

	CARTA DE SERVICIOS		
	INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)	CARTSERV-ED06-IND-INRE01	
		07/06/2016	
		Página 1ª de 4	

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

Compromiso 1.1.- 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%

Compromiso 1.2.- 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%

Compromiso 1.3.- 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%

Compromiso 1.4.- 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%	-

Compromiso 1.5.- 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	-

	CARTA DE SERVICIOS		
	INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)	CARTSERV-ED06-IND-INRE01	
		07/06/2016	
		Página 2ª de 4	

Compromiso 1.6.- 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%	-

Compromiso 2.1.- 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

Compromiso 3.1.- 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

Compromiso 3.2.- 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	-

Compromiso 4.1.- Transmitir 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

	CARTA DE SERVICIOS		
	INDICADORES DE LA 6ª EDICIÓN 1ª actualización (mayo de 2016)	CARTSERV-ED06-IND-INRE01	
		07/06/2016	
		Página 3ª de 4	

Compromiso 5.1.- 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%

Compromiso 5.2.- 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%	-

Compromiso 5.3.- 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%

Compromiso 6.1.- 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	-

Compromiso 7.1.- 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)	CARTSERV-ED06-IND-INRE01	
		07/06/2016	
		Página 4ª de 4	

Compromiso 7.2.- 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	-

Compromiso 7.3.- 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%	-

Compromiso 8.1.- 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