



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
1. Atención de llamadas de urgencia/emergencia y recopilación de los datos necesarios para su resolución.	1.1 Atender las llamadas en un tiempo inferior a 24 segundos.	% llamadas atendidas antes de 24 segundos.	> 95%	Informe sobre tiempos de descuelgue procedente de centralita*. *Se excluyen de este cálculo las llamadas que se reciben sin número de teléfono.	mensual
		Distribución del % de llamadas atendidas en función del tiempo.	> 90% antes 15 sg > 95% antes 24 sg > 99% antes 60 sg	Informe sobre tiempos de descuelgue procedente de centralita*. *Se excluyen de este cálculo las llamadas que se reciben sin número de teléfono.	anual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
	1.2 Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios sobre el trato que ofrece el personal que trabaja en el S.A.U. 1-1-2 CLM.	Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por el personal que atendió la llamada, en las encuestas de satisfacción de usuarios externos e internos.	Nota ≥ 7 sobre 10	Cálculo de la nota media ponderada a partir del análisis de los datos recopilados en las encuestas de usuarios externos/internos.	semestral (u. externo)
	1.3 Garantizar la formación específica de todo el personal externo que accede a trabajar al S.A.U. 1-1-2 CLM.	% Personal externo formado específicamente/nº de personas que han accedido a puestos en el S.A.U. 1-1-2 CLM desde el exterior.	100%	Porcentaje del cociente entre el número de registros que acrediten la formación específica impartida para personal externo/nº de personas externas que han accedido a trabajar en el S.A.U. 1-1-2 CLM.	anual (u. interno)
					anual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
2.a Respuesta integral y coordinada a las situaciones de urgencia/emergencia que incluye: Transmisión de información sobre la urgencia/emergencia a los organismos-servicios competentes en su resolución.	2.1 Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios internos, al respecto de la información que se transmite desde el 1-1-2 ante una situación de urgencia/emergencia.	Nota media de la pregunta sobre información que transmite el Centro 1-1-2 al comunicar una nueva situación de urgencia del cuestionario de satisfacción de usuario interno.	Nota ≥ 6 sobre 10	Cálculo de la nota media ponderada a partir del análisis de los datos recopilados en las encuestas de usuarios internos.	anual
2.b Respuesta integral y coordinada a las situaciones de urgencia/emergencia , que incluye: Atención de consultas,	2.2 Obtener una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios sobre la utilidad de consejos y recomendaciones de actuación ofrecidas por el personal especializado.	Nota media de la pregunta sobre la utilidad de los consejos y recomendaciones recibidas por personal especializado, en las encuestas de satisfacción de usuarios externos e internos.	Nota ≥ 6 sobre 10	Cálculo de la nota media ponderada a partir del análisis de los datos recopilados en las encuestas de usuarios externos/internos.	semestral (u. externo) anual (u. interno)



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
información sobre consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de urgencia/emergencia , por parte de personal especializado.					



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
2.c. Respuesta integral y coordinada a las situaciones de urgencia/emergencia, que incluye: Seguimiento de la actuación de servicios y recursos intervinientes en la resolución de una urgencia/emergencia desde el inicio hasta la finalización.	2.3 Garantizar que los protocolos que se firmen con organismos-servicios integrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM, establecerán la forma en la que, desde el 1-1-2, se va a efectuar el seguimiento de sus actuaciones en relación con la resolución de incidentes multisectoriales.	% (nº de protocolos con apartado de 'Seguimiento de actuaciones desde el S.A.U. 1-1-2 CLM en la gestión de incidentes multisectoriales'/ nº de protocolos de actuación con organismos-servicios integrados firmados en el año en curso).	100%	Cálculo del % del cociente entre nº de protocolos* con apartado de 'Seguimiento de actuaciones desde el S.A.U. 1-1-2 CLM en la gestión de incidentes multisectoriales'/ nº de protocolos de actuación con organismos-servicios integrados firmados en el año en curso. *Protocolos firmados desde la entrada en vigor de esta carta de servicios.	anual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
	2.4 Conseguir una valoración satisfactoria en la opinión de los usuarios internos sobre el seguimiento que realiza el 1-1-2 de las actuaciones de los servicios de intervención hasta que la urgencia es resuelta.	Nota media de la pregunta sobre el seguimiento que realiza el 1-1-2 de las actuaciones de los servicios de intervención hasta que la urgencia es resuelta en las encuestas de satisfacción de usuarios internos.	Nota ≥ 6 sobre 10	Cálculo de la nota media ponderada a partir del análisis de los datos recopilados en las encuestas de usuarios internos.	anual
3.a Colaboración con organismos públicos o privados relacionados con el ámbito de la urgencia / emergencia: Elaborando y revisando documentos que describan actuaciones en el Servicio 1-1-2.	3.1 Desarrollar el 100% de los documentos operativos relativos al funcionamiento del 1-1-2, en relación con los acuerdos/protocolos firmados con organismos-servicios integrados en el Servicio.	Porcentaje de nº de documentos operativos aprobados e implantados/Nº de protocolos firmados con organismos-servicios integrados.	100%	% del cociente entre nº de documentos operativos aprobados e implantados/nº de protocolos firmados con organismos-servicios integrados*. *Excepto protocolos de	anual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
				comunicación con el Servicio de Protección Civil.	
	3.2 Desarrollar el 100% de las fichas de actuación relativas al funcionamiento del 1-1-2, en relación a los Planes de Protección Civil, tras la aprobación de su respectivo protocolo de comunicación.	Porcentaje de N° de fichas de actuación aprobadas/N° de protocolos de comunicación aprobados con el Servicio de Protección Civil.	100%	% del cociente entre n° de fichas de actuación aprobadas y del n° de protocolos de comunicación aprobados con el Servicio de Protección Civil.	anual
3. b Colaboración con organismos públicos o privados relacionados con el ámbito de la urgencia / emergencia: Pudiendo participar en la organización	3.3 Participar en la organización, ejecución y evaluación documentada, respecto a las funciones del Servicio 1-1-2, de todos los ejercicios de comunicación y simulacros ejecutados dentro del marco de un	N° de informes sobre la realización de simulacros- ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2/ n° de expedientes de simulacros-ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2	100%	% del cociente entre el n° de informes sobre la realización de simulacros - ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2 y el n°	anual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
de simulacros, ejercicios de comunicación y dispositivos preventivos.	protocolo de comunicación firmado con el 1-1-2 como implantación de Planes de Protección Civil, Autoprotección y Emergencia.			de expedientes de simulacros-ejercicios de comunicación informados por S.A.U. 1-1-2	
3.c Colaboración con organismos públicos o privados relacionados con el ámbito de la urgencia / emergencia: Organizando visitas al centro para organismos, colectivos, asociaciones o similar, que estén directamente relacionados con el ámbito de las	3.4 Cumplir satisfactoriamente con las expectativas de conocimiento del funcionamiento del Servicio 1-1-2 de todos los usuarios que visiten sus instalaciones.	Nota media de la pregunta sobre la medida en que ha variado la percepción o conocimiento previo sobre el funcionamiento operativo del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, después de la visita realizada.	Nota ≥ 7 sobre 10	Cálculo de la nota media ponderada a partir del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de visitas guiadas al S.A.U. 1-1-2 CLM.	semestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
urgencias/emergencias, con el fin de realizar acciones formativas encaminadas al correcto uso de los servicios de emergencias o conocer la operativa, procedimientos y situación del Centro Coordinador.					
4. Actuación como Centro de Comunicaciones en situaciones de emergencia extraordinaria, que requieran la activación de un Plan de Protección	4.1. Comunicar a los organismos competentes, a través de mail, fax y/o sms, todas las notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones relativas a Planes de Protección Civil	% (comunicaciones recibidas en el mail, fax y/o sms de los equipos de control de la Sala de Coordinación) n° de notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones existentes en relación con la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería	100%	Cálculo del cociente entre comunicaciones recibidas en el mail, fax y/o sms de los equipos de control de la Sala de Coordinación / n° de notificaciones	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
Civil para su resolución.	cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil.	competente en materia de protección civil).		sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones existentes en relación con la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil.	
	4.2. Garantizar el dimensionamiento extraordinario de personal ante la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente	% (nº de dimensionamientos extraordinarios de personal por activación de un Plan de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil / nº de notificaciones sobre activaciones de	100%	Cálculo del porcentaje del cociente entre nº de dimensionamientos extraordinarios de personal por activación de un	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
	en materia de Protección Civil	dichos planes).		Plan de Protección Civil cuya dirección emane de la Consejería competente en materia de Protección Civil / nº de notificaciones sobre activaciones de dichos planes.	
5. Acceso a la información archivada en poder del S.A.U. 1-1-2 CLM, relativa a la resolución de situaciones de urgencia o emergencia, por las personas usuarias que acrediten la legitimidad del	5.1 Garantizar que el tiempo de contestación de los expedientes de solicitud de información que acrediten legitimidad para recibir información sobre situaciones de urgencia/emergencia concretas, no será superior a los 15 días hábiles.	Nº de expedientes de solicitud de información que superan los 15 días hábiles de contestación.	N=0	Cálculo de los días de contestación de cada expediente de solicitud de información, a partir de la explotación de datos recogidos en Base de datos de 'Solicitudes de Información'.	mensual



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
derecho a tal información.					
6. Atención permanente a personas con dificultades de audición y lenguaje que llamen al 1-1-2.	6.1 Responder en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha a todas las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y lenguaje, registrados en el Servicio 1-1-2.	% de conversaciones iniciadas a través de chat-sms / nº incidentes con alertas procedentes de teléfonos identificados en el registro de personas con problemas de audición y lenguaje que hay en el S.A.U. 1-1-2 CLM.	100%	Cálculo del % del cociente entre el nº conversaciones iniciadas a través de chat-sms/ nº incidentes con alertas procedentes de teléfonos identificados en el registro de personas con problemas de	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
				audición y lenguaje que hay en el S.A.U. 1-1-2 CLM.	
7. Gestión de las llamadas de urgencia/emergencia en idiomas distintos al español.	7.1. Garantizar la atención de todas las llamadas que se reciban en inglés y francés.	% de quejas recibidas por no atender llamadas de auxilio en inglés y francés.	0%	Cálculo del porcentaje a partir de la explotación de datos recogidos en Base de datos de "Reclamaciones" (quejas).	mensual
	7.2 Atender llamadas recibidas en idiomas distintos al español, en el idioma del alertante.	% llamadas atendidas en el mismo idioma que el alertante respecto al total de llamadas en otros idiomas registradas en el S.A.U. 1-1-2 CLM.	≥ 70%	Cálculo del % de $(a-(b+c)/a)$, donde: a: nº total de llamadas en otros idiomas registradas en el S.A.U. 1-1-2 CLM. b: nº de llamadas no atendidas en el idioma del	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
				alertante registradas en el S.A.U. 1-1-2 CLM. c: nº de llamadas en otros idiomas en las que no se contacta con los servicios de traductores.	
8. Tratamiento especial de llamadas procedentes de teléfonos asociados a sistemas especiales de localización, vinculados a usuarias expuestas a situaciones de violencia de género, por el que se permite el acceso inmediato a información	8.1 Garantizar que toda la información conocida sobre las usuarias del servicio esté a disposición permanente de los responsables de la gestión de incidentes en la sala de coordinación.	Coincidencia entre el número de ediciones del registro de actualización de expedientes de localización inmediata en vigor en poder de la sala de coordinación y el número de solicitudes de alta, modificación o baja de expedientes realizados por el Instituto de la Mujer al S.A.U. 1-1-2 CLM.	100%	Recuento del número de ediciones del registro de actualización de expedientes de localización inmediata (valor a), recuento del número de solicitudes de alta, modificación o baja de expedientes	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
relevante sobre dichas usuarias, por parte de los organismos/servicios integrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM.				realizados por el Instituto de la Mujer (valor B) y cálculo de la fórmula: Indicador = (a/b)*100.	
9. Plataforma de encuentro en internet que permita, a través del intercambio de información entre el S.A.U. 1-1-2 CLM, la ciudadanía y los profesionales que se dedican a la resolución de urgencias, apoyar la actividad de éstos y elevar el grado de conocimiento de la	9.1 Actualización de información de interés para usuarios y profesionales a través de canales específicos relacionados con los servicios ofrecidos por el S.A.U. 1-1-2 CLM, los compromisos de calidad asumidos por éste, datos de su actividad, ayuda a usuarios para afrontar situaciones de urgencia, información sobre situaciones de emergencia	Recuento del número de actualizaciones de cualquiera de los canales de información de la plataforma realizados en un trimestre.	150 actualizaciones.	Registro de cada una de las actualizaciones llevadas a cabo y recuento de las efectuadas en cada trimestre.	trimestral



CORRESPONDENCIA ENTRE SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADORES	VALOR ESTÁNDAR	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD
----------	------------	-------------	----------------	------------------	--------------

comunidad.	producidas y participación y apoyo a profesionales.				
------------	---	--	--	--	--