



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Transformación digital en las AAPP / SEIB112



SEIB112

Sistema de Emergencias de las Islas Baleares

- ✓ Servicio público
- ✓ Funciones
 - ✓ Atención de alertas de emergencia
 - ✓ Coordinación de agencias
- ✓ Magnitud
 - ✓ Cerca de 1M de llamadas anuales
 - ✓ Más de 203K incidentes de emergencia
- ✓ Servicio totalmente dependiente de la tecnología





SEIB112

Particularidades

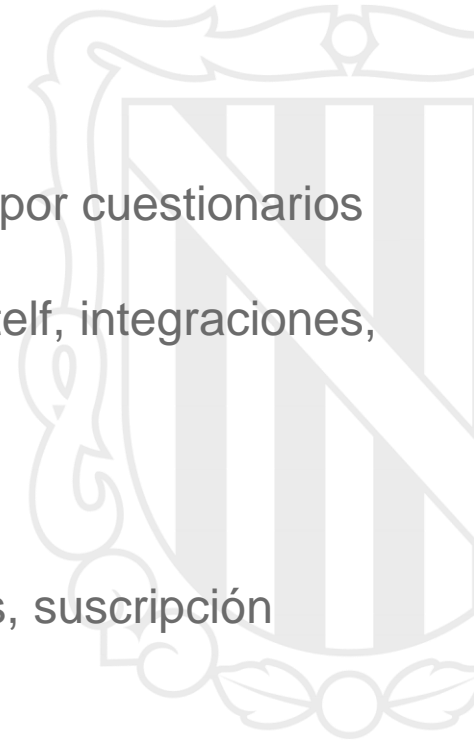
- ✓ 24x7x365
- ✓ Disponibilidad 99.99999999...
- ✓ Respuesta en tiempo real





Procesos

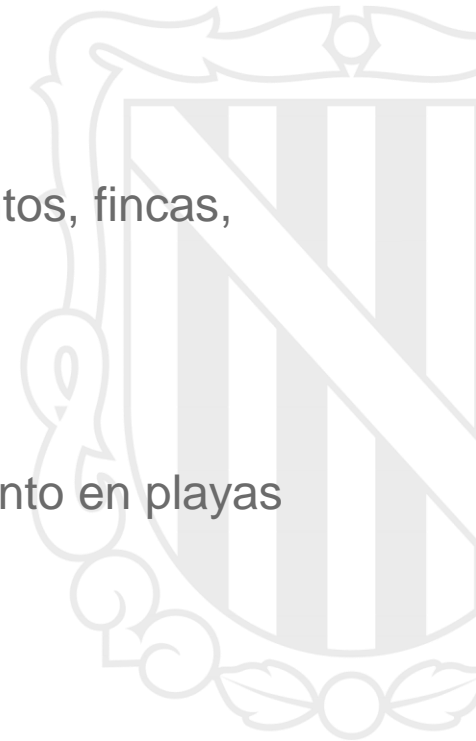
- ✓ Atención de llamadas/alertas: multicanalidad
- ✓ Localización: POSIC, localización precisa
- ✓ Tipificación de incidentes: sistema inteligente de tipificación por cuestionarios
- ✓ Activación de protocolos: automatización de SOPs, avisos (telf, integraciones, CADMóvil)
- ✓ Coordinación agencias: CAD, PMR-TETRA
- ✓ 112 inverso: SMS masivo, llamadas masivas, redes sociales, suscripción ciudadana (Botize)





Bases de datos

- ✓ Necesariamente actualizadas
- ✓ Gran dificultad, diversidad de fuentes, formatos
- ✓ Localizaciones: domicilios, carreteras, playas, establecimientos, fincas, torrentes, montañas...
- ✓ Contactos: agencias, privados, planes...
- ✓ Servicios específicos con complejidad de contacto: salvamento en playas
- ✓ Sistemas ETL
- ✓ Colaboración proyecto VUEIB





Big data

- ✓ Generación de grandes volúmenes de datos
- ✓ Objetivo: convertir los datos en inteligencia
- ✓ Seguimiento y control de PKIs
- ✓ Análisis en tiempo real y en diferido
- ✓ Cuadros de mando, informes, alarmas





Govern de les Illes Balears
Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques
Direcció General d'Emergències i Interior

Gràcies per la vostra atenció