1 1 2

CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)





PRIMER INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES 6ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAU 112 CLM

<u>Compromiso 1.1</u>.- Atender más del 90 % de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 16 segundos.

Indicador 1.1 Llamadas atendidas antes de 16 segundos				
Act.	Mes	Estándar	Valor	
1	Mayo 2016	> 90%	94.5%	

<u>Compromiso 1.2</u>.- Atender más del 95% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 24 segundos.

Indicador 1.2 Llamadas atendidas antes de 24 segundos				
Act.	Mes	Estándar	Valor	
1	Mayo 2016	> 95%	97.2%	

<u>Compromiso 1.3</u>.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de sms o chat, que se encuentren registradas previamente.

Indicador 1.3 Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con				
discapacidad auditiva y/o de lenguaje				
Act.	Mes	Estándar	Valor	
1	Mayo 2016	= 100%	100%	

<u>Compromiso 1.4</u>.- Identificar operativamente las llamadas provenientes de dispositivos de localización inmediata dados de alta previamente en el Servicio 1-1-2, cuando se relacionen con urgencia o emergencia por violencia de género.

Indicador 1.4 Identificación de dispositivos de localización inmediata				
Act.	Año	Estándar	Valor	
1	2016	= 100%	-	

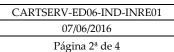
<u>Compromiso 1.5.</u>- Obtener una puntuación superior a 8,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.

Indicador 1.5 Valoración del trato recibido por usuarios encuestados				
Act.	Año	Estándar	Valor	
1	2016	> 8,5	-	

112

CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)





<u>Compromiso 1.6.</u>- Garantizar la atención de todas las llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés o francés asegurando que en los incidentes gestionados se completa el procedimiento de actuación correspondiente.

Indicador 1.6 Incidentes con alertas realizadas en inglés o francés			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	> 90%	-

<u>Compromiso 2.1</u>.- Obtener los datos de localización, identificación de llamante, discriminación del tipo de urgencia y, en su caso de la emergencia en un tiempo medio inferior a 75 segundos.

Indicador 2.1 Tiempo de localización de llamadas procedentes				
Act. Mes Estándar Valor				
1	Mayo 2016	< 75 segundos	69 segundos	

<u>Compromiso 3.1</u>.- Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 25 segundos.

Indicador 3.1 Tiempo de clasificación de llamadas procedentes				
Act. Mes Estándar Valor				
1	Mayo 2016	< 25 segundos	21 segundos	

<u>Compromiso 3.2</u>.- Obtener una puntuación superior a 7.5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.

Indicador 3.2 Valoración de la capacidad de obtención de información relevante				
Act.	Año	Estándar	Valor	
1	2016	>7.5	-	

<u>Compromiso 4.1</u>.- Trasmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.

Indicador 4.1 Tiempo de gestión de llamada procedente				
Act. Año Estándar Valor				
1	Mayo 2016	< 100 segundos	88 segundos	

112

CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)





<u>Compromiso 5.1</u>.- Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2.

Indicador 5.1 Llamadas recibidas por línea de seguimiento				
Act. Mes Estándar Valor				
1	Mayo 2016	> 12%	15.6%	

<u>Compromiso 5.2</u>.- Elaborar y actualizar de forma permanente convenios, acuerdos y protocolos con empresas y organismos implicados en la gestión de urgencias y emergencias, para garantizar una respuesta adecuada.

Indicador 5.2 Implantación de documentación operativa			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	= 100%	-

<u>Compromiso 5.3.</u>- Protocolizar la operativa de seguimiento y coordinación de situaciones de urgencia y emergencia garantizando una respuesta adecuada en función de los convenios, acuerdos y protocolos firmados.

Indicador 5.3 Protocolización de fichas de intervención de bomberos			
Act.	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2016	> 50%	52.3%

<u>Compromiso 6.1</u>.- Obtener una puntuación superior a 7.5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre las consultas, consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de emergencia ofrecidos desde el 1-1-2.

Indicador 6.1 Valoración de los consejos recibidos por usuarios encuestados				
Act.	Año	Estándar	Valor	
1	2016	> 7.5	-	

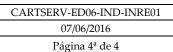
<u>Compromiso 7.1</u>.- Divulgar información sobre alertas y avisos oficiales por riesgos que puedan alterar la vida ordinaria de las personas (meteorología adversa, incendios forestales u otras emitidas por organismos oficiales).

Indicador 7.1 Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos				
Act.	Semestre	Estándar	Valor	
1	1º de 2016	= 100%	-	



CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)





<u>Compromiso 7.2</u>.- Prestar apoyo a los responsables de la dirección de las grandes emergencias en las funciones de gestión de la información y las comunicaciones.

Indicador 7.2 Ejercicios y simulacros con constitución del CECOP			
Act.	Año	Estándar	Valor
1	2016	≥3	-

<u>Compromiso 7.3</u>.- Apoyar el despliegue y el mantenimiento funcional de los órganos de coordinación en el lugar de las emergencias (Puestos de Mando Avanzados), asegurando la comunicación permanente con el Servicio de Emergencias 1-1-2.

Indicador 7.3 Tiempo de movilización del vehículo de coordinación				
Act.	Año	Estándar	Valor	
1	2016	= 100%	-	

<u>Compromiso 8.1.</u>- Enviar la respuesta a las solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 en un plazo inferior a 15 días hábiles desde la fecha de su registro de entrada.

Indicador 8.1 Contestación de solicitudes de información				
Act.	Mes	Estándar	Valor	
1	Mayo 2016	= 0	0	