

Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Dirección General de Seguridad  
Ciudadana y Emergencias.

Consejería: Presidencia.

2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias - 2015

Código	Denominación																																																								
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.																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="1"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Σ = 1</td> </tr> <tr> <td>Número total de solicitudes registradas</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="1"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Σ = 1</td> </tr> <tr> <td><b>Cálculo</b></td> <td></td> <td>100</td> <td></td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015	Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 1	Número total de solicitudes registradas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 1	<b>Cálculo</b>		100											100																		
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015																																											
Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 1																																																					
Número total de solicitudes registradas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	Σ = 1																																																					
<b>Cálculo</b>		100											100																																												
 <p>100 100</p>																																																									

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.**

2

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de llamadas 112 atendidas	69488	62896	65568	60863	64537	64266	72732	69537	62600	60548	57957	63084	Σ = 774.073
Número total de llamadas 112 recibidas	72168	66458	69088	65848	67423	67168	75928	72661	65413	63361	60353	65918	Σ = 811.786
<b>Cálculo</b>	<b>96,29</b>	<b>94,64</b>	<b>94,90</b>	<b>92,43</b>	<b>95,72</b>	<b>95,68</b>	<b>95,79</b>	<b>95,70</b>	<b>95,70</b>	<b>95,56</b>	<b>96,03</b>	<b>95,70</b>	<b>95,35</b>



95,35  
90,00

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.

<b>(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.</b>													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe	185	160	200	204	195	226	290	280	218	191	184	154	Σ = 2.487
Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas	185	160	200	204	195	226	290	280	218	191	184	154	Σ = 2.487
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100

99

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

4

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

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número anual de horas de formación realizadas	158	156	163	139	159	155	161	196	138	162	163	156	Σ = 1.906
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Σ = 1.200
<b>Cálculo</b>	158	156	163	139	159	155	161	196	138	162	163	156	158,83



158,83  
100,00

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	2015
Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas	1e-8	1e-12	1e-12	1e-12	1e-12	1e-12	1e-12	1	1e-12	1e-12	1e-12	1e-12	Σ = 1,00
Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112	6948	6289	6556	6086	6453	6426	7273	6953	6260	6054	5795	6308	Σ = 774.073
<b>Cálculo</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



0,00  
0,00

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

6

**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	2015
Tiempo mensual medio	4.86	5.15	4.42	3.55	3.74	4.06	4.03	4.15	4.07	4.19	4.19	4.14	$\bar{x} = 4,21$
<b>Cálculo</b>	<b>4,86</b>	<b>5,15</b>	<b>4,42</b>	<b>3,55</b>	<b>3,74</b>	<b>4,06</b>	<b>4,03</b>	<b>4,15</b>	<b>4,07</b>	<b>4,19</b>	<b>4,19</b>	<b>4,14</b>	<b>4,21</b>



4,21  
0,00

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	2015
Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos	67158	60392	63758	59880	63228	62416	70568	67420	60928	59007	56554	61638	Σ = 752.947
Número total de llamadas 112 atendidas	69488	62896	65568	60863	64537	64266	72732	69537	62600	60548	57957	63084	Σ = 774.073
<b>Cálculo</b>	<b>96,65</b>	<b>96,02</b>	<b>97,25</b>	<b>98,38</b>	<b>97,97</b>	<b>97,12</b>	<b>97,03</b>	<b>96,96</b>	<b>97,33</b>	<b>97,45</b>	<b>97,58</b>	<b>97,71</b>	<b>97,27</b>



97,27  
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	2015
Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	3640	3309	3335	3062	3185	3190	3614	3643	3171	3254	3092	3423	Σ = 399.250
Número total de incidentes atendidos por el 112	3640	3309	3335	3062	3185	3190	3614	3643	3171	3254	3092	3423	Σ = 399.250
<b>Cálculo</b>	<b>100</b>												



100  
90

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

9

**(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	2015
Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	78	156	166	149	156	155	126	112	162	159	165	146	Σ = 1.730
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Σ = 1.200
<b>Cálculo</b>	<b>78</b>	<b>156</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>156</b>	<b>155</b>	<b>126</b>	<b>112,00</b>	<b>162</b>	<b>159</b>	<b>165</b>	<b>146</b>	<b>144,17</b>



**144,17**  
100,00

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	2015
Tiempo medio mensual	24.09	24.2	24.8	29.13	25.89	26.17	27.26	26.69	25.2	25.87	24.97	23.73	$\bar{x} = 25,67$
<b>Cálculo</b>	24,09	24,20	24,80	29,13	25,89	26,17	27,26	26,69	25,20	25,87	24,97	23,73	25,67



25,67  
50,00

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	2015
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	3424	3115	3122	2873	2983	2971	3344	3346	2959	3039	2903	3230	Σ = 373.150
Número total de incidentes atendidos por el 112	3640	3309	3335	3062	3185	3190	3614	3643	3171	3254	3092	3423	Σ = 399.250
<b>Cálculo</b>	<b>94,05</b>	<b>94,14</b>	<b>93,63</b>	<b>93,82</b>	<b>93,65</b>	<b>93,13</b>	<b>92,55</b>	<b>91,85</b>	<b>93,30</b>	<b>93,39</b>	<b>93,88</b>	<b>94,36</b>	<b>93,46</b>

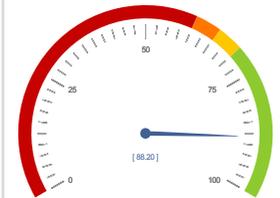


93,46  
80,00

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	2015
Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	88.2												Σ = 88,20
<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>	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	88,20	



88,20

75,00

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	2015
Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 1$									
<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	0,00	0,00	0,00	0,00	1	1	1	1	1	1	1	



1  
1

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	2015
Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	97.25												☒ = 97,25
<b>Cálculo</b>	<b>97,25</b>												<b>97,25</b>



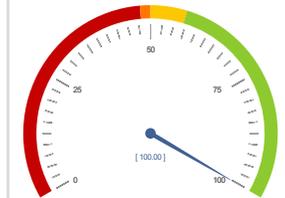
97,25  
80,00

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	2015
Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido	15	14	18	21	19	12	13	17	17	20	12	10	∑ = 188
Número mensual de solicitudes registradas y contestadas	15	14	18	21	19	12	13	17	17	20	12	10	∑ = 188
<b>Cálculo</b>	<b>100</b>												

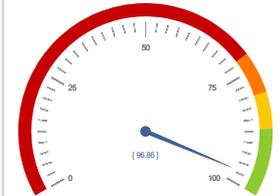


100  
60

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	2015
Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias	445	300	341	373	274	556	534	605	412	342	416	337	Σ = 4.935
Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112	449	321	349	386	281	566	546	639	428	347	435	348	Σ = 5.095
<b>Cálculo</b>	<b>99,11</b>	<b>93,46</b>	<b>97,71</b>	<b>96,63</b>	<b>97,51</b>	<b>98,23</b>	<b>97,80</b>	<b>94,68</b>	<b>96,26</b>	<b>98,56</b>	<b>95,63</b>	<b>96,84</b>	<b>96,86</b>



96,86

90,00

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 ≥ 40.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM	63	60	63	59	54	86	165	189	118	71	66	67	$\bar{x} = 88,42$
<b>Cálculo</b>	63	60	63	59	54	86	165	189	118	71	66	67	88,42



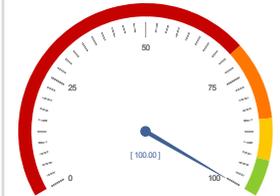
88,42  
40,00

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	2015
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	0	1	0	1	3	4	3	0	1	0	0	Σ = 14
Número total de alertas y de activación de planes	1	0	1	0	1	3	4	3	0	1	0	0	Σ = 14
<b>Cálculo</b>	100		100		100	100	100	100		100			100



100  
95

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	2015
Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil	1	0	1	0	1	3	4	3	0	1	0	0	Σ = 14
Número de alertas y de activación de planes	1	0	1	0	1	3	4	3	0	1	0	0	Σ = 14
<b>Cálculo</b>	100		100		100	100	100	100		100			100



100  
100

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	2015
Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0	0	30	$\Sigma = 60$
<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	0,00	0,00	30	30	30	30	30	30	60	



60

30

Nº de compromisos listados: 20