

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Resolución de 23/04/2014, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2. [2014/5823]

El Decreto 125/2000, de 18 de julio, regula la implantación del Servicio de Atención de Urgencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 1-1-2 en Castilla-La Mancha. El Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha tiene como misión proporcionar una ayuda eficaz y coordinada a través del teléfono 1-1-2, ante situaciones de urgencia y emergencia que pongan en peligro la vida, medio ambiente, bienes, derechos y el patrimonio en la región.

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 período 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 Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejera 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.

Las Cartas de Servicios constituyen una herramienta que asegura la calidad con la que se presta un servicio. Es por ello un requisito indispensable la revisión periódica de su contenido para comprobar si el mismo se mantiene vigente con el paso del tiempo y, en caso contrario, modificarlas con el fin de que los servicios, compromisos e indicadores que contienen, mantengan una adecuada correspondencia con la realidad en la prestación del Servicio. Así, por la presente Resolución se pretende ahora actualizar la Carta de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 14/2012, de 26 de Enero, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los distintos órganos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas,

Resuelvo

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, que a continuación se desarrolla.

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

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

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre los servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas, y formas de acceso o participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo, 23 de abril de 2014

El Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas
LEANDRO ESTEBAN VILLAMOR

Carta de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha

Datos identificativos ¿Quiénes somos?

El Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha 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 Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha consiste en proporcionar una ayuda eficaz y coordinada a través del teléfono 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 Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha 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:

Por la cambiante naturaleza de la normativa aplicable a los servicios objeto de esta Carta de Servicios, se lleva a cabo una actualización continua de legislación aplicable que se puede consultar en la página web http://pagina.jccm.es/justicia/112/apoyo/1510_legislacion.html

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 de las situaciones de urgencias comunicadas de modo que se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes.
3. Identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas a través del teléfono 1-1-2, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su resolución y poder desarrollar los procedimientos precisos.
4. Transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución.
5. Seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización.
6. Atención de consultas, mediante consejos y asesoramiento cualificado, relacionadas con situaciones de urgencia y emergencia.
7. Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados.

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):
 - 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.
 - 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.
 - 1.3. Atender más del 99% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior a 60 segundos.
 - 1.4. Atender mediante un dispositivo específico al efecto el 100% de las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y lenguaje, registrados previamente en el Servicio 1-1-2.
-

- 1.5. 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.
 - 1.6. Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.
 - 1.7. Garantizar la atención de todas las llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés y francés.
2. Respecto al servicio nº 2 (Obtención de los datos necesarios para la localización de las situaciones de urgencias comunicadas de modo que se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes):
- 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 80 segundos.
3. Respecto al servicio nº 3 (Identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas a través del teléfono 1-1-2, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su resolución y poder desarrollar los procedimientos precisos):
- 3.1. Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 30 segundos.
 - 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.
4. Respecto al servicio nº 4 (transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución):
- 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 110 segundos.
5. Respecto al servicio nº 5 (seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización):
- 5.1. Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante el registro del 100% de sus mensajes de estado enviados a través de radio.
 - 5.2. Desarrollar el 100% de los documentos operativos relativos al funcionamiento del 1-1-2 en relación con los acuerdos o protocolos firmados con organismos-servicios integrados en el Servicio en menos de 3 meses.
6. Respecto al servicio nº 6 (Atención de consultas, mediante consejos y asesoramiento cualificado, relacionadas con situaciones de urgencia y emergencia):
- 6.1. Obtener una puntuación superior a 6,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre las consultas, consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de emergencia ofrecidos desde el 1-1-2.
7. Respecto al servicio nº 7 (Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados):
- 7.1. Garantizar que se produce el dimensionamiento extraordinario de personal ante la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección sea ejercida por la Consejería competente en Protección Civil el 100% de las ocasiones.
 - 7.2. Desarrollar operativamente el 100% de los protocolos de comunicación elaborados como implantación de los diferentes planes de Protección Civil en un plazo inferior a tres meses.
 - 7.3. Dotar de operatividad a la estructura de mando y control de los planes de protección civil de ámbito autonómico activados en fase de emergencia mediante la movilización del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana antes de dos horas.
 - 7.4. Asegurar de forma permanente las funcionalidades del Centro de Coordinación Operativa (CECOP), en cuanto a la valoración y gestión de la información, mediante la realización de al menos tres ejercicios o simulacros.

Indicadores asociados a los compromisos:

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto a la Resolución de 23 de abril de 2014 de la Consejería de

Presidencia y Administraciones Públicas, que aprueba la Carta Sectorial de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2.

Puede consultarse también la descripción de estos indicadores en la dirección web <http://pagina.jccm.es/justicia/112/compromisos/indicadores.pdf>

Formas de participación de las personas usuarias del Servicio:

Las personas usuarias del Servicio de Atención de Urgencias 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 Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha: http://pagina.jccm.es/justicia/112/participacion/1700_participacion.html
- A través de un escrito presentado en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 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.

También se podrán presentar solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el S.A.U. 1-1-2 CLM, 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 gestor responsable del 1-1-2 contactará con usted por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para emitir sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Entrada en vigor y vigencia:

La Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente 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.
 - 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 Atención de Urgencias 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 Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha: <http://www.jccm.es/112>
-

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [\$] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
1.- Atención de las llamadas realizadas al teléfono único de urgencias europeo 1-1-2	1.1.- Atender más del 90% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior o igual a 16 segundos	Llamadas atendidas antes de 16 segundos	> 90	Porcentaje	[\$] (Llamadas contestadas antes de 16 segundos) * 100 / (llamadas contestadas)	Mensual
	1.2.- Atender más del 95% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior o igual 24 segundos	Llamadas atendidas antes de 24 segundos	> 95	Porcentaje	[\$] (Llamadas contestadas antes de 24 segundos) * 100 / (llamadas contestadas)	Mensual
	1.3-Atender más del 99% de las llamadas realizadas a través de la línea de urgencias 1-1-2 en un tiempo inferior o igual a 60 segundos	Llamadas atendidas antes de 60 segundos	> 99	Porcentaje	[\$] (Llamadas contestadas antes de 60 segundos) * 100 / (llamadas contestadas)	Mensual

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [\$] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
1.4.- Atender mediante un dispositivo específico al efecto el 100% de las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y lenguaje registrados previamente en el Servicio 1-1-2	Registro de conversaciones iniciadas a través de chat o sms mediante el dispositivo de atención a personas con discapacidad de audición y lenguaje	= 100	Porcentaje	[\$] (Conversaciones iniciadas a través de chat-sms) * 100 / [(incidentes con alertas procedentes de dispositivos) + (incidentes con pruebas realizadas desde dispositivos)]	Anual	
1.5- Identificar operativamente las llamadas provenientes de dispositivos de localización inmediata en el Servicio 1-1-2, cuando se relacionen con urgencia o emergencia por violencia de género	Incidentes de violencia de género que incluyen la identificación del dispositivo de localización inmediata registrado	= 100	Porcentaje	[\$] (Incidentes de violencia de género que incluyen identificación del dispositivo) * 100 / (incidentes de violencia de género con alertas realizadas desde un teléfono con este dispositivo)	Anual	
1.6.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2	Valoración del trato recibido por usuarios encuestados	> 7,5	Absoluto	Media de la respuesta dada por los usuarios a la pregunta de la encuesta relativa a valoración del trato recibido por el personal que atiende las llamadas	Anual	

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo	Periodicidad
	1.7.- Garantizar la atención de todas las llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés o francés	Incidentes con alertas realizadas en inglés o francés	≥ 90	Porcentaje	(Incidentes con alertas realizadas en inglés o francés que han sido completados) * 100 / (total de incidentes con alertas)	Anual
2.- Obtención de los datos necesarios para la localización de las situaciones de urgencias comunicadas de modo que se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes	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 80 segundos	Tiempo de localización de llamadas procedentes	< 80	Segundos	Tiempo medio transcurrido entre la hora de alerta y la hora de comienzo del proceso de clasificación en todos los incidentes del periodo de los que se excluyen transportes sanitarios, informaciones amplias y llamadas nulas	Mensual
3.- Identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas a través del teléfono 1-1-2, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su	3.1.-Obtener los datos de clasificación de la emergencia en un tiempo medio inferior a 30 segundos	Tiempo de clasificación de llamadas procedentes	< 30	Segundos	Tiempo medio transcurrido entre la hora de comienzo del proceso de clasificación y la hora de finalización del operador en todos los incidentes del periodo de los que se excluyen transportes sanitarios, informaciones amplias y llamadas nulas	Mensual

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [§] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
resolución y poder desarrollar los procedimientos precisos	3.2.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logra captar la información facilitada sobre la emergencia	Valoración que los usuarios encuestados hacen de la capacidad de obtención de información relevante por el 112	> 7,5	Absoluto	Media de la respuesta dada por los usuarios a la pregunta de la encuesta relativa a valoración de la capacidad de obtención de información relevante por el 112	Anual
4.- Transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución	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 110 segundos	Tiempo de gestión de llamada procedente	< 110	Segundos	Media del tiempo transcurrido entre la hora de alerta y la hora de finalización del operador en todos los incidentes del periodo de los que se excluyen llamadas nulas, de ruido y no procedentes	Mensual

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [§] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
5.- Seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización	5.1.- Evidenciar el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante el registro del 100% de sus mensajes de estado enviados a través de radio	Estatus recibidos desde terminales de radio TETRA	= 100	Porcentaje	(Registros de tiempos en las fichas de intervención que provienen de estatus TETRA) * 100 / (Registros de estatus recibidos a través de TETRA)	Mensual
	5.2.- Desarrollar el 100% de los documentos operativos relativos al funcionamiento del 1-1-2 en relación con los acuerdos o protocolos firmados con organismos-servicios integrados en el Servicio en menos de 3 meses	Implantación de documentos operativos relacionados con acuerdos o protocolos	= 100	Porcentaje	(Documentos operativos relacionados con acuerdos o protocolos que han sido implantados antes de tres meses) * 100 / (documentos operativos relacionados con acuerdos o protocolos que han sido implantados)	Anual
6.- Atención de consultas, mediante consejos y asesoramiento cualificado, relacionadas con situaciones de urgencia y emergencia	6.1.- Obtener una puntuación superior a 6,5 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	Valoración de los consejos recibidos por usuarios encuestados	≥ 6,5	Absoluto	Media de la respuesta dada por los usuarios a la pregunta de la encuesta relativa a valoración de los consejos recibidos	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [\$] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
<p>7. - Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados</p>	<p>7.1.- Garantizar que se produce el dimensionamiento extraordinario de personal ante la activación de Planes de Protección Civil cuya dirección sea ejercida por la Consejería competente en Protección Civil el 100% de las ocasiones</p>	<p>Dimensionamiento extraordinario por activación de un plan de Protección Civil</p>	<p>= 100</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Ocasiones en las que se evidencia un dimensionamiento extraordinario de personal por activación de un plan) * 100 / (notificaciones oficiales recibidas sobre la activación de planes)</p>	<p>Anual</p>
	<p>7.2.-Desarrollar operativamente el 100% de los protocolos de comunicación elaborados como implantación de los diferentes planes de protección civil en un plazo inferior a tres meses</p>	<p>Implantación de protocolos de comunicación aprobados en desarrollo de planes de protección civil</p>	<p>= 100</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>(Fichas de actuación aprobadas antes de tres meses de la aprobación del protocolo relacionado) * 100 / (protocolos de comunicación aprobados en desarrollo de planes de protección civil)</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores	Estándar	Unidades	Forma de Cálculo El símbolo [\$] indica que en cálculos de llamadas o incidentes se excluyen las llamadas recibidas sin número de teléfono identificado o los incidentes generados a raíz de tales llamadas	Periodicidad
	7.3.- Dotar de operatividad a la estructura de mando y control de los planes de protección civil de ámbito autonómico activados en fase de emergencia mediante la movilización del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana antes de dos horas	Tiempo de movilización del vehículo de coordinación	= 100	Porcentaje	(Ocasiones en las que el vehículo de coordinación se ha movlizado antes de dos horas) * 100 / (órdenes de movilización del vehículo de coordinación vinculadas a una situación con un Plan de Protección Civil activado)	Anual
	7.4.- Asegurar de forma permanente las funcionalidades del Centro de Coordinación Operativa (CECOP), en cuanto a la valoración y gestión de la información, mediante la realización de al menos tres ejercicios o simulacros	Ejercicios y simulacros con constitución del CECOP	≥ 3	Absoluto	Número de ejercicios o simulacros con constitución del CECOP realizados en el año natural	Anual