es distribueixen en tres torns, de matí, tarda i nit. El dimensionament del personal a les sales es fa en funció de l'estacionalitat del servei. Disposen d'una estructura superior de supervisió i coordinació a cada sala, que garanteix la prestació correcta del servei amb una interlocució coordinada i contínua amb els responsables del servei del CAT112.



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

El compromís del CAT112 és vetllar perquè les condicions laborals i els llocs de treball siguin segurs i saludables.

L'any 2018, el CAT112 i el Departament d'Interior van acordar mantenir la vigència i prorrogar 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 poden haver en el seu lloc de treball i en el seu centre, que entengui què significa treballar de manera segura i conegui com aconseguir-ho, i adquireixi uns hàbits adients a l'entorn on es mou.

Des d'aquesta vessant, la Sub-direcció General de Prevenció de Riscos i Salut Laboral del Departament d'Interior col·labora amb l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya i amb la Unitat de Formació del Departament per integrar la seguretat i la salut laboral dins de les activitats formatives reglades.

Vigilància de la salut col·lectiva

La vigilància de la salut col·lectiva té com a objectius principals:

- La prevenció dels riscos que poden afectar la salut humana com a conseqüència de les circumstàncies i condicions de treball.
- Les patologies derivades del treball, en les seves tres grans variants, d'accidents de treball, malalties professionals i malalties relacionades amb la feina, i, en el seu cas, l'adopció de les mesures necessàries de caràcter preventiu, diagnòstic, terapèutic i rehabilitador.
- La valoració pericial de les conseqüències que tenen la patologia laboral per a la salut humana, en particular en el cas de les incapacitats.

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 de cada tres anys (triennal).

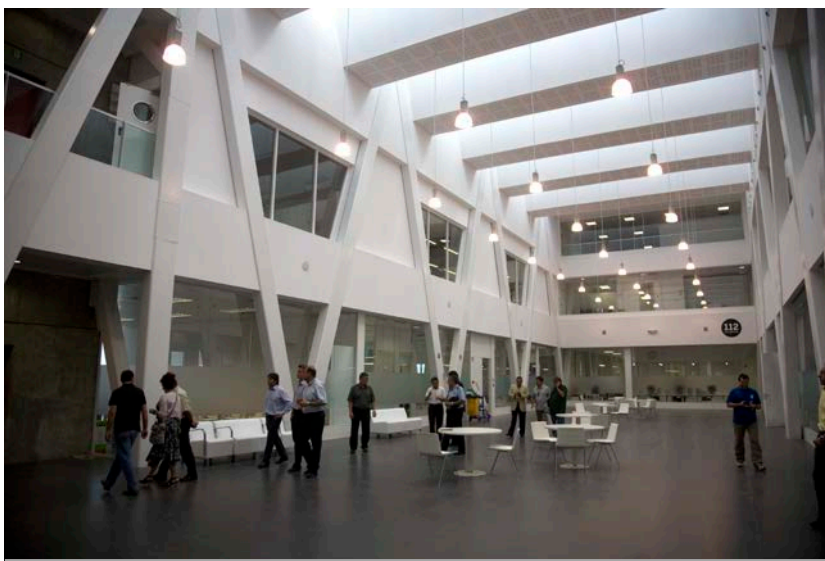
Simulacres d'emergència

El 22 de novembre de 2018 es va dur a terme el cinquè simulacre d'emergència en el centre de treball del 112 de Reus. Tal com estableix el Decret 30/2015, de 3 de març, 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 tant 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, posar a prova la gestió de les emergències internes.

El 2018, per segona vegada, es va realitzar un simulacre de despatx, el qual no mobilitza recursos. Es va simular una inundació pel desbordament d'una riera que hi ha al costat de l'edifici 112 Reus, afectant les sales tècniques de la part oest de l'edifici i impedit l'accés al centre. Per la situació i el contingut de les sales afectades, es va haver de procedir a tallar el subministrament elèctric de l'edifici i, per tant, en no disposar de sistema contra incendis, es va haver de fer una evacuació de la totalitat del personal a l'aparcament de l'edifici.

L'exercici va durar 51 minuts, des que es va activar saltant l'alarma d'inundació 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, es van poder detectar diversos punts de millora per optimitzar els protocols d'emergència previstos en el Pla d'autoprotecció de l'edifici.



Pla de formació

El CAT112 realitza una activitat de formació continuada del seu personal i del de l'empresa que presta el servei d'atenció de les trucades d'urgència.

Formació del personal extern

Tot el personal de nova incorporació que ha de realitzar les funcions de gestió de trucades d'urgència i de responsables de sales d'operacions realitzen una **formació inicial** obligatòria de dues setmanes. L'exercici 2018 aquesta formació la van realitzar 45 persones amb un total de **4.004 hores**.

Aquesta activitat formativa la imparteix personal tècnic de l'empresa amb la col·laboració de tècnics del CAT112.

Al llarg de l'any també es van dur 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/ores, 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 2018, el **Pla de formació continua va suposar** un total de **6.415 hores**.

Formació del personal intern del CAT112

Dins del **Pla de formació interna es van realitzar 92 activitats formatives**. La modalitat principal és la formació presencial, que representa el 93% del total. Aquestes activitats ha representat 411 hores de formació presencial i 64 hores de formació en línia.

- Activitats organitzades pel Departament d'Interior 6
- Inscripcions a activitats de l'EAPC 20
- Inscripcions a organismes externs 66

Durant l'any 2018 es van promoure les activitats encaminades a donar a conèixer les normatives sobre transparència i accés a la informació i sobre protecció de dades, així com les novetats de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, des d'una perspectiva pràctica i oberta a totes les persones que es relacionen de forma directa o indirecta amb el món de la contractació. L'aprovació de la Llei estatal de contractes del sector públic, ha comportat alguns canvis importants en la regulació de la contractació pública a Catalunya, i afecta plenament les entitats del sector públic, que representen el 70% del total de la contractació pública de la Generalitat de Catalunya.

Formació personal subcontractat:
4.004 h formació inicial
6.415 h formació contínua

Formació personal intern:
92 formacions impartides
410,75 hores presencials
64 hores en línia

La formació en perspectiva de gènere també va ser una incorporació formativa important. La Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix que els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere en totes les activitats que du a terme el CAT112. És el que es coneix com a transversalitat de la perspectiva de gènere i de les polítiques d'igualtat.

També es va realitzar formació a tota la plantilla relacionada amb la norma ISO 9001, de gestió de la qualitat, i la norma ISO 22301, de gestió de la continuïtat, i formació sobre la nova normativa europea de protecció de dades (RGPD).



2.5 Equitat de gènere: Pla d'igualtat

El 30 d'octubre de 2018, el Consell Rector del CAT112 va aprovar per unanimitat el Pla intern d'igualtat de gènere 2018-2021 del CAT112.

Les administracions públiques han de ser institucions exemplars i tenen el repte d'assolir una igualtat real i efectiva en les seves polítiques de gestió interna i en la seva cultura institucional, una oportunitat per tal d'elaborar i implementar plans interns d'igualtat, donant compliment a la normativa de la Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes, establerta per les administracions públiques catalanes.

La proposta formativa que fa la Direcció del CAT112 al Consell Rector per impulsar el Pla, així com les accions que inclou, tenen per origen la diagnosi prèvia en matèria de gènere, en què hi va poder participar tothom de l'organització.

En aquest procés es van identificar aspectes en els quals era possible impulsar millores. Aquest Pla d'acció recull un conjunt d'accions i mesures per assolir la igualtat real i efectiva de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, eliminant qualsevol tipus de discriminació per raó de sexe.

El Pla estableix línies estratègiques i d'acció a curt, mitjà i llarg termini.



2.6 Línies estratègiques de treball

Les línies estratègiques de treball del 2018 s'estructuren al Pla general de seguretat de Catalunya 2016-2019, i es basen 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 del sistema de seguretat pública de Catalunya).

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

Els darrers anys, el CAT112 ha desenvolupat un important treball de senyalització de punts de cobertura 112 a les zones de muntanya, com són els parcs naturals, els senders de muntanya, etc. L'any 2018 es van incorporar 40 nous punts a l'Alt Pirineu i Aran, i 78 a la Ruta del Cister.

Complimentant la directiva del Parlament Europeu, el Reglament (UE) 2015/758, el 31 de març de 2018 va entrar en funcionament l'eCall, un sistema incorporat als nous vehicles que de manera automàtica genera una trucada d'emergència a l'112 en cas d'accident. Per fer-ho possible, el CAT112 ha adaptat el sistema tecnològic necessari i els procediments operatius.

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 de la ciutadania. Durant l'any 2018 es va continuar treballant en la millora de l'atenció a col·lectius que per les seves característiques necessiten una atenció especial.

La cobertura idiomàtica s'ha ampliat a més de 50 idiomes i varietats dialectals el que permet una millor atenció a les persones no nacionals.

Durant l'any 2018, també es va continuar treballant en el desenvolupament de l'aplicació 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

El CAT112 ha continuat superant les auditories anuals de manteniment de la norma ISO 22301:2012, del Sistema de Continuitat de Negoci, obtinguda l'any 2015, i la norma ISO 9001:2015, de Gestió de la Qualitat, obtinguda l'any 2017 (veure punt 6.1, pàg. 31).



2.7 Els centres CAT112

El CAT112 opera des de dos centres de treball interconnectats, situats a Barcelona i Reus, que centralitzen les trucades al telèfon d'emergències 112. Cadascun atén cada any aproximadament la meitat de les trucades d'emergència de tot Catalunya.

Amb aquesta interconnexió es 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 està en condicions d'assumir la totalitat de la gestió de les trucades d'emergència.

La seu administrativa del CAT112 se situa al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, a l'Eixample de Barcelona.



El centre 112 de Reus

La seva ubicació és estratègica per atendre qualsevol emergència que es produeixi a les indústries petroquímiques i la central nuclear de les comarques tarragonines.

L'edifici es va posar en funcionament el 2010. Està dissenyat per garantir l'eficiència i sostenibilitat, i construït sota els criteris operatius per donar la millor resposta a qualsevol emergència que es produeixi. És innovador i tecnològicament ben preparat pel que fa a la gestió integral de les emergències per part dels diferents cossos i organismes implicats en la protecció civil, la seguretat i les emergències en general.

L'edifici del CAT112 de Reus proporciona un espai de treball comú a tots els organismes i cossos operatius de Catalunya: el servei d'atenció de trucades d'urgència 112, els Bombers de la Generalitat, els Mossos d'Esquadra, el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT) de Protecció Civil. El fet de compartir espais, tecnologia i processos permet donar una resposta integral, eficient i coordinada a les emergències. Cadascun dels cossos operatius disposa d'una sala operativa amb els sistemes de despatx d'operacions que els són propis.



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 2018 es van rebre un total de **51 visites**, 30 de centres educatius i formatius, 9 de col·lectius de diferent tipologia, i 12 de caire institucional (aquests darrers es detallen a continuació):



Visites al Centre 112 Reus	Data
Vigilants de l'Ajuntament dels Pallaresos	16/01/2018
Representant de l'Ajuntament de Mataró	18/04/2018
Metges del Comitè dels Jocs del Mediterrani	08/05/2018
Directius de Telefònica	08/05/2018
Centre Vallsgenera, departament de riscos laborals	11/05/2018
Consell Comarcal del Baix Ebre	18/07/2018
Transports Metropolitans Barcelona	04/10/2018
Cos de Mossos d'Esquadra amb fiscals europeus	18/10/2018
Càrrecs directius de BASF i personal del cos de Bombers	19/10/2018
Representants 112 de Canarias	14/11/2018
Associació APRODISCA, la Selva del Camp	26/11/2018
Operacions 911 de Costa Rica	26/11/2018

El centre 112 de la Zona Franca

El centre de la Zona Franca a l'Hospitalet de Llobregat, Barcelona, és actiu des del 2008. La sala està allotjada a l'edifici del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM).

També es poden fer visites a aquest Centre 112. L'any 2018 es van rebre **10 visites**, majoritàriament de centres educatius.





3. Plataforma tecnològica

Les sales operatives del CAT112, a Barcelona i Reus, són tecnològicament redundants i cadascuna té instal·lats els equipaments adients per poder atendre el 100% de les trucades de tot Catalunya en cas de necessitat. Per aquest motiu els sistemes estan configurats en alta disponibilitat.

Durant el 2018 es van dur a terme millores importants:

- En el sistema d'alertes prèvies, que permet emetre avisos en cas d'una possible fallida dels sistemes tecnològics.
- Modificació del sistema de climatització del CPD de la Sala de Zona Franca, amb el doble objectiu de millorar l'estalvi energètic i allargar la vida útil de les màquines.
- Finalment, es va renovar el sistema de còpies de seguretat i es va millorar el mecanisme de rèpliques d'informació entre centres.

4. Informació econòmica

La gestió econòmica del CAT112 té com a objectiu primordial garantir els recursos necessaris perquè cap emergència quedi desatesa, i està orientada a administrar de manera més responsable, eficaç i eficient els recursos, tant des del punt de vista econòmic i financer com social.

El Pla econòmic i financer 2018 va continuar amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària dels anys anteriors, mantenint l'estalvi brut i les mesures de contenció de la despesa fixades el 2011.

El pressupost inicial del CAT112 per a l'exercici 2018 –pròrroga del de 2017, atesa la Instrucció 1/2017, de 12 de desembre- va ser de 10.151.331,71 euros.

Sobre el pressupost final, i després dels ajustaments duts a terme per l'aplicació de l'Ordre VEH/159/2018, de 3 octubre, es van executar despeses per import de 9.347.863,36 euros i es va comptar amb uns ingressos per valor de 9.703.785,43 euros. El resultat final va donar un romanent pressupostari positiu de 355.922,07 euros.

Això va representar un estalvi total de recursos públics de 819.639,85 euros, el que suposa un estalvi del 8,06% respecte el pressupost final de l'any 2018.

El CAT112 té una clara voluntat de contenció i control de la despesa i ha acumulat una reducció de despesa des de 2011 fins l'any 2018 del 3,88%.

4.1 Evolució de les ràtios d'estats financers

Pel que fa a la situació patrimonial, 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:

ESTATS FINANCERS

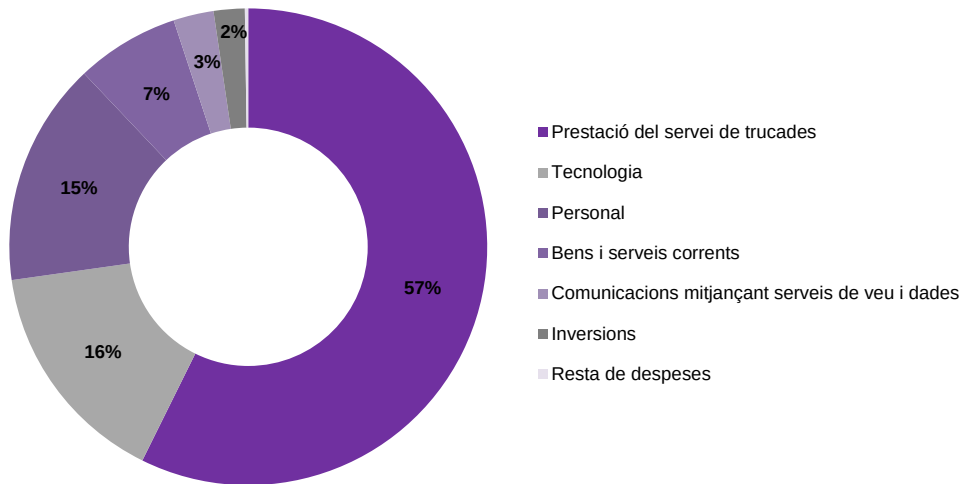
Ràtios	Exercici 2015	Exercici 2016	Exercici 2017	Exercici 2018
Fons de maniobra: Actiu circulant - Passiu circulant	(60.118,07)	(60.118,07)	(586.313,07)	(605.282,99)
Capitalització: Patrimoni net / Total passiu	5,50%	4,53%	9,06%	11,19%
Endeutament: Deutes (llarg i curt termini) / Total passiu	92,56%	89,25%	55,73%	70,30%
Solvència: Actiu circulant / Exigible a curt termini	0,99	0,98	0,84	0,86
Cobertura subvencions: Ingressos per subvencions / Despeses d'explotació	100,34%	101,60%	111,50%	101,55%
Despeses de personal / Despeses d'explotació	17,61%	16,35%	15,96%	15,51%
Despeses de personal / Plantilla mitjana	53.894,08	54.126,10	55.446,94	55.714,25
Cobertura immobilitzat: Recursos permanents / Immobilitzat net	0,82	0,75	1,05	0,80
Amortitzacions / Despeses d'explotació	1,25%	1,23%	1,24%	1,61%
Amortitzacions / Immobilitzat brut	15,21%	14,89%	12,82%	13,81%
Reposició: Inversions / Amortitzacions	0,42	0,18	1,40	1,34

4.2 Compte de resultats

Compte de resultats de l'any 2018

Resultat corrent (ordinari)	2015	2016	2017	2018
(+) Ingressos corrents	8.441.590,34 €	8.744.691,32 €	9.995.067,32 €	9.526.479,58 €
(-) Despeses corrents	8.393.843,50 €	8.607.872,19 €	8.945.691,80 €	9.151.545,05 €
(=) Estalvi brut	47.746,84 €	136.819,13 €	1.049.375,52 €	374.934,53 €
% estalvi brut / Ingressos corrents	0,57%	1,56%	10,50%	3,94%
Resultats de capital	2015	2016	2017	2018
(+) Ingressos de capital	35.000,00 €	35.000,00 €	197.000,00 €	177.300,00 €
(-) Despeses de capital	44.338,31 €	19.513,24 €	156.148,05 €	196.269,92 €
(=) Superàvit/dèficit de capital	-9.338,31 €	15.486,76 €	40.851,95 €	-18.969,92 €
RESULTAT ANUAL - Capacitat/Necessitat de finançament (CNF)				
Resultat corrent + Resultat de capital	38.408,53 €	152.305,89 €	1.090.227,47 €	355.964,61 €
Fonts de finançament de la CNF	2015	2016	2017	2018
(+) Ingressos de capital financers	952,79 €	510,13 €	25,41 €	-5,85 €
(-) Despeses de capital financers	0,00 €	582,24 €	63,20 €	48,39 €
(=) Operacions financeres netes	952,79 €	-72,11 €	-37,79 €	-42,54 €
RESULTAT ANUAL	39.361,32 €	152.233,78 €	1.090.189,68 €	355.922,07 €
RESULTAT ACUMULAT (incorpora resultats d'anys anteriors i d'operacions financeres (Excés/Defecte cobertura CNF (base 2009))	1.289.047,98 €	1.441.281,76 €	2.531.471,44 €	2.887.393,51 €
RESULTAT COMPTABLE	12.615,52 €	-39.987,44 €	-37.971,85 €	-37.918,74 €
Endeutament	2015	2016	2017	2018
Deute a 31/12	4.502.549,93 €	3.574.477,04 €	1.845.185,24 €	1.694.488,05 €
% Deute s/Ingressos corrents	53,68%	41,03%	18,53%	17,79%

4.3 Estructura de la despesa



5. Activitat operativa

L'activitat operativa del CAT112 és la base del servei i es desenvolupa principalment a les dues sales operatives, a Barcelona i a Reus.

Per entendre-la, s'han de tenir en compte els conceptes següents:

Trucades ateses: És el volum de les trucades que són ateses pels gestors i gestores de 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.

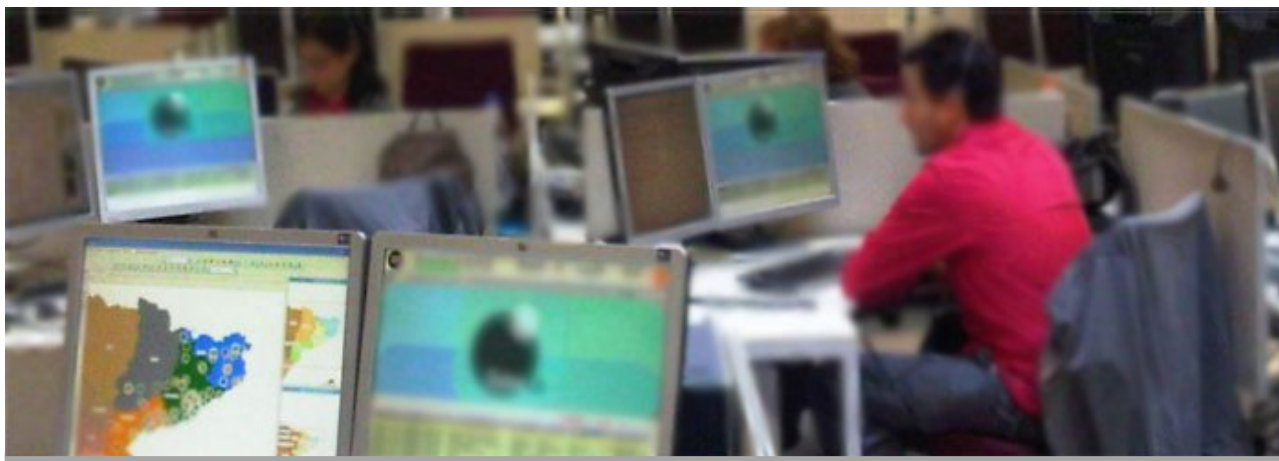
Segons la tipologia, les cartes de trucada poden ser:

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.

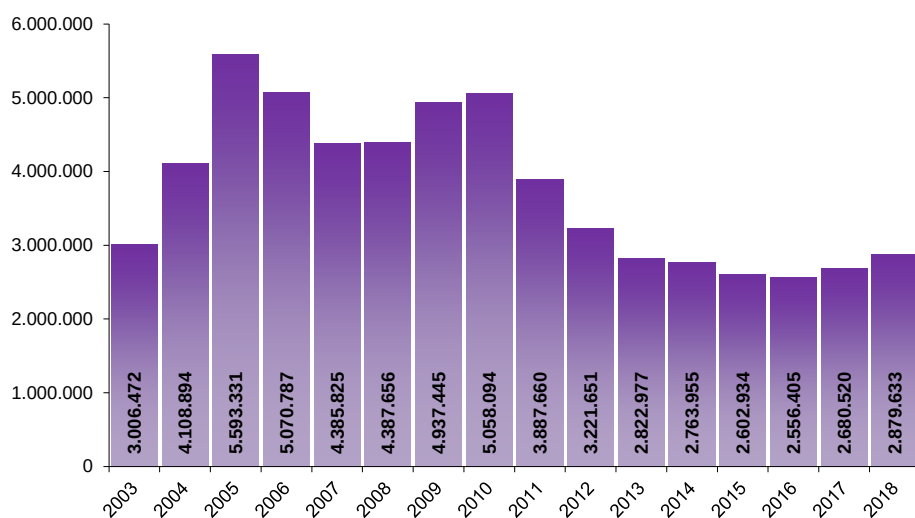
Suport: Petició de comunicació amb diferents cossos d'emergència.



5.1 Evolució anual de les trucades ateses

L'any 2018 es van atendre **2.879.633** trucades.

Es va produir un increment del 7,4% de les trucades ateses a les sales del 112 respecte del 2017. Aquest increment es va deure, majoritàriament, a un augment del 7% de les trucades operatives, i un increment també de les trucades no operatives, que van créixer un 10,2% respecte de l'any anterior, produint-se així un canvi en la tendència a la baixa d'aquesta tipologia que es venia generant en els anteriors anys.



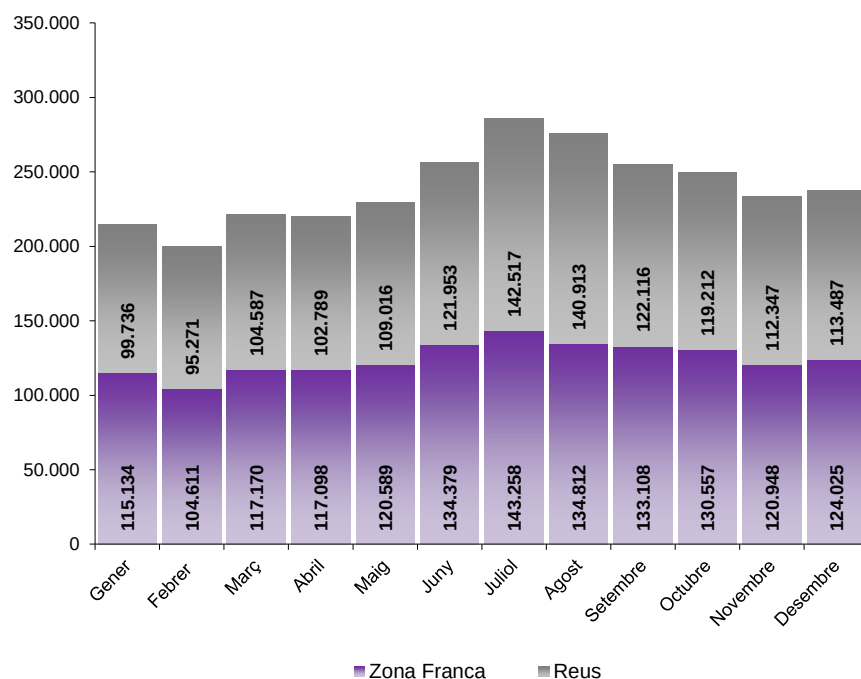
5.2 Trucades ateses per mes i centre

Les trucades ateses durant el 2018 es van distribuir entre els dos centres del CAT112 intentant mantenir sempre la proporcionalitat entre sales, i així poder garantir la continuïtat del servei.

Trucades ateses	Zona Franca	% trucades	Reus	% trucades	Total
Gener	115.134	53,58%	99.736	46,42%	214.870
Febrer	104.611	52,34%	95.271	47,66%	199.882
Març	117.170	52,84%	104.587	47,16%	221.757
Abril	117.098	53,25%	102.789	46,75%	219.887
Maig	120.589	52,52%	109.016	47,48%	229.605
Juny	134.379	52,42%	121.953	47,58%	256.332
Juliol	143.258	50,13%	142.517	49,87%	285.775
Agost	134.812	48,89%	140.913	51,11%	275.725
Setembre	133.108	52,15%	122.116	47,85%	255.224
Octubre	130.557	52,27%	119.212	47,73%	249.769
Novembre	120.948	51,84%	112.347	48,16%	233.295
Desembre	124.025	52,22%	113.487	47,78%	237.512
Total	1.495.689	52,04%	1.383.944	47,96%	2.879.633

Els mesos del període estival, principalment juliol i agost, van ser els de més activitat operativa, mantenint l'estacionalitat d'anys anteriors.

L'evolució mensual de les trucades que es van atendre es reflecteix en el gràfic següent:



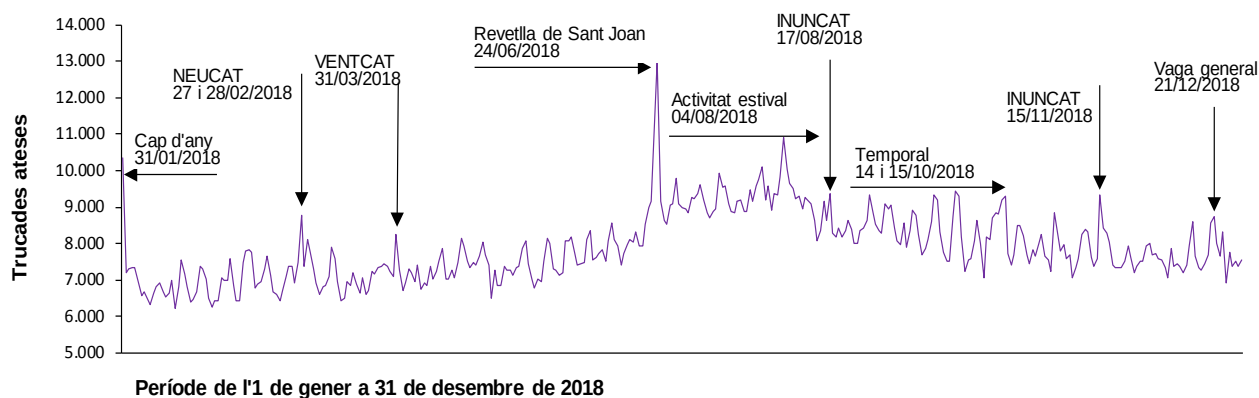
5.3 Distribució diària del volum de trucades anual

Tot i que el servei de trucades té una estacionalitat molt marcada, es produeixen episodis que generen un increment de trucades, com són la **revetlla de Sant Joan**, la nit i matinada del 23 al 24 de juny, en què enguany es van atendre **més de 13.000 trucades**, i la nit de **Cap d'Any**, amb gairebé **7.600 trucades** ateses.

També es van produir diferents episodis que han causat impacte en l'operativa diària:

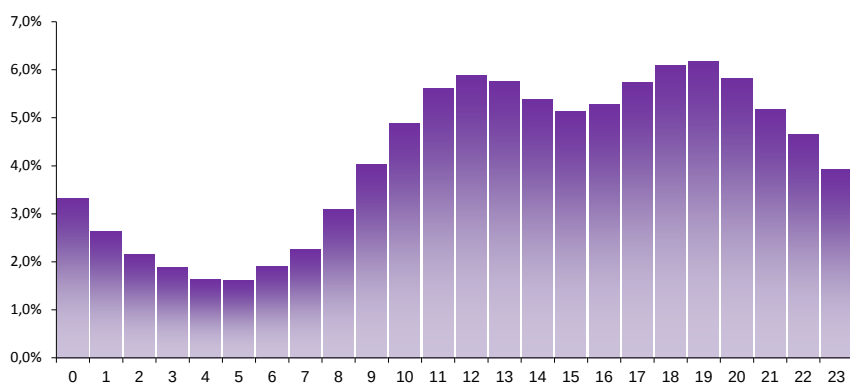
- Del 28 al 29 de febrer - Activació del Pla NEUCAT per nevades intenses.
- El 31 de març - Activació del Pla VENTCAT per temporal de ventades.
- El 17 d'agost - Activació del Pla INUNCAT per pluges intenses.
- Del 9 al 10 d'octubre - Activació del Pla INUNCAT per temporal de pluges fortes.
- Del 14 al 15 d'octubre - Activació de dos plans, VENTCAT i INUNCAT, per temporal de vent i pluges fortes.
- El 15 de novembre - Activació del Pla INUNCAT per pluges intenses.
- El 21 de desembre – Episodi de vaga general a Catalunya.

En el gràfic següent es reflecteixen les puntes de major activitat de l'any.



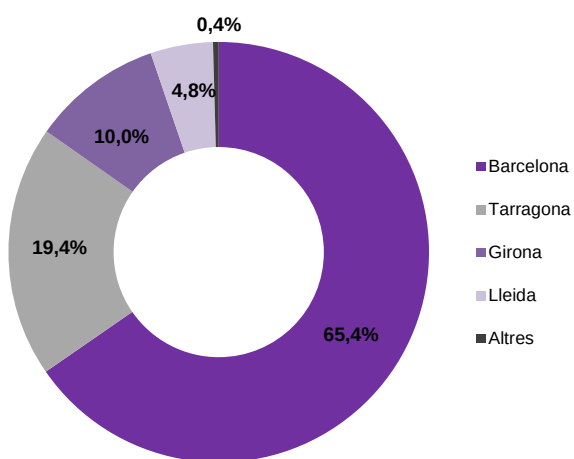
5.4 Trucades ateses per franja horària

Les franges de més activitat de trucades van ser 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 van distribuir de la següent manera:



Província	Cartes de trucada	%
Barcelona	1.124.354	65,4%
Tarragona	333.183	19,4%
Girona	172.381	10,0%
Lleida	82.688	4,8%
Altres	7.479	0,4%
Total	1.720.085	100,0%

En les següents taules es mostren els 5 municipis de cada una de les quatre províncies de Catalunya que van generar el 2018 més activitat sobre el total de la província.

Província	Municipi	Cartes de trucada
BARCELONA	Barcelona	400.969
	L'Hospitalet de Llobregat	59.752
	Badalona	43.800
	Terrassa	39.353
	Sabadell	36.356
% total província		51,61%

Província	Municipi	Cartes de trucada
TARRAGONA	Tarragona	35.419
	Reus	24.931
	El Vendrell	11.342
	Salou	10.286
	Calafell	8.153
% total província		27,05%

Província	Municipi	Cartes de trucada
GIRONA	Girona	20.437
	Figueres	10.522
	Lloret de Mar	8.611
	Blanes	8.299
	Salt	7.230
% total província		31,96%

Província	Municipi	Cartes de trucada
LLEIDA	Lleida	25.612
	Tàrraga	1.737
	La Seu d'Urgell	1.723
	Mollerussa	1.464
	Balaguer	1.450
% total província		38,68%

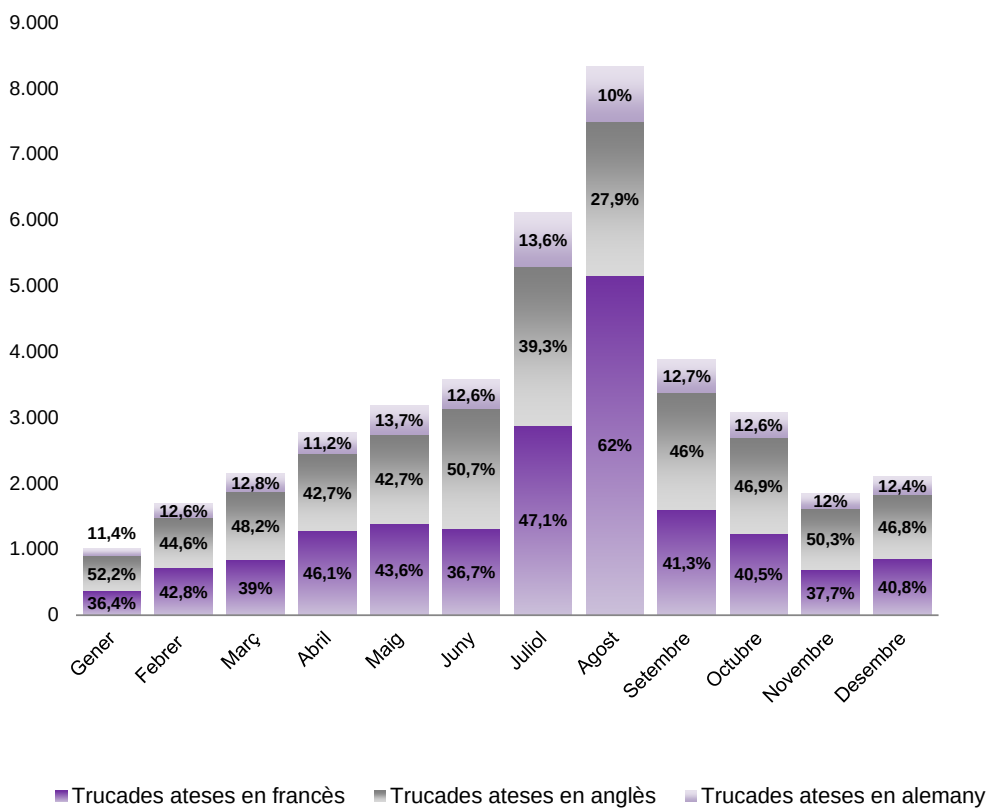
5.6 Trucades gestionades en idiomes

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

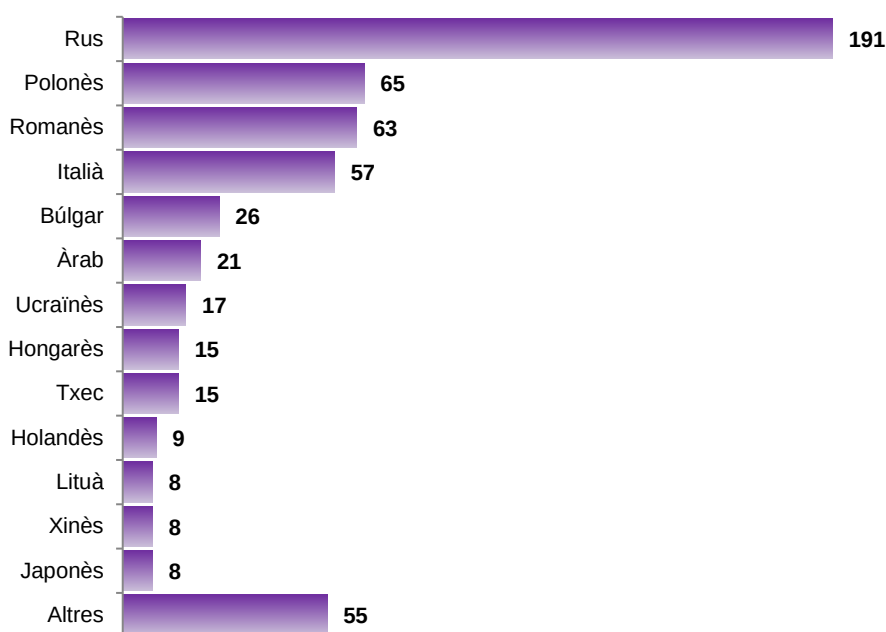
Durant el 2018 es van gestionar un total de **40.309 trucades en idiomes** diferents del català i del castellà.

De les 40.309 trucades d'idiomes diferents al català i castellà ateses, 39.751 van ser trucades en anglès, francès i alemany, que són els idiomes (a més de català i castellà) en què el 112 dona cobertura amb els gestors i gestores a sala. D'aquestes, el 46,2% van ser ateses en francès, el 41,7% en anglès i el 12,1% en alemany, sent els mesos de juliol i agost els de més volumetria, en el que es va concentrar més del 36% de la gestió de l'any.





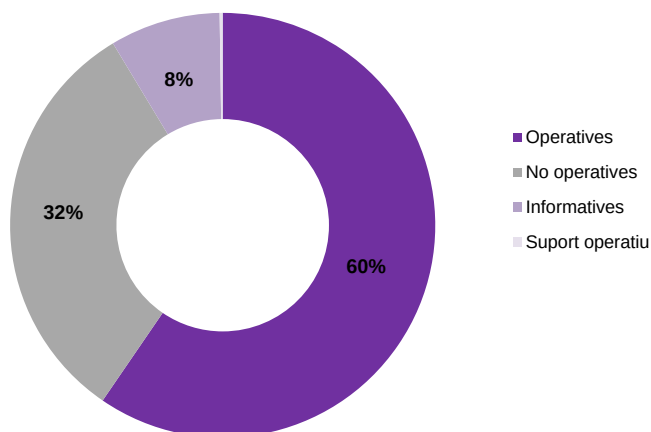
La resta de les trucades, 558, es van gestionar a través del servei d'interprets que es va habilitar el 2017.



5.7 Volum de cartes de trucada operatives i no operatives

La carta de trucada és el registre on els gestors i gestores del 112 introdueixen la informació de l'incident. Mostra les dades bàsiques d'una trucada i representa un identificador únic.

Tipus de trucada	Cartes de trucada	%
Operatives	1.720.085	59,6%
No operatives	919.011	31,8%
Informatives	242.684	8,4%
Suport operatiu	6.623	0,2%
Taxi	67	0,0%
Total	2.888.470	100,0%



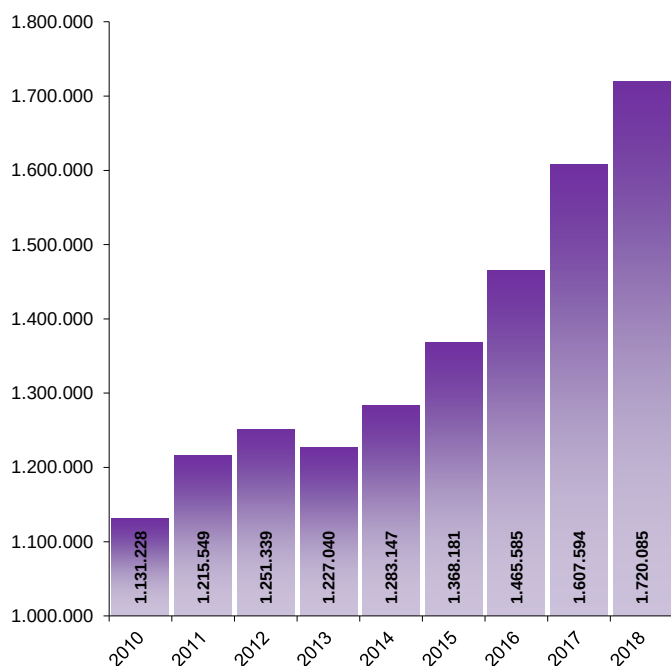
La diferència entre el total de cartes de trucada, 2.888.470, i el total de trucades ateses, 2.879.633, mencionades a l'apartat 5.1 és a conseqüència que hi ha un volum de cartes de trucada que es gestionen manualment des de les sales 112, l'origen de les quals no ha estat una trucada de la ciutadania al telèfon 112, sinó que són trucades internes majoritàriament dels cossos d'emergència.

Durant el 2018 es va produir un augment del 10,2% de les trucades no operatives, i també es va mantenir la tendència constant a l'alça en les trucades operatives respecte d'anys anteriors en un 7%.

5.8 Evolució i classificació de les trucades operatives

Les emergències reals són les que generen un avís als cossos operatius i són les que denominem 'trucades operatives'. Des del 2014, aquestes trucades s'han anat incrementant de manera constant, amb un augment del **7% més de trucades** el 2018 respecte de l'any anterior.

Aquesta tendència a l'alça és generalitzada a totes les tipologies de trucades, assistència sanitària, trànsit, etc.

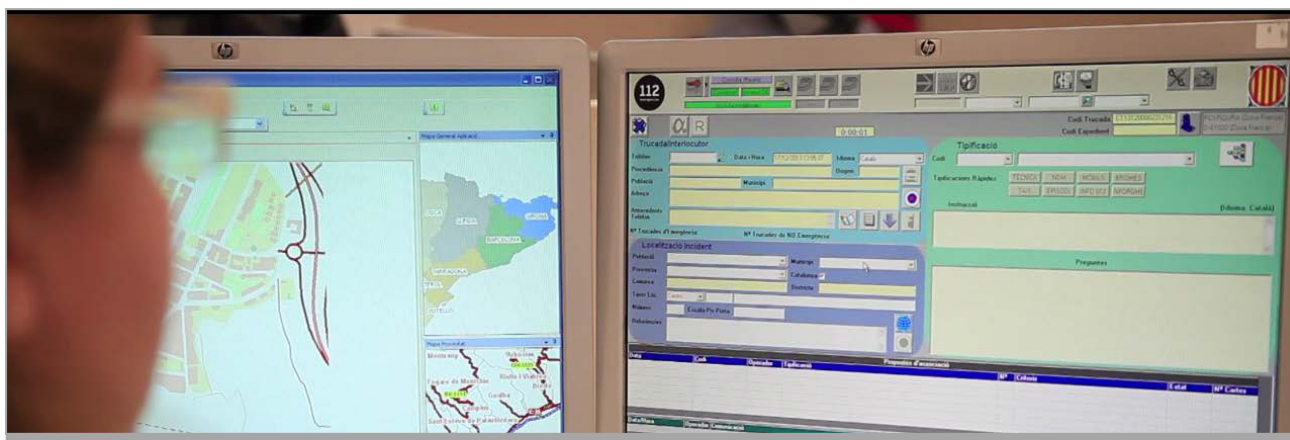
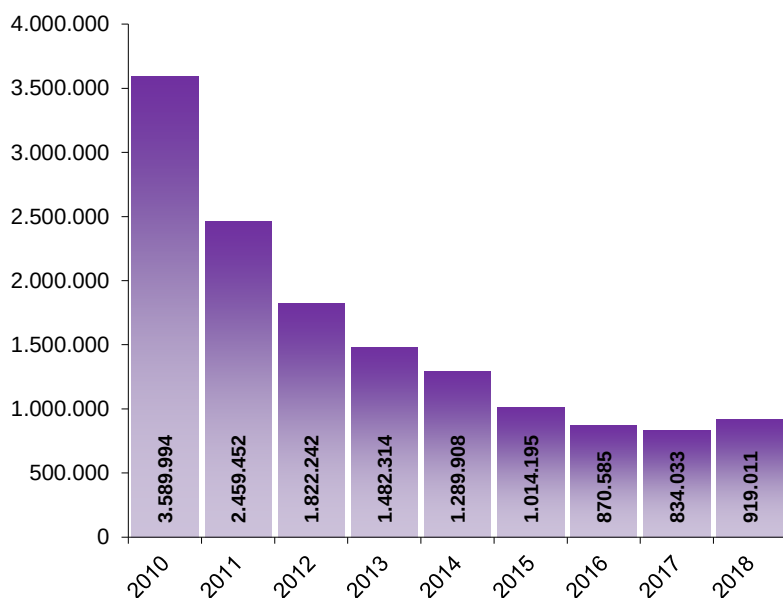


La distribució de les cartes de trucada el 2018 va ser la següent:

Tipologia incident	Cartes de trucada	%
Seguretat	620.228	36,06%
Assistència sanitària	524.483	30,49%
Trànsit	255.311	14,84%
Incidència	208.044	12,09%
Incendi	69.604	4,05%
Accident	12.426	0,72%
Fuita	10.407	0,61%
Traspàs a altres 112	7.327	0,43%
Meteorologia	7.597	0,44%
Medi Ambient	4.649	0,27%
Altres	9	0,00%
Total	1.720.085	100,00%

5.9 Evolució de les trucades no operatives

Les trucades no operatives –de broma, buides o aquelles que a l'hora d'atendre-les no hi ha resposta, per errors tècnics, marcacions errònies, etcètera- no són considerades trucades d'emergència, i van experimentar el 2018 un **increment del 10,2%** respecte de l'any anterior.



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.).

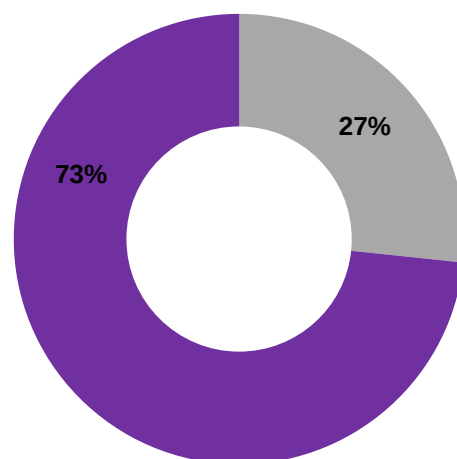
Organisme	Quantitat	%
Mossos d'Esquadra - Seguretat Ciutadana	816.421	41,56%
Sistema d'Emergències Mèdiques	534.723	27,84%
Policies locals	186.276	9,25%
Mossos d'Esquadra - Trànsit	96.533	4,95%
Bombers de la Generalitat	92.212	4,72%
Guàrdia Urbana de Barcelona	81.379	4,04%
Protecció Civil	75.899	3,75%
Cos d'Agents Rurals	45.062	2,46%
Bombers de Barcelona	26.166	1,31%
Centre 112 de fora de Catalunya	6.750	0,31%
Altres	2.803	0,14%
Total	1.964.224	100,00%

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 2018 es van rebre **41 avisos** des d'aquests canals d'entrada. El 73% d'aquests avisos van entrar des de l'app que el CAT112 va posar en marxa el 2013 per a persones amb discapacitat auditiva, que mostra una tendència a l'alça any rere any. La resta d'avisos, el 27%, es van rebre via SMS.

Finalment, no es va rebre cap petició d'emergència a través del fax habilitat a aquest efecte, 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 Gestió dels sistema de qualitat i de continuïtat

Ateses les característiques de l'activitat que duu a terme el CAT112, que condueixen a requerir la satisfacció completa del ciutadà i la seguretat en la qualitat i la continuïtat del servei, es va considerar necessari disposar d'un sistema de qualitat certificat.

L'any 2015 es va obtenir la Certificació del Sistema de Gestió en Continuïtat de Negoci (ISO 22301:2012). Aquesta certificació permet demostrar un compromís en la continuïtat del servei a la ciutadania durant les circumstàncies més difícils i inesperades, enfortint els seus processos davant de condicions extremes.

D'altra banda, l'any 2017 també es va obtenir la Certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat (ISO 9001:2015), norma internacional de gestió de la qualitat que proporciona la infraestructura, els procediments, processos i recursos necessaris per al control i millora cap a l'excel·lència del servei.

Durant el 2018, dins del procés de millora contínua del servei, el CAT112 va superar les auditories anuals de manteniment d'ambdues certificacions.



6.2 Millora cartogràfica

Durant el 2018 es va continuar la tasca d'actualització de la informació cartogràfica per millorar el procés de localització de l'emergència a partir de la col·laboració amb entitats que generen i publiquen cartografia. En aquesta línia, es va iniciar la col·laboració amb la Direcció General d'Atenció Ciutadana (DGAC) per integrar la base de dades d'Equipaments de Catalunya que es publica a dades obertes.

Continuant amb la col·laboració amb l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (ICGC), es van definir nous requeriments per a l'obtenció d'un model de dades de carrers adient per a la integració i consulta des de l'aplicació d'emergències.

Les principals modificacions realitzades van ser les actualitzacions de:

- Base de dades de carrers de Catalunya, millorant els procediments d'adaptació del model de la base de dades de carrers de l'ICGC al model de dades utilitzat per l'aplicació d'emergències 112.
- Delimitacions administratives associades a la mateixa base.
- Punts singulars com institucions i els seus serveis, centres educatius, infraestructures de transport, centres sociosanitaris i establiments industrials del sector químic. Dins de l'actualització d'aquests punts singulars, es van donar d'alta 40 nous pals de cobertura a l'Alt Pirineu i Aran, i 78 a la Ruta del Cister.



6.3 Normativa europea de protecció de dades

El CAT112 va adequar els seus procediments a la nova regulació de protecció de dades (Reglament europeu 2016/679 de protecció de dades del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016), per a la qual cosa va dur a terme una auditoria interna a partir de la qual es van identificar els registres d'activitat del CAT112 on es tracten dades de caràcter personal i es van determinar les mesures necessàries per garantir la correcta adaptació a la nova normativa.



6.4 Acords i convenis

20/07/2018

Conveni de col·laboració entre el CAT112 i el Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM) per a la cessió de dades en el marc de la integració de les aplicacions de gestió de les trucades d'urgència.

17/09/2018

Conveni de col·laboració entre el CAT112 i el Departament de Territori i Sostenibilitat per donar a conèixer públicament la capacitat d'accés al servei d'atenció de trucades d'urgència 112 dins dels espais naturals de protecció especial de Catalunya.

22/10/2018

Conveni de col·laboració per a la formació pràctica en centres de treball amb l'Institut Jaume Huguet de Valls.

30/10/2018

Acord de pròrroga per al 2018 del conveni de col·laboració entre el Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM) i el CAT112 per a la ubicació temporal del servei d'atenció de trucades d'urgència 112 a la seu del SEM a l'Hospitalet de Llobregat.

09/11/2018

Conveni de col·laboració per a la formació pràctica en centres de treball amb l'Institut Francesc Vidal i Barraquer de Tarragona.

14/12/2018

Conveni entre el Departament d'Interior i el CAT112 per al repartiment per a l'any 2018 dels costos derivats de l'ocupació d'espais comuns.

17/12/2018

Pròrroga del conveni de col·laboració interadministrativa entre el Departament d'Interior i CAT112.

17/12/2018

Acord de pròrroga per a l'any 2019 del conveni de col·laboració entre el CAT112 i el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació per a la integració de les trucades d'emergència del Cos d'Agents Rurals en el 112 Catalunya.

7. El CAT112 a la societat

El CAT112 té la voluntat de donar a conèixer el seu servei al màxim nombre de ciutadans i ciutadanes 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 i directament a través de xarxes socials, dona a conèixer a la ciutadania la imatge del 112 i les dades bàsiques relatives a l'existència i bon ús del telèfon d'emergències.

Es realitzen accions proactives per difondre informacions sobre l'activitat del 112 o novetats sobre el seu servei (tecnològiques, de procediments...) i també es 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.

L'any 2018 els mitjans de comunicació es van fer ressò principalment de l'activitat anual del CAT112, així com del balanç del servei en les principals emergències que van tenir lloc durant l'any (un any amb força episodis de nevades i aiguats, per exemple).

Activitat del gabinet de premsa

L'activitat del gabinet de premsa del CAT112 l'any 2018 es tradueix en les xifres següents:

Accions generades	Quantitat
<u>Consultes de mitjans i peticions de declaracions</u>	<u>428</u>
<u>Entrevistes</u>	<u>32</u>
<u>Rodes de premsa i atenció als mitjans</u>	<u>22</u>
<u>Notes i dossiers de premsa</u>	<u>10</u>
<u>Convocatòries de mitjans</u>	<u>4</u>
Total	496



Presència a les xarxes socials

La pàgina web del CAT112, **112.gencat.cat**, va rebre **68.591 visites** l'any 2018.

Respecte al Twitter oficial del 112 de Catalunya, **@112**, durant el 2018 es van incorporar **13.123 nous seguidors**, arribant a superar els **108.000 seguidors totals** a finals d'any, amb **1.997 tuits** generats. Els tuits amb més difusió de l'any van arribar a un milió de persones cada un. En destaca el que es va fer pel Dia Europeu del 112 i pel concert de Lady Gaga a Barcelona.



App per a dispositius mòbils

My112

El CAT112 té a disposició dels ciutadans una app gratuïta per a telèfons mòbils que permet l'enviament automàtic de les coordenades de localització de la persona que truca al telèfon 112 per alertar d'una emergència. És gratuïta i està disponible per a sistemes Android i iOS. Geolocalitza la trucada de forma automàtica i augmenta la capacitat de resposta dels cossos d'emergències.

Aquesta app porta generades **703.329 descàrregues per Android** i **98.878 per iOS**.



112 Accessible

El CAT112 també disposa d'una app que permet a les persones sordes comunicar-se amb el telèfon d'emergències 112 a través de pictogrames, vídeos en llengua de signes en català i castellà, i un servei de geolocalització, garantint així l'accés universal de totes les persones, sigui quina sigui la seva condició, a serveis fonamentals com les emergències.

Per a la 112 Accessible, les dades generals són **3.265 descàrregues per Android** i **705 per iOS**.



7.2 Atenció a la ciutadania

El CAT112 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'informes de trucades realitzades al 112 per particulars. Es pot accedir a aquest tràmit a través del portal web.gencat.cat/ca/tramits.

Adreça electrònica, info112@gencat.cat, on es poden adreçar 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.

Durant l'any 2018, es van tramitar **989 demandes d'informació** des dels diferents canals d'entrada.

Tipologia de les peticions

Les tipologies de les diferents demandes són les següents:

Informes de trucada, en què es detallen les dades específiques d'una trucada realitzada al 112.

Gravacions, és l'enregistrament de la conversa mantinguda entre el gestor o gestora del 112 i la persona que truca.

Dades, són informacions concretes d'un incident (matrícula d'un cotxe, nombre de trucades per un incident, telèfon d'un titular, etc.).

Reclamacions, en què es manifesta la disconformitat amb les gestions realitzades tant pel servei del CAT112 com per les actuacions derivades dels cossos operatius.

Consultes d'incidents, d'informacions concretes d'un incident, normalment fetes pels cossos d'emergència.

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.



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.

Tipologia	Quantitat
Informes de trucades	322
Gravacions	320
Dades	185
Consultes d'incidents	101
Reclamacions	51
Agraïments	6
Suggeriments	4
Total	989

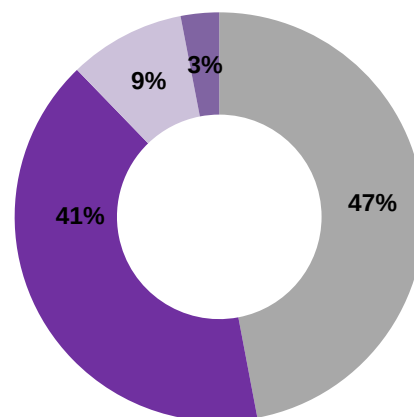
Procedència de les sol·licituds

Tot i que la procedència de les sol·licituds d'informació rebudes el 2018 va ser diversa, del total de les 989 peticions rebudes, més de la meitat, 465, van ser fetes pels cossos operatius. Aquestes demandes estaven 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 van rebre de particulars, 403, en aquest cas en la seva gran majoria per requerir un informe de la trucada o trucades que havien realitzat al 112, però també per fer consultes diverses sobre el funcionament del servei.

A més d'aquests dos grans col·lectius, també es va rebre un nombre important de peticions dels jutjats, 91, i d'altres institucions, 30.

Organisme	Quantitat	%
Cossos operatius i de seguretat	465	47,02%
Particulars	403	40,75%
Jutjats	91	9,20%
Altres entitats (Síndic, Ajuntaments, etc.)	30	3,03%
Total	989	100,00%



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.



ISO 22301

Certificació del Sistema de Gestió en Continuitat de Negoci sota la norma ISO 22301:2012, amb número de certificació 10169448.



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.



