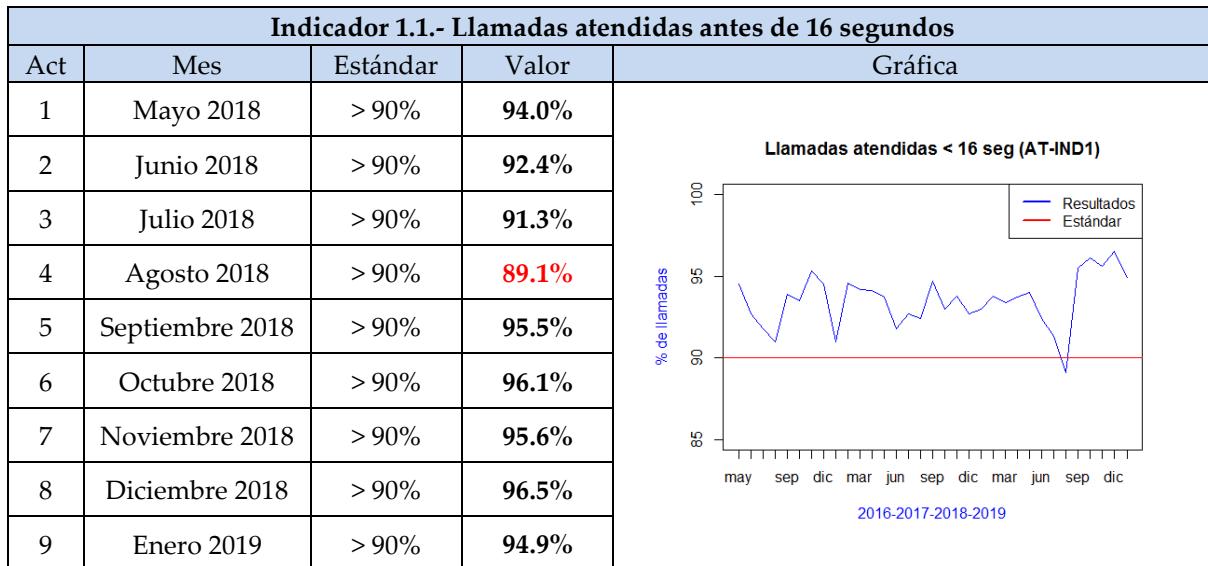


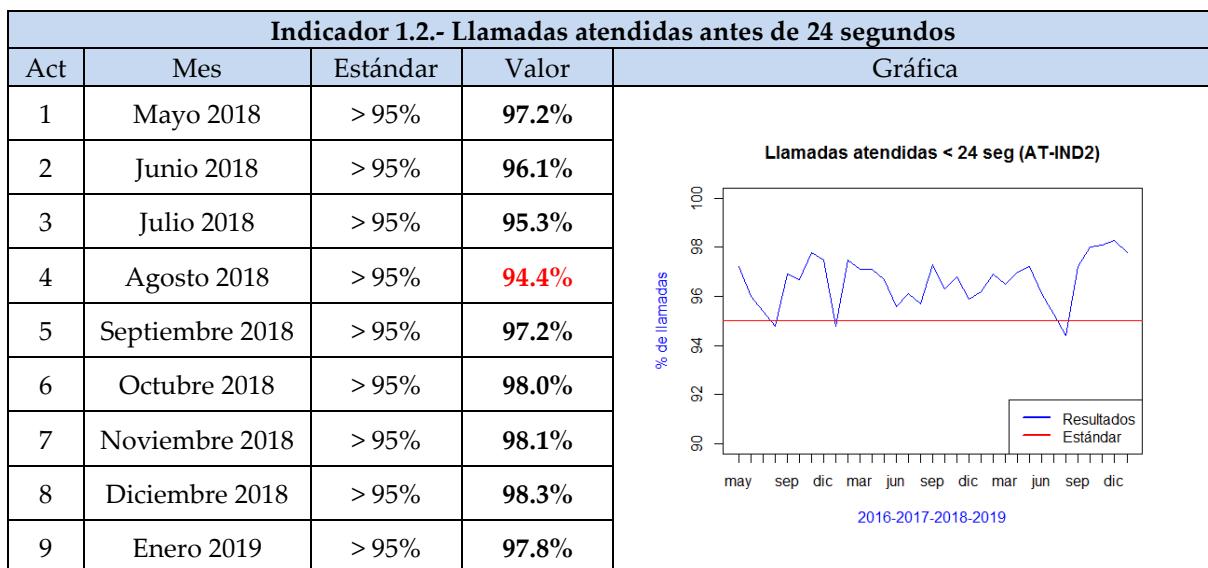
 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		
	INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN 9ª actualización (enero de 2019)		CARTSERV-ED07-IND-INRE09
			19/02/2019
			Página 1ª de 6

**NOVENO INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES**  
**7ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112**

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.



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.



 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		
	<b>INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN</b> 9ª actualización (enero de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE09	
		19/02/2019	
		Página 2ª de 6	

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.

<b>Indicador 1.3.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje</b>			
Actualización	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2018	= 100%	<b>100%</b>
2	Junio 2018	= 100%	<b>100%</b>
3	Julio 2018	= 100%	<b>100%</b>
4	Agosto 2018	= 100%	<b>100%</b>
5	Septiembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
6	Octubre 2018	= 100%	<b>100%</b>
7	Noviembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
8	Diciembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
9	Enero 2019	= 100%	<b>100%</b>

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.

<b>Indicador 1.4.- Identificación de dispositivos de localización inmediata</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	= 100%	<b>100%</b>
2	3º trimestre 2018	= 100%	<b>100%</b>
3	4º trimestre 2018	= 100%	<b>0%</b>

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.

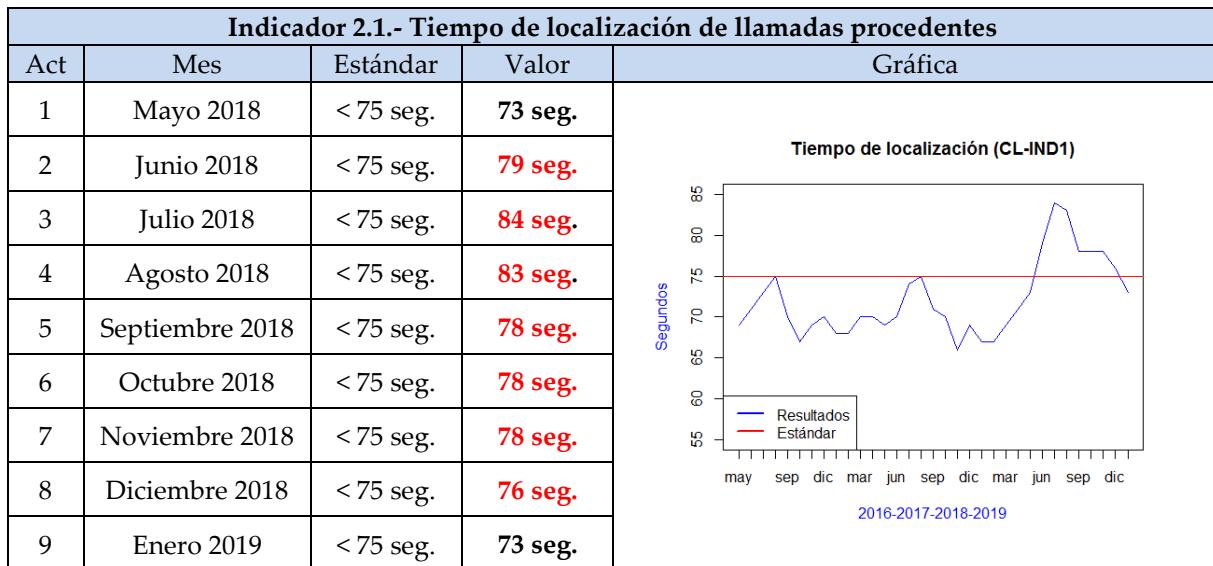
<b>Indicador 1.5.- Valoración del trato recibido por usuarios encuestados</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 <i>Semanas 49 (2017) a 13 de 2018)</i>	> 8,5	<b>9.3</b>
2	2º trimestre 2018 <i>Semanas 14 a 26 (2018)</i>	> 8,5	<b>9.1</b>
3	3º trimestre 2018 <i>Semanas 27 a 39 (2018)</i>	> 8,5	<b>9.2</b>
4	4º trimestre 2018 <i>Semanas 40 a 49 (2018)</i>	> 8,5	<b>9.5</b>

Compromiso 1.6.- Garantizar la correcta gestión de al menos el 95% de los incidentes generados a raíz de llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés, francés, alemán, portugués, italiano, rumano, árabe, búlgaro, ruso, polaco o chino mandarín.

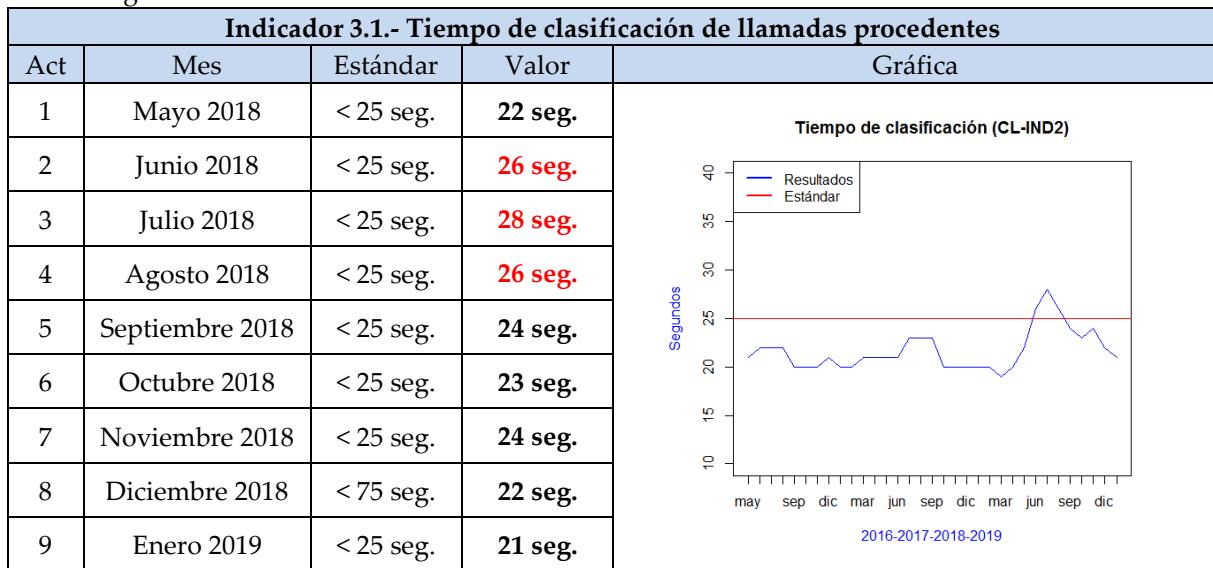
<b>Indicador 1.6.- Incidentes con alertas realizadas en otros idiomas</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	> 95%	<b>100%</b>
2	3º trimestre 2018	> 95%	<b>100%</b>
3	4º trimestre 2018	> 95%	<b>100%</b>

 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN</b> <i>9ª actualización (enero de 2019)</i>	<b>CARTSERV-ED07-IND-INRE09</b>  <b>19/02/2019</b>  Página 3ª de 6	
--	---	--	---

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.



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

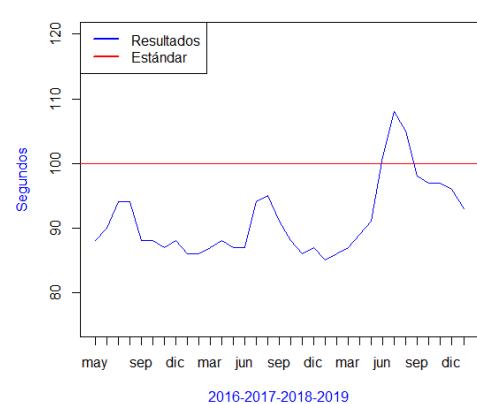


 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		 <b>112</b>
	<b>INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN</b> 9ª actualización (enero de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE09	
		19/02/2019	
		Página 4ª de 6	

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.

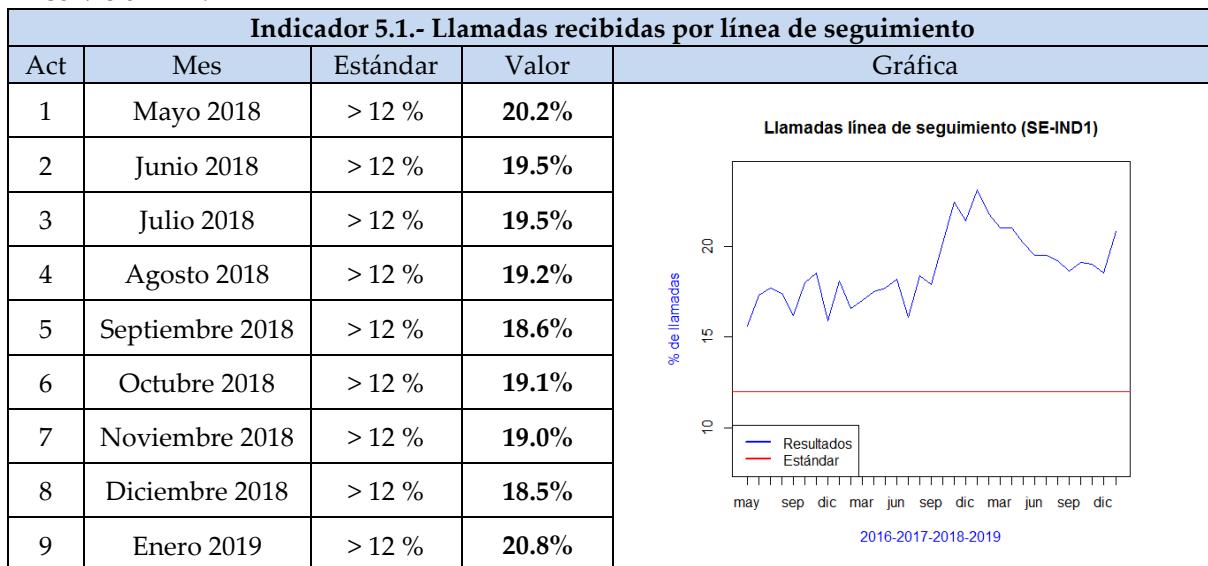
<b>Indicador 3.2.- Valoración de la capacidad de obtención de información relevante</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 Semanas 49 (2017) a 13 (2018)	> 7.5	<b>9.2</b>
2	2º trimestre 2018 Semanas 14 a 26 (2018)	> 7.5	<b>8.9</b>
3	3º trimestre 2018 Semanas 27 a 39 (2018)	> 7.5	<b>8.9</b>
4	4º trimestre 2018 Semanas 40 a 49 (2018)	> 7.5	<b>9.0</b>

Compromiso 4.1.- 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.

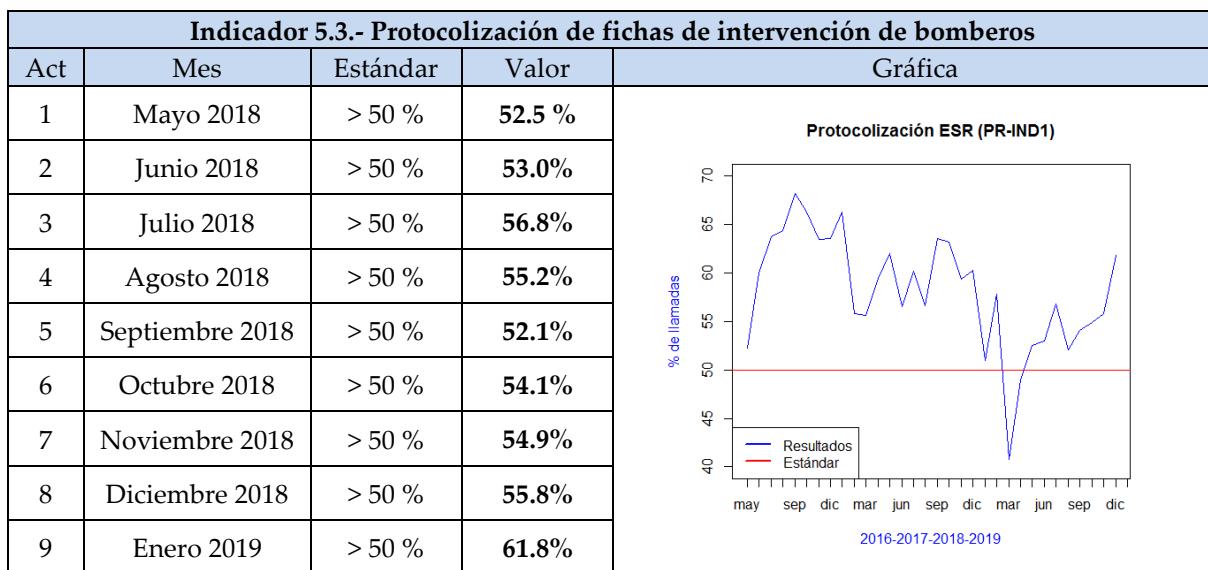
<b>Indicador 4.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente</b>				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Mayo 2018	< 100 seg.	<b>91 seg.</b>	 <p><b>Tiempo de gestión (AS-IND1)</b></p> <p>Segundos</p> <p>Resultados (Azul), Estándar (Rojo)</p> <p>2016-2017-2018-2019</p>
2	Junio 2018	< 100 seg.	<b>101 seg.</b>	
3	Julio 2018	< 100 seg.	<b>108 seg.</b>	
4	Agosto 2018	< 100 seg.	<b>105 seg.</b>	
5	Septiembre 2018	< 100 seg.	<b>98 seg.</b>	
6	Octubre 2018	< 100 seg.	<b>97 seg.</b>	
7	Noviembre 2018	< 100 seg.	<b>97 seg.</b>	
8	Diciembre 2018	< 100 seg.	<b>96 seg.</b>	
9	Enero 2019	< 100 seg.	<b>93 seg.</b>	

 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN</b> <i>9ª actualización (enero de 2019)</i>	<b>CARTSERV-ED07-IND-INRE09</b>  <b>19/02/2019</b>  <b>Página 5ª de 6</b>	
--	---	---	---

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.



Compromiso 5.2.- 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.



 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		
	<b>INDICADORES DE LA 7ª EDICIÓN</b> 9ª actualización (enero de 2019)	CARTSERV-ED07-IND-INRE09	
		19/02/2019	
		Página 6ª de 6	

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.

<b>Indicador 6.1.- Valoración de los consejos recibidos por usuarios encuestados</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	1º trimestre 2018 <i>Semanas 49 (2017) a 13 (2018)</i>	> 7.5	<b>9.4</b>
2	2º trimestre 2018 <i>Semanas 14 a 26 (2018)</i>	> 7.5	<b>9.2</b>
3	3º trimestre 2018 <i>Semanas 37 a 39 (2018)</i>	> 7.5	<b>8.9</b>
4	4º trimestre 2018 <i>Semanas 40 a 49 (2018)</i>	> 7.5	<b>9.3</b>

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).

<b>Indicador 7.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	= 100%	<b>100%</b>
2	3º trimestre 2018	= 100%	<b>100%</b>
3	4º trimestre 2018	= 100%	<b>100%</b>

Compromiso 7.2.- Garantizar la puesta en marcha de una línea telefónica alternativa al número 1-1-2 destinada en exclusiva a ofrecer información a los ciudadanos sobre una emergencia extraordinaria en un tiempo no superior a 15 minutos desde que la autoridad competente comunica al 1-1-2 la necesidad de su activación y la información que debe ser transmitida.

<b>Indicador 7.2.- Puesta en marcha de la línea telefónica especial de información al ciudadano</b>			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2018	≤ 15 minutos	<b>Sin activación línea 900</b>
2	3º trimestre 2018	≤ 15 minutos	<b>Sin activación línea 900</b>
3	4º trimestre 2018	≤ 15 minutos	<b>Sin activación línea 900</b>

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.

<b>Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información</b>			
Actualización	Mes	Estándar	Valor
1	Mayo 2018	= 100%	<b>100%</b>
2	Junio 2018	= 100%	<b>100%</b>
3	Julio 2018	= 100%	<b>100%</b>
4	Agosto 2018	= 100%	<b>100%</b>
5	Septiembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
6	Octubre 2018	= 100%	<b>100%</b>
7	Noviembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
8	Diciembre 2018	= 100%	<b>100%</b>
9	Enero 2019	= 100%	<b>100%</b>