

Este proxecto técnico foi aprobado no Pleno do Consello Galego de Estatística do día 29 de novembro de 2013.

Neste proxecto introducíronse lixeiras modificacións, que se recollen no documento anexo enviado polo organismo responsable, e comunicadas na reunión do pleno do Consello Galego de Estatística do día 4 de decembro de 2020.

Addenda ao proxecto técnico 25-1101 Estatística de chamadas ao Centro de Atención ás Emerxencias 112 (actualmente 2511-01-OE05 Estatística de chamadas ao Centro Integrado de Atención ás Emerxencias 112)

Obxectivos da investigación

O obxectivo fundamental do estudo é coñecer a evolución das chamadas de emerxencia realizadas polos cidadáns e o número de incidencias xestionadas desde o Centro Integrado de Atención de Emerxencias 112 de Galicia (CIAE 112 Galicia). [modifícase](#)

Polo tanto, os dous indicadores fundamentais son o número de chamadas atendidas e incidencias xestionadas diariamente. A partir destes indicadores poderanse construír valores medios ou máximos de actividade para diferentes períodos temporais: franxas horarias, mensuais, anuais, etc. Esta información permitirá axustar o dimensionamento dos recursos do CIAE 112 Galicia á demanda real esperada, tanto ó longo de períodos horarios diarios, como mensuais.

Tamén será posible facer unha análise do indicador de incidencias xestionadas no CIAE 112 Galicia a través da dimensión de localización xeográfica, o que permitirá ver cal é a distribución das incidencias dentro da xeografía galega (provincia e concello), e poder tomar en base a esta información decisións de mellora que poidan ser necesarias.

Unidades estatísticas [engádese](#)

No **Anexo I** inclúese a árbore de tipoloxías actual, ca clasificación por grupos e unha pequena explicación do contido de cada grupo. Tamén se inclúen as abreviaturas mais comúns.

A modo de resumo, a continuación detállanse as análises estatísticas que se levarán a cabo cos indicadores descritos anteriormente: [engádese](#)

- Número de incidencias rexistradas por día da semana e mes e porcentaxe por día da semana no ano.
- Grupos por tipo de incidencias por mes.
- Organismos mobilizados polo CIAE 112 por mes.
- Número de Visitas e Consultas na páxina Web.
- Evolutivo das chamadas atendidas e incidencias xestionadas ó longo dos últimos seis anos.



Procedemento de cálculo.

Cálculo dos parámetros: [engádese as descritas](#)

1. **Número total de chamadas atendidas por mes.**
2. **Número total de incidencias xestionadas por mes.**
3. **Ratio entre chamadas atendidas e chamadas recibidas por mes.**
4. **Ratio entre chamadas atendidas e incidencias xestionadas por mes.**
5. **Porcentaxe de chamadas atendidas por franxa horaria por mes**
6. **Porcentaxe de incidencias xestionadas por franxa horaria por mes.**
7. **Número de incidencias rexistradas por día da semana e mes e porcentaxe por día da semana no ano.** A partires do número medio de incidencias xestionadas por mes, calcúlase a porcentaxe de incidencias xestionadas por día e para cada día da semana no ano.
8. **Orixe das chamadas atendidas (fixo, móbil e outros) por mes.**
9. **Número medio de chamadas diarias atendidas por mes (unha para cada mes do ano).**
10. **Número medio de incidencias diarias xestionadas por mes (unha para cada mes).**
11. **Grupos por tipo de incidencias por mes.** Reflicte, cunha táboa e cunha gráfica, o número de veces que se empregan as diferentes tipoloxías cas que se clasifican as emerxencias no CIAE 112 Galicia, como poden ser accidentes, incidencias en circulación, incendios, riscos, salvamento etc...
12. **Organismos mobilizados polo CIAE 112 Galicia por mes.** Achégase unha táboa e unha gráfica que reflexa o número de mobilizacións que se fan dos diferentes organismos colaboradores: forzas da orde, bombeiros, protección civil, urxencias médicas, conservación de estradas etc... amosa as mobilizacións de xeito mensual.
13. **Total de incidencias xestionadas por provincia e mes.**
14. **Total de incidencias xestionadas por concello e mes.**
15. **Ratio de incidencias anuais por cada 100 habitantes xestionadas por concello.**



16. Evolutivo de chamadas atendidas e incidencias xestionadas. Táboa e gráfica que mostran a evolución do servizo nos últimos 6 anos, a través do número de chamadas e incidencias.

17. Numero de Visitas e Consultas recibidas na páxina Web. Táboa e gráfica que reflicten o nivel de actividade que ten a nosa páxina Web.

Difusión de resultados. [Engádese](#)

7. Número de incidencias rexistradas por día da semana e mes e porcentaxe por día da semana para o ano 2012

DÍAS	Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maiο	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro	Totais	Porcentaxe
Luns	2.114	1.825	1.775	2.205	1.868	2.340	3.067	2.395	2.267	2.404	1.889	2.416	26.565	13,84
Martes	2.005	1.864	1.718	1.690	2.227	2.226	2.953	2.661	1.984	2.490	1.931	1.790	25.539	13,30
Mércores	1.705	2.194	1.736	1.883	2.321	2.195	2.546	3.034	2.104	2.422	1.907	1.825	25.872	13,47
Xoves	1.826	1.778	2.331	1.754	2.617	2.108	2.349	3.156	2.071	2.085	2.306	1.934	26.315	13,71
Venres	1.751	2.203	2.637	1.891	2.024	2.913	2.411	3.374	2.305	2.113	2.424	2.532	28.578	14,88
Sábado	1.714	2.181	2.693	1.938	2.005	2.978	2.619	2.810	3.056	2.016	2.400	2.568	28.978	15,09
Domingo	2.466	2.174	2.103	2.520	1.949	2.684	3.210	2.986	3.427	2.163	1.925	2.552	30.159	15,71
Total general	13.581	14.219	14.993	13.881	15.011	17.444	19.155	20.416	17.214	15.693	14.782	15.617	192.006	100,00

11. Grupos por tipo de incidencias por mes para o ano 2012

TIPO DE INCIDENCIA	Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maiο	Xuño	Xullo	Agosto	Septembro	Outubro	Novembro	Decembro	Totais
ACCIDENTES	1.566	1.268	1.359	1.425	1.366	1.611	1.609	1.708	1.515	1.724	1.773	1.695	18.619
ALARMA EN UN TAXI	44	16	18	15	32	48	15	18	21	19	19	22	287
ANIMAIS	963	828	929	986	1.165	1.324	1.591	1.460	1.181	1.266	1.099	1.241	14.033
GRUPO MEDIOAMBIENTAL	36	52	78	70	51	63	70	67	63	51	50	38	689
INCENDIOS	489	1.372	1.762	698	629	680	860	987	1.249	435	405	345	9.911
INCIDENCIA CIRCULACION	999	871	866	1.246	1.021	1.169	1.205	1.391	1.382	1.186	1.381	1.851	14.568
INFORMACION	376	416	522	409	432	550	705	778	626	505	481	517	6.317
OPERATIVOS	1.692	1.864	1.871	1.738	2.148	2.621	3.858	4.313	2.910	2.289	2.039	1.726	29.069
OUTROS	344	325	331	362	1.006	1.960	442	549	419	481	375	270	6.864
PROTECCION CIVIL	1	3	6	1	1	66	168	203	87	2		1	539
RISCOS	153	145	147	232	195	210	214	263	302	222	262	542	2.887
SALVAMENTO/RESCATE	147	108	116	122	145	153	207	212	171	151	135	139	1.806
SANITARIOS	4.411	4.670	4.387	4.118	4.256	4.220	4.830	5.023	4.349	4.541	4.181	4.424	53.410
SEGURIDADE	2.360	2.281	2.601	2.458	2.564	2.769	3.381	3.444	2.939	2.821	2.582	2.829	33.029
EMERXENCIA-URXENCIA ALTO CARGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totais	13.581	14.219	14.993	13.880	15.011	17.444	19.155	20.416	17.214	15.693	14.782	15.640	192.028



12. Organismos mobilizados polo CIAE 112 Galicia por mes e para o ano 2018

ORGANISMOS MOBILIZADOS	XANEIRO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAIO	XUÑO	XULLO	AGOSTO	SETEM	OUTU	NOVEM	DECEM	TOTAL
A.V.P.C.	3.038	2.936	3.828	3.379	3.824	3.530	4.778	5.439	4.527	4.116	3.839	3.412	46.646
ANIMAIIS (Velutinas, Centros de acollida, recuperación aves, Cenma, etc.)	908	429	272	250	315	453	947	1.961	1.162	549	368	372	7.986
ATENCIÓN O MENOR	58	34	41	41	41	48	49	82	61	61	45	69	630
BOMBEIROS (SPEIS)	2.059	2.037	3.163	2.023	1.787	1.874	2.169	2.338	2.159	2.744	2.762	2.207	27.322
C.O.S. (GARDA CIVIL RURAL)	1.523	1.378	1.545	1.516	1.621	1.585	2.239	2.478	1.883	1.474	1.436	1.548	20.226
C.O.T.A. (GARDA CIVIL DE TRÁFICO)	3.225	3.057	4.099	3.037	2.823	2.889	3.532	3.837	3.254	3.867	4.128	3.813	41.561
CONCELLOS	98	107	89	101	117	114	320	736	557	367	341	418	3.365
ESTRADAS (MANTEMENTO E LIMPEZA)	1.785	1.871	2.326	1.626	1.573	1.555	1.817	1.908	1.742	2.102	2.318	2.026	22.649
GES	1.658	1.552	2.232	1.571	1.621	1.771	2.303	2.951	2.411	2.447	2.265	1.805	24.587
GRUPOS LOCAIS (GRUMIR/SMPC)	985	897	1.253	950	990	1.057	1.255	1.283	1.126	1.115	1.257	986	13.154
HELICOPTEROS DE RESCATE MARÍTIMO	95	73	115	117	122	123	213	250	158	109	121	98	1.594
INFORMACIÓN TAXIS	0	2	2	0	2	1	5	113	23	7	11	12	178
INCENDIOS FORESTALS	55	169	45	203	398	323	247	718	776	573	96	71	3.674
OUTROS (renfe, cans adestrados, empresas eléctricas, equipos subacuáticos, servizos de auga, etc.)	2.407	2.179	2.824	2.334	2.171	2.286	2.701	2.899	528	2.538	2.703	2.538	28.108
POLICÍA AUTONÓMICA	412	374	386	436	425	466	637	674	671	801	604	700	6.586
POLICÍA NACIONAL	1.250	1.128	1.258	1.261	1.318	1.299	1.556	1.579	1.554	1.438	1.312	1.560	16.513
POLICÍAS LOCAIS	2.817	2.485	3.382	2.756	2.724	2.857	3.422	3.500	3.062	5.343	6.136	5.961	44.445
SALVAMENTO MARÍTIMO	40	19	55	63	47	65	144	158	76	46	53	43	809
URXENCIAS MÉDICAS 061	7.227	6.177	6.500	5.917	6.038	6.065	7.356	8.057	6.699	6.290	6.188	6.585	79.099
TOTAIS	29.640	26.904	33.415	27.581	27.957	28.361	35.690	40.961	32.429	35.987	35.983	34.224	389.132

16. Evolutivo de chamadas recibidas e incidencias xestionadas entre os anos 2012-2017

ANO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CHAMADAS	304.594	327.282	328.585	345.517	380.872	394.347
INCIDENCIAS	192.029	189.435	192.247	201.610	221.025	237.973

17. Número de Visitas e Consultas recibidas na páxina Web para o ano 2012



Ano 2012	Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maió	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro	Totais
Visitas	49.212	43.781	43.483	48.248	40.202	37.905	37.953	41.756	44.487	44.344	43.650	61.095	536.116
Consultas	76.677	70.664	70.090	70.023	58.401	55.462	56.868	60.258	63.352	63.478	62.520	88.220	796.013

ANEXO I

ABREVIATURAS [engádese](#)

A.V.P.C. Agrupación de Voluntarios de Protección civil.
A.X.E.G.A. Axencia Galega de Emerxencias.
A.X.I. Axencia Galega de Infraestruturas.
C.E.M.M.A. Coordinadora para o Estudio dos Mamíferos Mariños.
C.I.A.E 112 Centro Integrado de Atención as Emerxencias 112. (antes CAE 112)
C.N.P. Corpo Nacional de Policía.
C.O.T.A. Central Operativa de Tráfico. (Garda Civil)
C.O.S.. Central Operativa de Servicios. (Garda Civil)
C.X.T. Centro de Xestión de Tráfico.
G.A.L.I. Grupo de Apoio Loxístico.
G.E.S. Grupo Emerxencias Supramunicipal.
P.M.A. Posto de Mando Avanzado.
S.P.E.I.S. Servicio Protección e Extinción de Incendios e Salvamento. (Bombeiros)
S.M.P.C Servicio Municipal Protección Civil.
U.P.A. Unidade de Policía Adscrita. (Policía Autónoma)

CLASIFICACIÓN TIPIFICACIÓNS [engádese](#)

- Grupo 1: (SA) **SANITARIO**: Solicitud de ambulancia ou consulta médica. Chamadas solicitando unha ambulancia por diferentes motivos. Tamén as saídas dos helicópteros pero esta información é sempre realizada polo 061. Exemplo: por unha enfermidade, persoa que se atopa mal, unha caída na rúa ou na casa, un infarto, traslado da agrupación de voluntarios a petición do 061 dun paciente o centro de saúde, etc.
- Grupo 2: (AC) **ACCIDENTES**: engloba os accidentes en estradas, ferroviarios, aéreos, laborais ou maquinaria agrícola. En cada caso segundo sexa con/ sen feridos, con sen atrapados, con / sen mercancías perigosas etc.



- Grupo 3: (SE) **SEGURIDADE:** persoas desaparecidas, requirimento de forzas de seguridade como poden ser roubos, vandalismo, pelexas-agresión, etc, ou atentados por bomba.
- Grupo 4: (IN) **INCENDIOS:** esta clasificación atende a incendios forestais (cas súas múltiples casuísticas), incendios urbanos (en vivendas), incendios industriais, incendios marítimos, incendios en coches, etc.
- Grupo 5: (PC) **PROTECCIÓN CIVIL:** incidentes/accidentes en empresas químicas, plans de protección civil, etc.
- Grupo 6: (IF) **INFORMACIÓN:** información recibida por parte de particulares ou organismos, información por anomalías en servizos básicos, información consumo, etc.
- Grupo 7: (OT) **OUTROS:** demanda de atención ao menor, para facer unha consulta co técnico do menor (exemplo: menores desatendidos). Simulacros (colaboracións con entidades públicas ou privadas, cando temos aviso con previa antelación). Atención o peregrino sen Plan (operativos ou atencións ao peregrino, normalmente por parte de protección civil, cando non está activado o Plan de Atención ao peregrino), etc.
- Grupo 8: (TX) **INCIDENTE EN TAXI:** seguimento e aviso as forzas da orde cando se activa unha alarma dun taxi.
- Grupo 9: (SR) **SALVAMENTO/RESCATE:** Salvamento Marítimo, emerxencias acontecidas no mar, afundimento, embarcación a deriva ou con vía de auga, persoas en apuros na auga, etc. Persoas en situación difícil (en montaña, en ríos, etc.) Afogados. Perdidos.
- Grupo 10: (MA) **GRUPO MEDIOAMBIENTAL:** derrames ou vertidos marítimos, terrestres ou en ríos. Denuncias de Medio Ambiente como vertedoiros incontrolados, ou atentados contra o patrimonio natural.



- Grupo 11: (IC) **INCIDENCIA CIRCULACIÓN:** Vertidos en estradas como árbores, combustible, restos de accidentes, postes, cables, etc. Tamén entran nesta clasificación as conducións temerarias, peóns pola estrada, vehículos avariados/parados. Incidencias en vías férreas (distinto de accidentes).

- Grupo 12: (AN) **ANIMAIS:** avistamento ou varamento de animais mariños, animais soltos polas estradas, velutinas de risco, etc.

- Grupo 13: (RI) **RISCOS:** Gas, Anegamentos, Derrubamentos, Prevención de Risco, etc.

- Grupo 14: (OP) **OPERATIVOS** de bombeiros ou protección civil, como poden ser controles de tráfico en colexios, colaboración en eventos multitudinarios, campionatos, carreiras, etc.

- Grupo 15: (EU) **EMERXENCIA-URXENCIA ALTO CARGO**

Este proxecto técnico foi aprobado no Pleno do Consello Galego de
Estatística do día 29 de novembro de 2013



25-1101 Estatística de chamadas ao Centro de Atención ás Emerxencias 112

PROXECTO TÉCNICO

Xustificación

A información recollida neste estudo estatístico é necesaria para coñecer a evolución da xestión das emerxencias na Comunidade Autónoma de Galicia. Este coñecemento empregarase para:

- Coñecer a evolución da demanda real dos servizos de emerxencia que realiza o cidadán.
- Coñecer a distribución xeográfica das emerxencias, co obxectivo de dotar dos medios necesarios a aquelas áreas que así o demanden.
- Obter series de datos fiables e obxectivos que permitan avanzar no dimensionamento e mellora dos actuais servizos de emerxencia.
- Analizar a conveniencia de mellorar os medios que o cidadán dispón para acceder ós servizos de emerxencia.

Obxectivos da investigación

O obxectivo fundamental do estudo é coñecer a evolución das chamadas de emerxencia realizadas polos cidadáns e o número de incidencias xestionadas desde o Centro de Atención de Emerxencias 112 de Galicia (CAE 112 Galicia).

Polo tanto, os dous indicadores fundamentais son o número de chamadas atendidas e incidencias xestionadas diariamente. A partires destes indicadores poderanse construír valores medios ou máximos de actividade para diferentes períodos temporais: franxas horarias, mensuais, anuais, etc. Esta información permitirá axustar o dimensionamento dos recursos do CAE 112 Galicia á demanda real esperada, tanto ó longo de períodos horarios diarios, como mensuais.

Tamén será posible facer unha análise do indicador de incidencias xestionadas no CAE 112 Galicia a través da dimensión de localización xeográfica, o que permitirá ver cal é a distribución das incidencias dentro da xeografía galega (provincia e concello), e poder tomar en base a esta información decisións de mellora que poidan ser necesarias.

Normativa e Organización

A continuación recompílanse todas as normas: europea, estatal e autonómica.

Normativa Europea



- Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común das redes e os servizos de comunicacións electrónicas (Directiva Marco). (DOCE núm.. 108/33, de 24 de abril de 2002). Esta Directiva afectou á:
 - 1) Decisión 91/396/CE do Consello, de 29 de xullo de 1991 sobre a conveniencia de crear un número de chamada de urxencia único para toda a comunidade, establecendo o número 1-1-2 como número de chamadas de urxencia único europeo. (DOCE núm. L 217, de 6 de agosto de 1991).
 - 2) Directiva 98/10/CE do Parlamento e do Consello Europeo, de 26 de febreiro de 1998 sobre a aplicación da oferta de rede aberta (ONP) á telefonía vocal e sobre o servizo universal de telecomunicacións nun entorno competitivo. (DOCE núm. 101/24, de 1 de abril de 1998).
- Recomendación da Comisión, de 25 de xullo de 2003, relativa ó tratamento da información sobre a situación das persoas que efectúan chamadas en redes de comunicacións electrónicas para o seu uso en servizos de chamadas de urxencia con capacidade de localización.
- Declaración do Parlamento Europeo de 25 de setembro 2007 sobre o número telefónico europeo de chamadas de emerxencia 1-1-2.
- Resolución do Parlamento Europeo de 5 de xullo 2011 sobre o servizo universal e o número de emerxencias 1-1-2. (2010/2274 (INI)).

Normativa Estatal

- Real Decreto 903/1997 do Ministerio de Fomento (BOE núm. 153, de 27 de xuño de 1997), en relación co número único de emerxencia 1-1-2, que establece:
 - A gratuidade no acceso do chamante.
 - A prestación do servizo realízase a través duns centros de recepción de chamadas e limita o seu número a un por provincia.
 - Os custos de encamiñamento do tráfico telefónico ata os centros de recepción de chamadas correrán por conta dos operadores.
 - As adaptacións nas redes telefónicas (básica, rede dixital ou móbil) correrán por conta dos operadores.
 - As entidades prestatarias do Servizo 1-1-2 levarán a cabo o servizo polos seus propios medios ou a través de convenios de colaboración cos titulares.
 - Esixe ós operadores telefónicos facilitar a identificación automática da liña ou zona xeográfica dende onde se efectúen as chamadas ó número telefónico 1-1-2.



- A prestación do servizo corresponde ás Comunidades Autónomas.
- Orden de 14 de outubro 1999 (BOE 252 de 21 de outubro) sobre condicións de suministro de información relevante para a prestación do servizo de atención de chamadas de urxencia a través do número 1.1.2.

Normativa Autonómica

- Lei 5/1997, de 22 de xullo, de Administración Local de Galicia (D.O.G. núm.149, de 5/08/97). Modificada pola Lei 1/2010 de 11 de febreiro “Lei Ómnibus Autonómica” (D.O.G. núm. 36 de 23 de febreiro) de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello (Medidas horizontais de ventá única para os prestadores de servizos) e normativa estatal Lei 17/2009 de 23 de novembro (B.O.E. núm. 283 de 24 de novembro) “Lei paraugas” e Lei 25/2009 de 22 de decembro “Ómnibus do Estado” (B.O.E. núm. 308 de 23 de decembro).
- Acordo do Consello da Xunta de Galicia de 1 de outubro de 1997 que decide:
 - A constitución da entidade prestataria do Servizo de Atención de Chamadas de Urxencia 1-1-2.
 - Designa ao órgano competente en materia de Protección Civil da Xunta de Galicia para a prestación do Servizo de Chamadas de Urxencia 1-1-2.
 - Establece como centro de recepción de chamadas do 1-1-2 ó Centro de Emerxencias SOS-GALICIA.
- Lei 5/2007 de 7 de maio de Emerxencias de Galicia (D.O.G. núm. 94 de 16 de maio 2007).
- Decreto 223/2007 de 5 de decembro polo que se aproba o Estatuto da Axencia Galega de Emerxencias (D.O.G. núm. 236 de 7 de decembro 2007). (Borrador 2012 de Decreto polo que se aproba a adaptación do Estatuto da Axencia Galega de Emerxencias ás determinacións da Lei 16/2010 de 17 de decembro de Organización e Funcionamento da Administración Xeral e do Sector Público de Galicia para as Axencias Públicas Autonómicas).

Unidades estatísticas

A información que se recolle nesta unidade estatística é o número de **chamadas recibidas**, **chamadas atendidas** e as **incidencias xestionadas** no CAE 112 Galicia.

Unha **chamada recibida** é toda aquela comunicación telefónica realizada por calquera cidadán a través do número gratuito de emerxencias 112. Todas as chamadas do 112 recíbense no CAE 112 Galicia. Este indicador pódese desagregar en dous tipos:



1. **Chamadas ‘non procedentes’** que non xeran ningún tipo de actividade no CAE 112 Galicia. Dentro deste tipo estarían os seguintes subtipos:

- Chamadas ‘ocas’ ou ‘sen audio’. Son aquelas nas que cando o operador descolga o teléfono, non hai ninguén no outro lado da comunicación.
- Chamadas *maliciosas*. Neste grupo inclúense as chamadas de broma ou falsas alarmas realizadas por menores ou outras persoas, nas que non se traslada ningunha emerxencia, ou esta non é real .
- Chamadas de *proba*. Chamadas realizadas para probar o sistema ou para realizar prácticas.
- Chamadas realizadas por *equivocación*.
- Outras causas, como poden ser peticións de ‘*pásame con ...*’, etc.

2. **Chamadas atendidas**. Son aquelas chamadas nas que o usuario transmite información que ten que ver con algún tipo de emerxencia real.

Unha **incidencia** xerárase como consecuencia dunha **chamada atendida** no CAE 112 Galicia, que implique a mobilización dalgún recurso. Cada incidencia clasificarase segundo unha árbore de tipoloxías e asociaráselle un ou máis recursos. No **Anexo I** inclúese a árbore de tipoloxías actual.

Unha ou máis chamadas poden estar asociadas á mesma emerxencia, por exemplo, no caso dun accidente de tráfico onde varias persoas poden chamar para alertar do mesmo. Neste caso, todas estas chamadas estarán vinculadas á mesma incidencia que se tipificará como accidente de tráfico. Tamén pode ocorrer que unha chamada non xere incidencia, como sucede no caso das múltiples chamadas non procedentes que se reciben diariamente no CAE 112 Galicia. Neste caso a chamada será pechada sen xerar ningunha incidencia.

Por tanto, na xestión de emerxencias a través do número 112 dispoñemos de dous indicadores principais: **número de chamadas atendidas** e **número de incidencias xestionadas**. Na seguinte táboa detállanse as dimensións polas que poderán ser explotados estes indicadores.

Dimensión		Indicador	
		Chamadas atendidas	Incidencias xestionadas
Data e Hora	Ano	SI	SI
	Mes	SI	SI
	Día	SI	SI
	Día da semana	SI	SI
	Franxa horaria	SI	SI
Localización xeográfica	Provincia	SI	SI
	Concello	SI	SI



A modo de resumo, a continuación detállanse as análises estatísticas que se levarán a cabo cos indicadores descritos anteriormente:

- Ratio entre chamadas recibidas e chamadas atendidas.
- Ratio entre chamadas atendidas e incidencias xestionadas.
- Número total de chamadas atendidas e incidencias xestionadas por mes.
- Número medio diario de chamadas atendidas e incidencias xestionadas por mes.
- Porcentaxe de chamadas atendidas en cada franxa horaria por mes.
- Porcentaxe de incidencias xestionadas en cada franxa horaria por mes.
- Orixe das chamadas atendidas (teléfonos fixo, teléfonos móbiles e outros) por mes. Por outros enténdese: teléfonos sen tarxeta, teléfonos corporativos, teléfonos IP, etc.
- Total de incidencias xestionadas por mes e por provincia.
- Total de incidencias xestionadas por mes e por concello.

Tamén se aportará un informe cun gráfico evolutivo das chamadas atendidas e incidencias xestionadas ó longo dos últimos cinco anos.

Recollida e procesamento de datos.

A información sobre a que se realiza o estudo estatístico está almacenada en base de datos. Tanto o almacenamento da mesma como o seu posterior tratamento realizase a través de aplicacións informáticas específicas como son a aplicación para a xestión de emerxencias e a aplicación para a explotación da información (*Dataware*). Previamente á posta en produción destas aplicacións, houbo un exhaustivo plan de probas para garantir o seu correcto funcionamento.

O proceso de gravación de información é o seguinte:

Paso 1.- Na sala de atención de emerxencias do CAE 112 recíbese a chamada do cidadán. O sistema envía esta chamada a un dos operadores que estean libres. No posto do operador que atende a chamada, a aplicación informática de xestión de emerxencias abre automaticamente unha nova carta de chamada. Trátase dun formulario onde se rexistrará a información máis relevante da chamada de emerxencia que está a realizar o cidadán, como é o número de teléfono desde o que se realiza a chamada, a localización xeográfica (cando é coñecida), etc. Toda esta información é trasladada á base de datos, onde outros operadores a poden consultar en caso de ser necesario. No caso de tratarse dunha chamada non procedente, procederá a pechala.

Paso 2.- No caso de non tratarse dunha chamada clasificada como non procedente, será necesario crear unha incidencia e vinculada a esa chamada. A creación da incidencia permitirá



proceder á realizar a mobilización dos recursos que puidesen ser necesarios para a xestión da emerxencia. Pode suceder que xa houbera unha incidencia creada para a mesma emerxencia á que se refire a chamada atendida anteriormente, neste caso, o operador asociaría a chamada á incidencia xa existente. A aplicación informática conta cun listado de incidencias en curso que o calquera operador da sala pode consultar dun modo moi sinxelo.

Paso 3.- Créase a nova incidencia asociada á chamada. Do mesmo modo que para a chamada atendida, unha incidencia consta dun formulario cunha serie de campos que deben ser cubertos polo operador: data e hora do momento no que se crea a incidencia, tipoloxía da incidencia, localización xeográfica, recursos que se van alertar e no seu caso mobilizar, anotacións descritivas do proceso de seguimento e resolución da incidencia, data e hora na que se da por pechada a incidencia, etc. Toda esta información tamén se almacenará en base de datos.

A explotación da información realizarase desde unha aplicación de *Business Intelligence* chamada *Dataware*. Trátase dun sistema que permite realizar calquera tipo de análise a partir dos datos almacenados na base de datos vinculada á aplicación de xestión de emerxencias. Existe un proceso de carga e consolidación de información que se leva a cabo cada hora no cal os datos da base da aplicación de xestión de emerxencias, son trasladados ó sistema *Dataware*. Este sistema permite realizar análises sobre información actual de ata hai so unha hora, pero tamén sobre información histórica desde o ano 2002, que é o ano desde cando está en funcionamento o sistema actual.

Toda a información contida tanto na base de datos do sistema de xestión de emerxencias (está nun servidor Informix), como na base de datos do sistema *Dataware* (está nun servidor Microsoft SQL Server), é consolidada a través de procesos de copia de seguridade. Deste modo garántese que nunca se vai a producir unha perda de información dentro do sistema de xestión de emerxencias, que é un dos activos máis importantes do centro CAE112 Galicia.

Procedemento de cálculo.

Como consecuencia do tratamento realizado cos datos almacenados pola ferramenta informática *Dataware* nas bases de datos obteranse os indicadores estatísticos do presente estudo.

A continuación descríbese o modo en que serán tratados os datos almacenados co obxectivo de obter as análises estatísticas descritas anteriormente.

Cálculo dos parámetros:

- 1. Número total de chamadas atendidas por mes.** A partires do número de chamadas atendidas por día, faise a suma para todos os días do mes.
- 2. Número total de incidencias xestionadas por mes.** A partires do número de incidencias xestionadas por día e faise a suma para todos os días do mes.



3. **Ratio entre chamadas atendidas e chamadas recibidas por mes.** A partir do número total de chamadas atendidas nun mes, divídese este polo número total de chamadas recibidas para ese mes e o resultado multiplícase por 100.
4. **Ratio entre chamadas atendidas e incidencias xestionadas por mes.** A partir do número total de chamadas atendidas nun mes, divídese este polo total de incidencias xestionadas nese mes.
5. **Porcentaxe de chamadas atendidas por franxa horaria por mes.** A partires do número medio de chamadas atendidas por mes para cada franxa horaria (24 franxas horarias: 00:00:00 - 00:59:59, ata 23:00:00 – 23:59:59), calcúlase a porcentaxe de cada franxa horaria sobre o total do mes.
6. **Porcentaxe de incidencias xestionadas por franxa horaria por mes.** A partires do número medio de incidencias xestionadas por mes para cada franxa horaria (24 franxas horarias: 00:00:00 - 00:59:59, ata 23:00:00 – 23:59:59), calcúlase a porcentaxe de cada franxa horaria sobre o total do mes.
7. **Orixe das chamadas atendidas (fixo, móbil e outros) por mes.** A partires do número de chamadas atendidas por día clasifícanse estas en tres grupos segundo a súa orixe: fixo, móbil e outros (teléfonos sen tarxeta, teléfonos corporativos, teléfonos IP, etc.). A continuación, faise a suma para todos os días do mes das chamadas pertencentes a cada un dos grupos, e divídese polo total de chamadas atendidas para ese mes e finalmente multiplícase por 100.
8. **Número medio de chamadas diarias atendidas por mes (unha para cada mes do ano).** A partires do número de chamadas atendidas por día, faise a suma para todos os días do mes (tendo en conta 28 ou 29 días para febreiro e 30 ou 31 días para o resto de meses) e divídese entre o número de días dese mes.
9. **Número medio de incidencias diarias xestionadas por mes (unha para cada mes).** A partires do número de incidencias xestionadas por día, faise a suma para todos os días do mes (tendo en conta 28 ou 29 días para febreiro e 30 ou 31 días para o resto de meses) e divídese entre o número de días dese mes.
10. **Total de incidencias xestionadas por provincia e mes.** A partir do número de incidencias xestionadas por día, clasifícanse estas en 5 grupos diferentes en función da provincia: A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra e Outras Comunidades (nalgúns ocasións no CAE 112 Galicia tamén se xestionan incidencias orixinadas noutras comunidades). Finalmente, faise a suma ó longo de todos os días do mes para cada un dos grupos.
11. **Total de incidencias xestionadas por concello e mes.** Clasifícanse as incidencias recibidas xestionadas por mes en función do concello no cal se produciron. En base a



unha escala de cores que se asociará a diferentes intervalos, amosarase un mapa de concellos de Galicia que reflexe os totais de incidencias xestionadas. Este mapa para acompañarase dunha táboa cos valores exactos de incidencias xestionadas por concello.

- 12. Ratio de incidencias anuais por cada 100 habitantes xestionadas por concello.** A partir do número de incidencias xestionadas por concello e ano, divídese este valor polo número total de habitantes dese concello (tendo en conta o dato do padrón máis recente) e o resultado multiplícase por 100.

Difusión de resultados.

Os resultados difundiranse a través da páxina web corporativa do CAE112 Galicia e actualizaranse coa periodicidade necesaria en función do tipo de informe.

Tamén se recollerán na memoria anual do CAE 112 Galicia. Esta memoria recolle diversos aspectos da actividade desenvolvida no centro ó longo de cada ano.

A continuación, descríbense en formato tabular cada un dos informes estatísticos vinculados a este proxecto. Cada táboa de datos estará vinculada a un gráfico, que poderá se de barras, liñas ou incluso mapa de provincias ou concellos.



1. Número total de chamadas atendidas por mes para o ano 2012.

Mes	Chamadas atendidas
01-Xaneiro	20.076
02-Febreiro	21.871
03-Marzo	25.256
04-Abril	21.104
05-Maio	22.619
06-Xuño	25.969
07-Xullo	32.826
08-Agosto	35.824
09-Setembro	28.809
10-Outubro	23.609
11-Novembro	22.552
12-December	24.079

2. Número total de incidencias xestionadas por mes para o ano 2012.

Mes	Incidencias xestionadas
01-Xaneiro	13.581
02-Febreiro	14.219
03-Marzo	14.993
04-Abril	13.881
05-Maio	15.011
06-Xuño	17.444
07-Xullo	19.155
08-Agosto	20.416
09-Setembro	17.214
10-Outubro	15.693
11-Novembro	14.782
12-December	15.640

**3. Ratio entre chamadas recibidas e chamadas atendidas por mes para o ano 2012.**

Mes	Chamadas recibidas	Chamadas atendidas	Ratio
01-Xaneiro	112.266	20.076	17,88%
02-Febrero	102.203	21.871	21,40%
03-Marzo	113.267	25.256	22,30%
04-Abril	108.200	21.104	19,50%
05-Maio	113.147	22.619	19,99%
06-Xuño	120.006	25.969	21,64%
07-Xullo	137.336	32.826	23,90%
08-Agosto	151.150	35.824	23,70%
09-Setembro	121.184	28.809	23,77%
10-Outubro	114.423	23.609	20,63%
11-Novembro	110.572	22.552	20,40%
12-Decembro	117.323	24.079	20,52%

4. Ratio entre chamadas atendidas e incidencias xestionadas por mes para o ano 2012.

Mes	Chamadas atendidas	Incidencias xestionadas	Ratio
01-Xaneiro	20.076	13.581	1,48
02-Febrero	21.871	14.219	1,54
03-Marzo	25.256	14.993	1,68
04-Abril	21.104	13.881	1,52
05-Maio	22.619	15.011	1,51
06-Xuño	25.969	17.444	1,49
07-Xullo	32.826	19.155	1,71
08-Agosto	35.824	20.416	1,75
09-Setembro	28.809	17.214	1,67
10-Outubro	23.609	15.693	1,50
11-Novembro	22.552	14.782	1,53
12-Decembro	24.079	15.640	1,54

**5. Porcentaxe de chamadas atendidas por franxa horaria para o mes de decembro de 2012**

Franxa horaria	Chamadas atendidas	Porcentaxe
00:00 - 00:59	667	2,77%
01:00 - 01:59	600	2,49%
02:00 - 02:59	508	2,11%
03:00 - 03:59	398	1,65%
04:00 - 04:59	402	1,67%
05:00 - 05:59	407	1,69%
06:00 - 06:59	405	1,68%
07:00 - 07:59	513	2,13%
08:00 - 08:59	795	3,30%
09:00 - 09:59	1.082	4,49%
10:00 - 10:59	1.162	4,83%
11:00 - 11:59	1.289	5,35%
12:00 - 12:59	1.394	5,79%
13:00 - 13:59	1.496	6,21%
14:00 - 14:59	1.354	5,62%
15:00 - 15:59	1.284	5,33%
16:00 - 16:59	1.465	6,08%
17:00 - 17:59	1.452	6,03%
18:00 - 18:59	1.405	5,83%
19:00 - 19:59	1.428	5,93%
20:00 - 20:59	1.402	5,82%
21:00 - 21:59	1.218	5,06%
22:00 - 22:59	1.095	4,55%
23:00 - 23:59	858	3,56%
Total	24.079	100%

**6. Porcentaxe de incidencias rexistradas por franxa horaria para o mes de decembro de 2012**

Franxa horaria	Incidencias rexistradas	Porcentaxe
00:00 - 00:59	422	2,70%
01:00 - 01:59	370	2,37%
02:00 - 02:59	331	2,12%
03:00 - 03:59	273	1,75%
04:00 - 04:59	261	1,67%
05:00 - 05:59	250	1,60%
06:00 - 06:59	269	1,72%
07:00 - 07:59	311	1,99%
08:00 - 08:59	669	4,28%
09:00 - 09:59	922	5,90%
10:00 - 10:59	903	5,77%
11:00 - 11:59	913	5,84%
12:00 - 12:59	964	6,16%
13:00 - 13:59	936	5,98%
14:00 - 14:59	807	5,16%
15:00 - 15:59	871	5,57%
16:00 - 16:59	968	6,19%
17:00 - 17:59	839	5,36%
18:00 - 18:59	825	5,27%
19:00 - 19:59	833	5,33%
20:00 - 20:59	788	5,04%
21:00 - 21:59	726	4,64%
22:00 - 22:59	661	4,23%
23:00 - 23:59	528	3,38%
Total	15.640	100%

7. Orixe das chamadas atendidas (fixo, móbil e outros) para o mes de decembro de 2012.

Orixe	Total	Porcentaxe
Fixo	6.220	25,83%
Móbil	17.661	73,35%
Outros	198	0,82%
Total	24079	100%



8. Número medio de chamadas diarias atendidas por mes para o ano 2012

Mes	Chamadas atendidas
01-Xaneiro	648
02-Febrero	754
03-Marzo	815
04-Abril	703
05-Maio	730
06-Xuño	866
07-Xullo	1.059
08-Agosto	1.156
09-Setembro	960
10-Outubro	762
11-Novembro	752
12-Decembro	777

9. Número medio de incidencias diarias xestionadas por mes para o ano 2012

Mes	Incidencias xestionadas
01-Xaneiro	438
02-Febrero	490
03-Marzo	484
04-Abril	463
05-Maio	484
06-Xuño	581
07-Xullo	618
08-Agosto	659
09-Setembro	574
10-Outubro	506
11-Novembro	493
12-Decembro	505

**10. Total de incidencias xestionadas por provincia para o mes de decembro de 2012.**

Provincia	Incidencias xestionadas
A Coruña	6.072
Lugo	1.619
Ourense	1.837
Pontevedra	6.011
Outras comunidades	101
Total	15.640

11. Total de incidencias xestionadas para a provincia de A Coruña e o mes de decembro de 2012.

Concello	Incidencias xestionadas
Abegondo	41
Ames	127
Aranga	20
Ares	31
Arteixo	171
Arzúa	62
Baña (A)	14
Bergondo	100
Betanzos	136
Boimorto	11
Boiro	172
Boqueixón	27
Brión	40
Cabana de Bergantiños	14
Cabanas	26
Camariñas	23
Cambre	166
Capela (A)	3
Carballo	168
Cariño	15
Carnota	11
Carral	43
Cedeira	31
Cee	31
Cerceda	18
Cerdido	8
Cesuras	48
Coirós	18
Corcubión	2



Coristanco	31
Coruña (A)	929
Culleredo	212
Curtis	18
Dodro	21
Dumbría	19
Fene	68
Ferrol	352
Fisterra	36
Frades	7
Irixoa	1
Laracha (A)	45
Laxe	16
Lousame	25
Malpica de Bergantiños	35
Mañón	5
Mazaricos	20
Melide	36
Mesía	7
Miño	94
Moeche	3
Monfero	2
Mugardos	33
Muros	27
Muxía	90
Narón	184
Neda	38
Negreira	41
Noia	84
Oleiros	160
Ordes	68
Oroso	43
Ortigueira	22
Outes	28
Oza dos Ríos	15
Paderne	7
Padrón	99
Pino (O)	28
Pobra do Caramiñal (A)	40
Ponteceso	27
Pontedeume	46
Pontes de García Rodríguez (As)	56
Porto do Son	40
Rianxo	44
Ribeira	152



Rois	33
Sada	88
San Sadurniño	32
Santa Comba	56
Santiago de Compostela	602
Sobrado	8
Somozas (As)	7
Teo	130
Toques	2
Tordoia	8
Touro	13
Trazo	10
Val do Dubra	22
Valdoviño	44
Vedra	36
Vilarmaior	2
Vilasantar	3
Vimianzo	32
Zas	13
Total	6072

12. Ratio de incidencias xestionadas o por cada 100 habitantes o ano 2012 para a provincia de A Coruña.

Concello	Poboación (Ano 2012)	Incidencias xestionadas	Ratio
Abegondo	5.709	495	8,67
Ames	29.331	1.562	5,33
Aranga	2.072	242	11,68
Ares	5.839	523	8,96
Arteixo	30.725	2.038	6,63
Arzúa	6.315	786	12,45
Baña (A)	3.967	157	3,96
Bergondo	6.712	1.192	17,76
Betanzos	13.565	1.516	11,18
Boimorto	2.200	116	5,27
Boiro	19.165	1.701	8,88
Boqueixón	4.417	442	10,01
Brión	7.369	429	5,82
Cabana de Bergantiños	4.759	204	4,29
Cabanas	3.299	393	11,91
Camariñas	6.082	295	4,85
Cambre	23.879	1.954	8,18
Capela (A)	1.376	99	7,19



Carballo	31.358	2.856	9,11
Cariño	4.373	232	5,31
Carnota	4.605	243	5,28
Carral	6.130	508	8,29
Cedeira	7.254	363	5,00
Cee	7.855	543	6,91
Cerceda	5.318	258	4,85
Cerdido	1.312	50	3,81
Cesuras	2.174	460	21,16
Coirós	1.765	212	12,01
Corcubión	1.731	117	6,76
Coristanco	6.974	296	4,24
Coruña (A)	246.146	11.217	4,56
Culleredo	29.416	2.589	8,80
Curtis	4.159	256	6,16
Dodro	2.977	211	7,09
Dumbría	3.291	278	8,45
Fene	13.780	762	5,53
Ferrol	71.997	4.110	5,71
Fisterra	4.990	387	7,76
Frades	2.566	79	3,08
Irixoa	1.492	44	2,95
Laracha (A)	3.313	510	15,39
Laxe	11.367	222	1,95
Lousame	3.621	188	5,19
Malpica de Bergantiños	5.998	381	6,35
Mañón	1.537	123	8,00
Mazaricos	4.533	185	4,08
Melide	7.502	586	7,81
Mesía	2.879	139	4,83
Miño	5.739	1.391	24,24
Moeche	1.358	89	6,55
Monfero	2.129	55	2,58
Mugardos	5.456	472	8,65
Muros	5.269	446	8,46
Muxía	9.437	826	8,75
Narón	39.238	1.926	4,91
Neda	5.422	372	6,86
Negreira	7.079	346	4,89
Noia	14.757	790	5,35
Oleiros	34.386	2.037	5,92
Ordes	12.963	726	5,60
Oroso	7.328	472	6,44
Ortigueira	6.550	442	6,75
Outes	7.192	342	4,76



Oza dos Ríos	3.227	170	5,27
Paderne	2.597	145	5,58
Padrón	8.882	962	10,83
Pino (O)	4.732	290	6,13
Pobra do Caramiñal (A)	9.664	612	6,33
Ponteceso	6.065	320	5,28
Pontedeume	8.324	622	7,47
Pontes de García Rodríguez (As)	10.996	801	7,28
Porto do Son	9.699	684	7,05
Rianxo	11.729	683	5,82
Ribeira	27.778	2.605	9,38
Rois	4.871	295	6,06
Sada	14.922	987	6,61
San Sadurniño	3.061	258	8,43
Santa Comba	10.101	590	5,84
Santiago de Compostela	95.671	7.358	7,69
Santiso	1.838	83	4,52
Sobrado	2.037	76	3,73
Somozas (As)	1.279	64	5,00
Teo	18.454	1.316	7,13
Toques	1.302	37	2,84
Tordoia	3.924	98	2,50
Touro	3.979	117	2,94
Trazo	3.433	108	3,15
Val do Dubra	6.857	193	2,81
Valdoviño	4.234	611	14,43
Vedra	5.043	275	5,45
Vilarmaior	1.368	59	4,31
Vilasantar	1.261	99	7,85
Vimianzo	7.977	268	3,36
Zas	5.109	194	3,80
Total	1.143.911	74.261	6,49



ANEXO I

CLASIFICACIÓN TIPIFICACIÓNS

- * (SA) SANITARIO
- * (AC) ACCIDENTES
- * (SE) SEGURIDADE
- * (IN) INCENDIOS
- * (PC)PROTECCIÓN CIVIL
- * (IF)INFORMACIÓN
- * (OT)OUTROS
- * (TX)INCIDENTE EN TAXI
- * (EU)EMERXENCIA-URXENCIA ALTO CARGO
- * (SR)SALVAMENTO/RESCATE
- * (MA)GRUPO MEDIOAMBIENTAL
- * (IC)INCIDENCIA CIRCULACIÓN
- * (AN)ANIMAIS
- * (RI)RISCOS
- * (OP)OPERATIVOS