

2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias

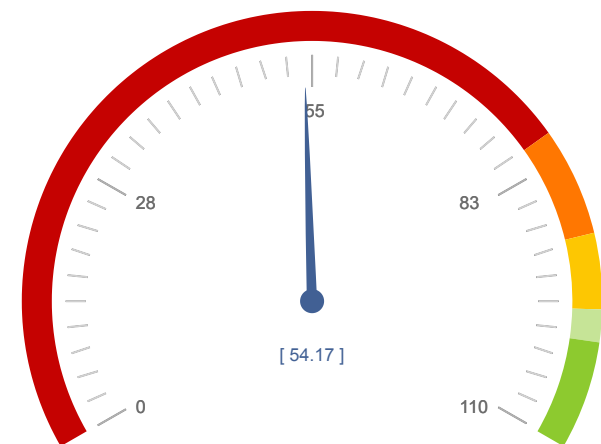
2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias - a2019

**Código**

1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General.

(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	1	3	2	0	2	1	2	0	0	0	2	0	Σ = 13
Número total de solicitudes registradas	2	3	7	2	2	2	2	0	2	0	2	0	Σ = 24
<b>Cálculo</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>28,57</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>		<b>0</b>		<b>100</b>		<b>54,17</b>



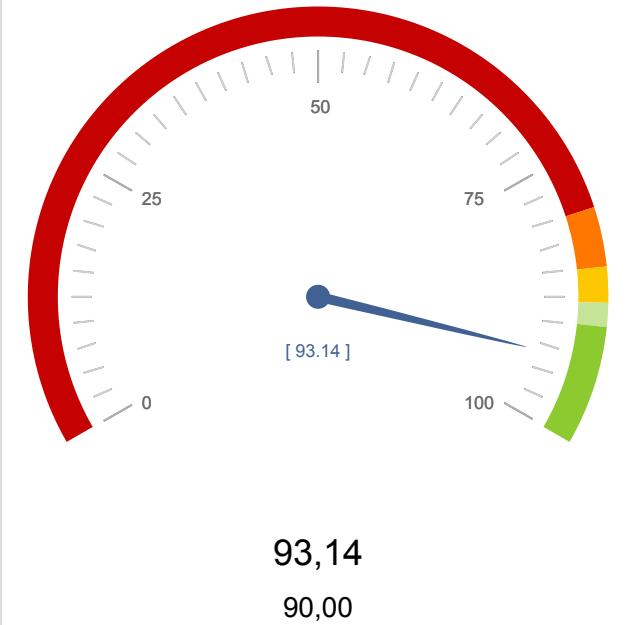
54,17  
100,00

**Código**

2. Centro de Coordinación de Emergencias: Atención del 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112.

**(Número mensual de llamadas 112 atendidas / número total de llamadas 112 recibidas) x 100 ≥ 90.**

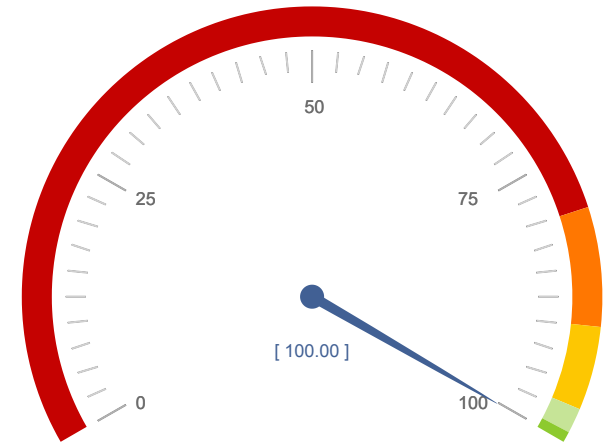
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de llamadas 112 atendidas	63690	54577	61162	62991	61634	64538	68422	63939	76893	62107	59063	63952	Σ = 762.968
Número total de llamadas 112 recibidas	66830	57070	63933	66410	64589	68027	72386	67694	96700	65780	62339	67402	Σ = 819.160
<b>Cálculo</b>	95,30	95,63	95,67	94,85	95,42	94,87	94,52	94,45	79,52	94,42	94,74	94,88	93,14



3. Centro de Coordinación de Emergencias: Disponibilidad de atención para el 99% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.

(Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe / Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas) x 100 ≥ 99.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe	243	226	259	252	245	266	376	336	324	264	268	260	$\Sigma = 3.319$
Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas	243	226	259	252	245	266	376	336	324	264	268	260	$\Sigma = 3.319$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



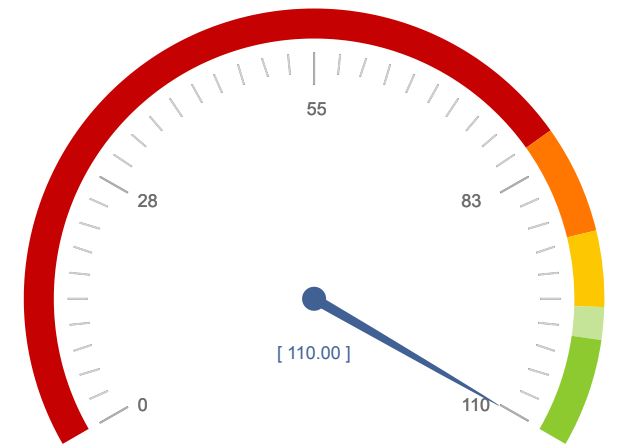
100  
99

**Código**

4. Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112.

**(Número anual de horas de formación realizadas / 1200) x 100 ≥ 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número anual de horas de formación realizadas	326	231	288	301	336	284	273	154	136	349	248	195	$\Sigma = 3.121$
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	$\Sigma = 1.200$
<b>Cálculo</b>	326	231	288	301	336	284	273	154	136	349	248	195	260,08



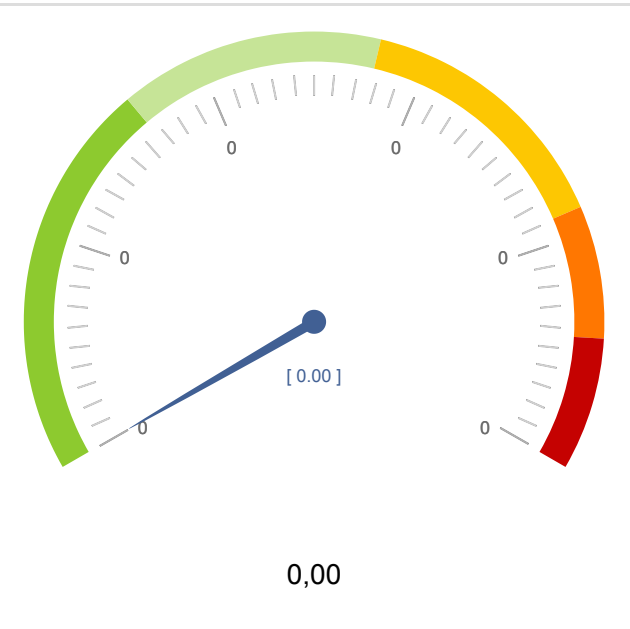
260,08  
100,00

**Código**

5. Centro de Coordinación de Emergencias: El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas.

**(Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas/Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112 ≤ 1/250000**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112													Σ = 0
<b>Cálculo</b>													

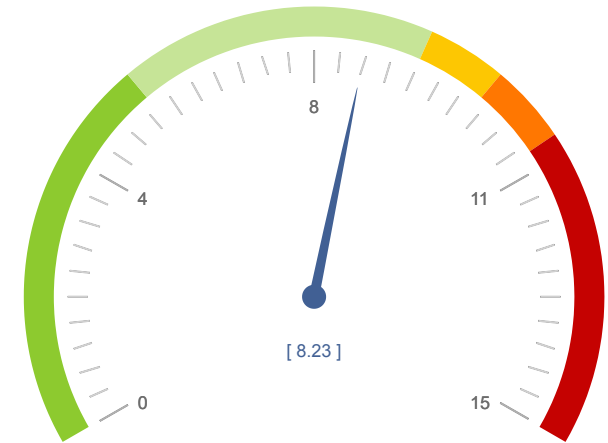


## Código

6. Centro de Coordinación de Emergencias: Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido con una periodicidad mensual, no superior a 8 segundos.

**Tiempo mensual medio (en segundos) de descuelgue de las llamadas atendidas en el teléfono 112, desde la finalización del mensaje inicial grabado  $\leq 8$ .**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo mensual medio	6.06	4.76	4.78	5.39	5.66	6.71	7.47	7.44	29.9	6.83	7	6.76	$\bar{x} = 8,23$
Cálculo	6,06	4,76	4,78	5,39	5,66	6,71	7,47	7,44	29,90	6,83	7	6,76	8,23

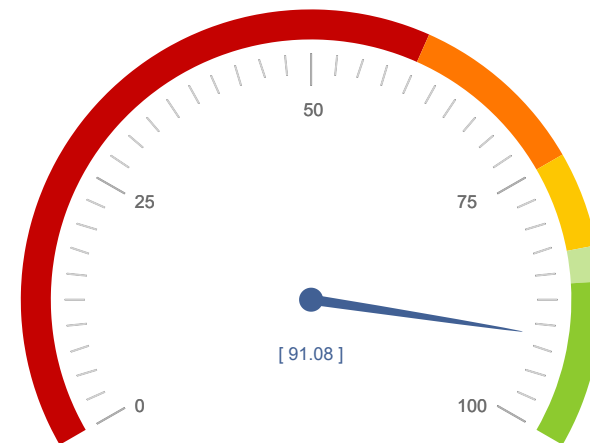


8,23  
8,00

7. Centro de Coordinación de Emergencias: El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos, en cómputo mensual.

(Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas 112 atendidas) x 100 ≥85.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos	59676	52168	58899	59798	58062	59320	61592	57662	57745	57048	54085	58824	Σ = 694.879
Número total de llamadas 112 atendidas	63690	54577	61162	62991	61634	64538	68422	63939	76893	62107	59063	63952	Σ = 762.968
<b>Cálculo</b>	93,70	95,59	96,30	94,93	94,20	91,91	90,02	90,18	75,10	91,85	91,57	91,98	91,08



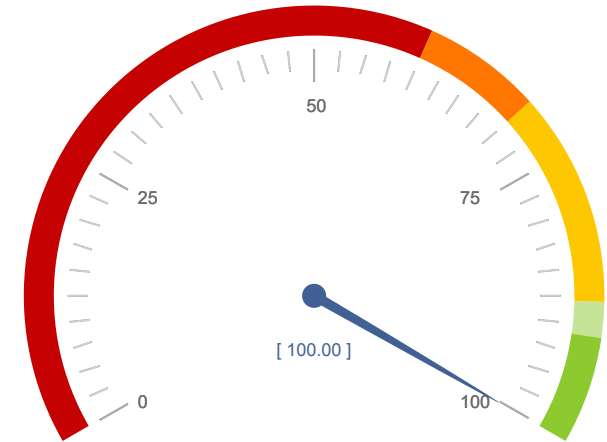
91,08  
85,00

**Código**

8. Centro de Coordinación de Emergencias: En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.

**(Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas / número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 ≥ 90.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	37158	31026	34270	34975	34095	35848	38262	37167	45688	34880	34169	36895	Σ = 434.439
Número total de incidentes atendidos por el 112	37158	31026	34270	34975	34095	35848	38262	37167	45688	34880	34169	36895	Σ = 434.439
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
90

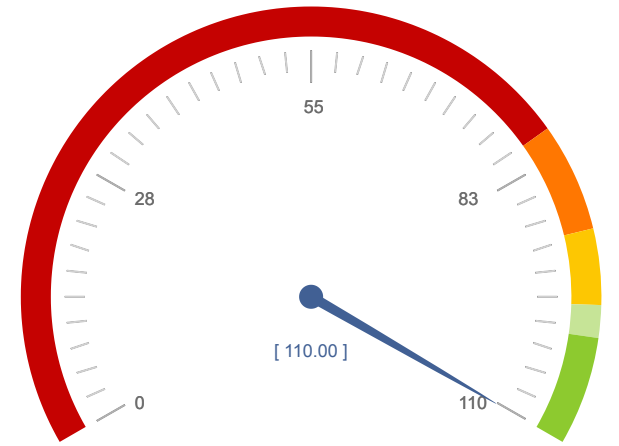


**Código**

9. Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.

**(Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio / 1.200) x 100 ≥ 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	150	156	138	127	170	138	112	70	153	194	150	116	$\Sigma = 1.674$
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	$\Sigma = 1.200$
<b>Cálculo</b>	150	156	138	127	170	138	112,00	70	153	194	150	116,00	139,50



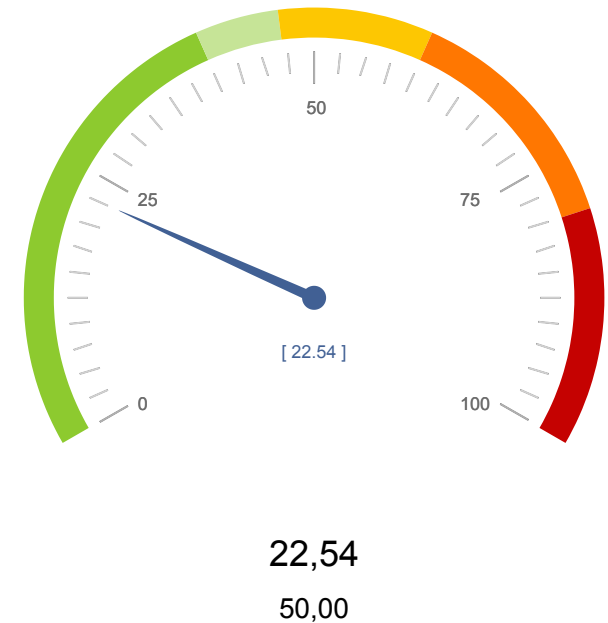
139,50  
100,00

## Código

**10.** Centro de Coordinación de Emergencias: El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112, medido con una periodicidad mensual, será inferior a 50 segundos.

**Tiempo medio mensual (en segundos) de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112  $\leq$  50.**

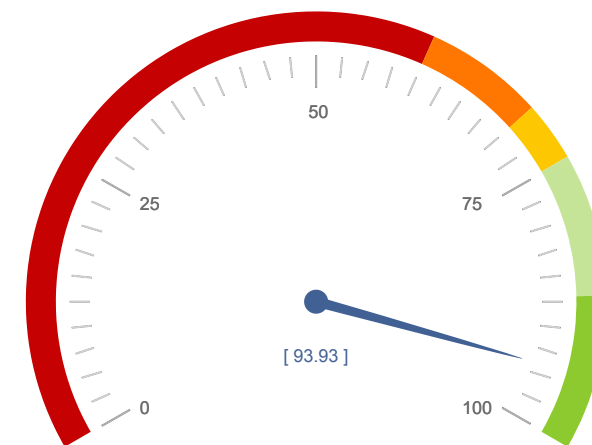
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Tiempo medio mensual	21.8	21.45	21.6	21.62	21.95	22.39	23.29	23.6	24.89	22.64	22.5	22.77	$\bar{x} = 22,54$
Cálculo	21,80	21,45	21,60	21,62	21,95	22,39	23,29	23,60	24,89	22,64	22,50	22,77	22,54



**11.** Centro de Coordinación de Emergencias: En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos.

(Número de incidentes atendidos por el 112 con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos / Número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 ≥ 80.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de incidentes atendidos por el 112 con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos	30793	25580	28325	28365	27850	28881	30580	29518	33141	28261	27805	29596	Σ = 348.695
Número total de incidentes atendidos por el 112	32606	27080	29931	30050	29597	30656	32674	31638	35836	30089	29474	31612	Σ = 371.243
<b>Cálculo</b>	94,44	94,46	94,63	94,39	94,10	94,21	93,59	93,30	92,48	93,92	94,34	93,62	93,93



93,93

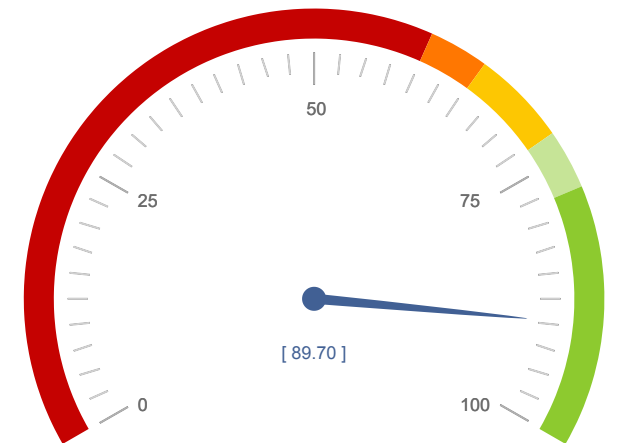
80,00

**Código**

12. Centro de Coordinación de Emergencias: El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas de satisfacción (medido en una escala de 0 a 100), será superior al 75.

**Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112 (medido en una escala de 0 a 100) ≥ 75.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	89,7	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 89,70
<b>Meta parcial</b>	6	12,50	18,75	25,00	31	37,50	43,75	50,00	56	62,50	68,75	75,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	89,70	89,70	89,70	89,70	89,70	89,70	



89,70

75,00

**Código**

13. Centro de Coordinación de Emergencias: Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112.

**Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112 = 1.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 1
<b>Meta parcial</b>	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	



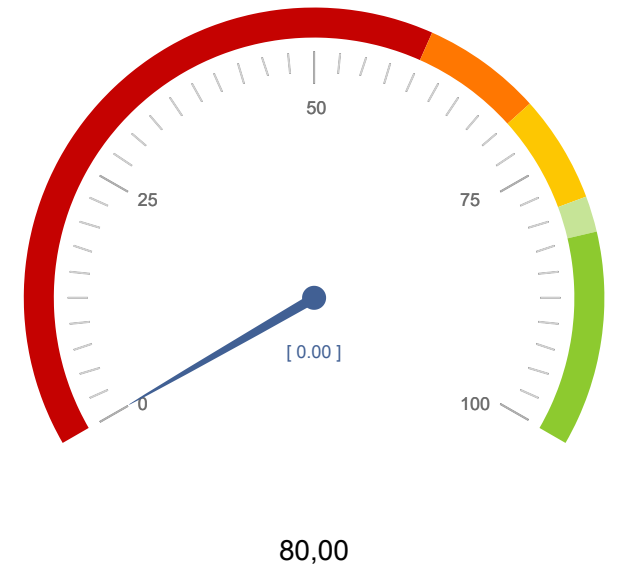
1  
1

## Código

14. Centro de Coordinación de Emergencias: El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas de conocimiento (medido en una escala de 0 a 100) será superior al 80%.

Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos (medido en una escala de 0 a 100) = 80.

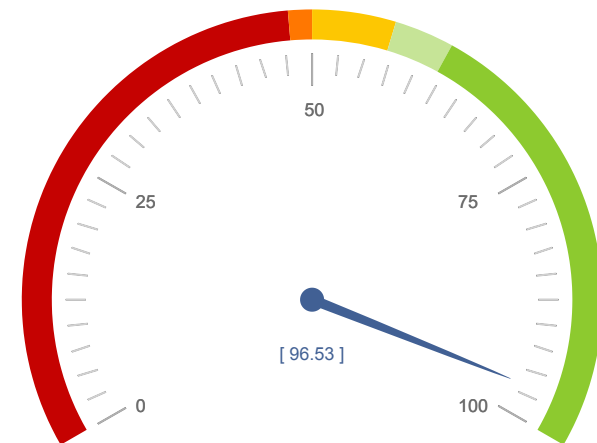
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	98,75	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	☒ =
Cálculo							98,75						



15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.

**(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100 ≥ 60.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido	14	17	12	18	26	16	12	15	18	21	15	11	Σ = 195
Número mensual de solicitudes registradas y contestadas	14	18	13	20	26	16	12	15	18	22	16	12	Σ = 202
<b>Cálculo</b>	100	94,44	92,31	90	100	100	100	100	100	95,45	93,75	91,67	96,53

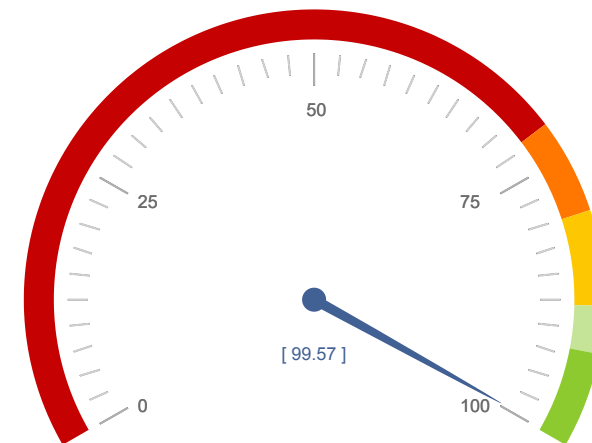


**96,53**  
60,00

**16. Centro de Coordinación de Emergencias:** Atender de inmediato de acuerdo con disponibilidad más del 90% de las llamadas de los medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.

(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100 ≥ 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias	302	248	284	267	268	324	267	346	301	266	319	258	$\Sigma = 3.450$
Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112	302	251	285	272	268	324	267	347	303	266	319	261	$\Sigma = 3.465$
<b>Cálculo</b>	100	98,80	99,65	98,16	100	100	100	99,71	99,34	100	100	98,85	99,57



99,57

90,00



**Código**

**17. Centro de Coordinación de Emergencias:** Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.

**Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM  $\geq 40$ .**

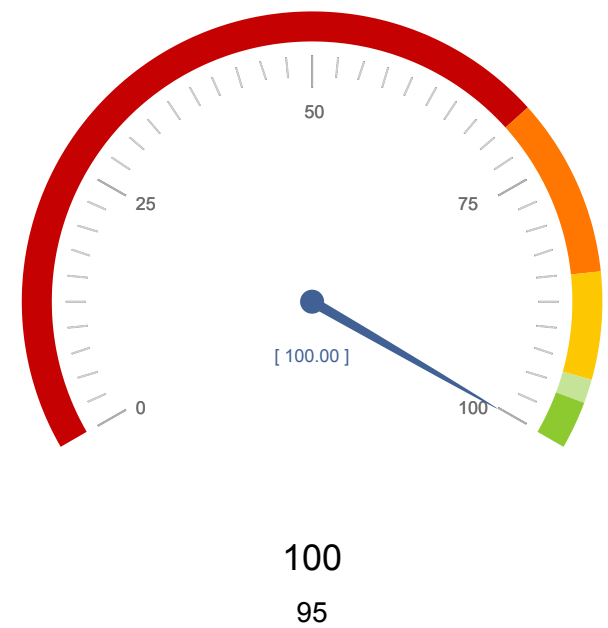
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM	79	62	56	60	49	68	112	107	75	49	55	66	$\bar{x} = 69,83$
<b>Cálculo</b>	79	62	56	60	49	68	112	107	75	49	55	66	69,83



**18. Centro de Coordinación de Emergencias:** Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.

**(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100 ≥ 95.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial	1	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	4	$\Sigma = 13$
Número total de alertas y de activación de planes	1	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	4	$\Sigma = 13$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100			100	100	100		100	100	100

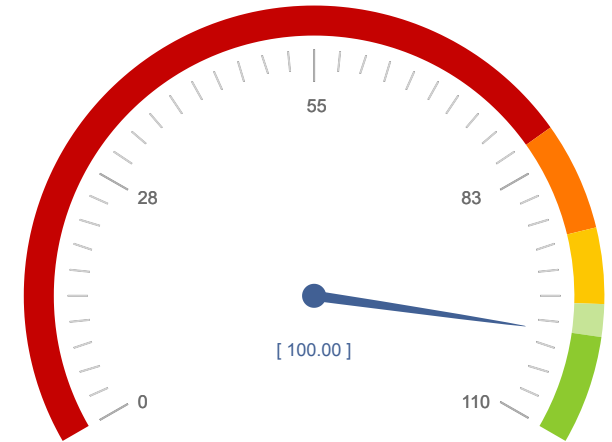


**Código**

19. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.

**(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / número de alertas y de activación de planes) x 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil	1	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	4	$\Sigma = 13$
Número de alertas y de activación de planes	1	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	4	$\Sigma = 13$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100			100	100	100		100	100	100



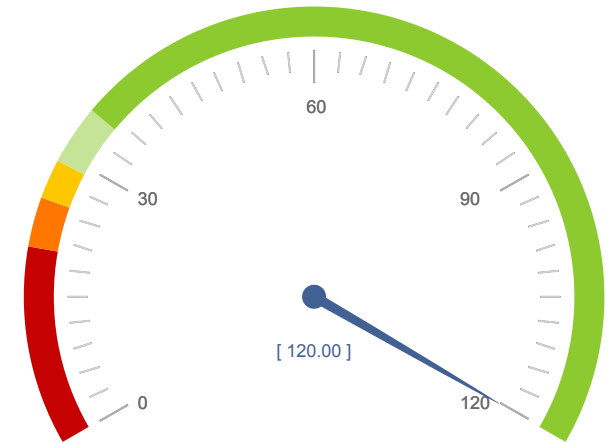
100  
100

**Código**

20. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.

**Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural  $\geq 30$ .**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	40	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	40	120	<input type="text"/>	$\Sigma = 200$
<b>Meta parcial</b>	3	5,00	8	10,00	13	15,00	18	20,00	23	25,00	28	30,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	40	40	40	40	40	40	80	200	200	



[ 120.00 ]

200  
30

**Nº de compromisos listados: 20**

