

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

##### **Resolución de 22/07/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Servicio Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. [2022/7043]**

El Decreto 27/2015, de 14 de mayo, regula organización y funcionamiento del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha (en adelante, Servicio de Emergencias 1-1-2). El Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha tiene como misión facilitar a los usuarios un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios públicos de urgencia, a través del teléfono único europeo de urgencias, y de configurar este servicio como centro de comunicaciones y coordinación de las actuaciones en situaciones de emergencia extraordinaria.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que la Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para la Carta de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

La Carta de Servicios del Servicio de Emergencias 1-1-2 se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas, en mayo de 2002, siendo actualizada posteriormente por Resolución, de 12 de abril de 2012, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por Resolución de 23 de abril de 2014, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por Resolución de 26 de abril de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por Resolución de 14 de mayo de 2018 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas y por resolución del 16 de julio del 2020 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

En esta última actualización, con la intención de que la Carta sea más cercana, accesible y comprensible para el conjunto de la ciudadanía, se ha incluido una breve explicación de cada uno de los compromisos que el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla La-Mancha asume con sus usuarios.

Por otra parte, y siendo consciente de la indudable importancia que tiene en este mundo globalizado la tecnología y las redes sociales, se han incluido nuevos compromisos relacionados con el uso de las mismas de manera que toda la información relacionada con los incidentes de especial relevancia o durante la activación de planes de Protección Civil, puedan ser seguidos por la ciudadanía en tiempo real, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Toledo, 22 de julio de 2022

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas  
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta de Servicios del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

#### Datos identificativos ¿Quiénes somos?

El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha (Servicio de Emergencias 1-1-2), es el servicio que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha dispone para el acceso gratuito e ininterrumpido de los ciudadanos a los servicios públicos de emergencia dentro del ámbito territorial de Castilla-La Mancha.

#### Objetivos y fines del servicio

La misión del Servicio de Emergencias 1-1-2 consiste en proporcionar una ayuda eficaz y coordinada a través del teléfono único de urgencias europeo 1-1-2 ante situaciones de urgencia y emergencia que pongan en peligro la vida de las personas, el medio ambiente, los bienes y derechos y el patrimonio en la región.

El Servicio de Emergencias 1-1-2 tiene como objetivo el cumplimiento de los servicios y compromisos concretos y medibles que asume con la ciudadanía en la resolución de urgencias y emergencias, recogidos en esta Carta de Servicios.

#### Marco legal. Derechos de los usuarios del 1-1-2

Además de los derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes y de los expresados por la Carta de los Derechos del Ciudadano (recogida en el Decreto 30/1999, de 30 de marzo, que enumera los derechos de los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha o cualquier otra persona física o jurídica que entable relación con la Administración de la Junta de Comunidades, por su propia iniciativa o para cumplir alguna obligación legal), el Servicio de Emergencias 1-1-2 debe destacar aquéllos directamente relacionados con la misión que le ha sido encomendada:

- Acceder y ser atendido, en caso de urgencia o emergencia, de manera universal, permanente y gratuita a través del número único europeo 1-1-2.
- Conocer la relación de servicios prestados por el Servicio de Emergencias 1-1-2.
- Recibir un trato personalizado, profesional, digno, imparcial y sin discriminación.
- Obtener información de interés general en relación a la actuación del Servicio de Emergencias 1-1-2.
- Recibir consejos que den pautas de actuación y faciliten la adopción de medidas de autoprotección en caso de emergencia.
- Ser atendido en idiomas distintos al español en los términos comprometidos en esta Carta de Servicios.
- Obtener respuesta a las solicitudes, demandas, quejas y sugerencias formuladas por los cauces oficiales dispuestos al efecto.
- Tener asegurada la intimidad personal y privacidad de la información que conozca el Servicio de Emergencias 1-1-2 durante la gestión de la emergencia, en los términos que expresa la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Se lleva a cabo una actualización continua de legislación aplicable que se puede consultar en la página web: <https://112.castillalamancha.es/112/legislacion>

#### Servicios que se ofrecen:

1. Atención de las llamadas realizadas al teléfono único de urgencias europeo 1-1-2.
2. Obtención de los datos necesarios para la localización y la identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su resolución y se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes.
3. Transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución.
4. Seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización.
5. Atención de consultas y emisión de consejos y asesoramiento cualificado, relacionados con situaciones de urgencia y emergencia.

6. Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados.

7. Difusión de información de interés general en relación a la actuación del Servicio de Emergencias 1-1-2 a través de las redes sociales.

8. Gestión de solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2

Compromisos de calidad con las personas usuarias:

1. Respecto al servicio nº 1 (Atención de las llamadas realizadas al teléfono único de urgencias europeo 1-1-2).

Deseamos atender el mayor número de llamadas posible en un tiempo que consideramos prudencial por lo que nos comprometemos a:

1.1 Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.

1.2 Exceder del 95% las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 24 segundos.

Queremos evitar que la persona que llama al 1-1-2 deba esperar demasiado tiempo en línea antes de ser atendida por lo que nos comprometemos a:

1.3 Mantener por debajo de 10 segundos el tiempo medio de espera en línea antes de ser atendido.

Dado que de forma inevitable algunas llamadas se cortan antes de poder ser atendidas, aspiramos a que su número sea el más reducido posible por lo que nos comprometemos a:

1.4 Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.

Nos comprometemos a que la información previamente conocida que permita acelerar la respuesta a una situación de emergencia sufrida por algunas personas sometidas a riesgos especiales está disponible para la Sala de Coordinación del 1-1-2 desde el mismo momento en que el número de teléfono de contacto de estas personas es reconocido por nuestro sistema. Este principio se materializa en el siguiente compromiso:

1.5 Identificar de forma previa a cualquier comunicación todas las llamadas provenientes de dispositivos de localización inmediata para víctimas de violencia de género registrados previamente en el Servicio 1-1-2.

Esperamos que el contacto con las personas que llaman al 1-1-2 sea realizado por nuestros operadores de demanda con el mejor trato personal y profesional, por lo que nos comprometemos a:

1.6 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.

Aspiramos a encontrar traducción simultánea para el mayor número posible de idiomas y atender correctamente a las personas que no puedan utilizar el castellano, por lo que nos comprometemos a:

1.7 Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

Aspiramos a que el 1-1-2 sea accesible a todos los ciudadanos y especialmente a aquellas personas que puedan tener más dificultad para comunicar una situación que precise nuestra atención. Con este fin nos comprometemos a:

1.8 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.

2. Respecto al servicio nº 2 (Obtención de los datos necesarios para la localización y la identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su resolución y se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes).

Aspiramos a que las personas que comunican una situación de emergencia tengan la sensación de que el servicio ha sido capaz de identificar adecuadamente y de forma rápida el lugar en el que ésta se está produciendo, por lo que nos comprometemos a:

2.1 Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre la forma en la que se obtiene la localización de la situación de emergencia.

Deseamos que las personas que comunican una situación de emergencia tengan la impresión de que el servicio ha entendido de forma clara qué está ocurriendo y así acelerar la gestión de la ayuda necesaria, por lo que nos comprometemos a:

2.2 Obtener una puntuación superior a 8 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.

3. Respecto al servicio nº 3 (Transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución). Los principios que mueven nuestros compromisos son los siguientes:

Reunida la información esencial sobre la situación de urgencia que se nos ha comunicado, nos esforzamos por transmitirla verazmente y de forma rápida a los servicios de emergencia que deben acudir al lugar para su resolución. Algunos de estos servicios se encuentran en la propia Sala de Coordinación del 1-1-2 en la que se reciben las llamadas o comparten con nosotros el mismo sistema informático de gestión de incidentes (servicios integrados).

La materialización objetiva de estos principios se concreta en el siguiente compromiso:

3.1 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.

4. Respecto al servicio nº 4 (Seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización)

El servicio 1-1-2 está en contacto con los servicios de emergencia que actúan en la resolución de los incidentes, haciendo de puente entre ellos y colaborando en su coordinación global, hasta que la situación queda solucionada. Algunos servicios de emergencia se comunican con el 1-1-2 para ofrecer o requerir nueva información de cada caso y queremos contestar sus llamadas a través de líneas especiales de seguimiento, comprometiéndonos a:

4.1 Exceder del 90 % las llamadas atendidas que son efectuadas por servicios de emergencia que tienen habilitadas líneas específicas de seguimiento.

Desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 somos también proactivos y dirigimos llamadas a los servicios de emergencia para conocer el estado de la situación y para informarles de cambios sustanciales en la información de la que disponemos. Agrupamos para nuestro análisis de actividad el número de llamadas por servicio de emergencia e incidente gestionado. Nos comprometemos a:

4.2 Realizar una media de más de 2 llamadas de seguimiento por cada uno de los servicios que intervengan en la resolución de un incidente.

5. Respecto al servicio nº 5 (Atención de consultas y emisión de consejos y asesoramiento cualificado, relacionados con situaciones de urgencia y emergencia) los principios que mueven nuestros compromisos son los siguientes:

No todas las comunicaciones de situaciones de urgencia que las personas nos comunican requieren de la movilización de servicios de emergencia para su resolución. En ocasiones se demanda del servicio un consejo o un asesoramiento. En otras circunstancias, mientras los servicios de emergencia llegan al lugar del incidente, se aportan pautas de actuación a los alertantes que permitan reducir el riesgo en la situación que viven. Aspiramos a que nuestros consejos y asesoramiento sea de ayuda a las personas a las que se los ofrecemos.

La materialización objetiva de estos principios se concreta en el siguiente compromiso:

5.1 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.

6. Respecto al servicio nº 6 (Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados). El servicio 1-1-2 está permanentemente pendiente de las situaciones de riesgo que puedan derivar en la materialización de una situación de emergencia que afecte a nuestra población, comprometiéndonos a:

6.1. Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

Deseamos informar a los servicios de emergencia toda situación de riesgo que pueda materializarse y, en caso de que esta se haya producido y un plan de emergencia de Protección Civil haya sido necesario activarse, toda variación en el estado de dicho plan, por eso nos comprometemos a:

6.2. Divulgar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil.

7. Respecto al servicio nº 7 (Difusión de información de interés general en relación a la actuación del Servicio de Emergencias 1-1-2 a través de las redes sociales) los principios que mueven nuestros compromisos son los siguientes:

Para el servicio 1-1-2 es fundamental que los ciudadanos estén permanentemente informados de las situaciones de emergencia que les puedan afectar y para ello las redes sociales se han convertido en un aliado de gran importancia.

Queremos tener actualizada la información relevante tanto a través de la página web del servicio como en la cuenta oficial de Twitter del servicio, prestando especial atención a las situaciones de riesgo que puedan derivar en la materialización de una situación de emergencia que afecte a nuestra población.

La materialización objetiva de estos principios se concreta en los siguientes compromisos:

7.1 Publicar un mínimo de 100 mensajes mensuales a través de la cuenta oficial del servicio en la red social Twitter.

7.2 Mantener actualizada la página web del servicio con un mínimo de 50 incorporaciones de contenido al mes.

7.3 Comunicar a través de la página web o la red social Twitter el 100% de las activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil.

8. Respecto al servicio nº 8 (Gestión de solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2) los principios que mueven nuestros compromisos son los siguientes:

Las personas que hayan sido atendidas por el servicio 1-1-2 tienen derecho a recibir, en los términos que define la actual normativa de protección de datos de carácter personal, informes que evidencien las actuaciones llevadas a cabo. Aspiramos a tramitar sus solicitudes de información en el menor tiempo posible.

La materialización objetiva de estos principios se concreta en los siguientes compromisos:

8.1 Enviar la respuesta a todas 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.

Indicadores asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su cumplimiento. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto a la Resolución de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas que aprueba la Carta Sectorial de Servicio de Emergencia 1-1-2 y que se publica en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Formas de participación de las personas usuarias del servicio

Las personas usuarias del Servicio de Emergencia 1-1-2 de Castilla-La Mancha colaboran con él a través de los siguientes mecanismos:

- Haciendo un uso correcto y responsable del teléfono 1-1-2:
- El número 1-1-2 está destinado a los casos de urgencia y emergencia: accidentes, incendios, necesidad de asistencia sanitaria urgente, agresiones, robos, rescates, catástrofes.
- No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de las carreteras o sobre el tiempo.
- Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden las urgencias reales.
- Informando y enseñando a los menores sobre el uso correcto del teléfono 1-1-2.
- Formulando sugerencias y quejas a través de las formas de contacto habilitadas para ello.
- Expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

Si usted tiene que llamar al 1-1-2

Aunque pueda parecerle que se pierde mucho tiempo en una llamada de emergencia, debe ser consciente de que sus respuestas contribuyen a salvar vidas, por eso cuando llame al 1-1-2:

- Mantenga la calma y responda a las preguntas de la persona que le atiende, de la forma más clara, concisa y objetiva.

- Facilite la máxima información posible sobre:
  - . En qué lugar ocurre la urgencia.
  - . Qué está sucediendo.
  - . Su número de teléfono, para poder contactar con usted en caso de interrumpirse la comunicación.
  - . La información que proporcione es fundamental para los servicios de urgencia que vayan a intervenir.

#### Sugerencias, quejas y solicitudes de información

Las personas usuarias del servicio podrán dirigir sugerencias o presentar quejas por cualquiera de los procedimientos que a continuación se detallan:

- A través de la web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>.
- A través de la web de del Servicio de Emergencia 1-1-2 de Castilla-La Mancha: <https://112.castillalamancha.es/112/compromiso/sugerencias-y-quejas>.
- A través de un escrito presentado en cualquier registro electrónico conforme a lo previsto en la normativa que regula el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por teléfono, a través del número de información 012.

La tramitación de sus sugerencias y quejas se efectuará tal y como establece la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las respuestas a las quejas serán enviadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la fecha de registro de entrada, a través del canal designado por el ciudadano o ciudadana para notificarle la contestación.

También se podrán presentar solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2, por cualquiera de las vías de acceso para trámites administrativos que se detallan en el apartado 'Formas de Acceso' de esta Carta de Servicios.

Las solicitudes de información se contestarán por correo postal certificado remitido por la Dirección General de Protección Ciudadana.

#### Garantías

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el órgano responsable contactará con usted por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para ofrecerle una contestación explicando las causas del incumplimiento, que contendrá información sobre los derechos y deberes que asisten a quien se dirige a la Administración regional, las medidas o mejoras que ésta se dispone a adoptar para subsanar las deficiencias o errores detectados o, si así fuera, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole que se lo impidan, aun cuando sea temporalmente, y, en cualquier caso, excusas por el funcionamiento anómalo de los servicios.

#### Entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla la Mancha surtirá efectos el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de Castilla la Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

#### Formas de acceso

En caso de urgencia o emergencia marque, sin prefijo: 1-1-2.

Si dispone de una aplicación móvil (My112 o E-call), tenga en cuenta que se trata de un complemento al canal telefónico de acceso a los servicios proporcionados por el 1-1-2 de Castilla-La Mancha y que debe tener configurada

la aplicación según las instrucciones del propietario, especialmente que los datos introducidos por el usuario son exactos, actuales y veraces.

Además, para trámites administrativos se puede contactar con nuestro Servicio:

- Mediante el teléfono de administración: 925 269 948.
- Mediante el fax administrativo del Servicio: 925 26 79 59.
- Presencialmente o por correo postal dirigido a la siguiente dirección:  
Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha  
Dirección General de Protección Ciudadana  
Autovía Madrid-Toledo, Km. 64,500  
45071 - Toledo
- Por correo electrónico a través de la dirección: 1-1-2@jccm.es
- A través de la página web del Servicio de Emergencia 1-1-2 de Castilla-La Mancha: <https://www.jccm.es/112>



Certificada conforme a la norma UNE 93200 el 10/05/2007

Con renovación del certificado el 12/05/2022 y fecha de expiración 12/05/2025

Reglamento Particular de Certificación Aenor A58.01

Nº Aenor: CDS-2007/0006

---

Anexo: Indicadores asociados a los compromisos de la Carta de Servicios

## 1. Servicio 1

## 1.1 Llamadas contestadas antes de 16 segundos

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $\geq 90 \%$
- . Cálculo:  $(\text{llamadas contestadas antes de 16 segundos}) * 100 / (\text{llamadas contestadas})$
- . Nota: se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado
- . Periodicidad: mensual

## 1.2 Llamadas contestadas antes de 24 segundos

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $\geq 95 \%$
- . Cálculo:  $(\text{llamadas contestadas antes de 24 segundos}) * 100 / (\text{llamadas contestadas})$
- . Nota: se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado
- . Periodicidad: mensual

## 1.3 Tiempo de espera en línea

- . Unidades: segundos
- . Estándar:  $\leq 10 \text{ s}$
- . Cálculo:  $(\text{suma del tiempo transcurrido desde la entrada de la llamada hasta su contestación}) / (\text{llamadas contestadas})$
- . Nota: se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado
- . Periodicidad: mensual

## 1.4 Llamadas no atendidas en más de 10 segundos

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $\leq 3 \%$
- . Cálculo:  $(\text{llamadas no atendidas que han estado en línea más de 10 segundos}) * 100 / (\text{total de llamadas recibidas})$
- . Nota: se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado
- . Periodicidad: mensual

## 1.5 Identificación previa de dispositivos de localización inmediata

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $= 100 \%$
- . Cálculo:  $(\text{expedientes de violencia de género que incluyen identificación del dispositivo}) * 100 / (\text{expedientes de violencia de género con alertas realizadas desde un teléfono que figura en alta como dispositivo de localización inmediata})$
- . Nota: se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado
- . Periodicidad: trimestral

## 1.6 Valoración del trato recibido por operación de demanda

- . Unidades: valor absoluto entre 0 y 10
- . Estándar:  $\geq 8.5$
- . Cálculo:  $(\text{suma de las valoraciones ofrecidas a la pregunta ¿cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2? en las encuestas telefónicas}) / (\text{número de encuestas tramitadas})$
- . Periodicidad: trimestral

## 1.7 Llamadas atendidas en idiomas distintos al español

- . Unidades: porcentaje
  - . Estándar:  $\geq 95 \%$
  - . Cálculo:  $(\text{llamadas en las que se ha identificado el idioma}) * 100 / (\text{grabaciones de las llamadas realizadas al servicio de traductores})$
  - . Periodicidad: trimestral
-



### 1.8 Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje

- . Unidades: Porcentaje

- . Estándar: = 100

- . Cálculo:  $(\text{Número de incidentes creados como prueba en los que se logra mantener conversación vía SMS o chat}) * 100 / (\text{Número de incidentes creados como prueba})$

- . Periodicidad: trimestral

## 2. Servicio 2

### 2.1 Valoración del proceso de localización

- . Unidades: valor absoluto entre 0 y 10

- . Estándar:  $\geq 8$

- . Cálculo:  $(\text{suma de las valoraciones ofrecidas a la pregunta ¿cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 obtuvo información sobre el lugar en el que se producía la emergencia? en las encuestas telefónicas}) / (\text{número de encuestas tramitadas})$

- . Periodicidad: trimestral

### 2.2 Valoración del proceso de obtención de información

- . Unidades: valor absoluto entre 0 y 10

- . Estándar:  $\geq 8$

- . Cálculo:  $(\text{suma de las valoraciones ofrecidas a la pregunta ¿cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 entendió la información que usted proporcionaba sobre lo que estaba ocurriendo? en las encuestas telefónicas}) / (\text{número de encuestas tramitadas})$

- . Periodicidad: trimestral

## 3. Servicio 3

### 3.1 Tiempo de gestión de llamada procedente

- . Unidades: segundos

- . Estándar:  $\leq 100$  S

- . Cálculo:  $(\text{suma del tiempo transcurrido entre la hora de alerta y la hora de finalización del operador de todos los expedientes}) / (\text{número de expedientes gestionados})$

- . Nota: se excluyen expedientes tipificados como no procedentes

- . Periodicidad: mensual

## 4. Servicio 4

### 4.1 Llamadas atendidas por línea de seguimiento

- . Unidades: porcentaje

- . Estándar:  $\geq 90$  %

- . Cálculo:  $(\text{número de llamadas atendidas por línea de seguimiento}) * 100 / (\text{Número total de llamadas recibidas por línea de seguimiento})$ .

- . Nota: se excluyen las llamadas de seguimiento recibidas a través de la línea 1-1-2

- . Periodicidad: mensual

### 4.2 Registros de seguimiento por voz

- . Unidades: valor absoluto

- . Estándar:  $\geq 2$

- . Cálculo:  $(\text{suma del número de registros de transiciones de voz}) / (\text{número de partes de intervención})$

- . Nota: el indicador se obtiene para cuatro servicios de emergencia (bomberos, policía local, obras públicas y forestales)

- . Periodicidad: mensual

## 5. Servicio 5

### 5.1 Valoración de los consejos de actuación ofrecidos

- . Unidades: valor absoluto entre 0 y 10
- . Estándar:  $\geq 7.5$
- . Cálculo: (suma de las valoraciones ofrecidas a la pregunta si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos? en las encuestas telefónicas) / (número de encuestas tramitadas)
- . Periodicidad: trimestral

## 6. Servicio 6

### 6.1 Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $= 100 \%$
- . Cálculo: (comunicaciones sobre nuevas situaciones de riesgo por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas recibidas vía mail y SMS en los equipos de control de envío\*  $100 / n^{\circ}$  de notificaciones sobre dichas situaciones recibidas en el servicio 1-1-2)
- . Periodicidad: trimestral

### 6.2 Divulgación de activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de protección Civil

- . Unidades: porcentaje
- . Estándar:  $= 100 \%$
- . Cálculo: (comunicaciones sobre cambios en las activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de protección Civil recibidas vía mail y SMS en los equipos de control de envío\*  $100 / n^{\circ}$  de notificaciones sobre dichos cambios recibidas en el servicio 1-1-2)
- . Periodicidad: trimestral

## 7. Servicio 7

### 7.1 Mensajes difundidos a través de Twitter

- . Unidades: valor absoluto
- . Estándar:  $\geq 100$
- . Cálculo: (número de twitts emitidos por el Servicio de Emergencias 1-1-2 desde su cuenta oficial)
- . Periodicidad: mensual

### 7.2 Actualizaciones de la página web

- . Unidades: valor absoluto
- . Estándar:  $\geq 50$
- . Cálculo: (número de unidades de contenido incorporadas a la página web del servicio)
- . Periodicidad: mensual

### 7.3 Comunicaciones de activaciones de planes en la página web

- . Unidades: porcentaje.
- . Estándar:  $= 100\%$
- . Cálculo: (número de cambios en el estado de activación de planes de Protección Civil comunicados a través de página web o Twitter \*  $100 /$  número de cambios en el estado de activación de planes de Protección Civil oficiales recibidos)
- . Periodicidad: semestral

## 8. Servicio 8

#### 8.1 Contestación de solicitudes de información

. Unidades: porcentaje

. Estándar: = 100 %

. Cálculo: (número de expedientes de solicitudes de información cuya respuesta es enviada en menos de 15 días hábiles) \* 100 / (número de expedientes de solicitudes de información tramitados)

. Nota: el cálculo se realiza a partir de la fecha del registro de entrada y se tienen en cuenta aquellas solicitudes cuyo plazo de contestación ha finalizado en el periodo.

. Periodicidad: mensual

---