

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

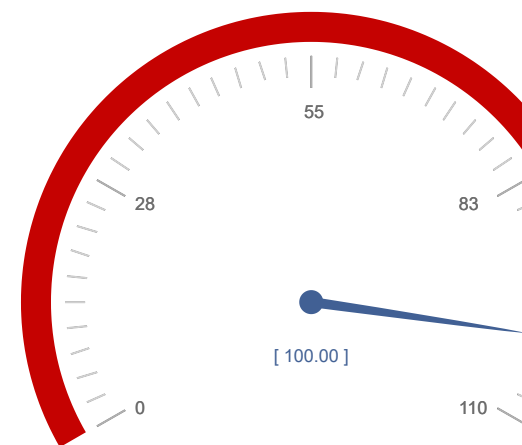
2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias - a2017

**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 e 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	2017
Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	Σ = 2
Número total de solicitudes registradas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	Σ = 2
<b>Cálculo</b>					100					100			100



100  
100

**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.**

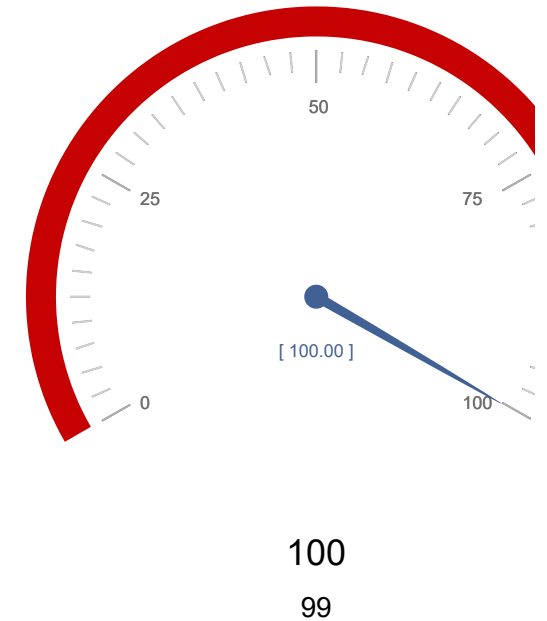
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número mensual de llamadas 112 atendidas	72281	60076	64526	64271	63768	67227	72816	68087	62230	62716	59548	71501	Σ = 789.047
Número total de llamadas 112 recibidas	75367	62421	67794	68498	66958	71540	76909	71558	64555	65549	61811	75228	Σ = 828.188
<b>Cálculo</b>	95,91	96,24	95,18	93,83	95,24	93,97	94,68	95,15	96,40	95,68	96,34	95,05	95,27



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	2017
Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe	215	180	223	263	226	225	341	335	298	286	246	248	$\Sigma = 3.086$
Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas	215	180	223	263	226	225	341	335	298	286	246	248	$\Sigma = 3.086$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

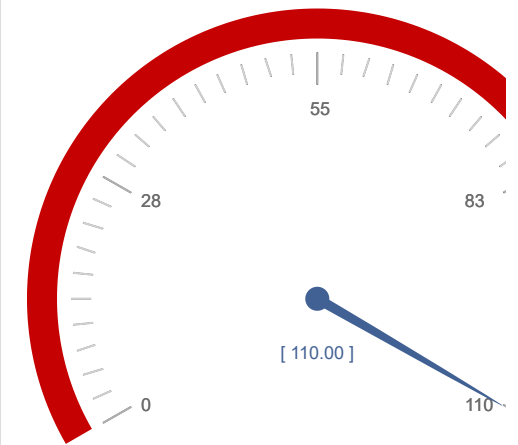


**Código**

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	2017
Número anual de horas de formación realizadas	284	325	360	241	350	314	288	203	247	309	356	295	Σ = 3.572
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Σ = 1.200
<b>Cálculo</b>	284	325	360	241	350	314	288	203,00	247,00	309	356	295	297,67



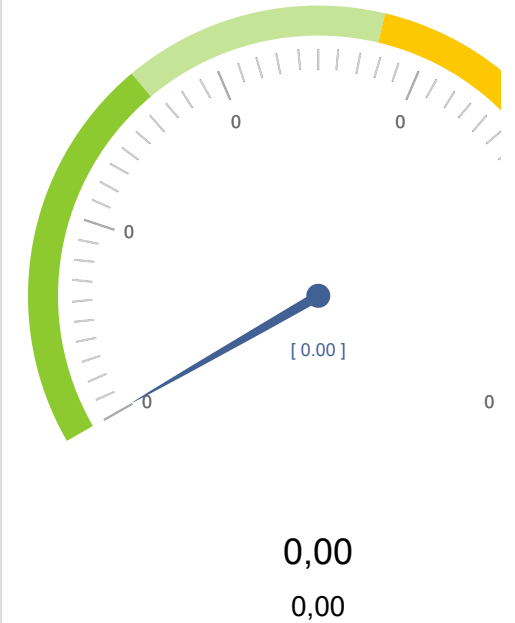
297,67  
100,00

**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 250.0 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	2017
Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	Σ = 4
Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112	72281	60076	64526	64271	63768	67227	72816	68087	62230	62716	59548	71501	Σ = 789.047
<b>Cálculo</b>	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0	0	0	0	0,00



## 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  $\leq 8$ .**

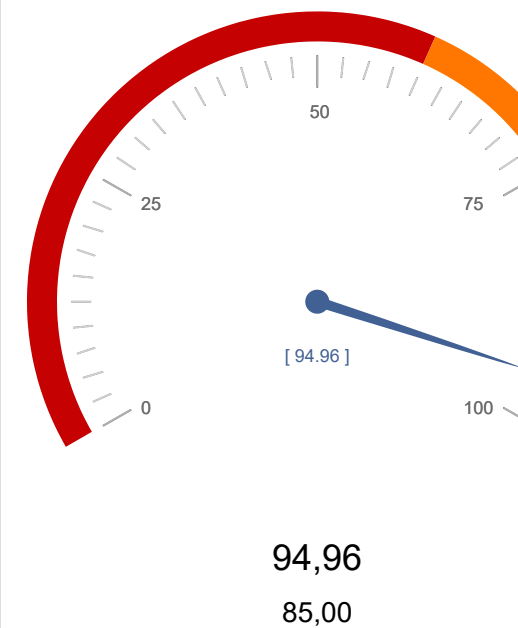
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo mensual medio	4.94	3.74	4.67	3.88	4.74	6.28	5.48	5.3	4.11	4.98	3.91	6.72	$\bar{x} = 4,90$
Cálculo	4,94	3,74	4,67	3,88	4,74	6,28	5,48	5,30	4,11	4,98	3,91	6,72	4,90



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.

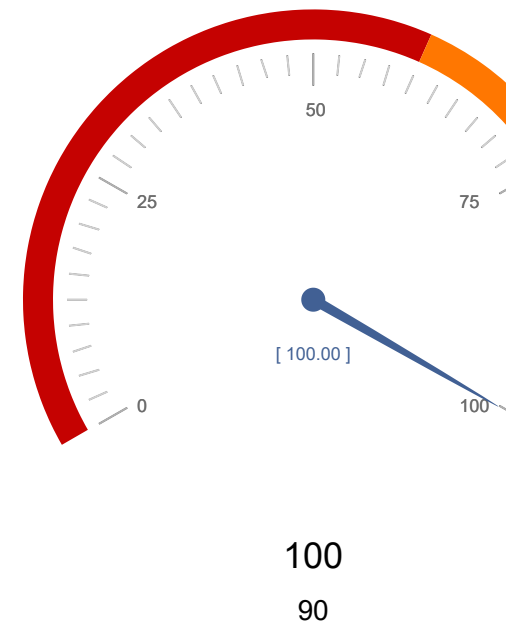
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos	68786	58500	62333	62590	61245	62589	68291	63599	59257	59444	57460	65204	Σ = 749.298
Número total de llamadas 112 atendidas	72281	60076	64526	64271	63768	67227	72816	68087	62230	62716	59548	71501	Σ = 789.047
<b>Cálculo</b>	95,16	97,38	96,60	97,38	96,04	93,10	93,79	93,41	95,22	94,78	96,49	91,19	94,96



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	2017
Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	35228	29756	31969	31598	31942	33637	36048	36010	33350	25212	23749	28970	Σ = 377.469
Número total de incidentes atendidos por el 112	35228	29756	31969	31598	31942	33637	36048	36010	33350	25212	23749	28970	Σ = 377.469
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

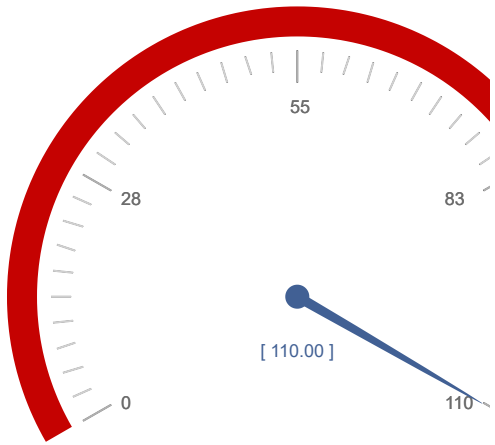


9. Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.



(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	2017
Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	159	155	178	124	156	155	112	77	142	156	141	110	Σ = 1.665
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Σ = 1.200
<b>Cálculo</b>	159	155	178	124	156	155	112,00	77	142	156	141	110,00	138,75



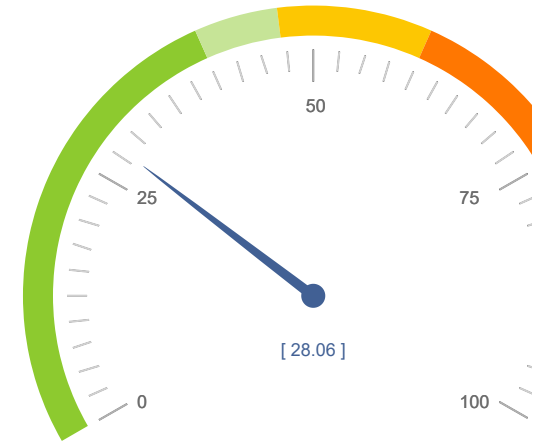
138,75  
100,00

## 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 ≤50.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Tiempo medio mensual	28.27	23.67	24.7	27.45	27.32	27.9	28.98	29.5	32.29	29.93	28.72	27.97	$\bar{x} = 28,06$
<b>Cálculo</b>	28,27	23,67	24,70	27,45	27,32	27,90	28,98	29,50	32,29	29,93	28,72	27,97	28,06

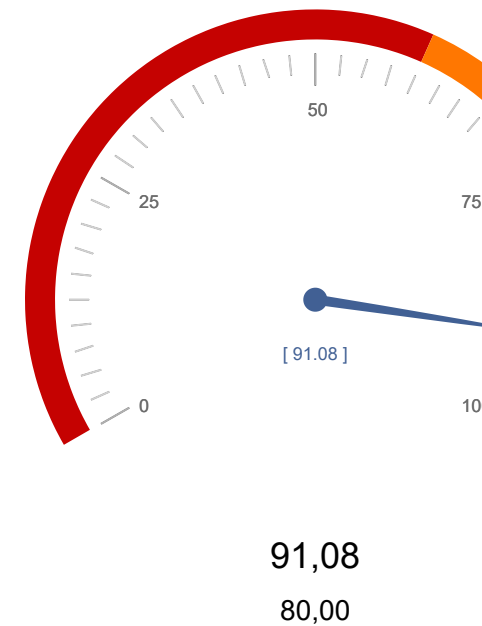


28,06  
50,00

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 integ 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	2017
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	32843	28079	30052	29536	29475	30568	32313	31707	29368	22406	21260	26178	Σ = 343.785
Número total de incidentes atendidos por el 112	35228	29756	31969	31598	31942	33637	36048	36010	33350	25212	23749	28970	Σ = 377.469
<b>Cálculo</b>	93,23	94,36	94,00	93,47	92,28	90,88	89,64	88,05	88,06	88,87	89,52	90,36	91,08

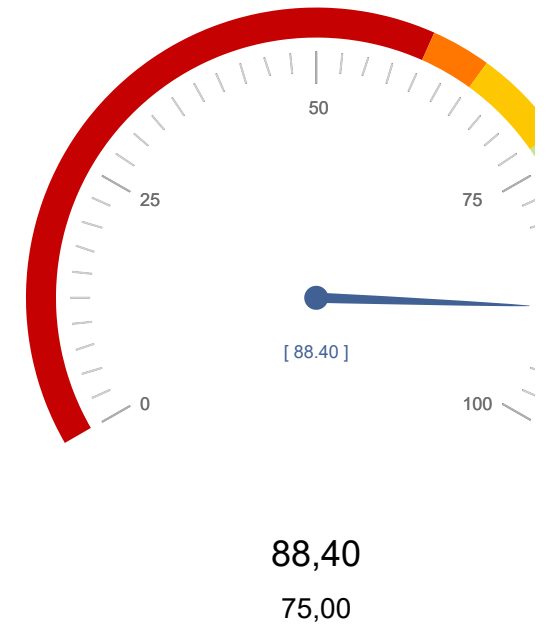


**Código**

**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	2017
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"/>	<input type="text"/>	88.4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 88,40
<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	0,00	88,40	88,40	88,40	88,40	88,40	

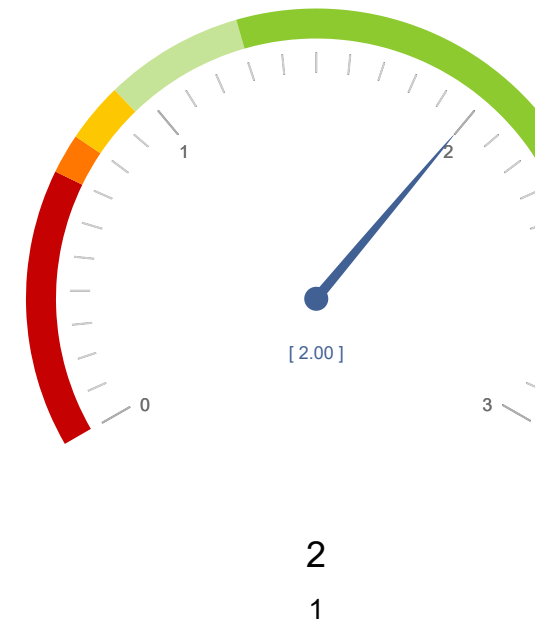


**Código**

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	2017
Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 2
<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	2	2	2	2	2	

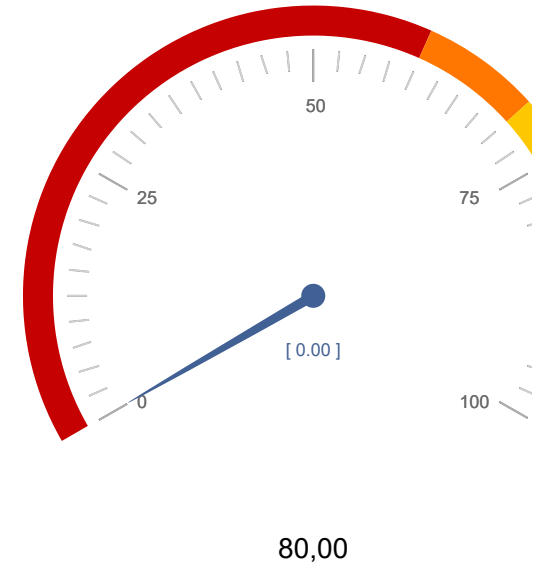


## Código

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 100) será superior al 80%.

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

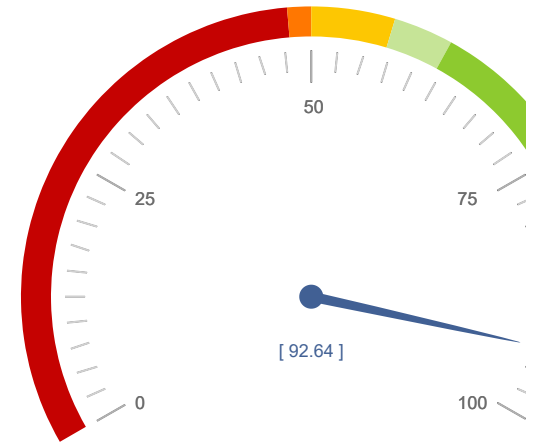
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	96	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	☒ =
Cálculo								96					



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	2017
Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido	22	18	13	13	15	24	23	19	15	18	19	15	∑ = 214
Número mensual de solicitudes registradas y contestadas	22	18	14	14	18	26	25	23	16	19	20	16	∑ = 231
<b>Cálculo</b>	100	100	92,86	92,86	83,33	92,31	92	82,61	93,75	94,74	95	93,75	92,64



92,64  
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 Ce 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  $\geq$  90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2017
Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias	423	331	387	281	361	415	460	422	257	348	356	417	$\Sigma = 4.458$
Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112	435	334	396	288	376	440	477	427	270	354	374	429	$\Sigma = 4.600$
<b>Cálculo</b>	97,24	99,10	97,73	97,57	96,01	94,32	96,44	98,83	95,19	98,31	95,19	97,20	96,91



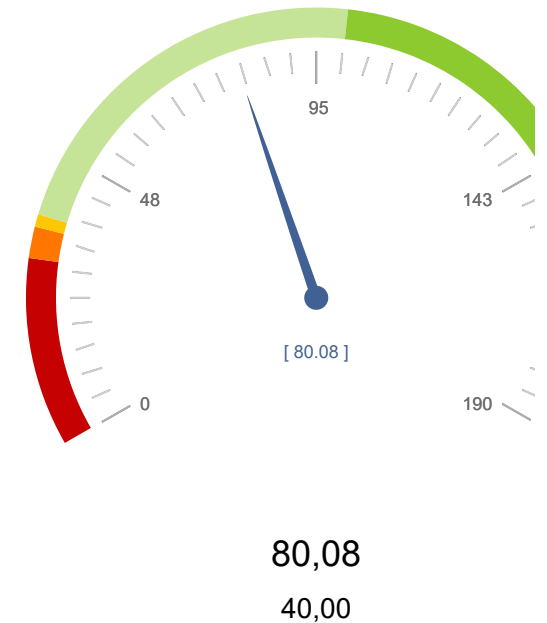


## Código

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 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	2017
Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM	74	60	72	65	58	90	139	112	50	60	60	121	$\bar{x} = 80,08$
<b>Cálculo</b>	74	60	72	65	58	90	139	112	50	60	60	121	80,08



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	2017
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	4	2	4	0	0	3	3	3	0	0	0	2	$\Sigma = 21$
Número total de alertas y de activación de planes	4	2	4	0	0	3	3	3	0	0	0	2	$\Sigma = 21$
<b>Cálculo</b>	100	100	100			100	100	100				100	100

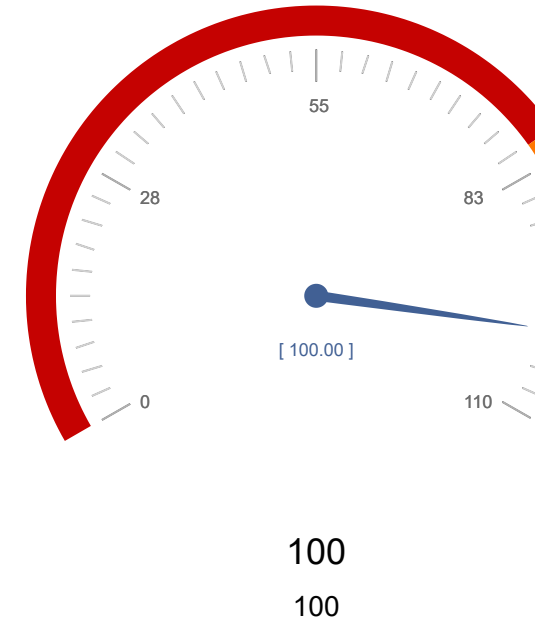


**Código**

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	2017
Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil	4	2	4	0	0	3	3	3	0	0	0	2	$\Sigma = 21$
Número de alertas y de activación de planes	4	2	4	0	0	3	3	3	0	0	0	2	$\Sigma = 21$
<b>Cálculo</b>	100	100	100			100	100	100				100	100

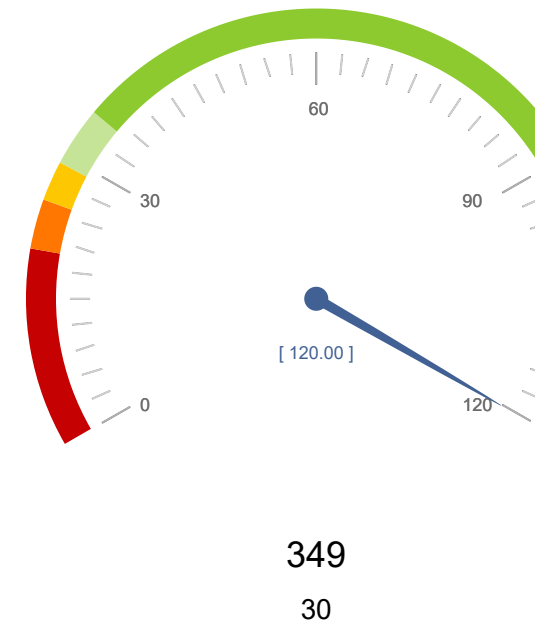


**Código**

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	2017
Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	0	0	0	125	0	74	0	0	0	0	0	150	$\Sigma = 349$
<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	125	125	199	199	199	199	199	199	349	



Nº de compromisos listados: 20

