

Gestión de incidencias 112 Galicia

IN - Propuesta de trabajo académicamente dirigido

Cada día se producen en Galicia cientos de incidencias que son atendidas por el servicio 112 a través de la Agencia Gallega de Emergencias (AXEGA). Estas incidencias son notificadas a través de llamadas de emergencia al 112, desde donde se atienden las llamadas, se gestionan las emergencias y se alerta y moviliza a los medios necesarios (protección civil, salvamento marítimo, urgencias médicas...).

En este contexto es necesaria una buena gestión de los tiempos (de atención, movilización de medios...), la información recibida y los recursos disponibles. Por lo tanto, se propone realizar un proyecto de inteligencia de negocio que permita mejorar la calidad del servicio en términos de rapidez y eficiencia.

En la tabla que se muestra a continuación se resumen los objetivos de negocio, factores críticos de éxito e indicadores resultantes para este problema:

Obj. de negocio	Fac. críticos de éxito	Indicadores
Aumentar el número de incidencias atendidas.	Reducir el tiempo en contestar a una llamada.	Las llamadas se contestan en menos de 10 segundos en más de un 95% de los casos.
		Las llamadas se contestan en más de 3 minutos en más de un 5% de los casos.
	Reducir el tiempo en catalogar una llamada*.	Las llamadas se catalogan en menos de 1 minuto en más del 85% de los casos.
		Las llamadas se catalogan en más de 5 minutos en más del 15% de los casos.
	Reducir el tiempo entre la aparición de una incidencia y su resolución.	Reducción del tiempo medio de resolución de incidencias del 10%.
Mejorar la gestión en caso de emergencias catastróficas.	Disminuir el número de emergencias.	Aumento del número de simulacros realizados en la comunidad autónoma en un 5%.
		Aumento del número de campañas de información realizadas en la comunidad autónoma en un 3%.
	Detectar posibles situaciones de emergencia.	Ratio de situaciones de emergencia previstas vs. emergencias reales superior al 70%.

*Las llamadas se catalogan en llamadas atendidas (emergencias reales) y “no procedentes” (llamadas sin audio, de prueba, de broma...).