

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

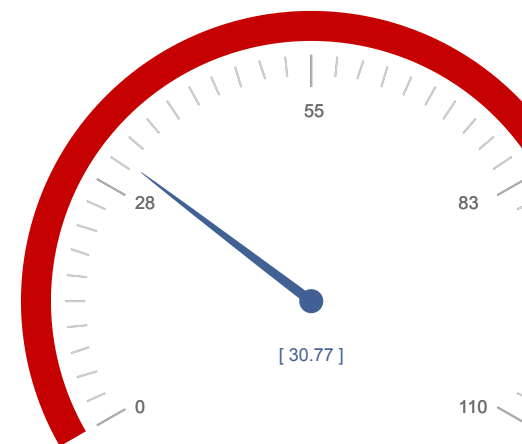
2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias - a2018

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	2018
Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>	3	<input type="text"/>	0	1	Σ = 4
Número total de solicitudes registradas	<input type="text"/>	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	3	<input type="text"/>	3	2	Σ = 13
Cálculo		0				0			100		0	50	30,77



30,77
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.

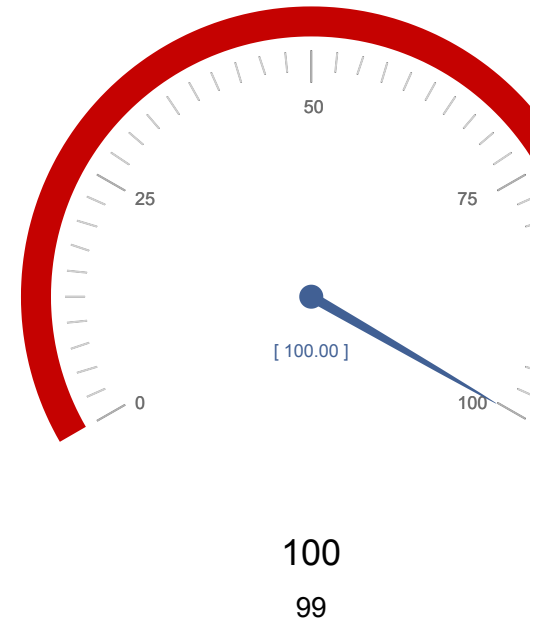
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de llamadas 112 atendidas	69089	55747	63092	60127	59546	60597	66922	66397	62194	60674	59409	63265	Σ = 747.059
Número total de llamadas 112 recibidas	72429	58281	65888	62846	62294	63737	70106	69572	65292	63567	62390	67054	Σ = 783.456
Cálculo	95,39	95,65	95,76	95,67	95,59	95,07	95,46	95,44	95,26	95,45	95,22	94,35	95,35



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	2018
Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe	209	191	201	214	223	259	352	386	275	268	239	241	$\Sigma = 3.058$
Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas	209	191	201	214	223	259	352	386	275	268	239	241	$\Sigma = 3.058$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

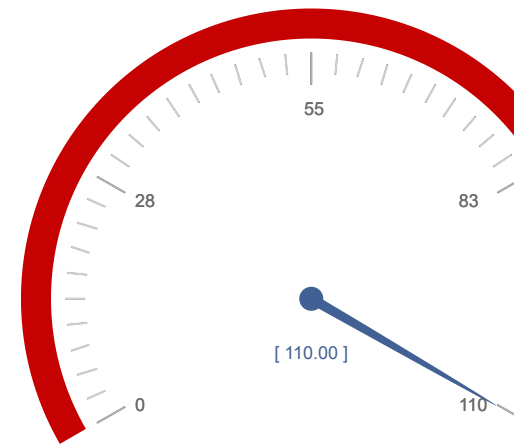


Código

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	2018
Número anual de horas de formación realizadas	163	156	144	149	163	161	230	175	223	244	161	209	$\Sigma = 2.178$
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	$\Sigma = 1.200$
Cálculo	163	156	144	149	163	161	230,00	175	223	244	161	209	181,50



181,50
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	2018
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	72429	58281	65888	62846	62294	63737	70106	69572	65292	63567	62390	67054	Σ = 783.456
Cálculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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 ≤ 8 .

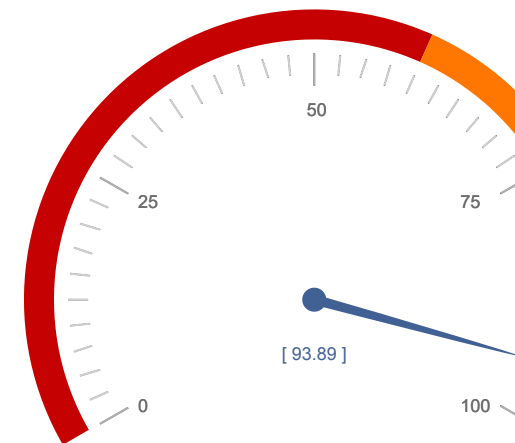
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Tiempo mensual medio	6.43	5.2	5.02	4.72	5.13	5.82	5.73	5.71	5.86	5.69	5.92	6.18	$\bar{x} = 5,62$
Cálculo	6,43	5,20	5,02	4,72	5,13	5,82	5,73	5,71	5,86	5,69	5,92	6,18	5,62



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	2018
Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos	63574	52678	59535	57397	56517	56690	62258	62099	58352	57055	55923	59331	Σ = 701.409
Número total de llamadas 112 atendidas	69089	55747	63092	60127	59546	60597	66922	66397	62194	60674	59409	63265	Σ = 747.059
Cálculo	92,02	94,49	94,36	95,46	94,91	93,55	93,03	93,53	93,82	94,04	94,13	93,78	93,89

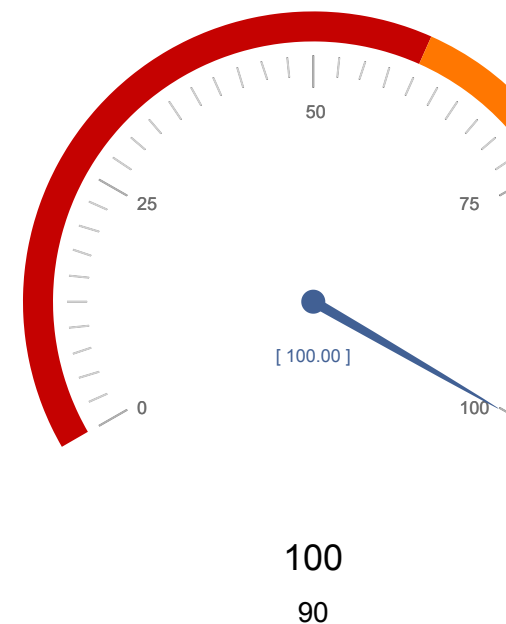


93,89
85,00

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	2018
Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	39579	33740	36089	35210	35664	38524	32821	36254	34618	33825	32821	35630	$\Sigma = 424.775$
Número total de incidentes atendidos por el 112	39579	33740	36089	35210	35664	38524	32821	36254	34618	33825	32821	35630	$\Sigma = 424.775$
Cálculo	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	2018
Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	163	156	139	159	163	141	147	119	92	167	144	114	$\Sigma = 1.704$
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	$\Sigma = 1.200$
Cálculo	163	156	139	159	163	141	147	119	92	167	144	114,00	142

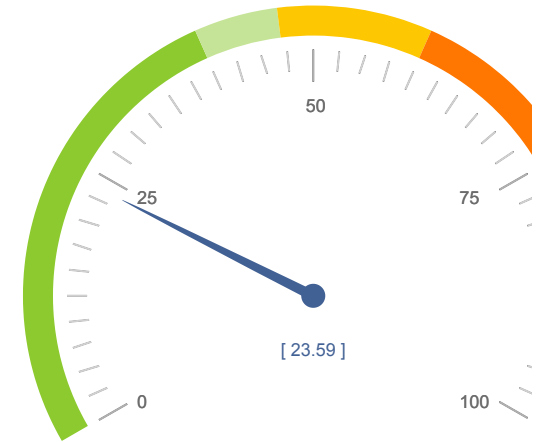


Código

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	2018
Tiempo medio mensual	28.11	26.64	22.7	22.39	23.08	24.07	24.26	23.74	22.21	22.51	21.92	21.45	$\bar{x} = 23,59$
Cálculo	28,11	26,64	22,70	22,39	23,08	24,07	24,26	23,74	22,21	22,51	21,92	21,45	23,59

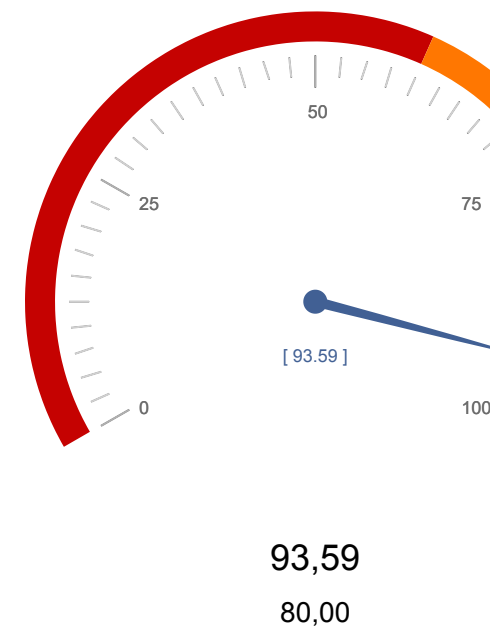


23,59
50,00

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	2018
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	25868	20782	23791	22096	22021	22461	29738	29740	28150	27601	26619	29207	Σ = 308.074
Número total de incidentes atendidos por el 112	28638	22552	25133	23304	23282	23967	31890	31974	29907	29401	28280	30833	Σ = 329.161
Cálculo	90,33	92,15	94,66	94,82	94,58	93,72	93,25	93,01	94,13	93,88	94,13	94,73	93,59

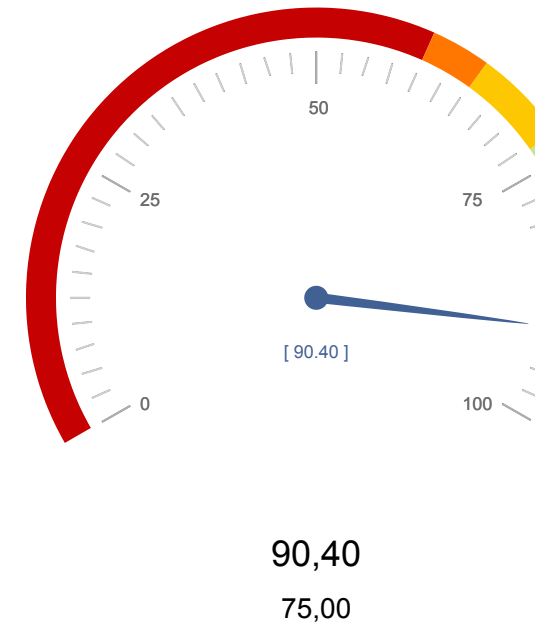


Código

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	2018
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"/>	<input type="text"/>	90.4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 90,40
Meta parcial	6	12,50	18,75	25,00	31	37,50	43,75	50,00	56	62,50	68,75	75,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	90,40	90,40	90,40	90,40	

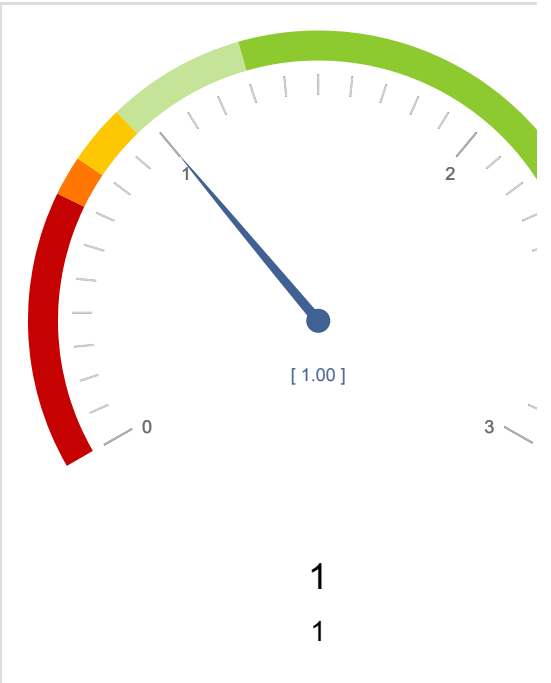


Código

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	2018
Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 1
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	1	1	1	

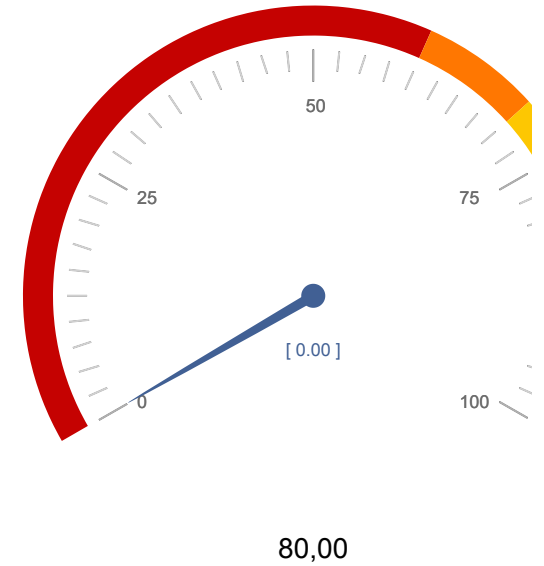


Código

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 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	2018
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"/>	<input type="text"/>	99,25	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	☰ =
Cálculo									99,25				



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.

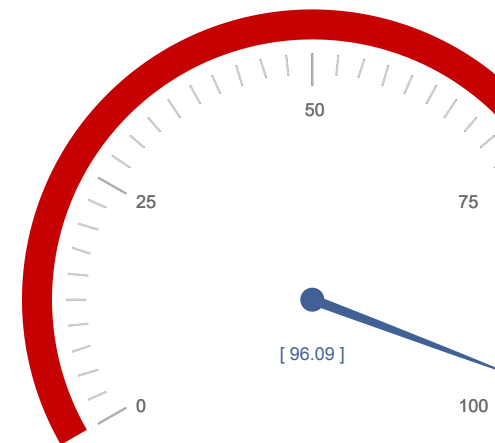
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido	22	20	12	28	25	15	14	12	14	28	14	6	Σ = 210
Número mensual de solicitudes registradas y contestadas	22	22	12	29	27	15	17	13	14	28	14	6	Σ = 219
Cálculo	100	90,91	100	96,55	92,59	100	82,35	92,31	100	100	100	100	95,89



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 ≥ 90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias	339	303	311	303	304	272	324	414	315	349	317	308	Σ = 3.859
Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112	345	309	327	326	322	283	335	438	337	357	322	315	Σ = 4.016
Cálculo	98,26	98,06	95,11	92,94	94,41	96,11	96,72	94,52	93,47	97,76	98,45	97,78	96,09



96,09

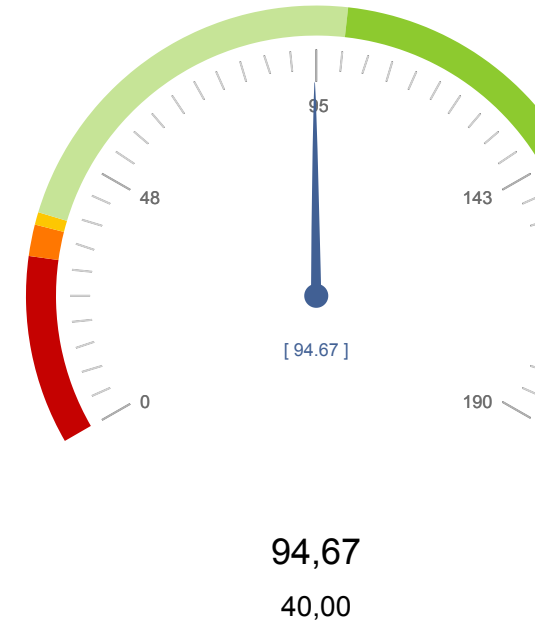
90,00

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 Emergenci CARM.

Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM ≥ 40.

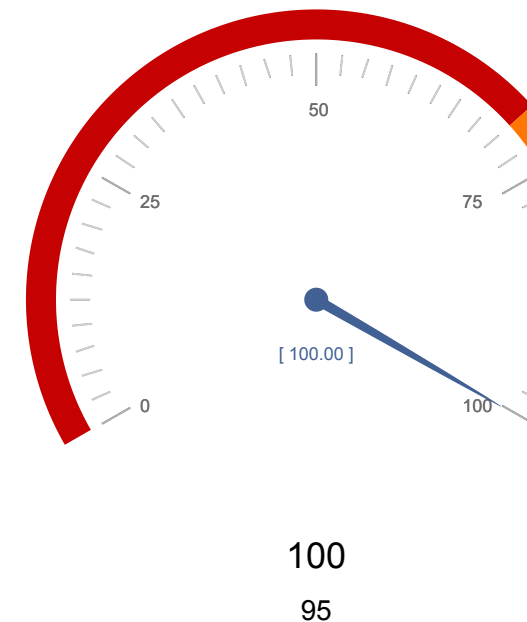
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM	77	70	84	85	63	78	120	161	128	94	104	72	$\bar{x} = 94,67$
Cálculo	77	70	84	85	63	78	120	161	128	94	104	72	94,67



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	2018
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	1	2	1	0	0	3	0	0	1	1	0	Σ = 13
Número total de alertas y de activación de planes	4	1	2	1	0	0	3	0	0	1	1	0	Σ = 13
Cálculo	100	100	100	100			100			100	100		100

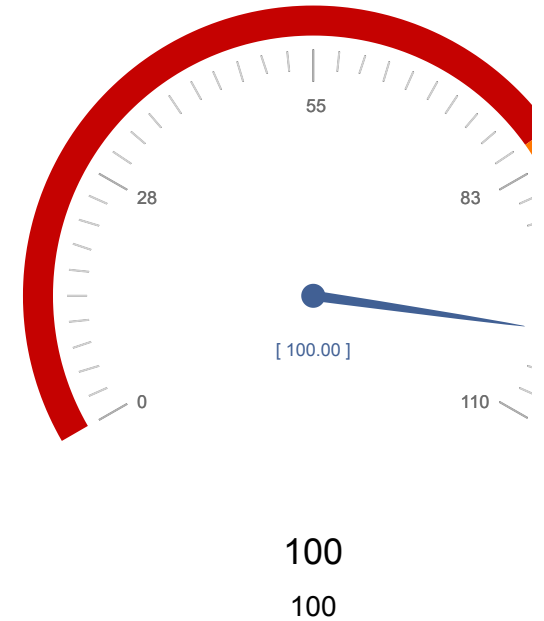


Código

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 pla 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	2018
Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil	4	1	2	1	0	0	3	0	0	1	1	0	Σ = 13
Número de alertas y de activación de planes	4	1	2	1	0	0	3	0	0	1	1	0	Σ = 13
Cálculo	100	100	100	100			100			100	100		100

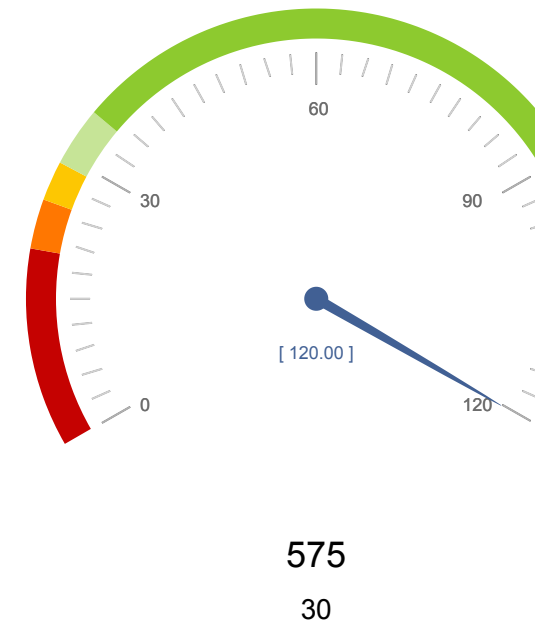


Código

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 ≥ 30 .

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	210			183		98					84		$\Sigma = 575$
Meta parcial	3	5,00	8	10,00	13	15,00	18	20,00	23	25,00	28	30,00	
Sumatorio parcial	210	210	210	393	393	491	491	491	491	491	575	575	



Nº de compromisos listados: 20

