

Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) és una entitat de dret públic adscrita al Departament d'Interior que té com a missió prestar el servei públic d'atenció de trucades d'urgència en el territori de Catalunya en matèria de:

- atenció sanitària
- emergències ambientals
- extinció d'incendis i salvaments
- seguretat ciutadana

El CAT112 desenvolupa la seva tasca, amb la coordinació de Protecció Civil, per mitjà del número telefònic únic de gestió d'urgències: 112. El servei que presta és públic, gratuït, universal i permanent, i està dotat d'una tecnologia i uns sistemes de gestió avançats per tal d'oferir un servei modern i eficaç de resposta a les situacions d'emergència de qualsevol ciutadà.

Els òrgans de govern del CAT112 són el president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta i el Consell Rector. El director o directora del CAT112 és nomenat i separat pel Govern a proposta del conseller o consellera competent en matèria de seguretat pública.

Dades d'actuacions del telèfon 112

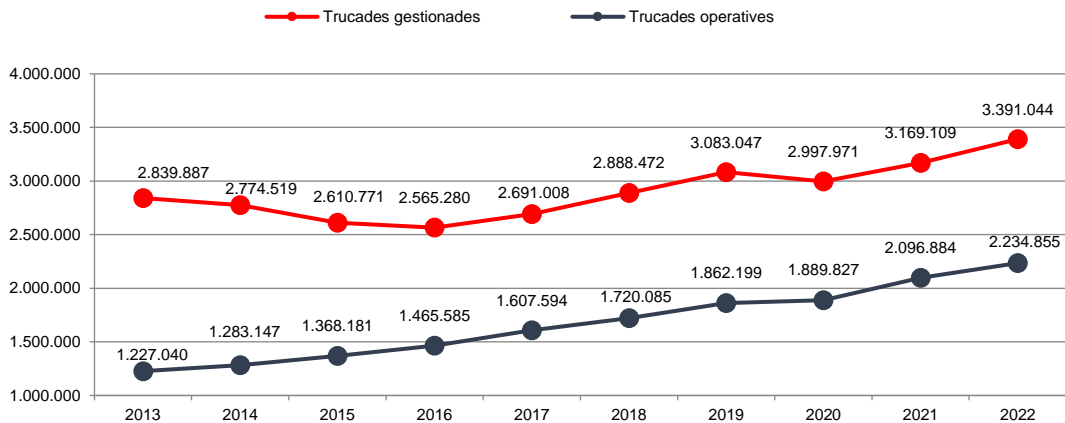
Activitat operativa

El 2022, elCAT112 ha rebut un total de 3.391.044 trucades. D'aquestes, 2.234.855 han estat trucades operatives que han generat 1.687.133 incidents, els quals han activat algun tipus de recurs operatiu (policia, bombers, emergències mèdiques, agents rurals o protecció civil).

La xifra total de trucades del 2022 implica un augment d'un 7% respecte de l'any anterior, mentre que les trucades operatives van augmentar un 6,6% respecte del 2021. L'any 2021, el total de trucades va ser de 3.169.109 i les trucades operatives van ser 2.096.884.

De totes les trucades gestionades l'any 2022, el mes que es van atendre més trucades va ser el juliol (352.612), seguit del juny (336.039) i de l'agost (322.989). Per contra, els mesos amb menys trucades van ser el febrer (215.162 trucades) i el març (233.130).

Gràfic 41. Evolució de les trucades gestionades pel 112, 2012-2022



Tipus de trucades

Pel que fa als tipus de trucades operatives rebudes al 112 l'any 2022, les més nombroses van ser les de seguretat (34%), seguides per les d'assistència sanitària (gairebé el 30%), les d'accidents de trànsit (14%) i les relacionades amb l'àmbit del civisme (10%).

Les trucades per temes de seguretat, que es van derivar als cossos policials, han passat de 681.806 l'any 2021 a 761.441 l'any 2022, la qual cosa representa un augment de l'11,68%. D'altra banda, les trucades que sol·licitaven assistència sanitària es van derivar al Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) i han augmentat un 7,11% respecte del 2021 (618.887 el 2021 i 662.898 el 2022).

Les trucades relacionades amb els accidents de trànsit han augmentat un 12,48% respecte de l'any 2021 (279.577 el 2021 i 314.458 el 2022). Quant a les trucades per temes de civisme, van disminuir notablement el 2022 respecte del 2021 (un 17,64% menys), amb un total de 276.476 trucades el 2021 i 227.706 el 2022.

Les trucades derivades als Bombers per incendis sumen el 4,6% del total i han augmentat un 9,18% respecte del 2021 (94.856 el 2021 i 103.568 el 2022).

Taula 237. Principals tipus de trucades operatives

Tipologia	Nombre	%
Seguretat	761.441	34,1%
Assistència sanitària	662.898	29,7%
Trànsit	314.458	14,1%
Civisme	227.706	10,2%
Altres incidències*	119.204	5,3%
Incendis	103.568	4,6%
Altres	45.580	2,0%
Total	2.234.855	100,0%

* Les trucades "Altres incidències" fan referència principalment a incidències pels motius següents: persones perdudes, obertura de pisos per auxiliar una persona que no pot sortir (no ferida), abandonament d'animals, persones tancades en ascensors, afectacions per manca de subministrament elèctric, etc.

De les 2.234.855 trucades operatives que ha gestionat el CAT112 l'any 2022, 2.227.634 provenien del territori de Catalunya i la resta, d'altres comunitats o territoris fronterers. Del total de trucades de Catalunya, 738.068 (un 33%) es van fer des de la ciutat de **Barcelona**, mentre que el 2021 se'n van rebre 691.748 des de la Ciutat Comtal. La majoria de les trucades des de la capital catalana s'han fet per temes de seguretat (261.845); les han seguit les trucades per motius d'assistència sanitària (168.176), civisme (145.119) i trànsit (94.238).

Des de la ciutat de **Tarragona**, el 2022 s'han rebut 51.369 trucades (un 2,3% del total), mentre que el 2021 en van ser 48.835. D'aquestes trucades, 17.544 han estat per temes de seguretat; 15.676, per assistència sanitària; 5.881, per accidents de trànsit, i 3.713, per incendis.

A la ciutat de **Lleida**, l'any 2022 s'han fet 41.382 trucades al telèfon d'emergències 112 (un 1,8% del total), i en van ser 39.446 l'any 2021. Les trucades per temes de seguretat han estat 17.727, seguides de les trucades per assistència sanitària (10.657), trànsit (4.534) i civisme (2.691).

Des de la ciutat de **Girona** s'han rebut 26.920 trucades el 2022 (un 1,2% del total), mentre que en van ser 25.955 el 2021. Del total de trucades del 2022, 10.832 han estat per temes de seguretat; 8.338, per demanar assistència sanitària; 2.650, per motius de trànsit, i 1.778, per qüestions de civisme.

Incidents rellevants del 2022

El dia de la revetlla de Sant Joan de l'any 2022 es van gestionar des del CAT112 un total de 5.945 trucades, que van derivar en 3.122 incidents. La segona nit de l'any amb més trucades va ser la de Cap d'Any, amb 3.385 trucades per 2.478 incidents.

Pel que fa a episodis imprevistos per emergències a Catalunya, entre els dies 14 i 20 de juny el CAT112 va gestionar 3.439 trucades pels diferents incendis que va haver-hi a diferents punts del territori i per l'emergència del Pla especial d'emergències per incendis forestals de Catalunya (INFOCAT). Més endavant, els dies 17 i 19 de juliol, es van rebre 1.152 trucades per l'incendi del Pont de Vilomara, al Bages.

Quant a episodis per pluges i inundacions, el 31 d'agost es van rebre 1.414 trucades per l'alerta del Pla especial d'emergències per inundacions de Catalunya (INUNCAT), i, del 23 al 25 de setembre, 1.101 trucades també per l'alerta de l'INUNCAT.

Durant la campanya de platges del 2022, des del 112 s'han rebut 2.825 trucades, mentre que el 2021 n'han estat 2.293.

L'any 2022 s'han gestionat un total de 45.106 trucades per la covid-19, un 50% de les quals es va concentrar sobretot en els mesos de gener i febrer per la 6a onada. La xifra ha estat molt inferior a la del 2021, quan es van gestionar 142.390 trucades per covid.

Totes les dades i gràfics de les trucades rebudes al 112 l'any 2022 i també els anys anteriors es poden consultar al [web del 112](#).

Actuacions rellevants

Durant l'any 2022 s'han dut a terme diverses accions per millorar la gestió del CAT112. Es detallen tot seguit.

Sistema de localització mòbil AML

Durant el 2022, la companyia Apple va posar en funcionament en els seus terminals el sistema Advanced Mobile Location (AML), la qual cosa ha permès al CAT112 tenir una localització exacta i immediata de les emergències que es notifiquen al 112 amb un iPhone, com ja passava des del 2021 amb el sistema operatiu Android. El sistema AML ve instal·lat als telèfons mòbils per defecte i no requereix cap instal·lació ni configuració.

El telèfon d'emergències 112 de Catalunya, gràcies a les millores tecnològiques introduïdes per les operadores i les adaptacions realitzades a les sales del 112 per incorporar el sistema de posicionament geogràfic AML, ja pot geolocalitzar automàticament 8 de cada 10 emergències que tenen lloc a Catalunya. Aquest sistema de localització automàtica és aplicable als telèfons mòbils, ja que les trucades des de telèfons fixos –que representen aproximadament el 35% de les trucades totals al 112– es geolocalitzen automàticament mitjançant un sistema de dades proporcionades per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

Signatura del conveni amb l'Autoritat Portuària de Barcelona

El 13 de gener de 2022, el conseller d'Interior i president del CAT112, Joan Ignasi Elena, i el president de l'Autoritat Portuària de Barcelona, Damià Calvet, van subscriure un conveni de col·laboració per integrar les trucades d'emergència de la Policia Portuària de Barcelona en el sistema 112 de Catalunya. Amb la signatura d'aquest conveni, es pot iniciar la integració operativa de les trucades d'emergència que rep el 112 que alertin d'incidents que pertoqui gestionar a la Policia Portuària de Barcelona ateses les seves competències.

Amb la implantació del sistema disminuirà el temps entre que es rep una trucada d'urgència i es transmet a la Policia Portuària de Barcelona –i, si escau, a altres cossos operatius implicats en la gestió d'emergències–, ja que el CAT112 podrà transferir l'incident mitjançant carta telemàtica de manera simultània a tots els serveis operatius. Amb això s'evitarà haver de transferir l'incident per trucada telefònica de la sala operativa del 112 a la sala operativa de la Policia Portuària de Barcelona.

A més de rebaixar el temps entre la rebuda d'una trucada per avisar d'una emergència i la tramesa a la Policia Portuària de Barcelona, el nou sistema de funcionament augmentarà la qualitat de la informació que rebrà aquest cos, ja que la carta de trucada, en què s'especifiquen els detalls de l'avís, serà la mateixa per a tots els serveis implicats i, en evitar transferir-la per telèfon, es rebrà de manera idèntica i immediata.

Renovació de les infraestructures tecnològiques

Durant el 2022 s'ha dut a terme la renovació de les centraletes de telefonia i s'ha millorat, així, la continuïtat del servei en el marc de la planificació de renovació d'infraestructures TIC del CAT112. També s'han renovat els ordinadors del personal operatiu de les sales 112 i s'ha ampliat la sala operativa 112 de Reus amb 15 posicions per poder donar una resposta adequada en puntes d'activitat que requereixen un desplegament més gran del servei.

Dades obertes

[Dades d'incidents operatius gestionats pel CAT112](#)

[Punts de cobertura 112](#)

[Dades de trucades operatives gestionades pel CAT112](#)
