



 | MADRID

SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

Memoria de Gestión

Modelo CAF 2020 – Diciembre 2022



INDICE

<u>1. INFORMACIÓN CLAVE.....</u>	<u>1</u>	<u>1.5 Enfoque integral de evaluación.....</u>	<u>50</u>
1.1 Hechos y datos	1	<u>CR. 2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN</u>	<u>51</u>
1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados	1	2.1 Cuadro DAFO 2023	51
1.3 Retos y estrategia	2	2.2 Megatendencias 2023	52
1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes	3	2.3 Resumen del Plan Estratégico (Objetivos estratégicos y líneas estratégicas)	53
1.5 Cadena de valor.....	4	2.4 Cuadro de Mando	55
1.6 Estructura de gestión y actividades directivas	6	2.5 Sistema de control de la calidad	56
<u>2. AGENTES FACILITADORES.....</u>	<u>7</u>	2.6 Esquema de comunicación integral	57
Criterio 1. Liderazgo. Introducción.....	7	<u>CRIT. 3. PERSONAS.....</u>	<u>58</u>
Criterio 2. Estrategia y Planificación	10	3.1 Categorías Profesionales Funcionarios SAMUR	58
Criterio 3. Personas	13	3.1 Informe Gráfico Evolución Plantilla Categorías	58
Criterio 4. Alianzas y Recursos.....	16	3.2 Esquema de reuniones en SAMUR-PC	59
Criterio 5. Procesos	19	3.3 Ejemplo de pantalla del programa de Valoración del Desempeño	61
<u>3. RESULTADOS.....</u>	<u>22</u>	3.4 Plan de Formación Anual 2022 Ejecutado	62
Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos	22	3.5 Plataforma CIFSE y Proceso de detección de necesidades formativas	63
Criterio 7. Resultados en las personas.....	26	3.6 Grupos de Trabajo 2022.....	65
Criterio 8. Resultados en responsabilidad social	29	3.7 Nota Informativa. Ejemplo	66
Criterio 9. Resultados Clave del rendimiento	32	<u>CRIT. 4. ALIANZAS Y RECURSOS</u>	<u>67</u>
<u>4. ANEXOS.....</u>	<u>36</u>	4.1 Tabla de Alianzas y Convenios	67
<u>INFORMACIÓN CLAVE</u>	<u>36</u>	4.2 Pantallazo encuesta de calidad de vida de la ciudad de Madrid	68
0.2 Enlaces internet	36	4.3 Manual de Procedimientos	69
0.3 Organigrama Área Gobierno	38	4.4 Proyectos internacionales	70
0.4 Organigrama Funcional Administrativo	39	4.5 Premios y Reconocimientos	71
0.5 Organigrama Operativo	40	4.6 Aplicaciones SAMUR	72
0.6 Mapa de Procesos	41	4.7 Pantallazo base de datos de investigación: REGISTRO DE TRABAJOS.....	73
0.7 Niveles Coordinación.....	42	Informes de Guardia SAMUR.....	74
0.8 Factores distintivos de éxito de SAMUR PC	43	4.8 Producción Científica SAMUR 2006-2022	75
<u>CRIT. 1. LIDERAZGO</u>	<u>44</u>	4.9 Portal de Datos Ayto. Madrid	76
1.1 Código Conducta	44	4.10 Manual Buenas Prácticas Ambientales.....	77
1.2 Contexto de la Organización y Partes Interesadas (extracto parcial).....	45	<u>CRIT. 5. PROCESOS</u>	<u>78</u>
1.2 Gráfico Partes Interesadas	46	5.1 Folleto carta de Servicio	78
1.3 Presencia Redes Sociales.....	47	5.2 Índice de procedimientos SIG	80
1.4 Revisión del Sistema de Gestión SIG y planificación	48	5.3 Proceso PRE-7 Innovación y desarrollo	82
		5.4 Tabla de relaciones Enfoques – Resultados Clave	83

Información Clave



1. Información Clave

1.1 Hechos y datos

El Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate (SAMUR - PC: SAMUR PC) es un servicio municipal de asistencia sanitaria de urgencias y emergencias extra-hospitalarias creado en 1991 compuesto por personal funcionario y voluntario, uniformado y jerarquizado. Es uno de los dos Servicios de Emergencias (junto a Bomberos), que se integran bajo la D. G. de Emergencias y Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid. Administrativamente, es una Subdirección General (órgano técnico más elevado en la administración municipal) que cuenta con 5 departamentos (Operaciones; Recursos; Capacitación, Calidad asistencial e Investigación; Normativas de Calidad; y Voluntarios de PC). Cuenta con el apoyo, bajo la misma D.G., de 4 Subdirecciones transversales: Económico-Administrativa, de Recursos Humanos y Calidad; Informática, Comunicaciones y NNTT; y Planificación Operativa. SAMUR-Protección Civil incluye 5 servicios: Como servicio de emergencias asume 1) la **asistencia sanitaria de las urgencias y emergencias** en la vía y locales públicos de la Ciudad, asegurando si procede, el adecuado traslado a los hospitales de referencia. Como responsable de Protección Civil del Ayuntamiento asume el 2) **análisis del riesgo y la cobertura de los eventos de riesgo colectivo previsible**, catástrofe extraordinaria o calamidad pública en las que pueda peligrar de forma masiva la vida e integridad física de las personas y la propia protección de estas y sus bienes. Para ello 3) **canaliza la respuesta ciudadana a través del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil**; evalúa, y en su caso, cubre las posibles situaciones de riesgo que puedan producirse en la ciudad; 4) **capacita a la sociedad civil (ciudadanos y profesionales)** para que esté preparada para prevenir y enfrentarse a estas situaciones; y, por último, asume la 5) **coordinación y respuesta ante catástrofes**.

INSTALACIONES ([enlace a bases operativas en anexo 0.2](#)). Su sede central (Base 0) está situada en la Casa de Campo de Madrid. Incorpora un área de gestión y operativa que es Sede de la Subdirección General y aloja el parque de ambulancias y vehículos de asistencia, oficinas generales, farmacia, electromedicina, almacén de catástrofes, salón de actos, aulas de formación e informática, y el archivo. En 2019 se incorporó en edificio cercano una dependencia destinada al Cuerpo de Voluntarios que incluye la oficina de voluntarios y área de gestión administrativa. Cuenta además con 24 bases operativas, situadas en puntos elegidos estratégicamente para asegurar la mejor cobertura y logística y minimizar su tiempo de respuesta. A lo largo de los años, en función de las evaluaciones de sus tiempos (isócronas) y sus objetivos, se han realizado análisis de capacidad y estudios sobre apertura y ubicación de nuevas bases, que se atienen a un nuevo diseño modular de alta calidad buscando el menor impacto ambiental. La central de comunicaciones está en dos ubicaciones: la sede de MADRID 112 (gestión de la demanda ciudadana por teléfono de emergencias 112), y el Centro Integrado de Seguridad y Emergencias CISEM (demanda de los Alertantes institucionales: Policía, Bomberos, Movilidad, Metro, ADIF, etc.)

Para formación cuenta con instalaciones en 2 bases operativas (Infanta Mercedes e Isla de Tabarca) así como las instalaciones del CIFSE que comparte con otros servicios de seguridad y emergencias

PERSONAL (Anexo 3.1)

SAMUR-PC para desarrollar su actividad (siendo una peculiaridad única en su sector) emplea tres tipos de figuras:

- Personal **funcionario**: funcionarios públicos que constituyen el núcleo de gestión (uniforme negro) y de prestación de la asistencia sanitaria (uniforme amarillo y negro)
- Personal **voluntario**, ciudadanos (uniforme naranja y azul) que son seleccionados, formados e integrados mediante rigurosos y exclusivos procedimientos propios. Forman un cuerpo cuasi profesionalizado y son un caso único en el mundo la utilización oficial y formalizada de esta poderosa alianza con la propia sociedad destinataria del servicio.
- Los propios **ciudadanos** receptores del servicio. SAMUR-PC ha establecido una alianza con quien constituye el primer eslabón de la cadena asistencial de urgencias y emergencias, formándoles y preparándolos, ya que; a) según la legislación de Protección Civil, cualquier ciudadano puede ser movilizado en caso de necesidad para hacer frente a emergencias colectivas y b) de facto las primeras personas que deben hacer frente a las emergencias son los propios ciudadanos implicados.

En este documento, al hablar de personas nos ceñiremos a las dos primeras figuras que son quienes mantienen una relación jurídica especial (laboral o voluntaria), estudiando el último punto como un servicio de la organización. Hay que señalar que los directivos (incluida la SDG) son personal operativo y hacen guardias y reciben la formación como tales.

PRESUPUESTO: SAMUR-PC cuenta con un presupuesto global en 2022 de 83 MM €, del que el 79% corresponde a capítulo 1 (personal); 14,7% a capítulo 2 (gastos corrientes) y 5,8 % a capítulo 6 (inversiones).

En 2020 se crea la Unidad SAMUR-COVID, contando con la posibilidad de realizar una prueba rápida de antígeno en el medio extrahospitalario. Actualmente dicha unidad ha desaparecido pero se ha mantenido la posibilidad de determinación de antígenos.

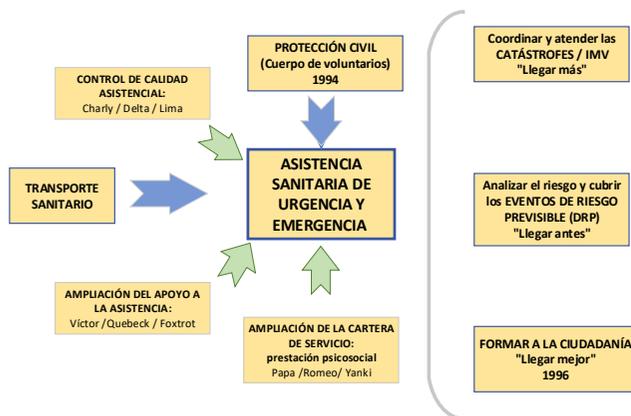
1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados

En 1989, se plantea la necesidad de crear un servicio de emergencias prehospitalario en Madrid. Partiendo del antiguo y tradicional Parque de Ambulancias Municipales de 1875, se diseñan nuevos modelos de ambulancias, se actualizan las telecomunicaciones; se diseñan nuevos uniformes y se mejora la selección y formación del personal. El servicio ve la luz como proyecto piloto en junio de 1991. En diciembre de 1992, tras superar la fase piloto, se decide darle la categoría de Sección de Transporte Sanitario; S.A.M.U.R. (Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate), compuesto por médicos, enfermeros y técnicos en emergencias. En 1994, SAMUR integra el Cuerpo de Voluntarios ascendiendo en categoría administrativa. Años más tarde, en 2001, ascendería al máximo escalón

administrativo técnico (Dirección de Servicios), pasando a denominarse en 2004 Subdirección General.

En el cuadro adjunto se ejemplifica la evolución en materia de servicios prestados.

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



EL VIAJE HACIA LA EXCELENCIA

SAMUR - PC persigue la excelencia en todos los ámbitos de su actividad desde sus inicios. Podemos señalar como hitos a destacar:

- Desde 1993 SAMUR - PC realiza su labor según un Manual de Procedimientos Asistenciales y Operativos conforme a las últimas recomendaciones basadas en la evidencia científica.
- Desde 1999 se gestiona mediante un Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001 para todos sus procesos y servicios.
- Es referencia a nivel nacional en el ámbito de la emergencia extrahospitalaria al ser el Servicio de Emergencias con mayor producción científica del país en urgencias y emergencias. En el último XXXII Congreso Nacional de SEMES, SAMUR-PC ha presentado el 45 % de la producción científica de los servicios de emergencias extrahospitalarias asistentes, siendo el primer servicio (incluidos hospitales) en comunicaciones.
- Reflejo de su preocupación por el medioambiente y su compromiso con la ciudadanía es la Certificación medioambiental ISO 14001 y la verificación del Reglamento de ecogestión y ecoauditoría EMAS, obtenidas en 2008 y revalidadas.
- En relación con la orientación al cliente, se destacan 2 importantes logros: 1) Primer servicio público de un Ayuntamiento distinguido con la marca de garantía “Madrid Excelente”, en 2001. 2) En 2006 publicó la primera Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Ambas certificaciones se mantienen.
- En 2009 y 2012 obtuvo el Sello de Excelencia EFQM 500+..
- Posteriormente se han obtenido los certificados de gestión de emergencias y respuesta ante Incidentes (ISO 22320) y de gestión de calidad para el transporte sanitario (Norma UNE 179002:2018)
- En función de sus procesos y resultados, SAMUR-PC es considerado referente en Europa, y como tal, participa en numerosos proyectos de carácter internacional.

- Ello le ha hecho igualmente ser merecedor de numerosos premios y distinciones (anexo 4.5).

1.3 Retos y estrategia

VISION: En 1991 SAMUR-PC partía de una realidad casi anecdótica, pero con una ilusión y un proyecto claro: dotar a la Ciudad de Madrid de una capacidad de respuesta ante emergencias sanitarias y de Protección Civil acorde con los tiempos y su condición de capital europea. Basándose en modelos europeos de atención a la emergencia, SAMUR-PC se fue desarrollando como un servicio orientado hacia la práctica médica actualizada, la preparación ante la catástrofe, la innovación en tecnologías y a la exigencia en el quehacer diario, para conseguir su principal objetivo: prestar la mejor asistencia sanitaria posible a sus usuarios, los ciudadanos y visitantes de Madrid. Desde el principio, ha vivido en continuo cambio para adecuarse a metas más exigentes, incorporando experiencias, conocimientos, medios y cambios organizativos, en continuo crecimiento. La autoexigencia innata de servicio que condiciona la continua medición y análisis de lo realizado entronca con las líneas de mejora continua de los sistemas de gestión de calidad.

A su objetivo vertebral de atención sanitaria de urgencias y emergencias, ha ido sumando al mismo nivel nuevos procesos y mejoras hasta conseguir ser un servicio de referencia y obtener óptimos resultados asistenciales. (ver anexo 0.8 de Factores distintivos) SAMUR-PC ha sabido unir, en su parte asistencial y operativa, los progresos del mundo de la Medicina y de las Comunicaciones, adaptándolos al medio extrahospitalario. Un gran número de proyectos tecnológicos, terapéuticos y diagnósticos, adoptados por SAMUR, han utilizado a este servicio como lanzadera para darse a conocer en el resto del mundo y, en especial, en el ámbito extrahospitalario. Todos estos progresos han marcado hitos en la historia de la Emergencia Extrahospitalaria y han colaborado en la construcción de la naciente especialidad de emergencias.

Uno de los legados más importantes de SAMUR-PC es el de su propia experiencia en las situaciones de impacto en las que interviene. Con cada catástrofe SAMUR-PC crece y madura como organización, analizando su intervención e incorporando mejoras. Su experiencia se divulga ampliamente en España y en el exterior, convirtiéndolo en referencia. Sin embargo, hay que tener en cuenta dos ideas esenciales para comprender el éxito del Servicio y su visión. SAMUR-PC ha dependido siempre de la excelencia de sus resultados y de su prestigio para poder crecer y asentarse como institución. Pese a que su sentido es la atención integral a la emergencia (desde el punto de vista sanitario), esta misma naturaleza sanitaria se ha cuestionado en materia de competencias municipales. En la actualidad, los acuerdos, convenios, y la colaboración ha valido para SAMUR-PC el reconocimiento oficial de su necesidad y competencia municipal, así como su lugar en el ámbito extramunicipal. Pero, además, hay que entender que su visión no es convertirse en un referente, sino ante todo y sobre todo generar valor. Su enfoque y el de sus líderes hacia el ciudadano es tan intenso y su cometido tan importante, que su auténtico afán es ser motor para conseguir la mejora de la atención extrahospitalaria de emergencias. La que presta él y la que prestan los

demás. Y se compara y relaciona con otros servicios e instituciones compartiendo sus conocimientos y mejores prácticas para poder seguir mejorando juntos. Asimismo, también genera valor en sus personas a través de su capacitación profesional y en la sociedad a través de su compromiso medioambiental.

ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA ORGANIZACIÓN

El entorno externo se caracteriza por la rapidez e intensidad de los cambios que se producen. Estos cambios pueden ser sociales, culturales, demográficos en el marco regulatorio (legislación), globalización, avances científicos, cambios en las evidencias de la medicina, tanto de diagnóstico como terapéutico, innovación tecnológica, que en muchos aspectos influyen en la resolución rápida y eficaz de las emergencias, catástrofes y eventos que supongan algún tipo de riesgo que se produzca en la vía y locales públicos de la ciudad de Madrid. También existen hechos que evidencian la necesidad de cambio: atentados terroristas, accidentes de envergadura, diversificación de necesidades sanitarias y sociales, así como una demanda ciudadana de mayor sensibilidad social y ambiental y de participación en la respuesta de Protección Civil.

1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes

EL CIUDADANO PARA SAMUR-PC

Es importante hacer una importante matización sobre el papel del ciudadano como eje principal de la actividad de SAMUR PC. El ciudadano asume una triple función:

- Como **usuario** (afectado directo o indirecto), potencial o concreto, presente o futuro.
- Como **propietario** del Servicio, representado en los órganos electos del Ayuntamiento, soporta con sus impuestos su coste y determina quién se responsabiliza de su gestión.
- Como **sociedad**, en la que se ve inmersa la organización y con la que interactúa en asuntos y actividades que no son su razón de ser directa.

SAMUR-PC ha compatibilizado estos aspectos distinguiendo entre el concepto de ciudadanía, quien a través de sus representantes legítimos y electos determina qué debe hacer, en base al concepto de interés general, y los ciudadanos, usuarios físicos del Servicio, quienes determinan el cómo, a través de la expresión de sus requerimientos y expectativas personales. La comunicación con los primeros se realiza a través de los órganos y procedimientos oficiales municipales, quienes le asignan objetivos y fondos, y a los que rinde cuentas de la eficiencia de su gestión y de los resultados (necesidades ciudadanas a cubrir); y con los segundos a través de los mecanismos de participación con los ciudadanos (que permiten conocer las expectativas de cara a poder prestar un servicio más adaptado, y gestionar la adecuada percepción de su labor).

CONCEPTO DE MERCADO Y DE CLIENTE (USUARIO)



Debemos tener en cuenta que al tratarse de un servicio público, la identificación de los usuarios está en la mayoría de los supuestos predefinida. Así, la intervención de un servicio u otro no depende del usuario, sino de reglas preestablecidas en un Convenio Marco. Además cabe una matización técnica, dado que la prestación de la adecuada asistencia es un hecho objetivable por el que rendir cuentas, y así lo asume como compromiso SAMUR-PC, a través de sus procedimientos asistenciales y operativos (medicina

basada en la evidencia) y los registros e indicadores establecidos.

Así, la satisfacción de las necesidades del cliente se ve condicionada por la constancia verificable de si la atención ha sido bien o mal prestada, con independencia de su apreciación personal. Es decir, SAMUR-PC debe responder administrativa e incluso judicialmente de haber dado una atención sanitaria objetivamente correcta. No obstante, la satisfacción de sus expectativas y sobre todo, su percepción se tiene muy en cuenta por el Servicio, tanto en los aspectos colaterales de trato (uno de los factores críticos de éxito definidos) y de respeto a sus derechos sanitarios (rechazo de tratamiento, información, alta voluntaria, etc., perfectamente protocolizados), como por la incidencia que tiene desde el punto de vista de la gestión política corporativa y en orden a su prestigio y reputación.

SERVICIOS OFRECIDOS

Tal como refleja el mapa de procesos, SAMUR-PC ha definido cinco grandes servicios clave: uno troncal, la atención sanitaria, y cuatro derivados de su responsabilidad de Protección Civil:

1. Asistencia sanitaria y resolución de las urgencias y emergencias en la vía o locales públicos de la ciudad de Madrid, con un volumen anual de 159399 activaciones y 128962 pacientes atendidos en 2022. Esta actividad ha repuntado después de los años de pandemia acercándose a la tendencia iniciada en 2019.
2. Gestión, coordinación y atención sanitaria de las situaciones de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, solventando con éxito nacional e internacional situaciones tan complejas como el atentado terrorista del 11 M o el accidente aéreo de Barajas en 2008, la situación de pandemia o Filomena. Ha colaborado a través de su Unidad de Apoyo ante Desastres (y ahora

dentro del Mecanismo Europeo de PC) en siniestros como el Tsunami en Indonesia 2005 o los terremotos de El Salvador 2002, Pakistán 2006, Perú 2008, Haití y Chile 2010, Filipinas 2013, etc.

3. Evaluación y cobertura sanitaria de situaciones previsibles de riesgo (detección y análisis de los riesgos y cobertura efectiva mediante el desplazamiento preventivo de medios). En 2022 se realizaron 1.667 servicios y 56.274 horas de voluntario.
4. Canalización y organización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia y emergencia sanitaria. En tal sentido, gestiona y organiza el voluntariado de Protección Civil, formándolo y capacitándolo. En 2022, se cuenta con 1.242 voluntarios con 196.823 horas realizadas.
5. Por último, desarrolla una función formativa de la ciudadanía (para fortalecer su capacidad para enfrentarse a urgencias y emergencias) y de otros profesionales de este ámbito. En 2022 alcanzó la cifra de 33.001 ciudadanos formados.

1.5 Cadena de valor

CADENA DE VALOR

1. Asistencia sanitaria de urgencias y emergencias.

En su servicio vertebral, la gestión de las personas que sufren un episodio urgente de pérdida de salud se basa en el concepto de Asistencia Integral al paciente que, para SAMUR-PC, comienza cuando se detecta la emergencia. Hay diversos pasos realizados por diferentes Instituciones que deben actuar coordinadamente, por lo que, desde sus inicios, SAMUR ha impulsado los Convenios, protocolos y otros sistemas de colaboración con entidades públicas y privadas para reforzar estos eslabones que constituyen la Cadena Asistencial de la Emergencia o Cadena de la vida: Estos eslabones son:

- 1.1. **Alerta** a la Central de Comunicaciones, gestionando la demanda sobre dos pilares:
 - Integración en el modelo europeo de recepción de la demanda ciudadana. Es decir, integración en el Centro de Comunicaciones Madrid 112 como cualquier otro servicio de emergencias y seguridad.
 - Coordinación con el resto de Cuerpos Municipales de Seguridad y Emergencias, y recepción de parte de la demanda Institucional a través del CISEM (Centro Integral de Seguridad y Emergencias).

Los objetivos son la disminución del tiempo de atención y la mejora de la calidad, tanto desde el punto de vista del trato como desde el profesional, recabando la información necesaria, asignando y coordinando los recursos oportunos y proporcionando unas primeras instrucciones sobre la forma de actuar (instrucciones transtelefónicas).

- 1.2. **Primera respuesta:** Las primeras personas que deben hacer frente a una situación de emergencia sanitaria suelen ser los propios ciudadanos que las presencian o profesionales que, por su puesto o condición, acuden en primer lugar a las mismas (policía, bomberos, agentes de seguridad, profesores...). SAMUR-PC, a través de sus Departamentos de Protección Civil (DP) y Capacitación (DCCI), tiene asignado el objetivo de formar a la ciudadanía para que pueda enfrentarse inicialmente a dichas situaciones, así como formar a

profesionales de la salud para su especialización en la materia. Los programas Alertante y Primer Respondiente se han diseñado para que se adapten a distintos tipos de colectivos y perfiles de modo que cualquier persona sea capaz de:

- Detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente (activación precoz)
- Saber cuándo es necesario alertar a SAMUR-PC y qué datos aportar (alerta de calidad)
- Conocer las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones de emergencia (primeras maniobras).

En tal sentido la política es llegar con formación adaptada y de calidad al mayor número de población posible, tratando de alcanzar el 100% en el caso de los colectivos diana (cuerpos y fuerzas de seguridad, emergencia, atención al público).

- 1.3. **Actuación** del SAMUR PC: El principal cometido de los sistemas de emergencias es acercar, de la forma más rápida posible, las unidades de soporte vital básico y/o avanzado (sistema de atención en doble escalón según la gravedad y características de la atención a prestar: cuidados medicalizados o cuidados básicos - incluso podríamos hablar de un tercer escalón, dado que los casos críticos son respaldados siempre por la presencia de un médico y enfermero senior de apoyo), a los lugares donde han ocurrido incidentes y, una vez allí, proporcionar una atención profesional de calidad.

Para conseguirlo SAMUR-PC toma las siguientes medidas: una estricta política de mínimos operativos con una distribución estratégica en la Ciudad, el ajuste de plantilla y de bases en la capital y la implementación de procedimientos (incluido nuestro pionero sistema de control de calidad asistencial) y medidas tecnológicas destinadas a ese objetivo. En este sentido, la actuación coordinada con el resto de los cuerpos intervinientes es básica.

- 1.4. **Urgencia Hospitalaria** (Hospital útil): Una vez realizado el diagnóstico y la asistencia en el lugar, se debe canalizar al siguiente recurso más adecuado y su transferencia en las mejores condiciones. Para ello SAMUR-PC ha elaborado, respecto a las patologías tiempo-dependientes más graves y relevantes, unas decisivas alianzas con los distintos recursos hospitalarios, protocolizando su actuación: los denominados Códigos específicos o Tiempo-dependientes. Se selecciona el hospital más apropiado de acuerdo con la patología, se realiza un preaviso para que la transferencia se lleve a cabo sin dilaciones ni demoras, y conforme a procedimientos asistenciales coordinados, garantizando la adecuada continuidad de cuidados asistenciales.

- 1.5. **Seguimiento:** SAMUR-PC, considera como principales indicadores del Servicio la supervivencia y recuperación de sus pacientes más graves hasta 7 días después de la transferencia (lo que es un caso único en la literatura conocida). Por ello, se realiza un seguimiento de todos estos pacientes en tres periodos concretos de su evolución en el Hospital: 6 horas, 24 horas y 7 días. Estos controles permiten, además, retroalimentar al sistema con posibles áreas de mejora y a los propios intervinientes para medidas formativas o de reconocimiento.

2. **Coordinación y atención en catástrofes o accidentes de múltiples víctimas.**

La respuesta a la catástrofe es una especialización en la que nos hemos convertido en referente. Se articula a través del Departamento de PC y de las figuras del QUEBEC y del VÍCTOR. Su principal recurso es la denominada Columna de Catástrofes y la existencia 24x365 días de personal con vehículos operativos que proporcionan los recursos y materiales necesarios para abordar cualquier situación de múltiples víctimas o catástrofe: Puestos Sanitarios Avanzados u Hospitales de Campaña, las líneas de descontaminación NRBQ y todos los elementos necesarios para proporcionar el soporte logístico (trajes de protección, material para atención masiva: camillas, oxigenoterapia, agua potable, material sanitario, balizamiento, sistemas de triaje, arcones ardilla, etc.)

Por lo que se refiere a los recursos humanos, la especialización en catástrofes exige de una capacitación específica con un gran contenido práctico. En tal sentido, existen Unidades de Protección Civil especializadas, pero obviamente todo el Servicio recibe una periódica formación específica en medidas de organización y gestión de incidentes de múltiples víctimas y NRBQ. Anualmente, todo el personal (23 ediciones) recibe formación por equipos sobre la atención a este tipo de situaciones separando las funciones a realizar: asistencial, logística, de coordinación, mando, etc. En estas formaciones se aprovecha para realizar simulacros de coordinación con otros cuerpos y servicios (Metro, policía nacional, etc.). Existe un programa y compromiso de realizar al año más de 30 simulacros de coordinación con otros cuerpos y, un macrosimulacro anual. Al menos 2 veces al año se recibe formación sobre equipos de protección individual y materiales. Esta formación también se ha incluido en el Plan de acogida. Los Directivos reciben además una formación anual específica. Otra cuestión fundamental es la capacidad de reacción. Todo el Servicio está preactivado para la catástrofe a través de SMS. Por su parte la División de procedimientos especiales, estudia y modifica procedimientos operativos, incorporando nuevos medios y sistemas de coordinación que se prueban en simulacros periódicos.

3. Evaluación y cobertura de eventos de riesgo.

Ante la detección de un evento o situación de riesgo previsible (comunicación oficial, particular o detección propia), en el Departamento de Operaciones se realiza una valoración de acuerdo con unos criterios preestablecidos (p.ej. eventos deportivos multitudinarios) y, en función del nivel de riesgo que se determine, se planifica el correspondiente despliegue de personal y medios. En la movilización de personal voluntarios y cobertura del evento participa el Departamento de voluntarios de PC. Son los denominados Servicios Programados, una de las principales razones de ser del Cuerpo de Voluntarios, y que se realizan con el objetivo de prevenir o atender con prontitud emergencias en determinadas situaciones, anticipándose ante una posible necesidad de asistencia.

4. Organización y gestión del Cuerpo de Voluntarios.

El Ayuntamiento de Madrid crea el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil Villa de Madrid en 1982. Es a partir de 1994 cuando pasa a depender de SAMUR, convirtiéndose así en SAMUR-Protección Civil. Actualmente cuenta con más de 1.100 efectivos. Por otro lado, se homogeniza su formación con la de los propios profesionales del Servicio (se gestiona a

través del CIFSE como un cuerpo de emergencias más) y se les integra en el operativo al mismo nivel (esta profunda integración entre voluntarios y profesionales de emergencias no tiene referencias en ningún otro servicio conocido). Su actividad se fundamenta en la preparación humana y técnica de sus efectivos con el objeto de dirigir la respuesta civil para la actuación en materia de Protección Civil en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública (Ley 2/1985), a través de la cobertura de riesgos previsibles, apoyo al operativo, capacitación interna y formación a la ciudadanía.

5. Formación a la ciudadanía.

Ya nos hemos referido a esta actividad al tratar el eslabón de primeros auxilios de la cadena de la vida, y constituye por su trascendencia uno de los puntos referenciales del Servicio, tratando de alcanzar todos los niveles de la población: Actividades divulgativas y formativas a ciudadanos, profesionales y sanitarios.

RECURSOS Y ACTIVOS MÁS IMPORTANTES

Es necesario mencionar el elemento distintivo que suponen las personas que trabajan en SAMUR-PC, profesionales de alto nivel, funcionarios y voluntarios, con una capacitación, preparación e implicación que son referentes en el resto de los servicios de emergencias. En segundo lugar, ya hemos hecho mención a algunos de los recursos materiales más importantes sobre los que se asienta la estructura de SAMUR-PC. Como resumen podemos recordar que se cuenta con una instalación central (Base 0), donde se asientan sus principales infraestructuras, dos ubicaciones compartidas como central de comunicaciones (Madrid 112 y CISEM), y 24 bases distribuidas por toda la ciudad al objeto de mejorar los tiempos de respuesta y 3 centros de formación junto con las infraestructuras que nos proporciona el CIFSE. Los vehículos y ambulancias, junto con el espacio público donde se produce la incidencia, son el lugar de trabajo donde se desarrolla nuestra labor, y por tanto uno de sus puntos fuertes en cuanto a diseño y dotación. Por último, es de destacar la posesión del material tecnológico de asistencia y comunicación más moderno y adecuado a nuestra tarea, con un exigente sistema de selección, prueba y adquisición, y, como no, la disposición de recursos especializados para cada uno de los servicios que prestamos. Sin embargo, no podemos dejar de mencionar lo que consideramos uno de los activos más importantes del servicio, y es su gestión del conocimiento. SAMUR-PC ha superado la denominada *lex artis* a la práctica basada en evidencia científica, cuya actualización y revisión es constante, un sistema enfocado a la mejora continua y vertebrado por los certificados ISO 14001 y Reglamento de ecogestión y ecoauditoría EMAS), de gestión de emergencias y respuesta ante Incidentes (ISO 22320) y de gestión de calidad para el transporte sanitario (Norma UNE 179002:2018) y Madrid Excelente.

PARTNERS Y PROVEEDORES CLAVE

En la exposición realizada de la cadena de valor hemos hecho referencia, al tratar de cada punto a los principales aliados en referencia a cada uno de los mismos. Únicamente hay que recordar que, de acuerdo con la legislación vigente en materia de contratación pública, no es

posible la aplicación de políticas de gestión de proveedores comunes en el sector privado, primando la igualdad de oportunidad y la transparencia en la gestión.

INFLUENCIA EN EL ENTORNO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Podemos ilustrar el modo en que SAMUR-PC asume su compromiso con la sostenibilidad en todas sus vertientes a través de tres actuaciones más adelante desarrolladas:

- Sistema de Gestión Ambiental (46.3)
- Igualdad de género y atención especializada a colectivos vulnerables (14.1)
- Transparencia y datos abiertos (42.1)

1.6 Estructura de gestión y actividades directivas

ESTRUCTURA DE LIDERAZGO Y DE GOBIERNO

Debemos distinguir entre la estructura operativa (para el proceso asistencial) y la estructura de gestión (para la organización y gestión de los procesos estratégicos, de apoyo y los clave no referidos a la asistencia) que se entronca administrativamente en la superestructura municipal y sus órganos comunes de apoyo o coordinación (organigrama en 0.3).

- ESTRUCTURA DE GESTIÓN

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil se completa con cuatro subdirecciones transversales que prestan apoyo en materia de gestión económico-administrativa, de recursos humanos, de nuevas tecnologías y de planificación operativa. SAMUR-PC, se articula en cinco Departamentos (Operaciones, Recursos, Normativas de Calidad, Voluntarios de Protección Civil y Capacitación, Calidad asistencial e Investigación), que tanto el componente profesional como voluntario (organigrama en 0.4).

El esquema de reuniones y funcionamiento, se adjunta en anexo 3.2. El funcionamiento de los procesos se desarrolla en Procedimientos Administrativos que componen el sistema de gestión y en anexo 5.2 está el índice con los principales registros y documentos. Sus funciones están recogidas en el manual de funciones.

- ESTRUCTURA OPERATIVA DE SAMUR-PC (anexo 0.5)

Asegura la máxima operatividad posible gracias a sus especiales características y con su propia estructura de liderazgo:

- Un sistema de comunicaciones sustentado en las centrales de comunicaciones Madrid - 112 y CISEM, referentes en su categoría.
- Creación de figuras responsables de la supervisión y valoración del desempeño en la escena (CHARLY, DELTA y LIMA).
- Prestación del servicio con un sistema doble/triple escalón a la que se suma atención especializada psiquiátrica y psicológica.
- Especialización del Servicio en la atención de incidentes de múltiples víctimas o de catástrofes, con una respuesta de unidades de apoyo de logística.
- Por último, es destacable la integración de las unidades voluntarias de PC.

VALORES

En 2022 un grupo de trabajo formado por distintos perfiles de miembros de SAMUR-PC procedió a la revisión y actualización de los valores como punto de partida para el desarrollo del Código de Conducta, teniendo en cuenta un enfoque integral que tomaba a los grupos de interés como base.

REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Uno de los aspectos donde más se ha incidido en los últimos años es en la revisión y sistematización de los procesos estratégicos del Servicio y su engarce con la estrategia municipal. Los procesos estratégicos: definición de las política y estrategia del Servicio (qué quiero hacer), planificación (cómo lo hago) y revisión (he hecho lo que he planificado, he conseguido lo que quería). Dichos procesos se desarrollan en procedimientos específicos de planificación y de evaluación del desempeño del sistema de gestión -SIG, y sus registros de referencia. En relación específica con el proceso de revisión del sistema en el anexo 1.4 se ilustra la pertinencia e integridad de la revisión que se lleva a cabo en SAMUR PC.

Modelo de descripción de las prácticas de gestión:

11.1: <Título del enfoque>	Evidencias
Planificar (P)	- Evidencia 1
Desarrollo (D)	- Evidencia 2
Controlar y Actuar (CyA)	- ...

Agentes Facilitadores



Criterio 1: Liderazgo

Criterio 2: Estrategia y planificación

Criterio 3: Gestión de las personas

Criterio 4: Alianzas y recursos

Criterio 5: Procesos



Criterio 1: Liderazgo

2. Agentes Facilitadores

Criterio 1. Liderazgo. Introducción

El compromiso de sus trabajadores y líderes es una distinción de SAMUR-PC. Desde sus inicios, en 1991, los líderes han formado parte y dirigido su avance desde que era un simple parque de ambulancias municipal hasta su conversión en referente mundial. Han implantado todas y cada una de las medidas que componen este documento y que son hitos en el sector y aún hoy se mantienen como referencias.

Perfil de liderazgo: Los puestos clave de liderazgo se indican en el Organigrama Administrativo (anexo 0.4); y en el Organigrama Operativo (anexo 0.5): Existen mandos intermedios a distintos niveles y el liderazgo se hace extensivo a los profesionales clave, líderes en sus equipos asistenciales, por lo que el papel del líder se despliega hasta los niveles básicos del Servicio.

El estilo es un liderazgo integrado en el Servicio que asume e interioriza sus valores y competencias; enfocado a resultados como satisfacción equilibrada de sus grupos de interés.

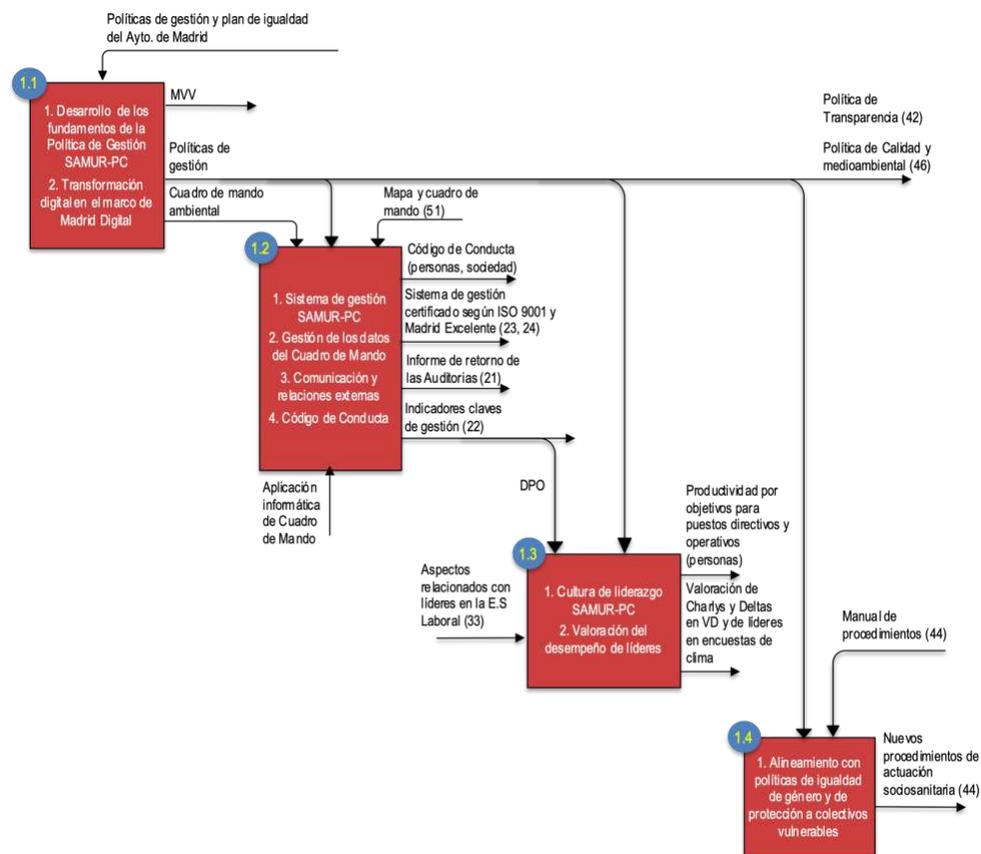
El ejercicio de liderazgo personal, cercano al equipo humano, trasmisor de valores, y también de conocimientos, se realiza en el día a día a través de múltiples mecanismos definidos e implantados con actividades individuales y en equipo dirigidas a:

- 1) Fomentar el liderazgo a través del ejemplo (coherencia con los valores): Los líderes realizan guardias como profesionales sanitarios integrados en el operativo.
- 2) Identificar y comunicar las prioridades (alineamiento de intereses). La prioridad absoluta es la excelencia en la prestación y para ello han implantado herramientas como la procedimentación de los procesos asistenciales y operativos, la utilización de la evaluación del desempeño, los modelos de calidad, la dirección por objetivos, el control de calidad, la investigación, la gestión basada en hechos y datos (midiendo todas sus actividades), poniendo en el centro al paciente y a la sociedad.
- 3) Estimular y fomentar la colaboración, la delegación de responsabilidades y la participación en actividades de mejora (estimulo de la creatividad e innovación). Los líderes han apostado por la innovación, implicando a las personas en los distintos grupos y equipos, fomentado su participación en foros, congresos, investigaciones, prueba de nuevas tecnologías, apoyando las iniciativas puestas en marcha, etc.
- 4) Impulsar las relaciones con los grupos de interés y en especial con la ciudadanía (transparencia y rendición de cuentas). Los líderes han abierto SAMUR-PC al ciudadano mostrándole los datos y exponiendo uno de sus principales activos, su conocimiento actualizado y probado, y estableciendo un completo sistema de gestión que establece objetivos y muestra sus resultados.

Factores distintivos de éxito de SAMUR-PC

El gráfico anexo 0.8, ejemplifica los factores más importantes que han llevado a SAMUR-PC a pasar de ser un simple servicio de transporte sanitario a convertirse en un referente internacional y obtener inigualables resultados asistenciales.

Con la expresión “Marca de la Casa” se destacan aquellos aspectos que consideramos constituyen la esencia de la excelencia en SAMUR-PC y por los que es referente.



11.1 Desarrollo de los fundamentos de la Política de gestión SAMUR-PC	Evidencias
<p>(P) Los líderes identifican como pilares básicos de identidad de SAMUR-PC, la Misión, Visión y Valores defendiéndolos en el contexto de la organización e integrándolos con los del Ayuntamiento. En 1999 se formulan por primera vez las señas de identidad, que se configuran definitivamente en 2004 y se van actualizando en cada revisión de la Carta de Servicios. Los líderes tienen publicados guías claras para la actuación., Manual de procedimientos operativos y asistenciales, manual de sistemas de la calidad y m.a., derechos y deberes, Manual de BBPP ambientales, Código de conducta y Reglamento.</p> <p>(D) Los Valores de SAMUR-PC parten del Compromiso e incluyen Integridad Ética, Trabajo en Equipo y Capacitación, así como Responsabilidad y Solidaridad. La Misión, Visión y Valores están actualizados y difundidos a nivel interno y externo y se comunican en la web y en el portal “Ayre”.</p> <p>(CyA): La MVV se actualizó en julio de 2022 con el Código de conducta con la participación de un grupo de trabajo con todos los perfiles profesionales.</p>	<p>Sist. de Gestión. Código Conducta Carta de Servicios Gr. Focal Revisión ESP</p> <p>Propietario: SDG</p>
11.2 Transformación digital de SAMUR-PC en el marco de Madrid Digital	Evidencias
<p>(P) En el marco de la iniciativa Madrid digital se ha planificado la transformación digital de SAMUR-PC. Se ha habilitado mecanismos de administración electrónica. Se han modificado procesos para evitar el uso del papel</p> <p>(D) La transparencia con la que actúa SAMUR-PC es completa y toda la documentación y los datos relevantes se pueden consultar en la Web.</p> <p>(CyA) La implantación de la Unidad de Datos ha mejorado la transparencia de Samur-PC. Se ha incorporado una metodología digitalizada en la realización de las encuestas de satisfacción de usuarios, así como en la recogida de información interna en registros mediante el uso de formularios electrónicos</p>	<p>Web SAMUR-PC Oficina digital. Cuadro de mando</p> <p>Propietario: SDG DNC</p>
12.1 Sistema de gestión SAMUR-PC	Evidencias
<p>(P) El manual de procedimientos y los documentos de gestión definen las funciones de cada persona en la Guardia y las de los perfiles de gestión (puestos directivos) y los de apoyo y mandos intermedios. Hay objetivos claros, medibles, a nivel estratégico e individual con productividad por objetivos.</p> <p>(D) El gobierno eficaz se asegura con la gestión por procesos, definiendo los clave, indicadores, procedimientos, y designando a los responsables que lideran la revisión y mejora continua. Hay un SIG de Calidad y Medioambiental desarrollado, implantado y sometido a revisión, y se adopta un modelo de excelencia con formación de los líderes como autoevaluadores EFQM (2014) y CAF (2022). Están definidos los sist. gestión de información y los de respaldo (de riesgo).</p> <p>(CyA) La aplicación informática que permite conocer los indicadores del Cuadro de Mando en tiempo real es un ejemplo de aplicación de nuevas tecnologías en emergencias y permite la revisión continua del servicio. Los objetivos del Plan de Gobierno del Ayuntamiento se miden con indicadores así como los Planes transversales. El sistema de gestión se revisa en la Revisión de la Dirección ISO y la revisión del cumplimiento de las Cartas de servicios, compromisos medioambientales (EMAS) y modelos de excelencia (Madrid Excelente) a través de la incorporación de las áreas de mejora.</p>	<p>Procedimientos Memoria cto. objetivos presup. Auditorías. Productividad por objetivos Certificaciones Prop.: SDG, DNC, DCCI.</p>
12.2 Gestión de los datos del Cuadro de Mando	Evidencias
<p>(P) SAMUR tiene establecido un cuadro de indicadores internos de rendimiento para los procesos y los resultados claves asociados. SAMUR utiliza información e indicadores internos recogidos para la planificación estratégica provenientes del desarrollo del Plan Estratégico, y otra información institucional.</p> <p>(D) El cuadro de mando refleja todos los indicadores relevantes y facilita la gestión de los servicios y la orientación a conseguir y mejorar los resultados. Cada departamento tiene sus propios indicadores en el cuadro de mando y se establecen alertas de no cumplimiento o desviación.</p> <p>(CyA). El SIG está auditado internamente y por agentes externos emitiendo certificados, y su revisión se basa en el cto. de objetivos mediante indicadores. Las revisiones por la dirección (ISO, CS, EMAS, Madrid Excelente, EFQM, CAF) y las auditorías y evaluaciones externas permiten incorporar mejoras.</p>	<p>Cuadro de Mando Indicadores DPO Informe de revisión del sistema SIG</p> <p>Prop.: SDG, DNC</p>
12.3 Comunicación y relaciones externas	Evidencias
<p>(P) SAMUR-PC tiene una completa página Web para acceder a todo tipo de información sobre el servicio y sus actividades, así como procedimientos, datos y trámites. Se garantiza a) Transparencia: de datos y conocimientos mediante Material (publicaciones, congresos, jornadas), Sistema de sug. y reclamaciones y con la Web municipal, Portal transparencia, Redes Sociales, trámites electrónicos y el desarrollo de apps propias. b) Colaboración: Formación a la ciudadanía; c) Participación: Integración en el Servicio con los Voluntarios y participación en grupos focales. El compromiso solidario se extiende con la participación en el MEPC y con colaboraciones de apoyo durante la pandemia (ayuda a Soria y Segovia).</p> <p>(D) La Nota informativa mensual se envía por correo electrónico, está en la intranet y refleja las noticias relevantes. Se comunica la estrategia, los objetivos a corto y medio plazo (POG, presupuestarios, objetivos de CS, etc....); y la política. por reuniones, grupos de trabajo, boletines, carteles y folletos, Web.</p>	<p>Procedimientos SYR Web SAMUR Memorias actividad Informes misiones Redes sociales</p>

<p>(CyA) Existe una comunicación fluida entre la dirección y el resto del personal, basada en contactos personales, correo electrónico, uso de la intranet. Se ha incorporado a la respuesta integrada de servicios de emergencia, el servicio SAMUR-Social y Movilidad.</p>	<p>Prop.: SDG, DNC , DCCI, DP, DO</p>
<p>12.4 Código de Conducta</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) SAMUR-PC ha desarrollado un Código de Conducta y un Reglamento del Servicio que tiene en cuenta los valores europeos y los valores del empleado público y las obligaciones deontológicas. Se persigue consolidar una cultura basada en criterios sólidos y compartidos, que definan los valores y actitudes positivas, así como identificar los antivalores a evitar, con el fin de mejorar la confianza de usuarios, ciudadanía y de nuestras personas con la calidad del servicio. El objetivo principal es desarrollar una cultura plasmada en un documento único difundido a todo el personal y a las nuevas incorporaciones.</p> <p>(D) Su implantación se basa en la Definición de alcance y campos contemplados, Recogida de información de otras organizaciones, Diseño del Código, grupos focales de mejoras al Código y Publicación y difusión.</p> <p>(CyA) El plazo de finalización era para febrero de 2022 y se ha desarrollado según lo previsto.</p>	<p>Código de Conducta Reglamento del Servicio</p> <p>Propietario: SDG, DNC</p>
<p>13.1 Cultura de liderazgo SAMUR-PC</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Todos los líderes están directamente involucrados en la gestión de calidad. Se utilizan estrategias de motivación, valoración del desempeño, ejemplo y se analizan las necesidades individuales y grupales. Los líderes impulsan el desarrollo e implantación de un sistema de reconocimiento individual y/o general, mediante felicitaciones verbales o escritas, agradecimientos, premios, becas, participación en proyectos europeos o en el MEPC, promoción profesional.</p> <p>(D) En la última evaluación para la renovación de la Marca Madrid Excelente, se significó la implicación de los directivos en la mejora. Los líderes participan en dar reconocimiento a personas y equipos por su contribución a los resultados, por su fidelidad, etc.. Se reconoce la implicación en tareas no asistenciales con compensación horaria (acuerdo laboral específico SAMUR). Los briefing de los relevos permiten contacto directo. La promoción se basa en VD.</p> <p>(CyA) Los líderes se implican en Comités, Comisiones y Grupos de Trabajo para identificar y promover mejoras (G. por objetivos, G. Conocimiento, etc.). Están definidas reuniones periódicas con los profesionales de forma individual: retroalimentación y comunicación. Participan en la revisión de la gestión analizando resultados y objetivos; esta participación de los líderes en el seguimiento de las actividades tiene un enfoque transversal y de proceso.</p>	<p>Retroalimentación in situ. Valoración del desempeño (VD). Mentoring Tutores prácticas, Becas. ESP</p> <p>Prop.: SDG, DCCI, DO, DNC</p>
<p>13.2 Valoración del desempeño de los líderes</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Todos los líderes son evaluados en la encuesta de satisfacción de personas (Clima). Los jefes de división de guardia y de división de enfermería son evaluados, también, mediante evaluaciones específicas en las reuniones personales de VD.</p> <p>(D) Los líderes revisan y mejoran la eficacia de sus comportamientos personales, a través de la formación del personal directivo (la misma que el operativo, más una propia como directivo, más una como mandos en situaciones de emergencia) y evalúan su actividad como directivos con indicadores de DPO.</p> <p>(CyA) Los líderes son valorados en los conceptos de comunicación, colaboración, liderazgo propiamente dicho (encuesta de clima). Se realizan controles del desempeño de los perfiles de guardia desde el supervisor y mandos intermedios (procedimiento de valoración del desempeño). Existen indicadores de productividad de los directivos ligados al cumplimiento de la estrategia del Servicio.</p>	<p>Resultados DPO. Premios Patrona . Sesiones clínicas ESP (</p> <p>Propietario: DN</p>
<p>14.1 Alineamiento con políticas de igualdad de género y de protección a colectivos vulnerables</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Desde 2015, en línea con Plan de igualdad del Ayuntamiento, se incluye una cláusula en todas las contrataciones. Hay objetivos anuales y se monitoriza y reporta el impacto del presupuesto en la igualdad (memoria de género anual). SAMUR-PC participa también en los planes transversales relacionados con la atención de personas vulnerables (Plan de Infancia y adolescencia, Ciudades amigables con los mayores, foro de convivencia e integración ..).</p> <p>(D) SAMUR-PC participa en el Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración que desarrolla la Agencia para el Empleo. Participa también en programas PET (programas de empleo temporal) y en la realización de Jornadas públicas anuales sobre población vulnerable y temas de interés social para profesionales y ciudadanía en general y se ha ampliado el alcance de los procedimientos de actuación sociosanitaria con colectivos vulnerables (mayores, NNA, y víctimas de agresión sexual) aumentando el número de personas atendidas en estas circunstancias.</p> <p>(CyA) El cumplimiento de los objetivos (indicadores) se plasma en la memoria de igualdad de género anual. Los procesos de atención a personas vulnerables están controlados por los indicadores de CS y asociados a los Planes transversales de manera que SAMUR-PC es el segundo notificador de casos de maltrato infantil considerando los hospitales. Se ha adaptado el proceso de atención a violencia sexual al nuevo procedimiento de asistencia sanitaria urgente.</p>	<p>PI. Transversalidad de género Plan de Infancia y adolescencia PI. "Ciudad amigable" Comisión ASI CM Foro convivencia</p> <p>Propietario: DNC</p>

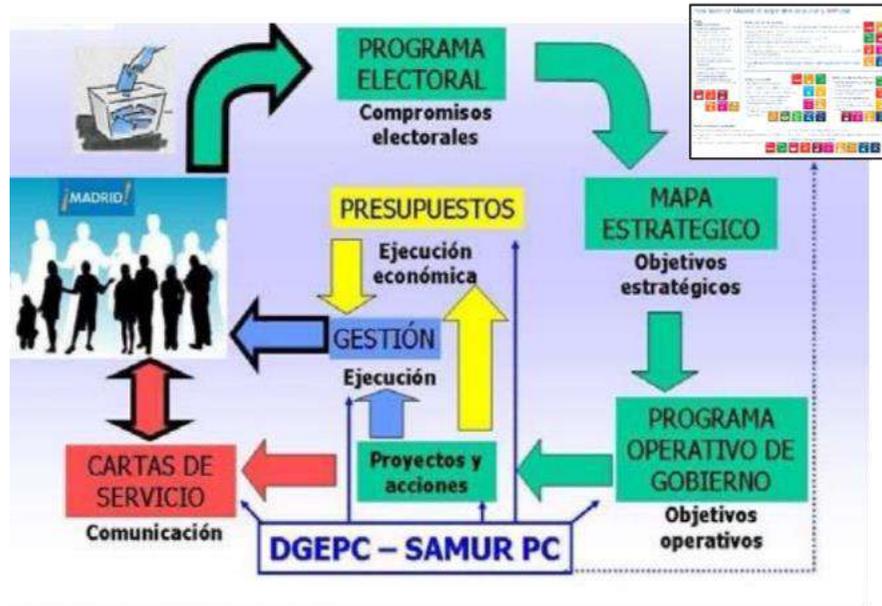


Criterio 2: Estrategia y
planificación

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Introducción

La estrategia del Ayuntamiento se resume en el esquema adjunto. El Mapa Estratégico desarrolla la visión y principales líneas y objetivos estratégicos. La Administración municipal lo desarrolla a través de dos herramientas:



1. El POG: Programa Operativo de Gobierno,
 2. Los Presupuestos anuales,
- Las Cartas de Servicio enlazan la gestión y el ciudadano.

SAMUR-PC asume las líneas estratégicas que le afectan, desarrollando objetivos operativos y proyectos del Programa Operativo del Gobierno a la vez que elabora las propuestas presupuestarias y compromisos en su Carta de Servicios.

Además, se cuenta con una planificación de objetivos de calidad y medioambientales anuales que incluyen los compromisos de la Carta de Servicios, de las acciones del POG, de los planes transversales y otros objetivos de gestión.

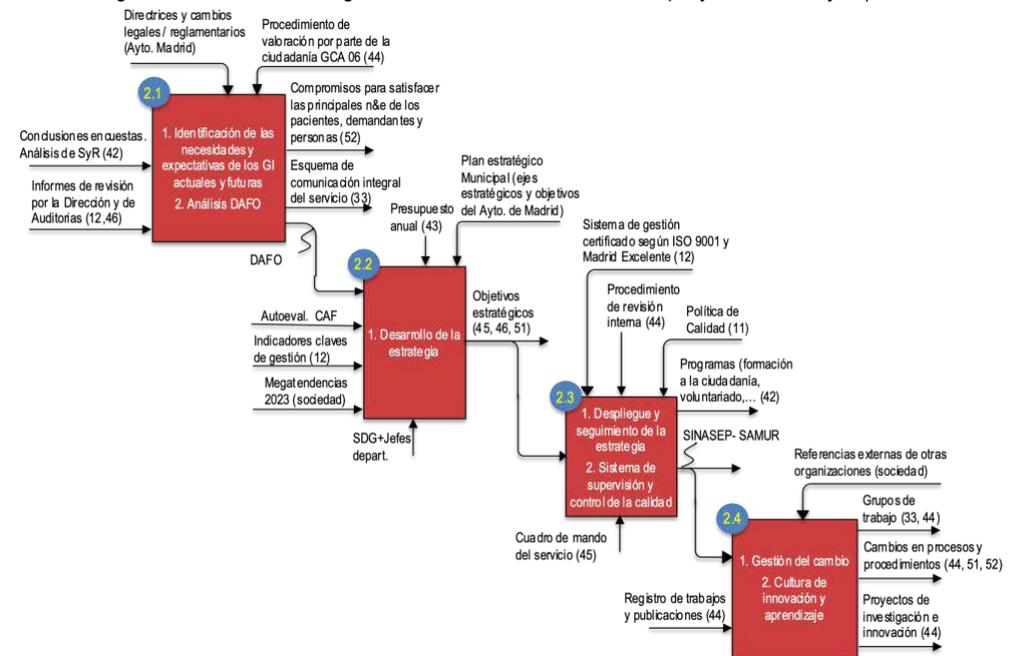
Esquema de indicadores y sistemas de gestión:

EXTERNOS: - Sistema Integral de Gestión Estratégica (Mapa estratégico ciudad), Programa Operativo de Gobierno (por periodos legislativos) y Planes transversales del Ayuntamiento

INTERNOS:

1. ESTRATÉGICOS (Qué queremos)
 - Carta de servicios - Cumplir las necesidades y expectativas de los ciudadanos
 - Presupuestos - Cumplir las directrices de la Corporación, representante de la ciudadanía
2. SUPERVISIÓN Y CONTROL (Qué hacemos)
 - Cuadro de mando operativo (por áreas funcionales, en constante evolución)
 - Aplicaciones del Servicio (SINTI; SIRRHH, VD, etc.)
3. MEJORA (Cómo lo hacemos mejor)
 - Dirección por Objetivos (DPO), revisados cada seis meses.
 - Proyectos y metas anuales
 - Objetivos de Calidad y medioambientales

Es normal que un indicador pertenezca a varios de estos sistemas, variando en tal sentido el standard o meta asumido en cada uno (de mínimo cumplimiento exigible en el caso de los estratégicos, o mucho más exigente en el caso de la DPO o los proyectos de mejora).





21.1 Identificación de las necesidades y expectativas de los GI actuales y futuras	Evidencias
<p>(P) De los grupos de interés (usuarios, sociedad, alianzas, proveedores, personal propio, ayuntamiento) se recoge información estructurada y sistematizada, con encuestas, contactos directos regulares, quejas y sugerencias, jornadas, foros, representación sindical y son fuente de entrada prioritaria para la planificación estratégica. Están identificados los canales de información, los responsables, así como su interrelación con los procesos. Se utilizan herramientas cuantitativas y cualitativas. Se contemplan diversos instrumentos destinados a conocer la satisfacción de los usuarios directos y reales de los distintos servicios que presta la organización, como otros dirigidos a recabar la opinión y valoración de usuarios indirectos y potenciales (imagen pública).</p> <p>(D) Medios de recogida de información de los GI de manera general: SyR, encuestas, Indicadores CS; Pacientes (foros, grupos focales, estudios de resultados, Informes de Intervención); Ciudadanos (visitas, formación y jornadas encuestas); Personas (reuniones, SINASEP. grupos de trabajo, comités); Ayuntamiento, AGPSyE, Coordinación y DGEyPC (reuniones, grupos de trabajo); Proveedores (Evaluación y Seguimiento); Aliados (Comisiones).</p> <p>(CyA) Se participa en encuentros informativos, congresos, proyectos internacionales, que permiten conocer las tendencias y avances en el ámbito de las emergencias. Se dispone de un sistema de notificación de ocurrencia de eventos adversos relacionados con la seguridad de pacientes gestionado por un grupo de trabajo a través de una herramienta informática ad hoc.</p> <p>Se adoptan las mejores prácticas y se utilizan para la revisión de los servicios y de los Objetivos de calidad y medioambiente y en la planificación.</p>	Análisis de SyR Encuestas a GI Grupos focales Reuniones con aliados Formación a la Ciudadanía. Auditorias. SINASEP. Prop.: SDDG, DNC, DCCI, DO, DR, DP
21.2 Análisis DAFO	Evidencias
<p>(P) La subdirectora general, área de Normativas de Calidad, y resto de los departamentos realizan un DAFO anual para situar a la organización en el Contexto (legal, social, sanitario, económico, etc.), recogiendo los cambios del sector (nacional, europeo) y las posibles oportunidades estratégicas, así como la determinación de los riesgos. Se establecen planes de contingencia ante amenazas.</p> <p>(D) SAMUR utiliza diversas fuentes de información de distintos indicadores, encuestas y análisis de mejores prácticas, informes y memorias externas de otras organizaciones, instituciones públicas, y sugerencias de los grupos de interés. El resultado es el documento “Contexto de la Organización” (última versión de 1.3.2022). Se revisa el macroentorno y microentorno confeccionando un DAFO y una matriz de riesgo y oportunidades, así como estudio de megatendencias.</p> <p>(CyA) La información del análisis interno, externo y GGII se incorpora como entrada al proceso de Planificación Estratégica que cuenta con un procedimiento</p>	Contexto organiz. Informe Objetivos y metas Megatendencias DAFO Riesgos y oportun. Prop.: SDG, DNC
22.1 Desarrollo de la estrategia	Evidencias
<p>(P) La sistemática está implantada desde 1999 con revisiones y mejoras constantes. Como resultado se definen unas líneas Estratégicas identificables con los compromisos de la CS, compromisos presupuestarios, y objetivos y metas de calidad anuales. Se desarrollan actuaciones a través de 3 de los 5 ejes estratégicos materializados en Objetivos estratégicos, estrategias, objetivos, y actuaciones. El Eje Estratégico Municipal 2 (“MADRID, CIUDAD PARA TODAS LAS FAMILIAS”) es el que más acciones implica a SAMUR-PC. (O.E. 7 “Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias”). Los planes y programas de SAMUR-PC, se integran en los del Ayuntamiento de Madrid a través de los planes de la Dirección de Emergencias. La planificación tiene en cuenta el análisis de los riesgos y oportunidades, el establecimiento de objetivos y metas, y cómo lograrlos. Se realiza benchmarking recogiendo información de otros servicios de emergencias nacionales e internacionales, como mejores prácticas. (ej. Grupo de estándares de calidad)</p> <p>(D) De acuerdo con el Programa de objetivos y metas del SIG de calidad y ambiental para 2022 se han establecido 7 objetivos estratégicos (anexo 2.3).</p> <p>(CyA) Anualmente se miden los indicadores ligados a la estrategia (indicadores estratégicos en el CM, la CS, presupuestarios, operativos, etc.) y del POG y planes transversales. Se revisan los indicadores, se ajustan más a las necesidades y se actualiza la CS.</p>	Mapa Estratégico POG Cto. obj. Presup. Líneas estratégicas Plan actuaciones. Cuadro de Mando. Indicadores CS Productividad DPO. Propietario: SDG, DNC
23.1 Despliegue y seguimiento de la estrategia	Evidencias
<p>(P) La planificación anual se articula a través de cuatro sistemas: 1. El sistema de CS; 2. El sistema de gestión presupuestaria; 3. El sistema interno de gestión; 4. El sistema de planificación ambiental. SAMUR-PC tiene como estrategia seguir criterios de transparencia, equidad, rendición de cuentas, participación ciudadana, igualdad entre mujeres y hombres, diversidad, semejantes a los de la estrategia del Ayuntamiento, así como criterios de sostenibilidad y responsabilidad social. Se establecen 66 objetivos alineados con el POG.</p>	Auditoria. Revisión sistema. DPO Certificaciones



<p>(D) Están definidos indicadores internos y objetivos concretos para cada unidad, así como para cada persona. Los objetivos se asignan a todo el personal, en pirámide, y su cumplimiento está ligado a la parte variable del salario. El sistema de planificación operativa facilita establecer proyectos estratégicos anuales, planificándose por departamentos con un seguimiento semestral mediante indicadores. La VD compromete a la revisión anual de toda la organización.</p> <p>(CyA) La revisión interna sigue 4 líneas: a) Revisión continua de la gestión por parte de los responsables o por el Sistema de control de calidad.; b) Revisión periódica por reuniones e informes DPO y de proyectos y auditorías internas; c) Revisión externa: seguimiento del POG, planes transversales y por las acreditaciones y certificaciones de calidad; d) Revisión anual (revisión del sistema con cumplimiento de objetivos y establecimiento de nuevos proyectos).</p>	<p>Memoria cto. obj.. Indicadores estratégicos y de planes transv. CM. y CS Prop.: SDG, DNC</p>
<p>23.2 Sistema de supervisión y control de la calidad asistencial</p>	
<p>(P) Un punto fuerte de SAMUR-PC es su sistema de control de calidad de sus servicios, absolutamente pionero en el ámbito sanitario, y en constante evolución, que le permite detectar, corregir y mejorar cualquier posible desviación (ver esquema de control de la calidad en anexo 2.5).</p> <p>(D) Las actividades en materia de calidad reflejan la preocupación por el desarrollo y los resultados de los servicios, esencialmente en la atención sanitaria de urgencias y emergencias. Son situaciones marcadas por la inmediatez, gravedad y presión del medio público, escenarios que requieren un elevado conocimiento teórico y práctico. La calidad asistencial explica la filosofía de trabajo de SAMUR-PC evolucionando de una gestión basada en la operatividad a otra basada en la calidad. Se asumió como reto en 2004 con la creación del Departamento de Calidad y es el principal factor diferenciador</p> <p>(CyA) La DPO o la evaluación del desempeño permiten el alineamiento. La revisión periódica de estrategias y planificación de la ejecución operativa se realiza gracias a los simulacros (ej. Actuaciones PIC) y el sistema de gestión de la calidad y de productividad por objetivos. Los responsables de proceso se reúnen con el personal para desarrollar un plan de consecución de objetivos. Existe revisión continua (directa y control calidad), periódica (calendario reuniones), externa (programa operativo calidad y certificaciones) y anual. Se evalúan los riesgos futuros y se elaboran planes de contingencia.</p>	<p>Evidencias</p> <p>Informes SYR SINASEP- SAMUR Cuadros de Mando Indicadores de proceso Matriz de riesgo y oportunidad Prop.: SDG, DCCI, DO, DNC</p>
<p>24.1 Gestión del cambio</p>	
<p>(P) Se cuenta con un sistema eficiente de gestión del cambio a través de la gestión por procesos, benchmarking, grupos de trabajo, proyectos piloto, ciclo de la mejora continua, valoración de desempeño, auditorías de calidad, autoevaluación, etc. Se planifican los cambios según cronograma. Se hace hincapié en la gestión de las alianzas y la potenciación de los recursos intangibles (gestión del conocimiento, excelencia profesional).</p> <p>(D) Se incorporan herramientas de gestión electrónica que aumentan la eficacia y eficiencia de la gestión del servicio y se comunica sobre todo cuando hay un cambio en dichos procesos clave: carta de servicios, informes, publicaciones, actualización procedimientos.</p> <p>(CyA) Los cambios en la mejora de los resultados asistenciales son continuos y tiene identificados los medios para estar alerta ante posibles cambios a introducir. (Ver proceso calidad y mejora continua PRE-5). Se detectan a través del SINASEP (sistema de notificación de errores. Seguridad de paciente) y la valoración del desempeño, lo que permite controlar y actuar sobre los cambios que se implantan.</p>	<p>Evidencias</p> <p>Grupos de trabajo (SINASEP) y de procedimientos específicos Actualización de procedimientos Plan de formación Prop.: SDG, DNC</p>
<p>24.2 Cultura de innovación y aprendizaje</p>	
<p>(P) El Departamento DPCCI promueve el aprendizaje, la investigación y la práctica por medio de formación obligatoria, voluntaria y sesiones internas y compartidas con: hospitales, Fuerzas de Seguridad, bomberos, etc. Se cuenta con un programa de NNTT que valora la incorporación y cambio de la tecnología y existen canales y herramientas que facilitan la innovación y promueven la participación (ej Grupos de trabajo). SINASEP facilita que se pueda notificar de forma anónima un error dando oportunidad de aprendizaje.</p> <p>(D) Se crea y desarrolla una cultura de innovación y aprendizaje por la formación, foros de conocimiento e investigación, eventos científicos. En septiembre 2020 se recibió el premio FIDISP por el trabajo: "La seguridad de pacientes a través del desarrollo e implantación de un sistema de VD.</p> <p>(CyA) Existe un proceso de revisión de la evidencia (ver Gestión de conocimiento PRE 8) científica para incorporar el conocimiento y las NNTT. Se sigue un ciclo de aprendizaje continuo y de revisión de conocimiento y habilidades, evaluado por un sistema de VD in situ que aporta necesidades de capacitación. Se utiliza el mentoring para mejorar el desempeño de las personas que tienen un desempeño mejorable..</p>	<p>Evidencias</p> <p>Proyectos de innov. (HCE, ECOMO) Sesiones clínicas Proy. tecnológicos (5G) y de invest. Patologías Prop.: SDG, DCCI, DNC</p>



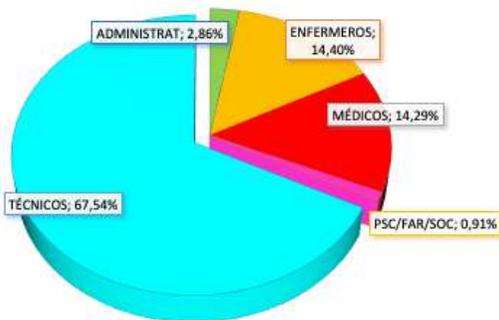
Criterio 3: Gestión de las personas

Criterion 3. Personas

Introducción

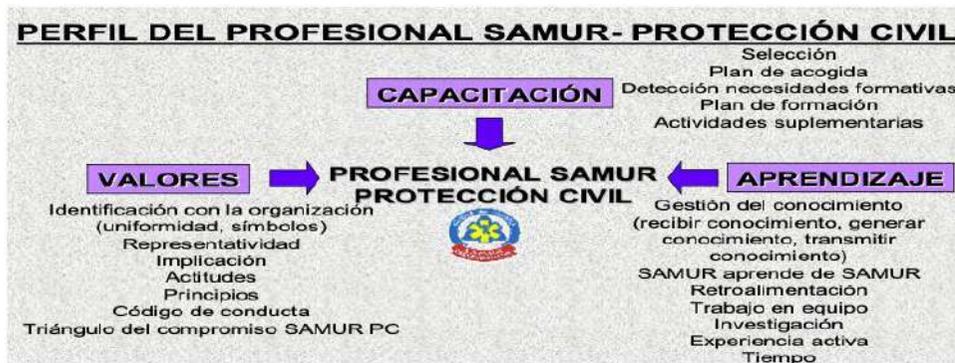
Dentro del ámbito de los Servicios de Emergencia públicos del país, SAMUR Protección Civil se constituye como un servicio mixto desde el punto de vista de los recursos humanos. Así, su plantilla está constituida por personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid, y personal voluntario integrado en el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil de la Ciudad de Madrid que, desde 1994, está integrado en el Servicio.

A 31 de diciembre de 2022, la plantilla de SAMUR-PC está constituida por 875 trabajadores. De ellos, 125 eran personal médico, 126 personal de enfermería, 591 personal técnico de emergencias sanitarias (TES / TATS), 25 eran personal administrativo y los 6 restantes son psicólogos/as, junto con una socióloga y una farmacéutica.



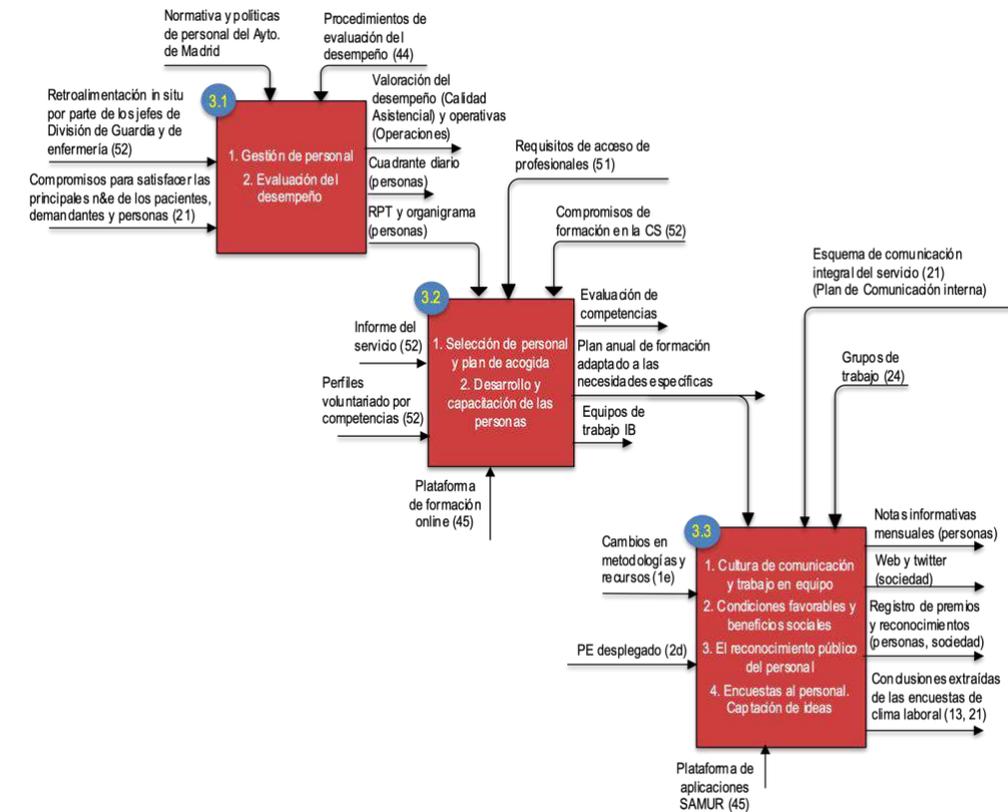
SAMUR PC, y el propio Ayuntamiento en la definición de sus líneas estratégicas, pone en primer término de sus valores la excelencia profesional de sus trabajadores, conocedor de que es uno de los elementos clave fundamentales para el desarrollo de sus funciones. Además, asume su responsabilidad de dotar adecuadamente a la plantilla.

El perfil de profesional excelente de SAMUR-PC se consigue gracias a la confluencia de tres factores: la formación –que sepa-, la preparación –que pueda, porque dispone de los recursos personales adecuados-, y los valores –que quiera-. Por lo que se refiere al segundo elemento,



debemos mencionar los sistemas de evaluación del desempeño y de DPO, el trabajo en equipo, la organización y el reconocimiento del trabajador.

En concreto, la evaluación del desempeño del personal asistencial (ambulancias), se realizan por dos vías: evaluación de los informes asistenciales y evaluación del desempeño en escena. Esta última sólo se hace en SAMUR, puntuando de 0 a 100 en función de la actuación en base a los procedimientos establecidos. A su vez, los evaluados pueden realizar evaluaciones genéricas de los evaluadores. Este sistema ha sido objeto de estudio por varias organizaciones (Magen David Adom, SEM Nacional de Israel) para su implementación.





31.1 Gestión de personal	Evidencias
<p>(P) SAMUR-PC está sujeto a la exigente normativa legal al respecto, y supeditado a políticas superiores (equidad, neutralidad política, méritos, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y conciliación entre la vida profesional y personal) y a los planes del Ayto. de Madrid, como el de Igualdad de Género, el de Prevención de Riesgos Laborales o el Plan General de RRHH– Estrategia de Transformación.</p> <p>(D) La gestión de personal se realiza a través de procedimientos establecidos de selección, acogida, formación, evaluación del desempeño y administración de personal. La regulación y gestión del personal se hace a través del cuadrante, instrumento para la adecuación de la oferta a la demanda y la alineación de los objetivos personales y organizacionales (retenes, guardias extras, cambios – accesible desde el propio domicilio, etc.).</p> <p>(CyA) Los indicadores y los objetivos se ajustan semestralmente viendo los resultados del periodo anterior. El programa de personal permite saber el % de absentismo, bajas y altas, excesos de jornada, cambios incentivados, horas extras. Se controla la actividad laboral/voluntaria y la formación.</p>	<p>Convenio 2022. Cuadrante diario. Cobertura. Indicadores y objetivos de valoración de desempeño, tiempos, etc. de cada categoría. Prop.: SDG, DR, DCCI,DO</p>
31.2 Evaluación del desempeño	Evidencias
<p>(P) Los criterios para la aplicación de la VD son públicos y transparentes y están comunicados en persona y a través de los canales / repositorios de documentación y en el Plan de acogida. El rendimiento del trabajo (VD) particular se comunica a cada miembro, así como felicitaciones y quejas de las encuestas de satisfacción de pacientes y demandantes y las reclamaciones oficiales, para su conocimiento y valoración de lo ocurrido.</p> <p>(D) Existen distintos modelos de evaluación del desempeño para personal de apoyo logístico, central, psicólogos, unidad psiquiátrica y para el personal de apoyo a gestión con reconocimiento económico (productividad).</p> <p>(CyA) En la carta de servicios se asume el compromiso de disponer de un 80% de profesionales con desempeño bueno o muy bueno. La puntuación tiene una tendencia al alza en las tres categorías: médicos, enfermeros/as y TATS. La VD también permite identificar si alguna práctica no se está haciendo bien o detectar carencias genéricas y poner remedio, principalmente a través de la formación (32.2) y la revisión de procedimientos (44.1).</p>	<p>Cuadro de Mando. Documentación DPO. Propietario: DCCI</p>
32.1 Selección de personal y plan de acogida	Evidencias
<p>(P) SAMUR-PC selecciona su personal funcionario atendiendo a las necesidades basadas en datos estadísticos de estudio de la demanda y se han incluido en el POG (2020-2023). Los profesionales sanitarios deben contar con una acreditación oficial que deben renovar periódicamente. Se cuenta con un plan de acogida desde 2011 que incluye información, formación, prácticas y seguimiento y supervisión individualizada.</p> <p>(D) Para contratar se aplican criterios objetivos (oposición o estándares en pruebas psicotécnicas / exámenes en voluntarios). Se realiza un examen práctico para la selección en cualquier categoría profesional y se emplean herramientas como la gestión por competencias, desarrollo de perfiles, descripción de puestos o el sistema de VD para optimizar los procesos de selección. El plan de acogida incluye una evaluación al pasar 6 meses.</p> <p>(CyA) Se ha producido un incremento progresivo y equilibrado de la plantilla de personal sanitario acorde con el incremento de la demanda del servicio y la carga de trabajo. También ha habido un incremento paulatino, desde 2017, del número de médicos y enfermeros que realizan prácticas en el SAMUR-PC y recientemente, en 2022 se ha iniciado la rotación de estudiantes de Farmacia tutelados por la farmacéutica del servicio.</p>	<p>Boletines de ofertas de empleo público. Actas Bolsas de Trabajo, Oposiciones, etc. Plan de acogida. Registro de Médicos y enfermeras con acreditación. Prop.: SDG, DR, DCCI,DP</p>
32.2 Desarrollo y capacitación de las personas	Evidencias
<p>(P) El programa de formación de SAMUR-PC es exhaustivo e incluye formación de nuevo ingreso, continuada, especializada y de reciclaje del cuerpo de voluntarios incluyendo novedades y actualizaciones a los procedimientos. Asimismo, se desarrollan programas de mentoring y coaching a personas concretas según necesidad. En la CS existen compromiso de capacitación del personal.</p> <p>(D) Se planifican acciones formativas, adaptadas a las necesidades propias de cada categoría y función, con diferentes metodologías. En el plan se incluye la formación personalizada en caso de necesidades individuales detectadas tras la valoración del desempeño y los informes asistenciales. De forma complementaria se desarrollan las competencias digitales y de innovación (formación en investigación), así como aptitud y competencias sociales adecuadas (formación en humanización): Los cursos están acreditados por la CFC (comisión de formación continuada).</p> <p>(CyA) La formación es evaluada por los alumnos en conceptos como la organización, la utilidad al puesto, los contenidos, la documentación y la</p>	<p>Propietario: DCCI, DP</p>



<p>satisfacción global. También se cuantifica la ganancia de conocimiento (estudio de antes-después) y se recogen sugerencias de los alumnos para futuras ediciones y formaciones. Durante el periodo de pandemia, la formación se adaptó al nuevo escenario organizándose sesiones on line.</p>	
<p>33.1 Cultura de comunicación y trabajo en equipo</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) SAMUR-PC cuenta con un alto perfil identitario de sus trabajadores y la asunción y difusión de unos valores firmes e integrados en el operativo. Existe un Plan de Comunicación Interna. Las personas de la organización participan a través de los grupos de trabajo en las mejoras de la organización (elaboración de procesos, revisión de procedimientos, desarrollo del código de conducta, etc.).</p> <p>(D) Canales para la comunicación interna: redes informáticas (web, intranet, Ayre), notas informativas mensuales, pantalla informativa en cafetería, ECL anual, buzón de sugerencias, correo corporativo, redes sociales, reuniones con el responsable, información en el relevo, informes de guardia. Para facilitar el trabajo en equipo se realizan reuniones intradepartamentales y la reunión operativa diaria del cuerpo de guardia (briefings para novedades). Además, el SMS propio se utiliza con éxito por los jefes de departamento. La comunicación oficial se realiza por AYRE y correo electr..</p> <p>(CyA) Hay un indicador que mide el % de personas sobre el total de la organización que participa en actividades extraasistenciales, así como el número de horas globales dedicadas a actividad voluntaria. Existen indicadores indirectos de la calidad de la comunicación interna a través de la ECL.</p>	<p>Página web Ayre Notas informativas Redes sociales Grupos de trabajo ECL Indicador de participación Propietario: SDG, DNC</p>
<p>33.2 Condiciones favorables y beneficios sociales</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) La política de la organización incluye la responsabilidad social de velar por el bienestar y la seguridad de trabajadores promoviendo los valores de la salud, la convivencia y el respeto a la legalidad y promocionando la cultura y el deporte con medidas de conciliación laboral y familiar, vacaciones, permisos y licencias y acción social del Ayto. Existe una comisión de seguridad en el trabajo, encargada de asegurar el cumplimiento del Plan de PRL.</p> <p>(D) Programas de trabajo fuera de las ambulancias para las profesionales embarazadas y hay un procedimiento de adaptación del puesto de trabajo para disminuir carga o riesgos para las personas con necesidades especiales (limitaciones físicas o problemas de salud); para personas con edad próxima a la jubilación, posibilidad de realizar tareas no asistenciales. Se hacen reconocimientos de salud particularizados para SAMUR-PC.</p> <p>(CyA) Se han optimizado las herramientas informáticas de gestión e información a los RRHH sobre sus horas de trabajo y el cumplimiento de los requisitos de capacitación (alarma sobre fecha de caducidad) y se ha implementado un nuevo procedimiento para facilitar la solicitud de permisos.</p>	<p>Acuerdo convenio 2019-2022 Beneficios sociales Plan de PRL Propietario: DR</p>
<p>33.3 El reconocimiento público del personal</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Se realizan reconocimientos públicos expresos (insignias, en voluntarios), sobre la base de la actividad, iniciativas de mejora o resultados de la VD. Existe retroalimentación pública de las felicitaciones individuales o colectivas (en persona, en las notas informativas, por correo electrónico, etc.) y se tienen en cuenta para premios. Los voluntarios cuentan con un sistema de ranking para obtener ventajas, reconocimientos, ascensos, etc.</p> <p>(D) En el convenio específico de SAMUR-PC se compensa por horario laboral la implicación en las actividades no asistenciales o extraordinarias (participación en grupos de trabajo, simulacros, trabajos de investigación, representaciones, docencia voluntaria, etc.). Hay una relación entre los indicadores estratégicos con los individuales y las retribuciones están alineadas con los resultados de la VD y con la consecución de los objetivos.</p> <p>(CyA) La selección de personas para disfrutar de becas de cursos se hace en base a VD, participación en el servicio entre otros conceptos. Se ha instaurado un premio "Mejor compañero", que se vota por su capacidad de trabajo en equipo, compañerismo, conocimiento, etc.</p>	<p>Programa festividad de la patrona con premios Registro de reconocimientos. Acuerdo convenio 2022 Propietario: SDG, DCCI, DO, DNC</p>
<p>33.4 Encuestas al personal. Captación de ideas</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Se realiza una ECL y se encuesta la satisfacción con la formación de las acciones formativas y con el plan de acogida También se encuesta la valoración del desempeño de los jefes de guardia y de los Delta realizada por los evaluados sobre su capacidad de ayuda y supervisión.</p> <p>(D) La ECL se realiza anualmente desde hace 3 años (anteriormente bienal) desde el DNC y valora liderazgo, colaboración, condiciones de trabajo, acogida, desarrollo profesional, autonomía, posibilidades de promocionar, valoración del desempeño, orientación a la misión, satisfacción con servicios centrales, satisfacción en el puesto y satisfacción global. Todo segmentado por edad, sexo, antigüedad y categoría.</p> <p>(CyA) En general, ítems bien valorados, considerando las condiciones ambientales del puesto adecuadas.</p>	<p>ECL Propietario: DNC, DCCI</p>



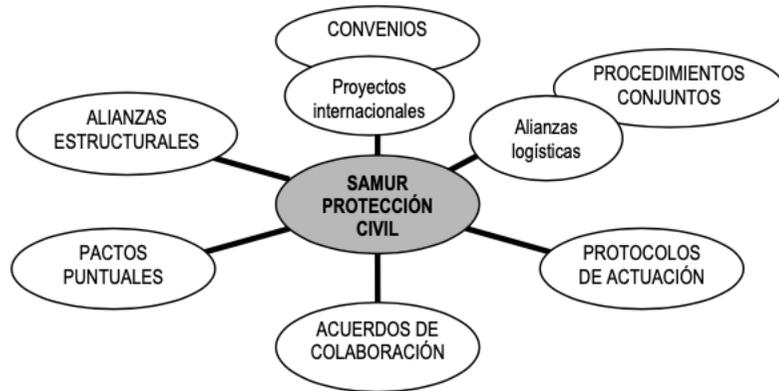
Criterio 4: Alianzas y recursos

Criterion 4. Alliances and Resources

Introduction

ALLIANCES:

SAMUR-PC maintains alliances with all its groups of interest: Ayuntamiento, CIFSE, CISEM, public and private institutions, key providers, with the MEPC, other security and emergency bodies, health or educational entities. A procedure documents how the Service detects opportunities to generate alliances and manages them.



RESOURCES AND TECHNOLOGY

In 2022, the mobile fleet is formed by 214 motor vehicles by vital support units (SVA), basic (SVB), rapid intervention vehicles (VIR) and special vehicles for dealing with collateral services (psychological attention, psychiatric transport, logistics, pharmacy, etc.) and situations of catastrophe or public calamity (CICOIN, QUEBEC, CSA, etc.). As for the equipment, it includes individual protection equipment and uniform and the supply of the vehicles in terms of medicines, electromedicine, communications and operating material. The management and maintenance of all of it is documented. Through the investigation processes and new technologies the Service ensures that it has, in this case, contributed to the design of the most adequate and modern range of this material.

MAINTENANCE CORRECTIVE AND PREVENTIVE OF THE RESOURCES

All resources are subject to the most rigorous control in their corrective and preventive maintenance with follow-up by computer applications of support, reinforced with the realization of periodic inspections and internal and external audits. In the case of the infrastructures, there is a communication system of incidents "on line" with feedback to the user.

SAFETY AND HYGIENE:

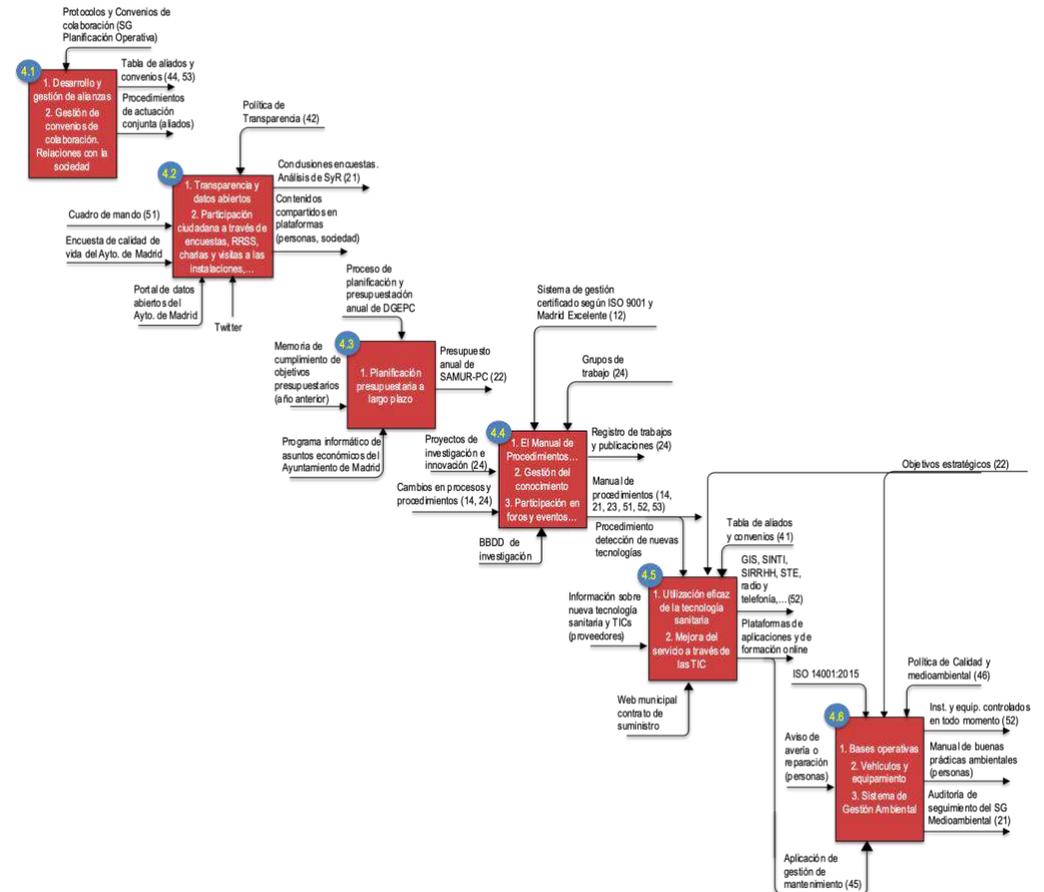
Compete to a unit of the Ayuntamiento external to the Service, which ensures that infrastructures and posts comply with the regulations. In spite of this, a Good Practices Guide in PRL has been elaborated internally to observe specific aspects.

MANAGEMENT OF KNOWLEDGE

The management of all the information and knowledge that SAMUR-PC generates and requires for its work, is defined as a specific process in the process map, given its transcendence.

INFORMATION AND DATA SECURITY

The system of protection of the records complies with the current Law and SAMUR-PC has declared in the Agency of Data Protection all the sensitive data bases.





41.1 Desarrollo y gestión de alianzas	Evidencias
<p>(P) Identificados aliados internos/externos de formación, investigación, tecnológica, patrocinio, operativa, asistencial, intercambio de datos e inf,...</p> <p>(D) Se han desarrollado Procedimientos de Actuación Conjunta con Hospitales e instituciones sanitarias, transferencia de conocimiento con Universidades, Sociedades Científicas, profesionales y otros entes educativos, prácticas tuteladas de alumnos, rotaciones de personal,...</p> <p>(CyA) Todas las alianzas son supervisadas por los servicios técnicos y se formalizan aplicando la normativa legal existente. Las alianzas que corresponden a planes transversales cuentan con mecanismos de control del desarrollo del plan con indicadores específicos.</p>	Tabla aliados y convenios. Planes transversales: objetivos e indicadores. Propietario: SDG, DCCI, DO, DR, DP, DNC
41.2 Gestión de convenios de colaboración. Relaciones con la sociedad	Evidencias
<p>(P) Definidos convenios y procedimientos operativos de actuación conjunta, para encarar las situaciones de emergencia. (D) Destacan los Convenios con instituciones públicas (Madrid-112, Univ.) y los acuerdos con Metro, Renfe y EMT y otras colaboraciones intra y extramunicipales.</p> <p>(CyA) La SDG de Planif. Op., facilita la materialización de los convenios. Hay comisiones de seguimiento de los acuerdos y convenios.</p>	Convenios y Contratos Propietario: SDG Planif. SDG, DCCI, DR, DO
42.1 Transparencia y datos abiertos	Evidencias
<p>(P) Como parte de su Sistema de Gestión, SAMUR-PC tiene establecida una sistemática para la preparación, acceso, revisión, aprobación, distribución y actualización de la documentación y de los datos mostrados de la actividad del servicio y sus resultados (política de transparencia).</p> <p>(D) Se proporciona acceso a la información y datos a todos sus empleados en AYRE y a cualquier usuario externo, como otros cuerpos de seguridad y emergencias, a través de la Web. Datos del servicio están abiertos para investigadores, así como la encuesta con los microdatos.</p> <p>(CyA) Las sugerencias se incorporan y los resultados se cuelgan en el portal de transparencia del Ayuntamiento. Presupuestos y memorias en la web.</p>	Procedimiento de información documentada Web SAMUR Datos Abiertos Propietario: SDG, DNC
42.2 Participación ciudadana a través de encuestas, RRSS, charlas y visitas a las instalaciones	Evidencias
<p>(P) Participación ciudadana con encuesta de calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos (ECV), encuestas de satisfacción de usuarios (pacientes y demandantes), grupos focales, redes sociales (twitter) para difundir consejos en materia de PC y visitas a las instalaciones.</p> <p>(D) Base central de SAMUR sirve de sede de visitas profesionales y ciudadanas. Se han recibido premios de colaboración con la sociedad.</p> <p>(CyA) ECV con valoración de 8,5 en 2021, siendo la 1º institución municipal mejor valorada, y de 8.3 en 2022 siendo la 2ª mejor valorada.</p>	ECV y satisf. de usuarios Indicador de RRSS en CS Satisfacción de las visitas Prop.: SDG, DNC, DO
43.1 Planificación presupuestaria a largo plazo	Evidencias
<p>(P) El presupuesto se enmarca en el programa presupuestario de la DG de Emergencias y Protección Civil. En el caso de los proyectos europeos (44.3) se cuenta con un contrato de consultoría para la tramitación de la información económica de los fondos asignados a los proyectos.</p> <p>(D) Las partidas presupuestarias se miden en indicadores de cumplimiento presupuestario. Para asegurar la cobertura de las necesidades con gasto comprometido y a más largo plazo, se realizan contratos plurianuales. En las bases de ppto. está prevista la modificación de crédito entre programas.</p> <p>(CyA) En marzo se evalúa punto por punto el cumplimiento presupuestario. Los objetivos no cumplidos se explican en la Memoria de cumplimiento.</p>	SAP, PLYCA Mem. y presup. anuales Informes financieros de proyectos europeos Propietario: SDG, DR
44.1 El Manual de Procedimientos con el conocimiento científico acumulado de SAMUR-PC y el aval de expertos hospitalarios	Evidencias
<p>(P) El Manual de Procedimientos está publicado en la página Web, basado en evidencias científicas, cuenta con 213 procedimientos (administrativos, asistenciales de SVA y SVB, operativos, técnicos, psicológicos, etc.) y protocolos de actuación conjunta, más un vademécum y anexos.</p> <p>(D) El manual está sujeto a continuos ciclos de mejora en grupos de trabajo y equipos conjuntos con organizaciones y entidades sanitarias y docentes.</p> <p>(CyA) Los informes de la guardia recogen las incidencias en el cumplimiento de los estándares de los procesos operativos y asistenciales que también pueden dar lugar a su revisión y mejora. Los procedimientos asistenciales concretos se actualizan, coincidiendo con la realización de formaciones.</p>	Manual de Procedimientos Listado de actualizaciones Grupos de trabajo Propietario: DCCI, DO, DP, DR, DNC
44.2 Gestión del conocimiento	Evidencias
<p>(P) Política de fomento de acciones de investigación individuales y participación en equipos de proyectos en la búsqueda de soluciones asistenciales.</p> <p>(D) La transmisión del conocimiento se realiza mediante la participación en jornadas técnicas, formación en cascada, grupos de trabajo y programas de rotación de profesionales. Los directivos hacen guardias y participan en los procesos operativos y asistenciales evaluando el desarrollo de estos.</p> <p>(CyA) Indicadores de conocimiento forman parte de la DPO de los responsables. Rendición de cuentas de la actividad de los grupos de trabajo.</p>	Grupos de trabajo Proceso PRE-8 Listado de canales. Prop.: DCCI, U. de Datos



44.3 Participación en foros y eventos científicos y en proyectos europeos	Evidencias
<p>(P) Red de conocimiento compartido con otras instituciones sanitarias y académicas y participación en proyectos europeos (máx. 4 al año) sobre buenas prácticas asistenciales, organizativas y de formación, con informe de evolución</p> <p>(D) En la BD de investigación se recogen los trabajos de investigación en sus distintas fases (proyecto, desarrollo y presentación) y destinos (comunicaciones a congreso, publicaciones, etc.) de los miembros de la organización. SAMUR-PC participa en comisiones de hospitales.</p> <p>(CyA) Existe un indicador en la CS y en la DPO de los responsables de esta área que controla presentación de trabajos de investigación, nº de visitas, charlas y conferencias. SAMUR-PC es la Institución (incluidos hospitales) que, a lo largo de los años, más producción científica tiene entre los SEMs.</p>	<p>Aplicación de investigación Registro de publicaciones Listado de premios y reconocimientos Inf. proyectos europeos Prop.: DCCI, DO, DNC</p>
45.1 Utilización eficaz de la tecnología sanitaria	Evidencias
<p>(P) PRE- 7 Innovación y desarrollo: detección y evaluación de los nuevos productos y tecnologías y su posibilidad de incorporación al Servicio.</p> <p>(D) Existe un procedimiento de gestión de recursos materiales. El ciclo de vida del equipamiento de electromedicina y NBQ lo gestiona el proveedor de mantenimiento y esta empresa es controlada por una aplicación en la que se ven las acciones preventivas y correctivas sobre cada equipo.</p> <p>(CyA) Existen indicadores que controlan la actividad de los equipos de electromedicina (ej. Operatividad de los aparatos de electromedicina).</p>	<p>Aplicación Nuevas tecnologías Proceso PRE-7 Prop.: DR, DO, DCCI</p>
45.2 Mejora del servicio a través de las TIC	Evidencias
<p>(P) Los seis sistemas críticos para el manejo de información de SAMUR-PC son: GIS, SINTI, SIRRHH y STE, además de los sistemas de Radio y Telefonía con grabación de voz. En los años 2021-2022 ha incorporado la HCE (historia clínica electrónica embarcada con conexión a BBDD).</p> <p>(D) Para gestionar las TIC hay una oficina de servicios informáticos de emergencias (OSE) que gestiona incidencias y una subdirección de informática y NNTT que desarrolla programas informáticos a demandas concretas. Existe la figura del responsable de protección de datos y se realizan auditorías. (CyA) Nuevos desarrollos: SMS propio que informa previamente al demandante de que el servicio está en camino y envía el enlace de las encuestas tras la asistencia. Aplicación CERCA de selección georeferenciada de recursos. Aplicación para gestión de formación al voluntariado y a la ciudadanía.</p>	<p>Registro de actividades de protección de datos pers. Listado de aplicaciones Listado de mejoras en TIC Prop.: DO, DCCI, DR, DP, DNC</p>
46.1 Bases operativas bien repartidas, equipadas y mantenidas	Evidencias
<p>(P) Bases operativas descentralizadas que permiten mejores tiempos de respuesta al ciudadano. Está prevista la inauguración de 10 bases operativas reacondicionadas o reubicadas y la apertura de una más (hay 24 y habrá 25 bases).</p> <p>(D) Hay un contrato de mantenimiento (preventivo y correctivo) para todas las bases. Se dispone de una aplicación de gestión del mantenimiento (con control de tiempos de resolución). También se cuenta con contratos de limpieza y de seguridad (videovigilancia y accesos) para todas las bases.</p> <p>(CyA) Existe un indicador que controla y valora el tiempo de inoperatividad de las bases y un equipo de apoyo que realiza el control del estado de las infraestructuras de forma continua y el control de la actividad de la empresa de mantenimiento y de las incidencias en tiempo real.</p>	<p>Obras en Plan Gobierno Indicadores de mnto. Contratos de limpieza, seguridad y mantenimiento de bases Prop.: DR, DO, DNC</p>
46.2 Vehículos y equipamiento	Evidencias
<p>(P) El diseño de las ambulancias y vehículos del Servicio es propio. Existe un catálogo de riesgos laborales asociados a los puestos.</p> <p>(D) Gestión del riesgo laboral (p.ej. procedimientos de uso de EPIs en pandemia). Hay un sistema de gestión de la flota y de los mantenimientos.</p> <p>(CyA) Los responsables de la gestión de vehículos controlan los tiempos de ineficiencia o inoperatividad de los recursos móviles (por mantenimiento, limpieza, avería o accidente). Se pregunta a pacientes sobre el confort de las ambulancias y en la ECL por los recursos materiales disponibles.</p>	<p>Indicadores del Parque de ambulancias Encuesta pacientes y ECL Prop.: DR, DNC</p>
46.3 Sistema de Gestión Ambiental	Evidencias
<p>(P) SIG certificado desde el 2009 por la Norma UNE-EN ISO 14001, así como según el Sistema de Ecoauditoria Europeo EMAS.</p> <p>(D) El manual de buenas prácticas ambientales que incluye: control de consumos y residuos, restricción de uso de papel, ahorro de energía, cálculo de huella de carbono, formación y comunicación interna, etc. Hay cláusula de RS en los contratos con empresas proveedoras.</p> <p>(CyA) En todas las encuestas de satisfacción se realizan preguntas sobre las instalaciones y el compromiso medioambiental de SAMUR-PC.</p>	<p>Manual de buenas prácticas ambientales CM ambiental (con HC). Propietario: DNC, DR</p>



Criterio 5: Procesos

Critero 5. Procesos

Introducción

SAMUR PC tiene implantado un Sistema de Gestión basado en procesos dirigidos a aportar valor. Dicho sistema se desarrolla en la documentación de gestión, cuyo primer nivel se compone de los Procesos que figuran en la tabla adjunta, donde también se indican sus responsables (propietarios). Estos procesos a su vez se interrelacionan y ordenan a través del denominado Mapa de Procesos (anexo 0.6), estructurado en procesos estratégicos, clave y de apoyo.

El Sistema está certificado, lo que lleva implícito que la Dirección:

- Define y utiliza la Política de Calidad y Ambiental y la transmite
- Propone Objetivos medibles
- Analiza los datos de los indicadores y los Procesos
- Utiliza las Auditorías Internas para comprobar la correcta orientación del Sistema
- Recoge las acciones correctivas y preventivas
- Revisa el Sistema de Gestión

En el anexo 5.2 se adjunta el índice con los procedimientos, instrucciones y principales registros del Servicio. Como elementos complementarios del sistema se encuentran los manuales de procedimientos operativos y asistenciales, de funciones del personal, y de comunicaciones; y las instrucciones técnicas en Ayre.

GENERACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR SAMUR-PC

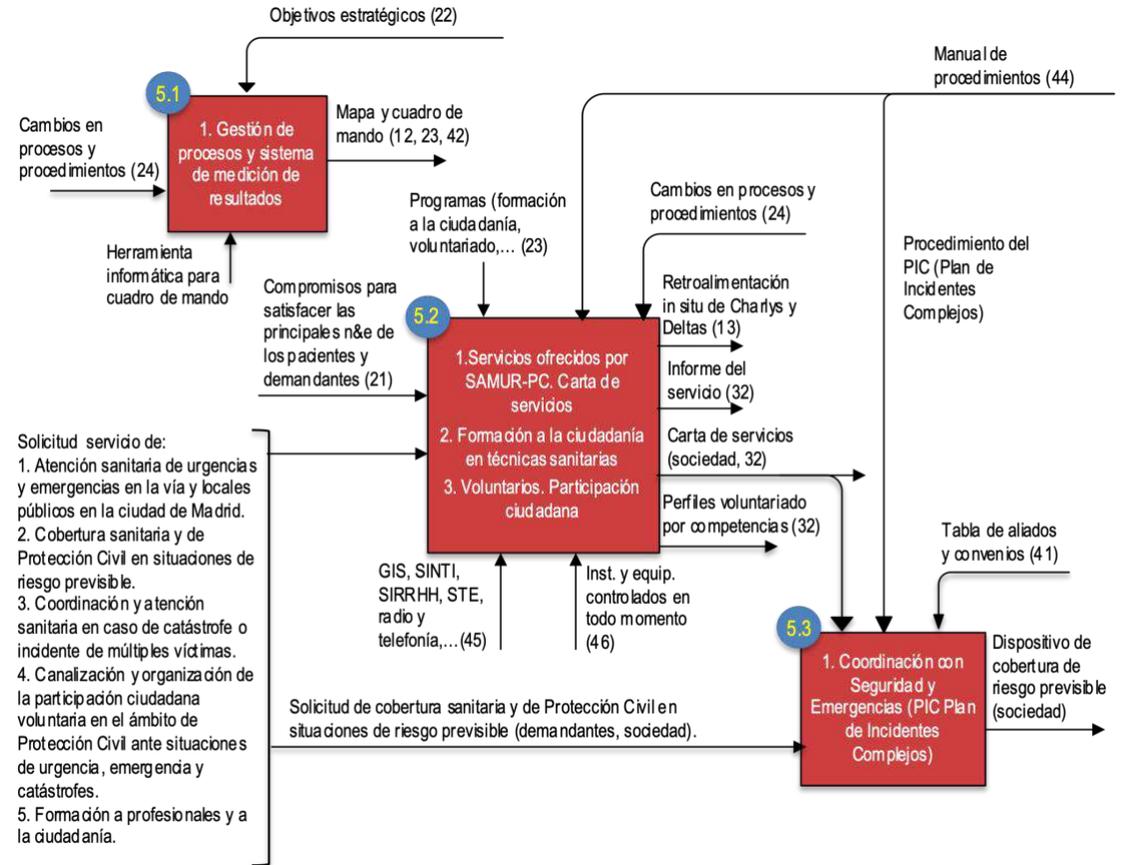
Creemos poder afirmar que SAMUR-PC ha tomado una iniciativa constante ofreciendo servicios cuyas características responden a las necesidades presentes y se adelantan a las expectativas de sus usuarios. En tal sentido debemos mencionar el esquema señalado sobre factores distintivos de éxito (anexo 0.8) donde se aprecia la evolución de SAMUR-PC.

RELACIONES CON LOS USUARIOS

SAMUR-PC ha desarrollado un plan de comunicación integral interna y externa, que le permite abordar desde un punto de vista global su sistema de comunicación con todos sus grupos de interés. Se describen las necesidades de comunicación, sus factores de éxito y las principales características de cada tipo.

En el anexo 2.6 se recoge el esquema de comunicación integral de Servicio.

Se han establecido procedimientos novedosos y de gran calado que han aportado valor en la atención sanitaria (evaluación del desempeño, historia clínica electrónica; control presencial de calidad asistencial) a través de la sistematización y documentación de los procedimientos operativos y asistenciales, y la adopción de procedimientos específicos pioneros (a nivel asistencial y social y de gestión, diseño de equipamiento y recursos propios, etc).





51.1 Gestión de procesos y sistema de medición de resultados	Evidencias
<p>(P) En el Mapa de Procesos se identifican, revisan y actualizan anualmente, los procesos estratégicos, operativos y de apoyo o soporte. En el diseño y ejecución de los procesos operativos intervienen equipos multidisciplinares (medicina, enfermería, psicología, sociología, farmacia y personal técnico en emergencias). Existen mecanismos que facilitan la coordinación y control de determinados procesos que exceden los límites de la organización e involucran a los distintos GI (procedimientos conjuntos con hospitales, colaboración con unidades docentes, PIC, etc.).</p> <p>(D) Los procesos se operativizan con procedimientos y se controlan con indicadores. Se dispone de un CM web ad-hoc que informa sobre indicadores de proceso y resultado. El 80% de los datos entran automáticamente por la central de comunicaciones que los transmite mediante información codificada a los recursos asistenciales para el manejo asistencial y operativo de los casos. Con el CM se controlan trimestralmente los indicadores de la CS. La unidad de datos obtiene información de los indicadores estudiando cada caso (en particular, pacientes grave y potencialmente graves) para poder actualizar los resultados. El CM incluye información general y específica de los distintos departamentos en tiempo real y con consultas automáticas en informes prefijados sobre aspectos de interés para la gestión y el proceso de atención sanitaria, de eventos de riesgo, protección civil, RRHH, NNTT, indicadores CS, etc.</p> <p>(CyA) El sistema de medición de procesos permite establecer y cuantificar los objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos. Los procesos estratégicos y, en concreto los asistenciales y operativos están controlados por herramientas de percepción de la calidad de los usuarios (en la asistencia, en la formación, en la organización de eventos de riesgo, etc.). El sistema de VD y la auditoría de informes permiten evaluar el cumplimiento de requisitos en el desarrollo de los procesos asistenciales. Se incorporan mejoras en los procesos detectadas a partir de la información de: VD, información del SINASEP, incorporación de NNTT, sugerencias del profesional (HCE), sugerencias de la formación, encuesta de clima, etc. Se ha realizado un estudio de coste por proceso (PCR) en 2021 para ver el rendimiento, eficacia y eficiencia del proceso de atención a la parada cardiaca, obteniéndose que se gastan 838,59 € por RCP y que se pueden ganar 24 años de vida con la RCP prestada lo que supone una inversión de 81,53 € por cada año de vida ganado.</p>	<p>PRE- 8 Gestión del conocimiento y crear cultura Mapa de procesos Trabajo “Coste – Utilidad RCP” Cuadro de mando Programa de VD Manual de Procedimientos</p> <p>Prop. DCCI, DO, DNC</p>
52.1 Servicios ofrecidos por SAMUR-PC. Carta de servicios	Evidencias
<p>(P) SAMUR-PC publica en mayo de 2006 su primera Carta de Servicios en la que compromete garantizar la mayor eficacia a los madrileños. La CS recoge los servicios (ver Información Clave) <u>de emergencias médicas extrahospitalarias y como servicio de Protección Civil del Ayuntamiento:</u> Los objetivos del servicio se planifican conforme al compromiso plasmado en la CS, los objetivos presupuestarios, las actuaciones del Plan de Gobierno y los objetivos operativos del Servicio. La estructura y contenido de la CS la convierte en el auténtico cuadro de mando estratégico del Servicio, donde, a través de 21 compromisos concretos y muy exigentes, referidos de modo sistemático a cada uno de los servicios, recoge lo que son los principales objetivos del Servicio y sus factores críticos de éxito (llegar pronto, atención de calidad, preparación, formación, etc....) Medidos a través de 43 indicadores su cumplimiento es la garantía de que SAMUR-PC está haciendo las cosas bien. Se revisa anualmente, y es accesible en web.</p> <p>(D) El procedimiento de SAMUR-PC está sincronizado con los hospitales de manera que los pacientes críticos, no pasan por urgencias y entran directamente a la unidad de destino sin pasar por urgencias (quirófano, UCI, coronarias, etc.), siendo pioneros a nivel nacional en el concepto de Hospital útil. Existe una cobertura de los eventos de riesgo previsible tras su análisis en 100% de los casos. Estos eventos cubiertos se diseñan conforme a un procedimiento. Existe un proceso de atención a catástrofes e IMV con procedimientos de coordinación con otras organizaciones y dentro del Plan de emergencias municipal.</p> <p>(CyA) Actualización anual. En la última evaluación Madrid Excelente, se resaltó el Programa para aumentar la implicación de los ciudadanos “Potenciación del programa alertarte y primer respondiente” y el Proyecto con la EMT para equipar con desfibriladores automáticos sus autobuses. Se implica a los ciudadanos en la mejora del servicio a través de sugerencias y formando parte de la cadena de la vida. La actividad se controla a tiempo real mediante el CM con los indicadores de tiempos, saturaciones, cobertura de distritos, carga de trabajo, etc.; así como la VD, activaciones y patologías atendidas, traslados, etc. Se controlan los resultados en salud a través de indicadores clave en la CS (ej supervivencia de los pacientes a los 7 días) dado que se cuenta con un sistema de seguimiento de pacientes graves tras el ingreso al hospital hasta los 7 días. Se controla el resultado en salud de los pacientes atendidos por los psicólogos en seguimientos hasta de 1 año en los que se valora la evolución y la resolución del caso en otros escalones asistenciales.</p>	<p>Carta de Servicios Cuadro de mando Gestión de llamada. Portal de datos abiertos SyR. Manual de Procedimientos Encuestas Documentación del SIG</p> <p>Prop.: SDG, DNC, DO, DP, DCCI, DR</p>

<p>Los indicadores de productividad y de la DPO de los responsables están orientados a los resultados de la prestación del servicio (tiempos de respuesta de las unidades, tiempo general de la guardia) y de la actividad de formación a la ciudadanía. Se realiza un seguimiento de las personas atendidas más allá de la intervención extrahospitalaria, con el objetivo de conocer la eficacia de sus procedimientos basados en indicadores exigentes.</p>	
<p>52.2 Formación a la ciudadanía en técnicas sanitarias.</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Los programas de formación a la ciudadanía tienen por objetivo preparar a la población para saber actuar en caso de emergencia y prevenir su aparición, y forman parte de uno de los servicios. También se consigue la participación de los ciudadanos en los simulacros de formación asumiendo funciones en la prestación de los servicios futuros (situaciones de atención a víctimas masivas y catástrofes).</p> <p>(D) La Dirección de SAMUR-PC promueve la participación interna y externa mediante la creación de grupos de investigación, de Convocatorias de Casos Clínicos y Sesiones Clínicas interservicios, de actos específicos, de presentaciones, cursos, etc. En la encuesta de clima, se valora la orientación hacia el paciente y la ciudadanía como “Alta/muy alta”.</p> <p>(CyA) Existen indicadores de la CS relacionados con el número de acciones formativas destinadas a la ciudadanía, a profesionales de emergencias y seguridad y a sanitarios, y nº de participantes en los mismos. El programa de alertante y primer respondiente ha permitido formar a alrededor del 9% de la población de Madrid en RCP y primeros auxilios en los últimos 15 años.</p>	<p>Registros BD Formación Registros de los cursos, solicitudes, convenios Trípticos/cartelería sobre las jornadas.</p> <p>Prop.: DP, DCCI</p>
<p>52.3 Voluntarios. Participación ciudadana</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) Con el servicio “Canalización y organización de la respuesta ciudadana ante situaciones de emergencias, calamidad pública y situaciones de riesgo previsible”, los ciudadanos coparticipan en la producción de la actividad de la cadena de la supervivencia y de protección civil a través del voluntariado.</p> <p>(D) SAMUR-PC dispone de un sistema de información y comunicación que mide y evalúa la actividad y cobertura de servicios de los voluntarios de Protección civil. Este sistema permite el conocimiento por parte de los voluntarios de la oferta de los servicios en los cuales puede desarrollar su actividad, conocer cómo está la cobertura de estos, así como conocer el estado de su expediente de horas de servicio a tiempo real. (Aplicación “Apúntate”).</p> <p>(CyA) La formación de los voluntarios, integrada en el CIFSE, al mismo nivel que la de los profesionales, ha sido un punto fuerte. La política es incrementar la calidad del voluntario frente a su cantidad, fomentando su sentido de pertenencia; así, con menor nº de voluntarios se ha conseguido mayor nº de horas.</p>	<p>Voluntarios Test selección</p> <p>Prop. DP</p>
<p>53.1 Coordinación con Seguridad y Emergencias (PIC Plan de Incidentes Complejos)</p>	<p>Evidencias</p>
<p>(P) En la estrategia está participar en planes transversales del Ayuntamiento (Igualdad, transversalidad de género, infancia y adolescencia) como trabajo interadministrativo. La estructura de SAMUR-PC cuenta con unidades transversales que dan soporte a toda la organización. Procesos/procedimientos conjuntos con entidades públicas y privadas, sanitarias y no sanitarias con revisión y actualización a través de reuniones periódicas de seguimiento. Integrados en 112 y CISEM para una mejor coordinación y respuesta.</p> <p>(D) Se desarrollan procedimientos conjuntos basados en la colaboración interinstitucional a distintos niveles de administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Local: Servicios del Ayuntamiento, áreas (Ej. Gestión del talento, formación transversal CIFSE). - Regional: DG de salud pública, SUMMA, Agencia de emergencias (ASEMM), otras PC. - Nacional: Ejército, Policía Nacional, Guardia Civil, otras PC. - Europeo. Mecanismo Europeo de PC. <p>(CyA) Se valoran los resultados de la colaboración ciudadano-SAMUR en la “cadena de la Vida” a través de estudios de investigación publicados que muestran el impacto de esta actuación coordinada. Se controlan los convenios interinstitucionales a través de comisiones de seguimiento y las relaciones entre partners en los proyectos europeos a través del cumplimiento de objetivos.</p> <p>El Procedimiento del PIC junto con policía municipal, SAMUR SOCIAL, Movilidad y Bomberos se ha revisado y se está realizando formación.</p>	<p>Listado de convenios/acuerdos Actas de reuniones PIC Proyectos europeos Proyectos de foro de empresas Procedimientos de actuación conjunta</p> <p>Prop. SDG, DO, DNC</p>

Resultados



Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos

Criterio 7: Resultados en las personas

Criterio 8: Resultados en responsabilidad social

Criterio 9: Resultados clave del rendimiento

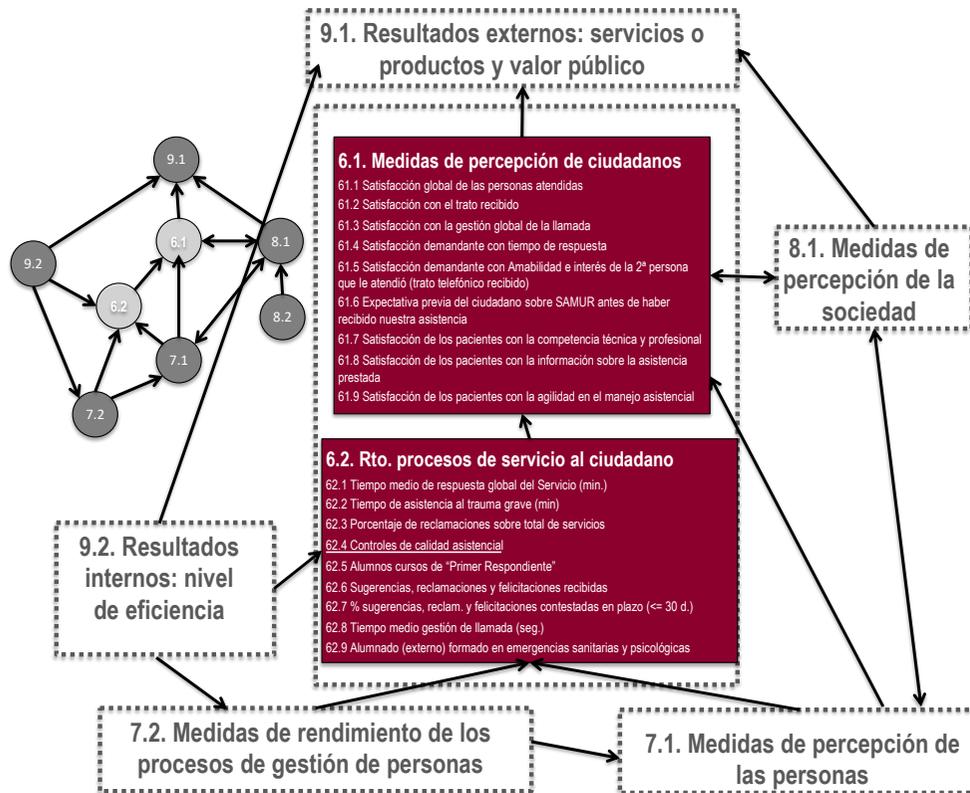


Criterio 6:
Resultados orientados a
los ciudadanos

3. Resultados

Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos

Introducción



Para evitar repeticiones, hemos procedido a hacer una ordenación de indicadores entre los criterios 6 y 9 y en el criterio 6 abordamos aquellos indicadores y datos que demuestran nuestra eficacia en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios principales, tanto a nivel de percepciones (6.1), como de obtención de resultados asistenciales (6.2). Por su parte en el criterio 9 abordaremos la información que muestra el rendimiento óptimo de nuestra organización, o dicho de otro modo, nuestra eficiencia en la consecución de los logros señalados.

Los resultados en materia de usuarios/clientes que se describen a continuación pueden consultarse en la carta de servicios y, en su caso, el cuadro de mando operativo del servicio y en las aplicaciones de control de sus distintos responsables.

Relevancia de los indicadores: SAMUR-PC diseña sus indicadores de acuerdo con la estructura establecida en su mapa de procesos, garantizando así que abarca todas las áreas del servicio, y tiene localizados los resultados que considera clave de cada servicio y aquellos que son de carácter operativo.

Integridad de los resultados: El cuadro de Mando operativo y las aplicaciones al mismo asociadas garantizan la integridad de los datos obtenidos. Por su parte, las encuestas realizadas se hayan validadas estadísticamente y su metodología puede consultarse en la propia Web de SAMUR PC.

Objetivos: En la carta de servicios se han definido los compromisos mínimos que cumplen los denominados requisitos del cliente. Asimismo, se definen objetivos en los diversos cuadros de indicadores que maneja el Servicio: Observatorio, DPO, Presupuestos, Proyectos. En el cuadro de mando operativo se establecen alarmas operativas.

Segmentación de resultados: La segmentación de los resultados se realiza de acuerdo con las necesidades del servicio, de modo que el cuadro de mando operativo permite, en la mayoría de los casos, la segmentación hasta prácticamente el nivel individual del dato. Cada responsable selecciona el nivel de segmentación que precisa para el desarrollo de su labor.

Comparaciones: No es posible realizar comparaciones cuantitativas respecto de los indicadores principales del servicio dado que el porcentaje de medida en el sector es muy bajo y además no existe unidad de criterio al respecto. Solo se ha encontrado para el indicador de supervivencia ad integrum en las PCR con el estudio OHSCAR.

Relaciones causa efecto: Los indicadores de este criterio están directamente relacionados con los establecidos en los agentes facilitadores.

6.1 Medidas de percepción

<table border="1"> <caption>61.1 Satisfacción global de las personas atendidas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>9,1</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>9,0</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,0</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,9</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>8,8</td> <td>8,8</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	9,1	8,8	2020	9,0	8,8	2021	9,0	8,8	2022	8,9	8,8	2023	8,8	8,8	<table border="1"> <caption>61.2 Satisfacción con el trato recibido</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>9,0</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>9,2</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,7</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,3</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,0</td> <td>9,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	9,0	9,0	2020	9,2	9,0	2021	9,7	9,0	2022	9,3	9,0	2023	9,0	9,0	<table border="1"> <caption>61.3 Satisfacción con la gestión global de la llamada</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>92,2%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93,5%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>93,6%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022 (*)</td> <td>94,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (**)</td> <td>93,8%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	92,2%	50%	2020	93,5%	50%	2021	93,6%	50%	2022 (*)	94,3%	50%	2023 (**)	93,8%	50%
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	9,1	8,8																																																						
2020	9,0	8,8																																																						
2021	9,0	8,8																																																						
2022	8,9	8,8																																																						
2023	8,8	8,8																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	9,0	9,0																																																						
2020	9,2	9,0																																																						
2021	9,7	9,0																																																						
2022	9,3	9,0																																																						
2023	9,0	9,0																																																						
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	92,2%	50%																																																						
2020	93,5%	50%																																																						
2021	93,6%	50%																																																						
2022 (*)	94,3%	50%																																																						
2023 (**)	93,8%	50%																																																						
<p>Indicador obtenido en una encuesta a la totalidad de las personas que reciben asistencia mediante el envío de SMS. En todos los ejercicios se supera el objetivo de 8,8 de la CS. Hasta 2019 la encuesta era telefónica, pero en 2020 se cambió por enlace a formulario web que se terminó de implantar en 2021. En 2022 se enviaron 42.075 encuestas y se recibieron 19.343 respuestas parciales (45,97%) y 6661 respuestas completas (15,83%).</p>	<p>Indicador de la CS que muestra el objetivo esencial de SAMUR-PC de humanización del trato al paciente (incluye el respeto trato y respeto a la intimidad). Se supera el exigente objetivo de 9/10.</p>	<p>La satisfacción de los demandantes se mantiene en valores en torno al 93% (gestión global de la llamada buena (7-8) o muy buena (9-10)). Señalamos alerta 50% para indicar que si la percepción de algún demandante es < 5, se investiga. * Dato 2022: medido desde 1-sept hasta el 31-dic de 2022 por encontrar errores en el registro de datos de enero a septiembre. ** Dato 2023: medido desde 1-ene hasta el 3-mar de 2023</p>																																																						
<table border="1"> <caption>61.4 Satisfacción demandante con tiempo de respuesta</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>78,8%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>83,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>83,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022 (*)</td> <td>85,8%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (**)</td> <td>86,2%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	78,8%	50%	2020	83,7%	50%	2021	83,0%	50%	2022 (*)	85,8%	50%	2023 (**)	86,2%	50%	<table border="1"> <caption>61.5 Satisfacción demandante con Amabilidad e interés de la 2ª persona que le atendió (trato telefónico recibido)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>94,1%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95,6%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022 (*)</td> <td>97,4%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (**)</td> <td>97,2%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	94,1%	50%	2020	96,7%	50%	2021	95,6%	50%	2022 (*)	97,4%	50%	2023 (**)	97,2%	50%	<table border="1"> <caption>61.6 Expectativa previa del ciudadano sobre SAMUR antes de haber recibido nuestra asistencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>96,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93,9%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>89,1%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022 (*)</td> <td>87,6%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (**)</td> <td>92,5%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	96,0%	50%	2020	93,9%	50%	2021	89,1%	50%	2022 (*)	87,6%	50%	2023 (**)	92,5%	50%
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	78,8%	50%																																																						
2020	83,7%	50%																																																						
2021	83,0%	50%																																																						
2022 (*)	85,8%	50%																																																						
2023 (**)	86,2%	50%																																																						
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	94,1%	50%																																																						
2020	96,7%	50%																																																						
2021	95,6%	50%																																																						
2022 (*)	97,4%	50%																																																						
2023 (**)	97,2%	50%																																																						
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	96,0%	50%																																																						
2020	93,9%	50%																																																						
2021	89,1%	50%																																																						
2022 (*)	87,6%	50%																																																						
2023 (**)	92,5%	50%																																																						
<p>La satisfacción de los demandantes se mantiene estable y algo creciente en valores en torno al 85%, que considera el tiempo de respuesta bueno (7-8) o muy bueno (9-10). * Dato 2022: medido desde 1-sept hasta el 31-dic de 2022 por encontrar errores en el registro de datos de enero a septiembre. ** Dato 2023: medido desde 1-ene hasta el 3-mar de 2023.</p>	<p>La satisfacción de los demandantes se mantiene estable y algo creciente en valores en torno al 85%, que considera el tiempo de respuesta bueno (7-8) o muy bueno (9-10). * Dato 2022: medido desde 1-sept hasta el 31-dic de 2022 por encontrar errores en el registro de datos de enero a septiembre. ** Dato 2023: medido desde 1-ene hasta el 3-mar de 2023.</p>	<p>Mide la expectativa del paciente antes de la asistencia. Permite comparar con la satisfacción global con la asistencia recibida. Aunque más del 85% tenía una buena percepción sobre agilidad, confianza y seguridad, disminuyó la valoración porque en los últimos años hemos disminuido la presencia directa en MCS (se hace de forma centralizada el Ayto). La encuesta de calidad de los servicios (indicador 81.1) muestra el alto nivel de reputación. Misma observación en los datos de 2022 (*) y 2023 (**).</p>																																																						

<p>61.7 Satisfacción de los pacientes con la competencia técnica y profesional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>96,4%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93,2%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>92,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>93,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (*)</td> <td>96,5%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	96,4%	50%	2020	93,2%	50%	2021	92,7%	50%	2022	93,3%	50%	2023 (*)	96,5%	50%	<p>61.8 Satisfacción de los pacientes con la información sobre la asistencia prestada</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>93,6%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>92,5%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>91,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>91,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (*)</td> <td>95,7%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	93,6%	50%	2020	92,5%	50%	2021	91,3%	50%	2022	91,7%	50%	2023 (*)	95,7%	50%	<p>61.9 Satisfacción de los pacientes con la agilidad en el manejo asistencial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Alerta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>96,4%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95,1%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>92,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>92,8%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2023 (*)</td> <td>96,6%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Alerta	2019	96,4%	50%	2020	95,1%	50%	2021	92,7%	50%	2022	92,8%	50%	2023 (*)	96,6%	50%
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	96,4%	50%																																																						
2020	93,2%	50%																																																						
2021	92,7%	50%																																																						
2022	93,3%	50%																																																						
2023 (*)	96,5%	50%																																																						
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	93,6%	50%																																																						
2020	92,5%	50%																																																						
2021	91,3%	50%																																																						
2022	91,7%	50%																																																						
2023 (*)	95,7%	50%																																																						
Año	Resultado	Alerta																																																						
2019	96,4%	50%																																																						
2020	95,1%	50%																																																						
2021	92,7%	50%																																																						
2022	92,8%	50%																																																						
2023 (*)	96,6%	50%																																																						
<p>* Disponemos del dato a 3 de marzo de 2023: El hecho de hacer la encuesta a pacientes de forma continua nos permite tener un valor de referencia de la evolución de su percepción, que vemos que se mantiene en valores muy altos, por encima del 93% del año anterior.</p>																																																								

6.2. Mediciones de rendimiento

<p>62.1 Tiempo medio de respuesta global del Servicio (min.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>9,33</td> <td>10,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>9,23</td> <td>10,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,33</td> <td>10,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,32</td> <td>10,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,32</td> <td>10,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	9,33	10,0	2020	9,23	10,0	2021	9,33	10,0	2022	9,32	10,0	2023	9,32	10,0	<p>62.2 Tiempo de asistencia al trauma grave (min)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>34,1</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>36,1</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>35,3</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>34,4</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>30,0</td> <td>30,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	34,1	30,0	2020	36,1	30,0	2021	35,3	30,0	2022	34,4	30,0	2023	30,0	30,0	<p>62.3 Porcentaje de reclamaciones sobre total de servicios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0,030</td> <td>0,040</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>0,036</td> <td>0,040</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>0,025</td> <td>0,040</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>0,027</td> <td>0,040</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,040</td> <td>0,040</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	0,030	0,040	2020	0,036	0,040	2021	0,025	0,040	2022	0,027	0,040	2023	0,040	0,040
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	9,33	10,0																																																						
2020	9,23	10,0																																																						
2021	9,33	10,0																																																						
2022	9,32	10,0																																																						
2023	9,32	10,0																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	34,1	30,0																																																						
2020	36,1	30,0																																																						
2021	35,3	30,0																																																						
2022	34,4	30,0																																																						
2023	30,0	30,0																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	0,030	0,040																																																						
2020	0,036	0,040																																																						
2021	0,025	0,040																																																						
2022	0,027	0,040																																																						
2023	0,040	0,040																																																						
<p>Este indicador está incluido en la CS. Es un indicador clave de la eficacia del servicio y se incluye también en el mapa estratégico del Ayto. de Madrid y tiene una acción concreta vinculada en el plan de gobierno (disminuir los tiempos de respuesta). Cumplimos el objetivo.</p>	<p>Este indicador no cumple el objetivo que nos hemos autoimpuesto de 30 min. No renunciamos a perseguirlo (cuanto menor tiempo en la escena, mejor), pero tenemos que tener en cuenta que dependiendo del tipo de traumatismo grave puede haber casos que no son tiempo dependientes.</p>	<p>Este indicador se recoge en la carta de servicios. Cumplimos el objetivo fijado (0,040) de forma estable y continuada. El valor absoluto de reclamaciones, junto con otro tipo de comunicaciones se recoge en 62.6.</p>																																																						

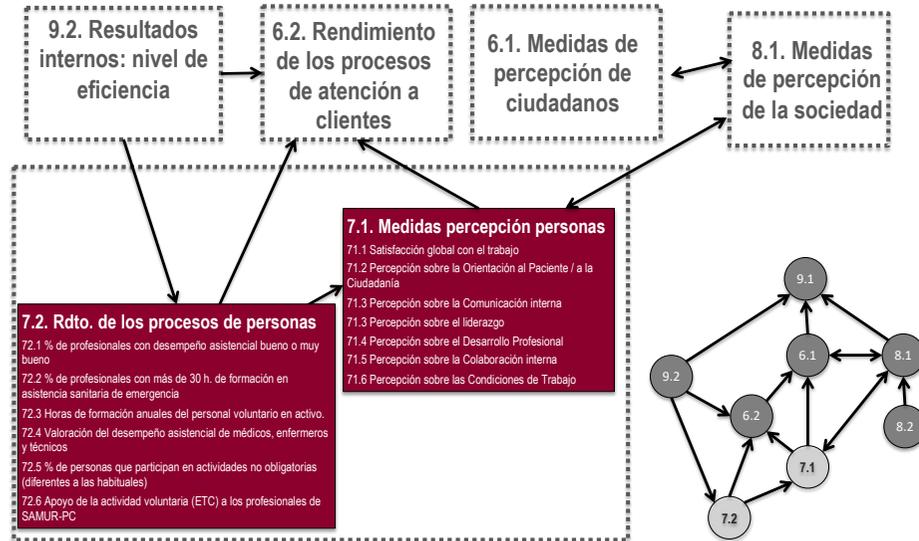
<p>62.4 Controles de calidad asistencial realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º profesional médico en las actuaciones frente a pacientes graves (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>89,9</td> <td>95,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97,9</td> <td>95,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98,3</td> <td>95,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98,6</td> <td>95,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>95,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	89,9	95,0	2020	97,9	95,0	2021	98,3	95,0	2022	98,6	95,0	2023	0,0	95,0	<p>62.5 Alumnos cursos de "Primer Respondiente" (Programa de formación a la ciudadanía)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>6.503,0</td> <td>8.000</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1.814,0</td> <td>8.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>695,0</td> <td>8.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>5.307,0</td> <td>8.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>8.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	6.503,0	8.000	2020	1.814,0	8.000	2021	695,0	8.000	2022	5.307,0	8.000	2023	0,0	8.000	<p>62.6 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Felicitaciones</th> <th>Reclamaciones</th> <th>Sugerencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>120</td> <td>13</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>86</td> <td>13</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>154</td> <td>9</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>235</td> <td>16</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Felicitaciones	Reclamaciones	Sugerencias	2019	120	13	7	2020	86	13	5	2021	154	9	4	2022	235	16	5
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																								
2019	89,9	95,0																																																								
2020	97,9	95,0																																																								
2021	98,3	95,0																																																								
2022	98,6	95,0																																																								
2023	0,0	95,0																																																								
Año	Resultado	Objetivo																																																								
2019	6.503,0	8.000																																																								
2020	1.814,0	8.000																																																								
2021	695,0	8.000																																																								
2022	5.307,0	8.000																																																								
2023	0,0	8.000																																																								
Año	Felicitaciones	Reclamaciones	Sugerencias																																																							
2019	120	13	7																																																							
2020	86	13	5																																																							
2021	154	9	4																																																							
2022	235	16	5																																																							
<p>Indicador clave incluido en la CS, que muestra el esfuerzo de la organización de supervisión en las atenciones graves, emulando el modelo de atención en hospitales.</p>	<p>En los años 2020 y 2021 se restringieron las actividades presenciales con motivo de la pandemia. SAMUR-PC no hace promoción de los cursos, sino que se actúa de forma reactiva ante peticiones de diferentes colectivos (ejército, bomberos,...). Una vez hecha la formación de estos colectivos, no es viable tener un objetivo tan ambicioso y se modificará en la próxima revisión de la carta de servicios.</p>	<p>En el año 2021 y 2022 se ha incrementado el número de felicitaciones porque si el paciente lo señala en la encuesta, se le redirige al formulario de sugerencias y reclamaciones del Ayto. de Madrid para que lo detalle. Este procedimiento también se sigue para sugerencias y reclamaciones, si bien éstas se mantienen estables.</p>																																																								
<p>62.7 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en plazo (<= 30 d.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>81,5</td> <td>60,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80,0</td> <td>60,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97,5</td> <td>60,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>90,6</td> <td>60,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>60,0</td> <td>60,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	81,5	60,0	2020	80,0	60,0	2021	97,5	60,0	2022	90,6	60,0	2023	60,0	60,0	<p>62.8 Tiempo medio gestión de llamada (seg.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (seg.)</th> <th>Objetivo (seg.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>87,0</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>89,0</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95,0</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>93,0</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>75,0</td> <td>75,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (seg.)	Objetivo (seg.)	2019	87,0	75,0	2020	89,0	75,0	2021	95,0	75,0	2022	93,0	75,0	2023	75,0	75,0	<p>62.9 Alumnado (externos a SAMUR-PC) formado en materia de emergencias sanitarias y psicológicas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>2.631</td> <td>1.118</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1.118</td> <td>1.118</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2.264</td> <td>1.118</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.894</td> <td>1.118</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1.118</td> <td>1.118</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	2.631	1.118	2020	1.118	1.118	2021	2.264	1.118	2022	1.894	1.118	2023	1.118	1.118		
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																								
2019	81,5	60,0																																																								
2020	80,0	60,0																																																								
2021	97,5	60,0																																																								
2022	90,6	60,0																																																								
2023	60,0	60,0																																																								
Año	Resultado (seg.)	Objetivo (seg.)																																																								
2019	87,0	75,0																																																								
2020	89,0	75,0																																																								
2021	95,0	75,0																																																								
2022	93,0	75,0																																																								
2023	75,0	75,0																																																								
Año	Resultado	Objetivo																																																								
2019	2.631	1.118																																																								
2020	1.118	1.118																																																								
2021	2.264	1.118																																																								
2022	1.894	1.118																																																								
2023	1.118	1.118																																																								
<p>Este es un indicador de la CS, estándar para todos los servicios del Ayto. En este tiempo se incluye también la tramitación por parte de la Dirección General (órgano responsable de dar respuesta al usuario) y, dada la celeridad en la tramitación de SAMUR-PC se consigue superar el objetivo con mucho margen.</p>	<p>El tiempo de gestión de la llamada es superior al objetivo, pero no consideramos que sea un valor negativo ya que SAMUR-PC conscientemente ha cambiado su estrategia en la selección de los recursos, priorizando la cercanía y cualificación del recurso disponible. Este trámite puede suponer retener el aviso a costa del tiempo de llamada, pero recuperar ese tiempo en el tiempo global de respuesta y aportar, además, el mejor recurso disponible. Estamos en proceso de valorar la idoneidad del objetivo.</p>	<p>Todos los grados y pregrados no podían suspender sus programas universitarias. A pesar de estar en periodo de pandemia a este tipo de alumnado se les dio formación con los debidos requisitos de vacunación y distanciamiento social, complementada con la formación online. A pesar de todo, lo que no se pudo hacer en 2020 se completó en 2021 y se procuró no suspender ningún programa. Salvo en 2020, se cumple sobradamente el objetivo.</p>																																																								



Criterio 7:
Resultados en las
personas

Criterion 7. Results in people

Introduction



In annex 3.1 the updated data on the composition of the staff and its evolution in the last years are collected.

The results in people matter that are described below can be consulted in the operational management board of the service, in the Service Card, in the applications for control of their different responsible (SIRRH, SAP, etc). as well as in the results of the annual surveys of satisfaction of people

Scope and relevance: As explained in the introduction of criterion 3, SAMUR-PC designs indicators both to value the training and involvement of its workers, employees and volunteers, as well as to value their activity (evaluation of performance and absenteeism)

Integrity of the results: The operational management board and the applications indicated guarantee the integrity of the data obtained. In the case of training, the applications of CIFSE also collect relevant data for the Service. The survey of satisfaction of people collects a relevant percentage of responses with respect to the template.

Objectives: The Departments of Training, Quality of care and Investigation and Volunteers of Civil Protection supervise the objectives to be fulfilled in terms of training and evaluation of performance. The General Directorate controls through the HR Section the results in terms of absenteeism and absence, whose measurement presents concrete characteristics in the Service.

Segmentation of results: The segmentation of the results is carried out according to the needs of the service, in such a way that the applications used allow, in most cases, the segmentation up to practically the individual level of the data. Each responsible selects the level of segmentation that is precise for the development of their work.

Comparisons: As has been indicated in the rest of the criteria, it is not possible to carry out quantitative comparisons with respect to the main indicators of the Service given that the percentage of measurement in the sector is very low and in addition there is no unit of criteria with respect to it. Uniquely through CIFSE it is possible to carry out this type of measurements with respect to the training of the emergency bodies.

Cause and effect relationships: The indicators of this criterion are directly related to those established in the facilitating agents of Criterion 3, as can be seen in the "Key Results Relationships Table" (Annex 5.4).

7.1. Mediciones de percepción

<table border="1"> <caption>71.1 Satisfacción global con el trabajo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>6,9</td> <td>5,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>7,6</td> <td>5,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,1</td> <td>5,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>6,8</td> <td>5,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2019	6,9	5,0	2020	7,6	5,0	2021	7,1	5,0	2022	6,8	5,0	<table border="1"> <caption>71.2 Percepción sobre la Orientación al Paciente / a la Ciudadanía</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>74,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>69,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70,5%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2020	74,0%	50%	2021	69,3%	50%	2022	70,5%	50%	<table border="1"> <caption>71.3 Percepción sobre el liderazgo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>50,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>50,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>43,0%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2020	50,0%	50%	2021	50,0%	50%	2022	43,0%	50%
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2019	6,9	5,0																																							
2020	7,6	5,0																																							
2021	7,1	5,0																																							
2022	6,8	5,0																																							
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2020	74,0%	50%																																							
2021	69,3%	50%																																							
2022	70,5%	50%																																							
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2020	50,0%	50%																																							
2021	50,0%	50%																																							
2022	43,0%	50%																																							
<p>La encuesta de clima laboral se envió a 907 personas y contestaron 350, siendo el 38,47% de respuestas completas (el año anterior fue de un 36,48%). En 2020 todo el mundo nos aplaudía..., en 2022 vemos las carencias de nuestro sistema sanitario, el reconocimiento cesa y aparece el desgaste profesional.</p>	<p>En 2020 cambiamos la encuesta de clima (manteniendo alguno de los ítems como la satisfacción global). Las personas de SAMUR-PC son muy conscientes de la orientación al paciente / a la ciudadanía.</p>	<p>En 2022 no hemos superado el límite inferior. En esta encuesta se valoran aspectos como la transmisión de información desde el líder al equipo y comportamientos que puedan considerarse como referentes, por lo que consideramos necesario profundizar en un modelo claro de liderazgo donde no haya confusión entre el rol jerárquico y el rol funcional (autoritas vs. potestas).</p>																																							
<table border="1"> <caption>71.4 Percepción sobre el Desarrollo Profesional</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>42,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>37,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>30,0%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2020	42,0%	50%	2021	37,3%	50%	2022	30,0%	50%	<table border="1"> <caption>71.5 Percepción sobre la Colaboración interna</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>73,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>67,0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>75,0%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2020	73,3%	50%	2021	67,0%	50%	2022	75,0%	50%	<table border="1"> <caption>71.6 Percepción sobre las Condiciones de Trabajo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Límite inferior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>67,7%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>61,3%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>59,0%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Límite inferior	2020	67,7%	50%	2021	61,3%	50%	2022	59,0%	50%			
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2020	42,0%	50%																																							
2021	37,3%	50%																																							
2022	30,0%	50%																																							
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2020	73,3%	50%																																							
2021	67,0%	50%																																							
2022	75,0%	50%																																							
Año	Resultado	Límite inferior																																							
2020	67,7%	50%																																							
2021	61,3%	50%																																							
2022	59,0%	50%																																							
<p>SAMUR-PC invierte mucho en el desarrollo de sus profesionales (formación, investigación,...), que es homogénea para toda la plantilla. No obstante, los profesionales penalizan el hecho de que no está formalizada la carrera profesional de los sanitarios de emergencias, lo que supone una merma en la retribución con respecto a los mismos categorías profesionales que desempeñan su labor en otras entidades.</p>	<p>El diseño de trabajo de emergencias es de trabajo en equipo por lo que prima la colaboración para la resolución de las incidencias y retos con el objetivo común y superior ("compromiso con la vida").</p>	<p>La percepción general de las condiciones de trabajo en SAMUR-PC está mediatizada por la percepción general de profesionales que trabajan en el sector sanitario (cansancio, desgaste profesional,...).</p>																																							

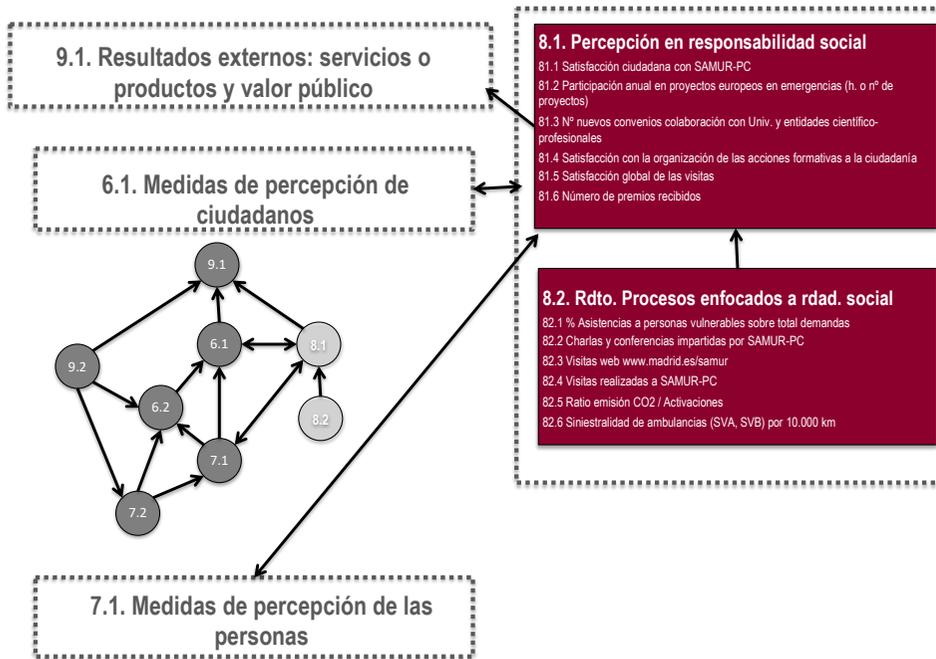
7.2. Mediciones de rendimiento

<p>72.1 Porcentaje de profesionales que tienen un desempeño asistencial bueno o muy bueno</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>91,0%</td> <td>80,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>80,9%</td> <td>80,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95,7%</td> <td>80,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96,8%</td> <td>80,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>80,0%</td> <td>80,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	91,0%	80,0%	2020	80,9%	80,0%	2021	95,7%	80,0%	2022	96,8%	80,0%	2023	80,0%	80,0%	<p>72.2 Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 h. de formación en asistencia sanitaria de emergencia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>99,7%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97,8%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99,5%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99,2%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99,2%</td> <td>90,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	99,7%	90,0%	2020	97,8%	90,0%	2021	99,5%	90,0%	2022	99,2%	90,0%	2023	99,2%	90,0%	<p>72.3 Horas de formación anuales del personal voluntario en activo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (horas)</th> <th>Objetivo (horas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>31,4</td> <td>40,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>30,2</td> <td>40,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>39,4</td> <td>40,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>41,2</td> <td>40,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>20,0</td> <td>40,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (horas)	Objetivo (horas)	2019	31,4	40,0	2020	30,2	40,0	2021	39,4	40,0	2022	41,2	40,0	2023	20,0	40,0
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2019	91,0%	80,0%																																																						
2020	80,9%	80,0%																																																						
2021	95,7%	80,0%																																																						
2022	96,8%	80,0%																																																						
2023	80,0%	80,0%																																																						
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2019	99,7%	90,0%																																																						
2020	97,8%	90,0%																																																						
2021	99,5%	90,0%																																																						
2022	99,2%	90,0%																																																						
2023	99,2%	90,0%																																																						
Año	Resultado (horas)	Objetivo (horas)																																																						
2019	31,4	40,0																																																						
2020	30,2	40,0																																																						
2021	39,4	40,0																																																						
2022	41,2	40,0																																																						
2023	20,0	40,0																																																						
<p>Este indicador se relaciona con el 72.4. Aquí reflejamos el compromiso adquirido en la CS que asume que, al menos el 80% de los profesionales tenga un desempeño asistencial bueno o muy bueno. Este porcentaje se cumple en todos los casos y, en los últimos años, alcanza valores por encima del 95%.</p>	<p>Mostramos el % de plantilla que recibe más de 30h de formación en asistencia sanitaria de emergencia no descontándose los periodos de baja. SAMUR-PC trata de garantizar que su plantilla esté inscrita en el registro de profesionales del transporte sanitario de la CAM, que exige 90h acreditadas en 3 años (a médicos y enfermeras). No existe una especialidad reconocida en emergencias sanitarias, pero SAMUR-PC se asegura la especialización de sus sanitarios a través de esta formación.</p>	<p>En este indicador se muestra el esfuerzo de la actividad de formación que realiza la organización con sus voluntarios que se ha incrementado en los últimos años alcanzándose, en el último año, las 40h/anuales de promedio..</p>																																																						
<p>72.4 Valoración del desempeño asistencial de médicos, enfermeros y técnicos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Médicos</th> <th>Enfermeros</th> <th>Técnicos</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>77,9</td> <td>79,8</td> <td>77,8</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>77,5</td> <td>79,4</td> <td>77,8</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>78,0</td> <td>80,9</td> <td>79,6</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>78,5</td> <td>81,3</td> <td>76,9</td> <td>75,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>75,0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>75,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Médicos	Enfermeros	Técnicos	Objetivo	2019	77,9	79,8	77,8	75,0	2020	77,5	79,4	77,8	75,0	2021	78,0	80,9	79,6	75,0	2022	78,5	81,3	76,9	75,0	2023	75,0	-	-	75,0	<p>72.5 Porcentaje de personas de la organización que participan en actividades no obligatorias (diferentes a las habituales)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>46,3%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>55,4%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>52,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	2020	46,3%	2021	55,4%	2022	52,6%	<p>72.6 Apoyo de la actividad voluntaria (ETC) a los profesionales de SAMUR-PC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>135,2</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>125,7</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>120,8</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>136,9</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	2019	135,2	2020	125,7	2021	120,8	2022	136,9						
Año	Médicos	Enfermeros	Técnicos	Objetivo																																																				
2019	77,9	79,8	77,8	75,0																																																				
2020	77,5	79,4	77,8	75,0																																																				
2021	78,0	80,9	79,6	75,0																																																				
2022	78,5	81,3	76,9	75,0																																																				
2023	75,0	-	-	75,0																																																				
Año	Resultado (%)																																																							
2020	46,3%																																																							
2021	55,4%																																																							
2022	52,6%																																																							
Año	Resultado																																																							
2019	135,2																																																							
2020	125,7																																																							
2021	120,8																																																							
2022	136,9																																																							
<p>La valoración del desempeño del personal asistencial es un factor crítico de éxito para SAMUR y clave para garantizar la calidad asistencial a través de la medición del rendimiento profesional en la escena. En este indicador fijamos como objetivo que la mediana de la evaluación del desempeño de los profesionales esté por encima de los 75 puntos (sobre 100), superándose por todos los colectivos asistenciales.</p>	<p>Este indicador mide la implicación del personal de SAMUR-PC en actividades no exigibles en sus funciones esenciales asistenciales. En torno al 50% de la plantilla realiza este tipo de actividades (comunicaciones a congresos, participación en simulacros, publicaciones, grupos de trabajo, voluntariado, etc.). Es un indicador del grado de implicación de las personas con su trabajo y con la organización.</p>	<p>Medimos el número de horas empleadas por los voluntarios entre el horario laboral del personal de SAMUR para obtener el ratio ETC = Empleo a Tiempo Completo. De esta manera podemos estimar las jornadas equivalentes de personal voluntario que presta servicio en SAMUR-PC. Se observa que se mantiene estable, en torno a las 135 voluntarios/as que realizan su actividad como si de funcionarios se trataran.</p>																																																						



Criterio 8: Resultados
en responsabilidad
social

Criterion 8. Results in social responsibility Introduction



SAMUR-Protección Civil es una organización con una importante presencia e influencia en la comunidad que la rodea, y asume como propios los valores de la misma, promocionándolos y divulgándolos en la medida de sus posibilidades. Uno de los lemas del servicio es “Compromiso con Madrid”, máxima que se intenta aplicar en todas y cada una de las iniciativas que se desarrollan las que, por su propia índole y objetivos, responden de distintas formas a las necesidades y expectativas de la sociedad.

Los resultados en materia de sociedad que se describen dependen en su mayoría del Departamento de Normativas de Calidad, siendo algunos de fuentes ajenas como en el caso de la encuesta sobre calidad de los servicios, que es realizada por otra unidad del Ayuntamiento, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, o los relativos a las páginas Web

consultadas (aplicación webtrends corporativa) o de imagen pública, extraída del informe que en tal sentido realiza la unidad Emergencias Madrid.

Ámbito y relevancia: SAMUR PC esta certificada en ISO 14001 y registro EMAS, lo que garantiza la relevancia de los datos medioambientales del servicio. Por otro lado, recoge y valora en sus distintos informes toda la información del entorno que pueda ser relevante cara a la imagen, prestigio y valoración de su Servicio.

Integridad de los resultados: Las aplicaciones y registros usados por el Departamento de Normativas de Calidad garantizan la integridad de los datos obtenidos. Por su parte, las encuesta realizada se haya validada estadísticamente y su metodología puede consultarse en la propia Web del Ayuntamiento.

Objetivos: Salvo en el caso de los indicadores ambientales, la definición del objetivos en este tipo de indicadores no se ha juzgado prioritario por el Servicio.

Segmentación de resultados: La segmentación de los resultados se realiza de acuerdo con las necesidades del servicio. Cada responsable selecciona el nivel de segmentación que precisa para el desarrollo de su labor.

Comparaciones: Tal como se ha señalado en los puntos anteriores, no es posible realizar comparaciones cuantitativas respecto de los indicadores principales del Servicio dado que el porcentaje de medida en el sector es muy bajo y además no existe unidad de criterios al respecto.

Relaciones causa efecto: Los indicadores de este criterio están directamente relacionados con los establecidos en los agentes facilitadores, tan como se ve en la siguiente tabla o en el esquema de factores críticos de éxito del servicio.

8.1. Mediciones de percepción

<table border="1"> <caption>81.1 Satisfacción ciudadana con SAMUR-PC</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>8,2</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,5</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,3</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	8,2	-	2020	-	-	2021	8,5	-	2022	8,3	-	2023	-	-	<table border="1"> <caption>81.2 Participación anual en proyectos europeos en materia de emergencias</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>N° Horas</th> <th>N° Proyectos</th> <th>Objetivo N° Proy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>399</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>448</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>361</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>544</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>-</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	N° Horas	N° Proyectos	Objetivo N° Proy	2019	399	3	3	2020	448	3	3	2021	361	3	3	2022	544	3	3	2023	-	3	0	<table border="1"> <caption>81.3 N° de nuevos convenios de colaboración con Universidades y entidades científico-profesionales</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	2019	0	2020	1	2021	4	2022	1	2023	0
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	8,2	-																																																						
2020	-	-																																																						
2021	8,5	-																																																						
2022	8,3	-																																																						
2023	-	-																																																						
Año	N° Horas	N° Proyectos	Objetivo N° Proy																																																					
2019	399	3	3																																																					
2020	448	3	3																																																					
2021	361	3	3																																																					
2022	544	3	3																																																					
2023	-	3	0																																																					
Año	Resultado																																																							
2019	0																																																							
2020	1																																																							
2021	4																																																							
2022	1																																																							
2023	0																																																							
<p>Este indicador es muy relevante porque proviene de la encuesta de calidad de vida del Ayuntamiento de Madrid. Nos sitúa como el primer o segundo servicio (alternando, según el año, con el cuerpo de bomberos) mejor valorado por la ciudadanía de Madrid en la prestación de servicios. Esta encuesta no se pasó en el 2020 por falta de presupuesto.</p>	<p>El número de proyectos europeos en activo es continuo (3), aunque se mantienen en cartera otros 2 para mantener siempre el número máximo de proyectos que se pueden gestionar. A medida que los proyectos van madurando van demandando mayor número de horas de implicación, lo que se refleja en el último registro.</p>	<p>No tenemos objetivo para este indicador, si bien es importante controlar y hacer seguimiento de los convenios que se firman con otras instituciones (aquí recogemos los firmados con instituciones docentes y científico-profesionales). Por ello, SAMUR-PC cuenta con un perfil transversal de apoyo de la Subd. de Planificación que articula las cláusulas que se incluyen en los convenios.</p>																																																						
<table border="1"> <caption>81.4 Satisfacción con la organización de las acciones formativas a la ciudadanía en virtud de Convenios</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>4,7</td> <td>4,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>4,7</td> <td>4,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4,8</td> <td>4,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>4,9</td> <td>4,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>4,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	4,7	4,0	2020	4,7	4,0	2021	4,8	4,0	2022	4,9	4,0	2023	0,0	4,0	<table border="1"> <caption>81.5 Satisfacción global de las visitas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>9,6</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>10,0</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>10,0</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,8</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>9,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	9,6	9,0	2020	10,0	9,0	2021	10,0	9,0	2022	9,8	9,0	2023	0,0	9,0	<table border="1"> <caption>81.6 Número de premios recibidos</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	2019	5	2020	7	2021	3	2022	7								
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	4,7	4,0																																																						
2020	4,7	4,0																																																						
2021	4,8	4,0																																																						
2022	4,9	4,0																																																						
2023	0,0	4,0																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	9,6	9,0																																																						
2020	10,0	9,0																																																						
2021	10,0	9,0																																																						
2022	9,8	9,0																																																						
2023	0,0	9,0																																																						
Año	Resultado																																																							
2019	5																																																							
2020	7																																																							
2021	3																																																							
2022	7																																																							
<p>Este indicador mide la satisfacción de los alumnos (profesionales sanitarios que nos visitan en virtud de Convenios) con la organización de las formaciones especializadas sobre procedimientos de emergencias y con la rotación en nuestras ambulancias (formación práctica).</p>	<p>El proceso de realización de visitas está muy rodado y se ofrecen contenidos de utilidad y sorprendentes a los que se añade siempre algo de formación de soporte vital. Esto gusta a los visitantes, que no se lo esperan y salen con la sensación de haber aprendido (además de conocido) algo útil para su vida diaria.</p>	<p>Sobre este indicador no tenemos, obviamente, objetivos definidos, si bien llama la atención el número de reconocimientos recibidos fuera del perímetro de Madrid por la prestación de servicios de Protección Civil (colaboración en vacunación de COVID, difusión del soporte vital a la población sobre maniobras de reanimación cardiopulmonar (CERCP) - formación a la población).</p>																																																						

8.2. Mediciones de rendimiento

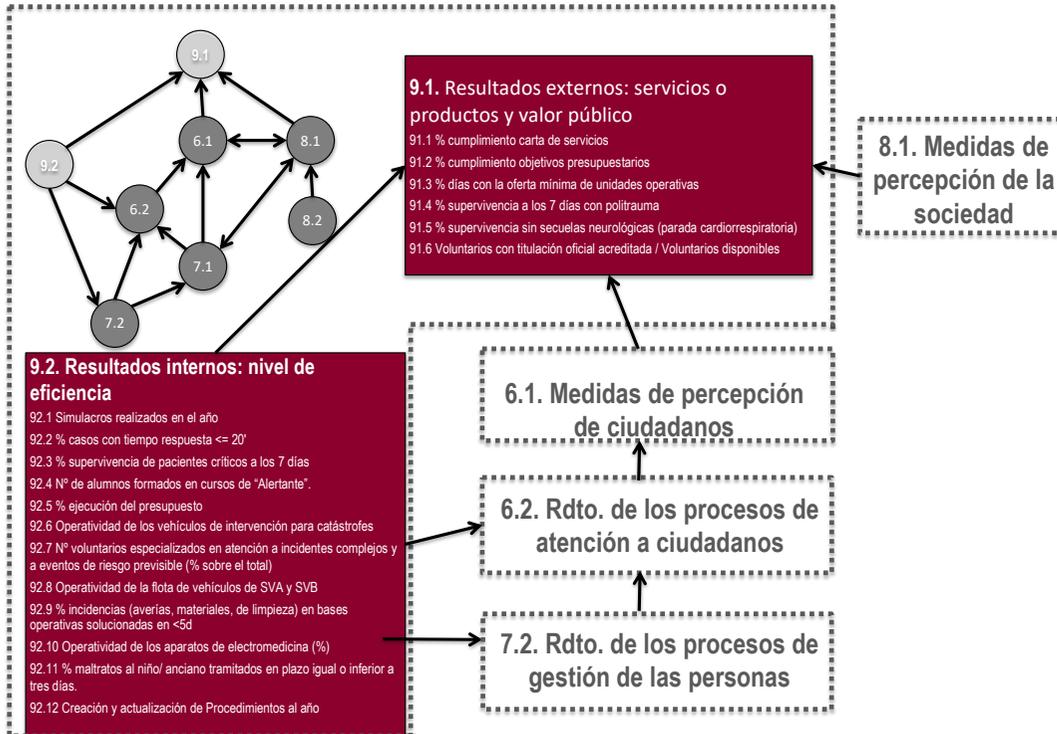
<p>82.1 % Asistencias a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demandas y disponibilidad de la U. de Intervención Psicológica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% Asistencias</th> <th>% Disponibilidad</th> <th>Obj. Asistencias</th> <th>Obj. Disponibilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>100%</td> <td>99,39%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> <td>96,00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> <td>83,01%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> <td>100,00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> <td>100,00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% Asistencias	% Disponibilidad	Obj. Asistencias	Obj. Disponibilidad	2019	100%	99,39%	100%	100%	2020	100%	96,00%	100%	100%	2021	100%	83,01%	100%	100%	2022	100%	100,00%	100%	100%	2023	100%	100,00%	100%	100%	<p>82.2 Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-Protección Civil</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>149,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>137,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>200,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>166,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	149,0	100,0	2020	137,0	100,0	2021	200,0	100,0	2022	166,0	100,0	2023	0,0	100,0	<p>82.3 Nº de visitas a la página web y seguidores en Twitter de SAMUR-PC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº Visitas web</th> <th>Nº Seguidores Twitter</th> <th>Obj. web</th> <th>Obj. Twitter</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>213.585</td> <td>126.002</td> <td>196.563</td> <td>100.000</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>294.805</td> <td>147.100</td> <td>196.563</td> <td>100.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>196.563</td> <td>155.868</td> <td>196.563</td> <td>100.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>202.786</td> <td>169.540</td> <td>196.563</td> <td>100.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>196.563</td> <td>100.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº Visitas web	Nº Seguidores Twitter	Obj. web	Obj. Twitter	2019	213.585	126.002	196.563	100.000	2020	294.805	147.100	196.563	100.000	2021	196.563	155.868	196.563	100.000	2022	202.786	169.540	196.563	100.000	2023	0	0	196.563	100.000
Año	% Asistencias	% Disponibilidad	Obj. Asistencias	Obj. Disponibilidad																																																																												
2019	100%	99,39%	100%	100%																																																																												
2020	100%	96,00%	100%	100%																																																																												
2021	100%	83,01%	100%	100%																																																																												
2022	100%	100,00%	100%	100%																																																																												
2023	100%	100,00%	100%	100%																																																																												
Año	Resultado	Objetivo																																																																														
2019	149,0	100,0																																																																														
2020	137,0	100,0																																																																														
2021	200,0	100,0																																																																														
2022	166,0	100,0																																																																														
2023	0,0	100,0																																																																														
Año	Nº Visitas web	Nº Seguidores Twitter	Obj. web	Obj. Twitter																																																																												
2019	213.585	126.002	196.563	100.000																																																																												
2020	294.805	147.100	196.563	100.000																																																																												
2021	196.563	155.868	196.563	100.000																																																																												
2022	202.786	169.540	196.563	100.000																																																																												
2023	0	0	196.563	100.000																																																																												
<p>A pesar de la disminución en la disponibilidad de la Unidad de Intervención Psicológica (Romeo), se ha conseguido mantener en el 100% la asistencia a personas vulnerables. Esto se ha conseguido mediante la formación específica sobre la atención de los equipos en situaciones psicosociales que pueden suplir, en muchas ocasiones, la falta de un psicólogo/a.</p>	<p>A pesar de la situación de pandemia de 2020 se consiguió mantener un número relativamente alto de charlas, conferencias, comunicaciones en congresos y proyectos europeos dado que en este indicador se incluye la actividad realizada online.</p>	<p>En 2020 hay mayor consumo de información de SAMUR-PC a través de la web dado el contexto de confinamiento. En 2021 y 2022 se recuperan valores estabilizados en torno a las 200.000 visitas anuales. El número de seguidores en Twitter sigue una tendencia continua ascendente, por ello se está valorando incrementar el objetivo en la CS.</p>																																																																														
<p>82.4 Nº de visitas realizadas a SAMUR-PC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>49</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>10</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>33</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>86</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	49	35	2020	10	35	2021	33	35	2022	86	35	2023	0	35	<p>82.5 Ratio emisión CO2 / Activaciones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>7,40</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,87</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,16</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	2020	7,40	2021	7,87	2022	7,16	<p>82.6 Siniestralidad de ambulancias (SVA, SVB) por cada 10.000 km</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>2,25</td> <td>2,25</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1,55</td> <td>2,25</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,30</td> <td>2,25</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1,15</td> <td>2,25</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,00</td> <td>2,25</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	2,25	2,25	2020	1,55	2,25	2021	1,30	2,25	2022	1,15	2,25	2023	0,00	2,25																																		
Año	Resultado	Objetivo																																																																														
2019	49	35																																																																														
2020	10	35																																																																														
2021	33	35																																																																														
2022	86	35																																																																														
2023	0	35																																																																														
Año	Resultado																																																																															
2020	7,40																																																																															
2021	7,87																																																																															
2022	7,16																																																																															
Año	Resultado	Objetivo																																																																														
2019	2,25	2,25																																																																														
2020	1,55	2,25																																																																														
2021	1,30	2,25																																																																														
2022	1,15	2,25																																																																														
2023	0,00	2,25																																																																														
<p>En 2020 no hay visitas a partir de marzo con motivo de la pandemia y también estuvieron muy restringidas en 2021. En 2022 se recupera la actividad, e incluso se incrementa notablemente con respecto a 2019 (más de un 75%). Las visitas permiten a SAMUR-PC dar a conocer su actividad, difundir conocimiento y mejorar su reputación.</p>	<p>SAMUR-PC mide su huella de carbono (alcance 1 y alcance 2) desde 2020. Aquí reflejamos el ratio de Tn de CO2 equivalente por cada 1000 activaciones, que refleja la progresiva mejora en la asignación de las unidades más cercanas, con el consiguiente ahorro en tiempo, pero también en emisiones. Es un indicador en estudio sobre el que todavía no hemos fijado un objetivo anual.</p>	<p>En SAMUR-PC se hace formación anual en conducción de emergencias y conducción eficiente. El esfuerzo continuo en la prevención de accidentes, también con los voluntarios está teniendo reflejo en la reducción de la siniestralidad.</p>																																																																														



Criterio 9:
Resultados clave
del rendimiento

Criterion 9. Key Results of Performance

Introduction



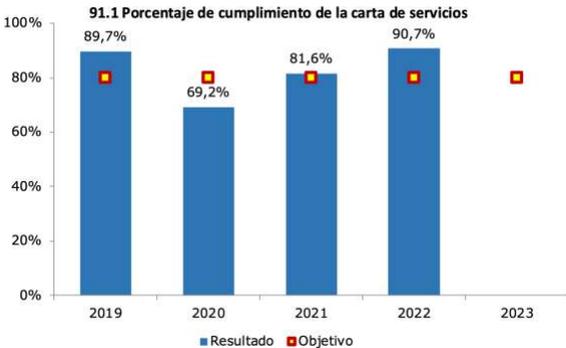
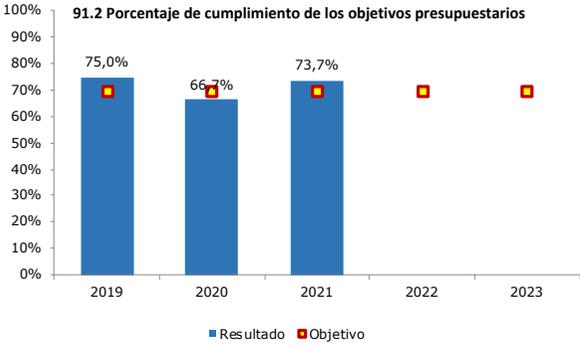
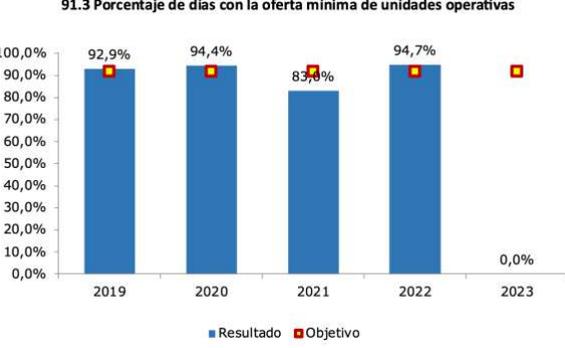
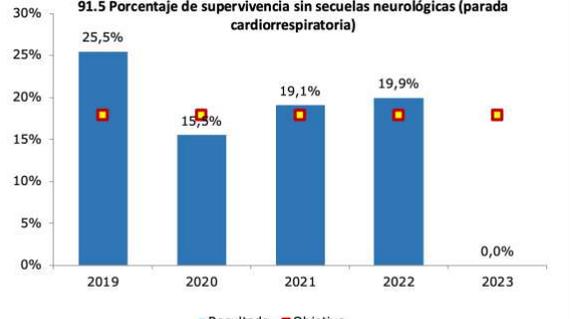
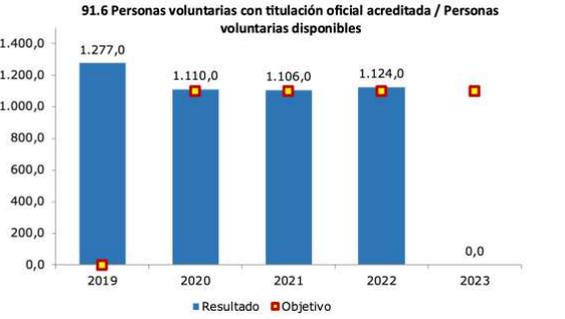
Tal como se ha señalado en la introducción del criterio 6, en este apartado, siguiendo el esquema del mapa de procesos vamos a repasar los indicadores que sirven para conocer el rendimiento obtenido por el mismo. Debemos recordar que, de las cinco funciones principales recogidas, cuatro de ellas son coadyuvantes a la primera, como se recoge gráficamente en dicho mapa, y por tanto de la eficacia de las primeras también depende el éxito en la segunda.

Los resultados clave del rendimiento se pueden dividir en:

- Resultados externos: resultados de productos y servicios, e impacto (valor público), en relación con los objetivos de la organización, vinculados con la misión y la visión (Criterio 1), la estrategia y la planificación (Criterio 2), los productos y servicios (Criterio 5), y los resultados alcanzados de cara a los grupos de interés externos.
- Resultados internos: nivel de eficiencia, vinculados con las personas (criterio 3), las alianzas y recursos (criterio 4) y los procesos (criterio 5), y los resultados alcanzados en el camino de la organización hacia la excelencia.

La concentración en este criterio de la mayor parte de los indicadores de proceso hace que por problemas de espacio debamos centrarnos en las relaciones causa-efecto, remitiéndonos en el resto de los puntos a lo señalado en el criterio 6

9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público

 <p>91.1 Porcentaje de cumplimiento de la carta de servicios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>89,7%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>69,2%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>81,6%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>90,7%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>80,0%</td> <td>90,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	89,7%	90,0%	2020	69,2%	90,0%	2021	81,6%	90,0%	2022	90,7%	90,0%	2023	80,0%	90,0%	 <p>91.2 Porcentaje de cumplimiento de los objetivos presupuestarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>75,0%</td> <td>70,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>66,7%</td> <td>70,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>73,7%</td> <td>70,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70,0%</td> <td>70,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>70,0%</td> <td>70,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	75,0%	70,0%	2020	66,7%	70,0%	2021	73,7%	70,0%	2022	70,0%	70,0%	2023	70,0%	70,0%	 <p>91.3 Porcentaje de días con la oferta mínima de unidades operativas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>92,9%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>94,4%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>83,0%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>94,7%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0%</td> <td>90,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	92,9%	90,0%	2020	94,4%	90,0%	2021	83,0%	90,0%	2022	94,7%	90,0%	2023	0,0%	90,0%
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	89,7%	90,0%																																																						
2020	69,2%	90,0%																																																						
2021	81,6%	90,0%																																																						
2022	90,7%	90,0%																																																						
2023	80,0%	90,0%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	75,0%	70,0%																																																						
2020	66,7%	70,0%																																																						
2021	73,7%	70,0%																																																						
2022	70,0%	70,0%																																																						
2023	70,0%	70,0%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	92,9%	90,0%																																																						
2020	94,4%	90,0%																																																						
2021	83,0%	90,0%																																																						
2022	94,7%	90,0%																																																						
2023	0,0%	90,0%																																																						
<p>En 2020 y 2021 muchos de los indicadores incluidos en la CS no pudieron cumplirse dadas las restricciones a la movilidad y a la realización de actividades no esenciales como la formación. Este indicador se calcula mediante un promedio del cumplimiento de los indicadores incluidos en CS, quitando los que son informativos. En 2022 se recuperan los niveles de cumplimiento cercanos al 90%.</p>	<p>Muestra el cumplimiento de actuaciones vinculadas a objetivos presupuestarios establecidos entre SAMUR-PC y el Ayto. con indicadores tanto de prestación del servicio, como de procesos internos (respuesta eficiente, fortalecimiento de la capacidad ciudadana,...). Mide el efecto del presupuesto sobre las actuaciones de SAMUR-PC. En 2019 y 2020 se incluyen indicadores sobre igualdad de género que se quitan en 2021. En el momento de cierre de la memoria, está pendiente la aprobación del dato final de 2022.</p>	<p>Este indicador recoge el % de días que está cubierto el servicio con el mínimo establecido de unidades operativas. A pesar de las bajas imprevistas, SAMUR-PC tiene capacidad de suplirlas de forma ágil para mantenerse por encima del objetivo (92%).</p>																																																						
 <p>91.4 Porcentaje de supervivencia a los 7 días con politrauma</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>89,5%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>89,7%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>89,5%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>91,1%</td> <td>90,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>88,0%</td> <td>90,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	89,5%	90,0%	2020	89,7%	90,0%	2021	89,5%	90,0%	2022	91,1%	90,0%	2023	88,0%	90,0%	 <p>91.5 Porcentaje de supervivencia sin secuelas neurológicas (parada cardiorrespiratoria)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>25,5%</td> <td>18,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>15,3%</td> <td>18,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>19,1%</td> <td>18,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>19,9%</td> <td>18,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0%</td> <td>18,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	25,5%	18,0%	2020	15,3%	18,0%	2021	19,1%	18,0%	2022	19,9%	18,0%	2023	0,0%	18,0%	 <p>91.6 Personas voluntarias con titulación oficial acreditada / Personas voluntarias disponibles</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>1.277,0</td> <td>1.100,0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1.110,0</td> <td>1.100,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1.106,0</td> <td>1.100,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.124,0</td> <td>1.100,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>1.100,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	1.277,0	1.100,0	2020	1.110,0	1.100,0	2021	1.106,0	1.100,0	2022	1.124,0	1.100,0	2023	0,0	1.100,0
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	89,5%	90,0%																																																						
2020	89,7%	90,0%																																																						
2021	89,5%	90,0%																																																						
2022	91,1%	90,0%																																																						
2023	88,0%	90,0%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	25,5%	18,0%																																																						
2020	15,3%	18,0%																																																						
2021	19,1%	18,0%																																																						
2022	19,9%	18,0%																																																						
2023	0,0%	18,0%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	1.277,0	1.100,0																																																						
2020	1.110,0	1.100,0																																																						
2021	1.106,0	1.100,0																																																						
2022	1.124,0	1.100,0																																																						
2023	0,0	1.100,0																																																						
<p>Indicador incluido en la CS. Hemos mejorado a la hora de tipificar los casos que se incluyen a partir de la consideración de la escala de gravedad de las lesiones (según ISS).</p>	<p>Permite evaluar el comportamiento del servicio desde el punto de vista del proceso asistencial (es patología tiempo dependiente). Se valora cómo ha actuado la central, la búsqueda del recurso disponible más próximo (ambulancia), la rapidez en llegar y la calidad de la prestación de la asistencia (competencia). Se mide el estado del paciente al cabo de 7 días. Es indicador muy relevante incluido en la CS. El objetivo no se cumple en el 2020 porque se atendía a personas con COVID.</p>	<p>Hay una estabilización del número de voluntarios, a pesar de la pandemia, del entorno a 1100 personas. La política de SAMUR es la del mantenimiento de esta cifra para asegurar un colectivo bien formado y disponible (no se trata de cuantos más mejor).</p>																																																						

9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia

<p>92.1 Simulacros realizados en el año</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>17</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>18</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>34</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	30	30	2020	17	30	2021	18	30	2022	34	30	2023	30	30	<p>92.2 Porcentaje de casos con tiempo respuesta <= 20'</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>99,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99,1%</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99,2%</td> <td>100,0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	99,0%	100,0%	2020	100,0%	100,0%	2021	99,1%	100,0%	2022	99,2%	100,0%	2023	99,0%	100,0%	<p>92.3 Porcentaje de supervivencia de pacientes críticos a los 7 días</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>83,9%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>83,5%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>86,5%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>84,4%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	83,9%	80%	2020	83,5%	80%	2021	86,5%	80%	2022	84,4%	80%	2023	0,0%	80%
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	30	30																																																						
2020	17	30																																																						
2021	18	30																																																						
2022	34	30																																																						
2023	30	30																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	99,0%	100,0%																																																						
2020	100,0%	100,0%																																																						
2021	99,1%	100,0%																																																						
2022	99,2%	100,0%																																																						
2023	99,0%	100,0%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	83,9%	80%																																																						
2020	83,5%	80%																																																						
2021	86,5%	80%																																																						
2022	84,4%	80%																																																						
2023	0,0%	80%																																																						
<p>Durante los ejercicios 2020 y 2021 se restringieron las actividades no esenciales, incluidos los simulacros. En 2022, la organización vuelve a retomar la actividad, recuperando cifras por encima del objetivo.</p>	<p>Se consigue el objetivo, muy exigente, de llegar al lugar del incidente en menos de 20'. En 2020, dadas las restricciones al tráfico, se consiguió en el 100%. Es un indicador relevante sobre la eficacia del servicio incluido en la CS.</p>	<p>Es un indicador muy relevante para SAMUR-PC porque el impacto de la actuación (estabilización y minimización de secuelas) se muestra en la supervivencia del paciente a los 7d. Es un indicador que se incluye en la CS y en los indicadores del mapa estratégico de la ciudad.</p>																																																						
<p>92.4 Nº de alumnos formados en cursos de "Alertante".</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>22.900</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>3.943</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2.961</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>27.429</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0</td> <td>20.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	22.900	20.000	2020	3.943	20.000	2021	2.961	20.000	2022	27.429	20.000	2023	0	20.000	<p>92.5 Porcentaje de ejecución del presupuesto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95,70%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93,40%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96,04%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>77,89% (hasta noviembre)</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>93,40%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	95,70%	95%	2020	93,40%	95%	2021	96,04%	95%	2022	77,89% (hasta noviembre)	95%	2023	93,40%	95%	<p>92.6 Operatividad de los vehículos de intervención para catástrofes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>97,8%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96,3%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96,7%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96,9%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>94,0%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	97,8%	94%	2020	96,3%	94%	2021	96,7%	94%	2022	96,9%	94%	2023	94,0%	94%
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	22.900	20.000																																																						
2020	3.943	20.000																																																						
2021	2.961	20.000																																																						
2022	27.429	20.000																																																						
2023	0	20.000																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	95,70%	95%																																																						
2020	93,40%	95%																																																						
2021	96,04%	95%																																																						
2022	77,89% (hasta noviembre)	95%																																																						
2023	93,40%	95%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	97,8%	94%																																																						
2020	96,3%	94%																																																						
2021	96,7%	94%																																																						
2022	96,9%	94%																																																						
2023	94,0%	94%																																																						
<p>Durante la pandemia se restringieron las actividades sociales y, entre ellas, la formación a la comunidad. En el 2022 se retoma la actividad con una tendencia en ascenso con respecto a 2019 según la demanda de diferentes entidades sociales.</p>	<p>El cumplimiento del presupuesto está en torno al 95%. Este valor supone que se ajusta bien de manera que las necesidades son cubiertas con una buena previsión del gasto.</p>	<p>Se mantiene un número de vehículos preparados para ser movilizados ante incidentes complejos. Cumplimos el objetivo de forma estable y sostenida.</p>																																																						

<p>92.7 Número de voluntarios especializados en atención a incidentes complejos y a eventos de riesgo previsible (% sobre el total)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>33,0%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>33,6%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>26,6%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>34,9%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	33,0%	25%	2020	33,6%	25%	2021	26,6%	25%	2022	34,9%	25%	2023	0,0%	25%	<p>92.8 Operatividad de la flota de vehículos de SVA y SVB</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>94,15%</td> <td>95,29%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96,12%</td> <td>95,29%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>91,24%</td> <td>95,29%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>89,36%</td> <td>95,29%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>90,95%</td> <td>95,29%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	94,15%	95,29%	2020	96,12%	95,29%	2021	91,24%	95,29%	2022	89,36%	95,29%	2023	90,95%	95,29%	<p>92.9 Porcentaje de incidencias (averías, materiales, de limpieza) en bases operativas solucionadas en <5d</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>97,5%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>73,4%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96,8%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70,0%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95,0%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2019	97,5%	95%	2020	73,4%	95%	2021	96,8%	95%	2022	70,0%	95%	2023	95,0%	95%
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2019	33,0%	25%																																																						
2020	33,6%	25%																																																						
2021	26,6%	25%																																																						
2022	34,9%	25%																																																						
2023	0,0%	25%																																																						
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2019	94,15%	95,29%																																																						
2020	96,12%	95,29%																																																						
2021	91,24%	95,29%																																																						
2022	89,36%	95,29%																																																						
2023	90,95%	95,29%																																																						
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2019	97,5%	95%																																																						
2020	73,4%	95%																																																						
2021	96,8%	95%																																																						
2022	70,0%	95%																																																						
2023	95,0%	95%																																																						
<p>Los voluntarios tienen equipos especializados que, en determinadas casuísticas, pueden ayudar en incidentes complejos. Hay formación y especialización y se consigue cumplir el objetivo.</p>	<p>La inoperatividad alta en 2021 y, sobre todo, 2022 se explica por la falta de piezas para el mantenimiento de los vehículos (sobre todo, de la marca Volkswagen). Por otra parte, la gráfica incluye la operatividad total (chapa y mecánica), siendo la operatividad sin chapa de SVA del 95,29% y la operatividad sin chapa de SVB del 90,95%.</p>	<p>En el año 2020 tenemos dificultades con los proveedores debido a la pandemia y las bajas laborales. En el año 2022 sufrimos la dificultad en la provisión de suministros, la huelga de transporte, la subida de precios constantes que frenan el suministro y el cambio en la empresa de servicio de mantenimiento.</p>																																																						
<p>92.10 Operatividad de los aparatos de electromedicina (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>94,00%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98,30%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97,05%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>94,00%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2020	94,00%	94%	2021	98,30%	94%	2022	97,05%	94%	2023	94,00%	94%	<p>92.11 Porcentaje de maltratos al niño/ anciano tramitados en un plazo igual o inferior a tres días.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>54,2%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>69,5%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>91,3%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>95,0%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado (%)	Objetivo (%)	2020	54,2%	95%	2021	69,5%	95%	2022	91,3%	95%	2023	95,0%	95%	<p>92.12 Creación y actualización de Procedimientos al año</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Resultado</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>43,0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>18,0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>33,0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>50,0</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,0</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Resultado	Objetivo	2019	43,0	10	2020	18,0	10	2021	33,0	10	2022	50,0	10	2023	0,0	10						
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2020	94,00%	94%																																																						
2021	98,30%	94%																																																						
2022	97,05%	94%																																																						
2023	94,00%	94%																																																						
Año	Resultado (%)	Objetivo (%)																																																						
2020	54,2%	95%																																																						
2021	69,5%	95%																																																						
2022	91,3%	95%																																																						
2023	95,0%	95%																																																						
Año	Resultado	Objetivo																																																						
2019	43,0	10																																																						
2020	18,0	10																																																						
2021	33,0	10																																																						
2022	50,0	10																																																						
2023	0,0	10																																																						
<p>Cumplimos objetivos. Es un indicador relevante porque muestra el proceso de mantenimiento de los equipamientos necesarios para la práctica asistencial. También nos permite valorar la actuación de las empresas de mantenimiento (proveedores de servicio).</p>	<p>No cumplimos objetivo, que está pendiente de revisión puesto que se incluían días naturales cuando deberían ser hábiles, ya que hay retrasos cuando hay festivos de por medio. En todo caso, la organización continua la senda de mejora, apoyado por un trámite electrónico en el proceso de información desde la propia ambulancia.</p>	<p>En el histórico de actualizaciones se hace registro de ellas: incluye nuevos procedimientos, actualizaciones y revisiones. Refleja lo viva que está la organización en el mantenimiento de sus procedimientos.</p>																																																						

Anexos





4. ANEXOS

Información clave

0.2 Enlaces internet

Tema	Direcciones web SAMUR-PC
Web SAMUR PC	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM100000b205a0aRCRD
Video divulgativo SAMUR PC	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartasServicio/InfoGeneral/V%C3%ADdeos/pildoras/08.%20SAMUR%20v_03.mp4
Folleto 25 aniversario	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/11_NoticiasNovedades/Ficheros/Folleto_25aniversarioSAMUR.pdf
Misión, Visión y Valores	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/01_AcercaSAMURProteccionCivil/Ficheros/SAMUR_MisionVisionValores.pdf
Plan estratégico Ayuntamiento de Madrid	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Estrategia-y-planificacion/Plan-Estrategico-de-la-Ciudad-de-Madrid-2019-2023/?vgnextfmt=default&vgnextoid=72ec539f973bf610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=486a261f46839710VgnVCM1000001d4a900aRCRD
Mapa estratégico Ayuntamiento de Madrid	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/02_SG_Estrategica/Ficheros/Mapa_Estrat%C3%A9gico_24_sept_2021.pdf
Portal de datos abiertos del Ayto. Madrid	https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.c05c1f754a33a9f9be4b2e4b284f1a5a0/?vgnextoid=50d7d35982d6f510VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=374512b9ace9f310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnextfmt=default
Organigrama administrativo	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/01_AcercaSAMURProteccionCivil/Ficheros/organigramaFuncionalAdministrativoSAMUR.pdf
Organigrama operativo	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/01_AcercaSAMURProteccionCivil/Ficheros/organigrama_operativoSAMUR.pdf
Política de SAMUR	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/05_CalidadMedioAmbiente/Ficheros/politicaSAMUR.pdf
Mapa de procesos	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/Ficheros/Calidad/Mapa_de_Procesos-SAMUR.pdf
Compromisos con la ciudadanía	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM100000b205a0aRCRD&idCapitulo=10268649

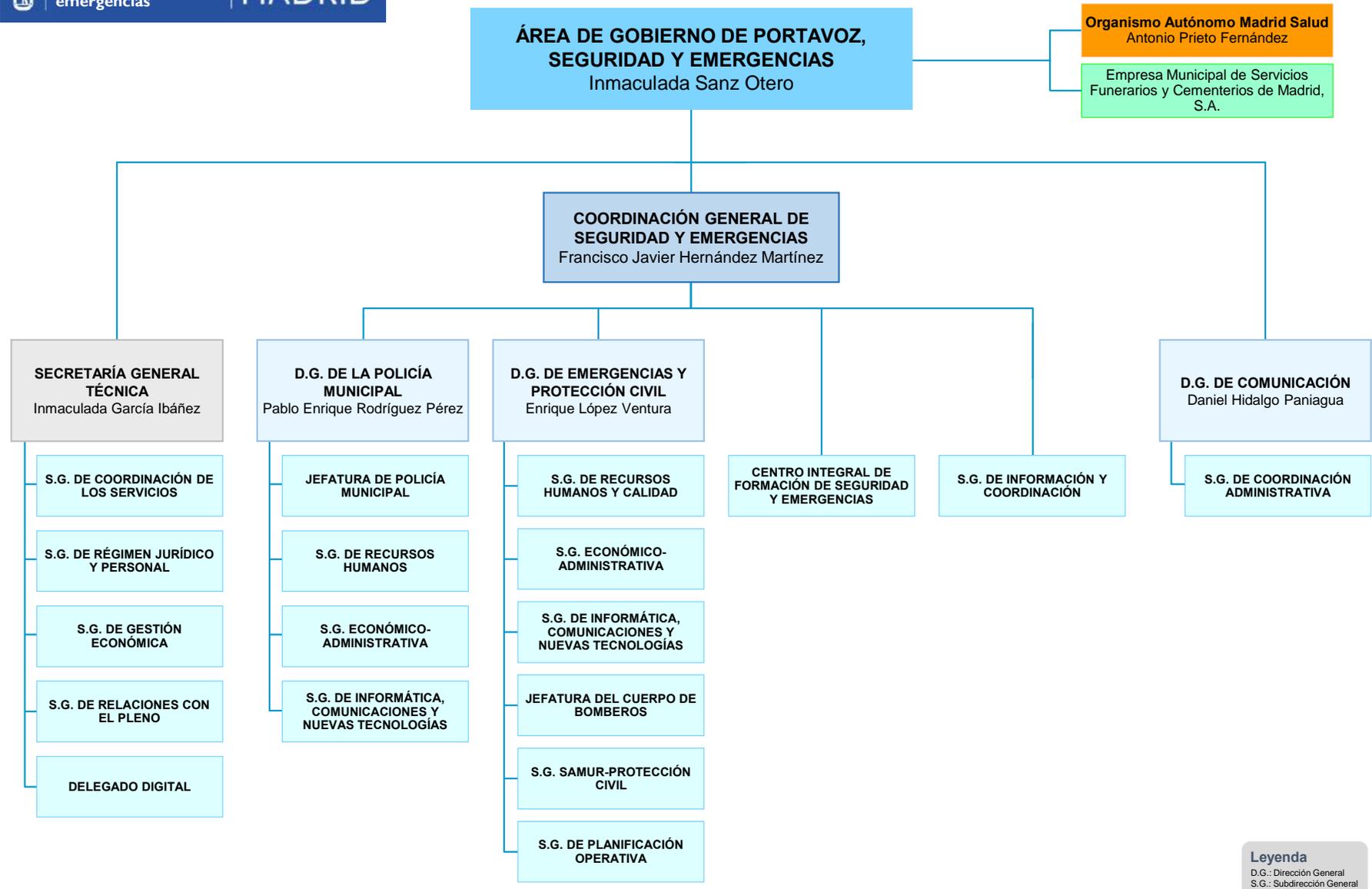


Informe de Gestión 2022

Manual de procedimientos	https://www.madrid.es/ficheros/SAMUR/index.html
Bases operativas	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCD&idCapitulo=1231815
Manual de Buenas Prácticas Ambientales	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/05_CalidadMedioAmbiente/Ficheros/ManualBuenaPracticasAmbientales.pdf
Declaración ambiental	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/05_CalidadMedioAmbiente/Ficheros/DeclaracionMedioambientalSAMUR.pdf
Decálogo de la Calidad	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/Ficheros/Calidad/DecalogoCalidad_SAMUR-PC.pdf
Simulacro XXV Jornadas sobre Catástrofes	https://www.youtube.com/watch?v=yTOyxg9xsXY
Encuesta de percepción de pacientes	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/SatisfaccionCiudadana/ficheros/SatisfaccionPacientes2021_FichaTecnicaCuestionario.pdf
Encuesta de percepción de demandantes	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/Samur-PCivil/Samur/ApartadosSecciones/SatisfaccionCiudadana/ficheros/SatisfaccionDemandantes2021_FichaTecnicaCuestionario.pdf
Encuesta de calidad de vida	https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/EncuestasCalidad/EncuestaMadrises/ficheros/2022/2_semestre/Informe_Final_ECVSSPM_2022_.pdf
Certificados de Calidad	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCD&idCapitulo=4947930
Ayuda humanitaria internacional	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCD&idCapitulo=5651381
Coordinación y atención sanitaria en catástrofes	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCD&idCapitulo=5651278



0.3 Organigrama Área Gobierno



Leyenda
 D.G.: Dirección General
 S.G.: Subdirección General



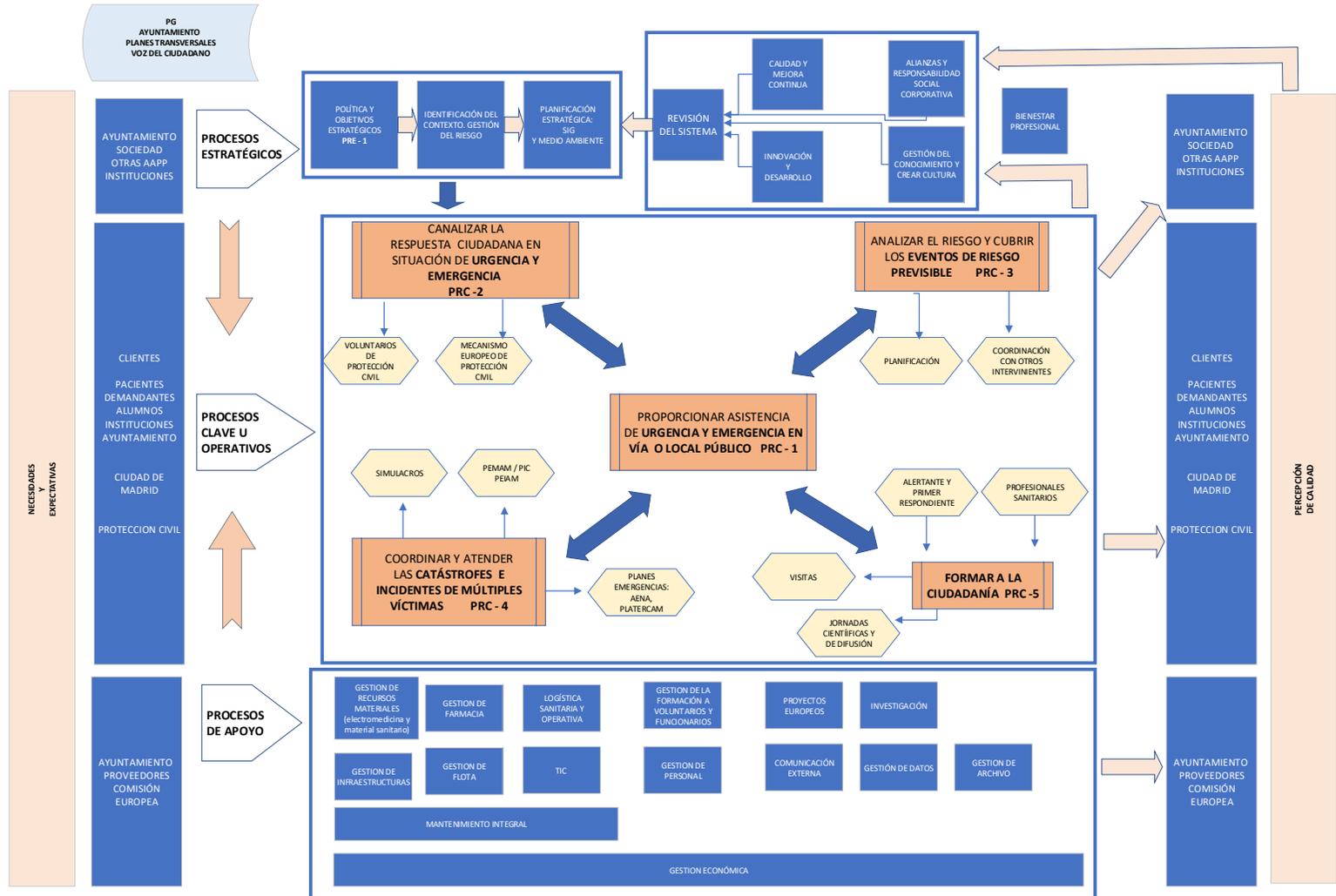
0.4 Organigrama Funcional

Administrativo



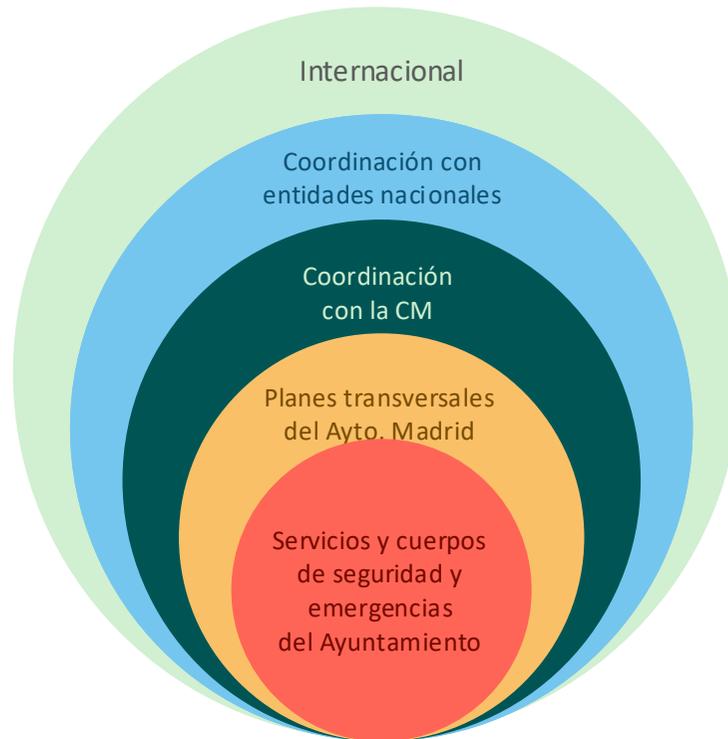
0.6 Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS DE SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL



0.7 Niveles Coordinación

NIVELES DE COORDINACIÓN



Nivel internacional: Mecanismo europeo de Protección Civil

Nivel nacional: Procedimientos de coordinación con Policía Nacional, Guardia Civil, AENA, ADIF, Renfe, Delegación del Gobierno; DG de Protección Civil (Ministerio de Interior), EMISAN (Ministerio de Defensa)

Nivel regional (Ayto-CM): PLATERCAM, coordinación con hospitales (códigos tiempo-dependientes); convenio ASEM 112; coordinación con Metro; convenios de formación con Universidades

Nivel interáreas: PEMAM, PEIAM, Planes transversales con las Áreas de Familia, Igualdad y bienestar social, Área de Medioambiente y movilidad; coordinación con EMT

Nivel intraárea en el Ayto. de Madrid: PM, Bomberos, Movilidad (Área de MA), SAMUR-Social (Área de Familias), CIFSE, Procedimiento PIC, procedimiento de actuación conjunta

0.8 Factores distintivos de éxito de SAMUR PC

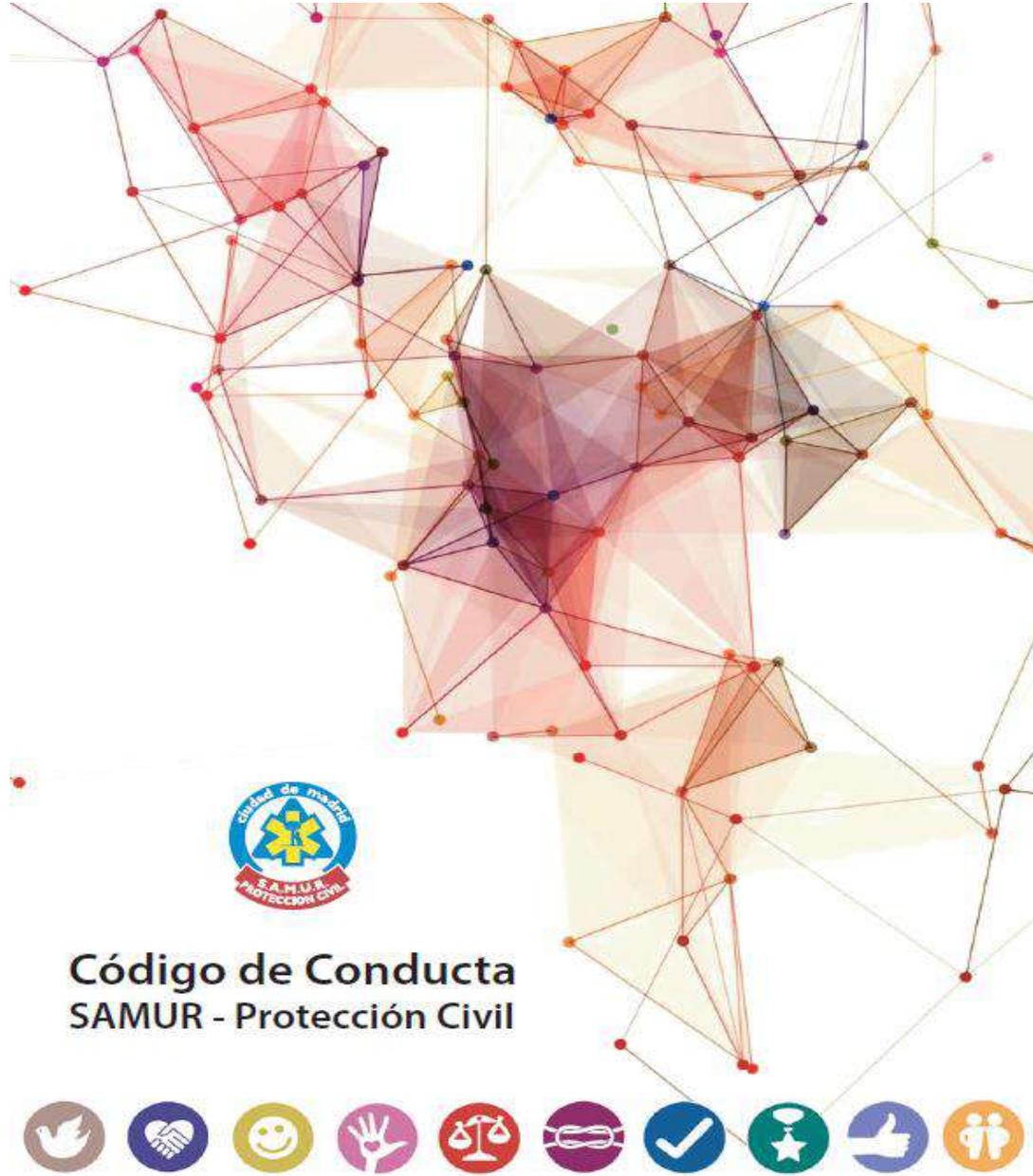
Factores distintivos de éxito de SAMUR-Protección Civil





Crit. 1. Liderazgo
1.1 Código Conducta

Informe de Gestión 2022



Código de Conducta
SAMUR - Protección Civil



Dirección General de Emergencias y Protección Civil
Subdirección General de SAMUR - Protección Civil



1.2 Contexto de la Organización y Partes Interesadas (extracto parcial)

INTERNAS	Necesidades	Expectativas	Impacto en el sistema de calidad
PERSONAS	<p>Funcionario: Trabajar con los medios adecuados, tener una buena comunicación interna y ser incentivados por su esfuerzo. Las personas necesitan disponer de un buen clima laboral que incluye condiciones laborales (seguridad en el trabajo), del puesto, de comunicación con sus responsables. Necesitan conocimiento de la tarea, colaboración, etc). Las personas necesitan tener un marco de valores propios de la organización que compartir y sentirse parte. Las personas necesitan tener una buena acogida.</p>	<p>Esperan ser formados con contenidos actualizados y prácticos en su puesto. Esperan reconocimiento y promoción. Esperan mejorar profesionalmente y desarrollar otras competencias que favorezcan este crecimiento (investigación, docencia...) Las personas esperan cumplir con los compromisos ambientales en el trabajo.</p>	<p>Encuesta de clima laboral anual. La capacitación de las personas incide positivamente en el servicio y aumenta la adherencia y compromiso con la organización (detectado en la VD y en los test o evaluación práctica de la formación). Plan anual de formación. Si se trabaja adecuadamente y con un buen clima laboral se produce un impacto positivo en la organización y al contrario (detectado en la encuesta de clima). Necesario desarrollo de un código de conducta. Recibir un buen plan de acogida incide en la socialización e integración de las personas nuevas en la organización y mejoran el rendimiento.</p>
	<p>Voluntario: Necesitan manejar medios adecuados, tener una buena comunicación interna y ser incentivados por su esfuerzo. Las personas necesitan disponer de un buen clima en la organización que incluye condiciones para la tarea (seguridad), conocimiento de la tarea, colaboración. Las personas necesitan tener un marco de valores propios de la organización que compartir y sentirse parte. Las personas necesitan tener una buena acogida</p>	<p>Esperan ser formados con contenidos actualizados y prácticos en su actividad. Esperan reconocimiento y promoción. Las personas esperan mejorar en competencias y desarrollar otras competencias que favorezcan este crecimiento (investigación, docencia, especialización). Las personas esperan cumplir con los compromisos ambientales durante su actividad.</p>	<p>Encuesta de clima de la actividad anual. La capacitación de las personas incide positivamente en el servicio y aumenta la adherencia y compromiso con la organización (detectado en los test o evaluación práctica de la formación). Plan anual de formación. Si se trabaja adecuadamente y con un buen clima laboral se produce un impacto positivo en la organización y al contrario (detectado en la encuesta de clima). Necesario desarrollo de un código de conducta. Recibir un buen plan de acogida incide en la socialización e integración de las personas nuevas en la organización y mejoran el rendimiento.</p>
	<p>Administrativos: Tener medios adecuados, tener una buena comunicación interna. Las personas necesitan disponer de un buen clima en la organización que incluye condiciones para la tarea (seguridad), de comunicación con sus responsables, conocimiento de la tarea, colaboración, etc.) Las personas necesitan tener un marco de valores propios de la organización que compartir y sentirse parte. Las personas necesitan tener una buena acogida. Formar parte de los procesos de apoyo de la actividad sanitaria ("sentir su utilidad").</p>	<p>Ser incentivados por su esfuerzo-Esperan ser formados. Reconocimiento, promoción. Las personas esperan mejorar en competencias y desarrollar otras competencias que favorecen este crecimiento. Las personas esperan cumplir con los compromisos ambientales en el trabajo.</p>	<p>Encuesta de clima laboral anual. La capacitación de las personas incide positivamente en el servicio y aumenta la adherencia y compromiso con la organización. Plan anual de formación. Si se trabaja adecuadamente y con un buen clima laboral se produce un impacto positivo en la organización y al contrario (detectado en la encuesta de clima). Necesario desarrollo de un código de conducta. Recibir un buen plan de acogida incide en la socialización e integración de las personas nuevas en la organización y mejoran el rendimiento.</p>
UNIDADES OPERATIVAS	<p>Disponer de funciones y procedimientos asistenciales y operativos establecidos. Desarrollar un buen trabajo en equipo. Resolver los conflictos personales que generen riesgo en la asistencia. Mejorar la comunicación ascendente y en el equipo</p>	<p>Formarse en equipo y participar en proyectos No tener injerencias de responsables Mejorar la frecuencia de la información sobre VD.</p>	<p>Formaciones sobre competencias grupales Plan de comunicación interna Todas estas medidas inciden positivamente en el rendimiento y calidad de la organización</p>
UNIDADES DE APOYO A LA GESTION	<p>Disponer de funciones específicas, procedimientos e instrucciones más desarrolladas. Mejorar la comunicación con el responsable sobre objetivos y resultados del trabajo. Mejorar el conocimiento de otras unidades de la organización sobre el trabajo que desarrollan. Empatía y colaboración con el trabajo que desarrollan Tener las mismas oportunidades de horarios que las unidades operativas. Desarrollo de proyectos transversales entre unidades. Conocer la utilidad y rendimiento de su trabajo para el propósito de la organización</p>	<p>Esperan mejorar profesionalmente y desarrollar otras competencias que favorezcan este crecimiento (investigación, docencia...) Las personas esperan cumplir con los compromisos ambientales en el trabajo.</p>	<p>Plan de comunicación interna. Formaciones de divulgación de actividades de apoyo ("Conozca"on line) Comunicación de resultados por unidad (nota informativa) Todas estas medidas inciden positivamente en el rendimiento y calidad de la organización</p>
LÍDERES	<p>Desarrollar sus estrategias (gestión calidad y ambiental) con la ayuda de otros responsables y gozar de reconocimiento de los resultados obtenidos. Ser informados convenientemente, ser tenidos en cuenta y no sentirse excluidos. Contar con colaboradores escogidos por perfiles adecuados. Contar con directrices claras.</p>	<p>Ser formados en competencias de liderazgo. Colaborar con proyectos transversales de organización (medioambiente, jornadas, representaciones, etc.)</p>	<p>Reuniones de dirección por objetivos y proyectos Plan de comunicación interna Todas estas medidas inciden positivamente en el rendimiento y calidad de la organización</p>

1.2 Gráfico Partes Interesadas





1.3 Presencia Redes Sociales

Informe de Gestión 2022

← **SAMUR-Protección Civil** ✓
15,6 mil Tweets



 MADRID **Seguir**

SAMUR-Protección Civil ✓
@SAMUR_PC

Perfil oficial de SAMUR-Protección Civil. Ayuntamiento de @MADRID. Te aconsejamos en prevención y autoprotección desde @madridprotcivil Para emergencias: 112

 Servicio de rescate en emergencias ⓘ  Madrid, España
 madrid.es/samur  Se unió en septiembre de 2010

117 Siguiendo 111,4 mil Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

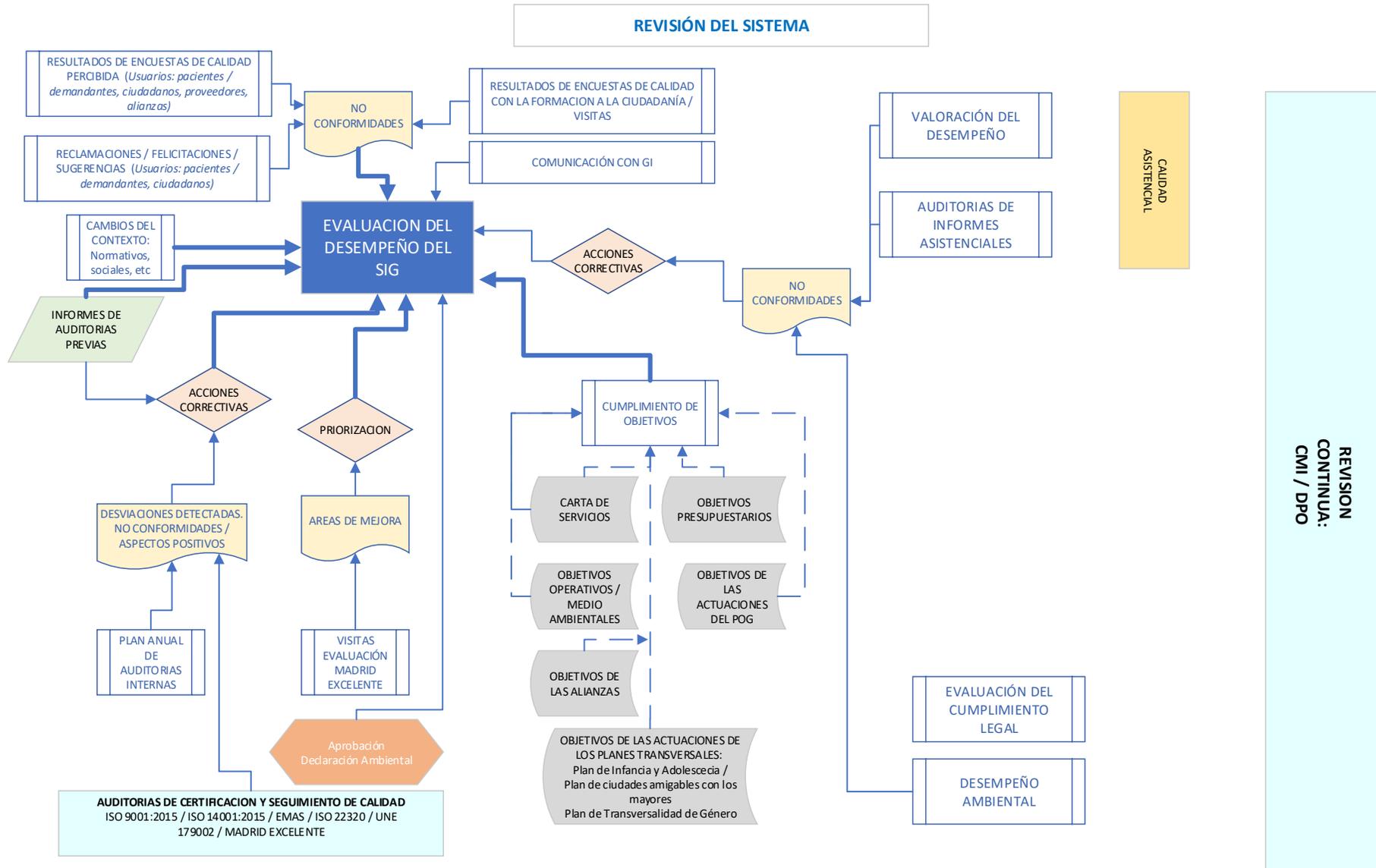
 **SAMUR-Protección Civil** ✓ @SAMUR_PC · 13h ...

A petición de la @ComunidadMadrid varios de nuestros voluntarios de #ProtecciónCivil colaboran en el traslado de donaciones desde la Embajada de Turquía en Madrid hasta las naves de @TurkishAirlines para hacerlas llegar a los damnificados por el #TerremotoTurquía.



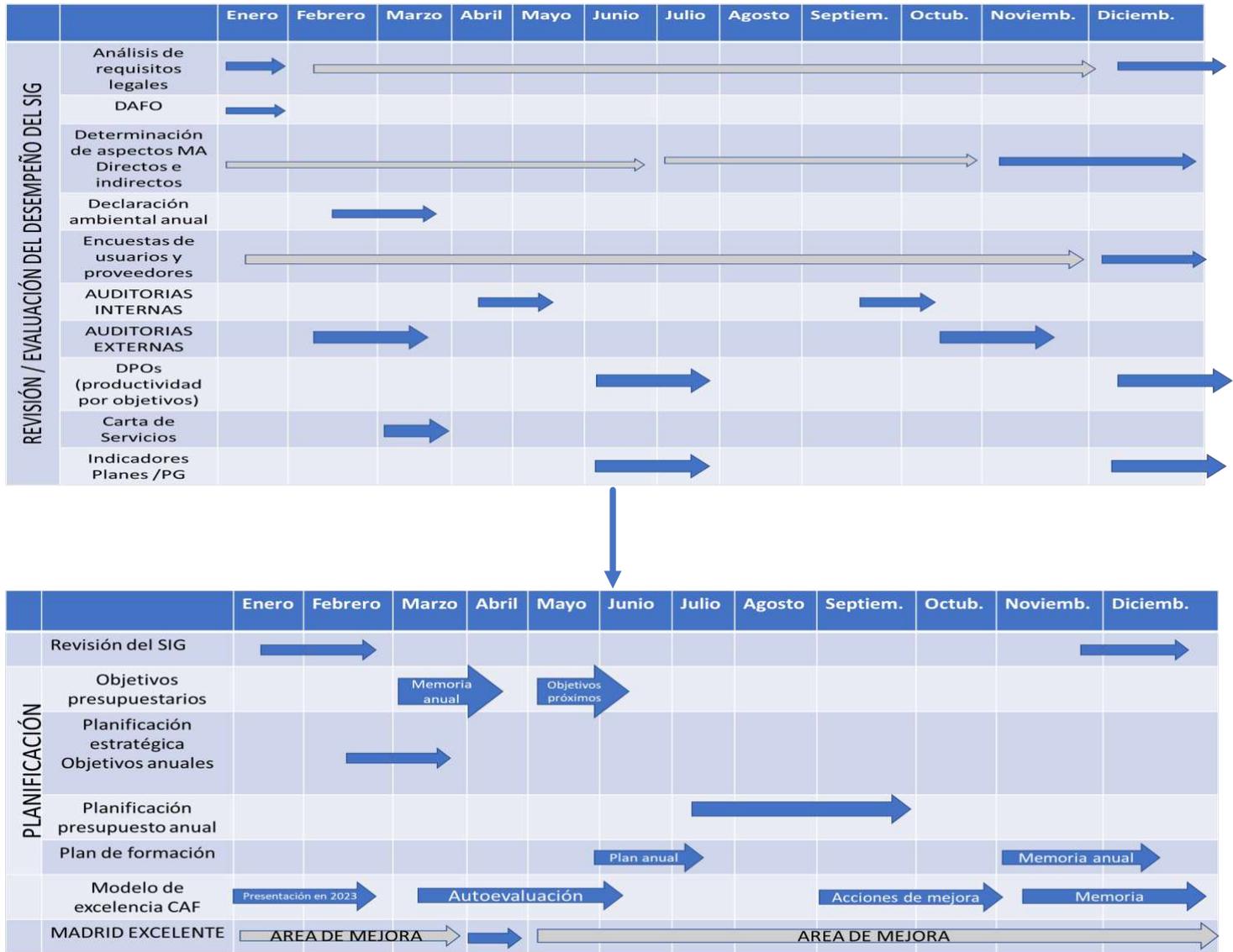


1.4 Revisión del Sistema de Gestión SIG y planificación



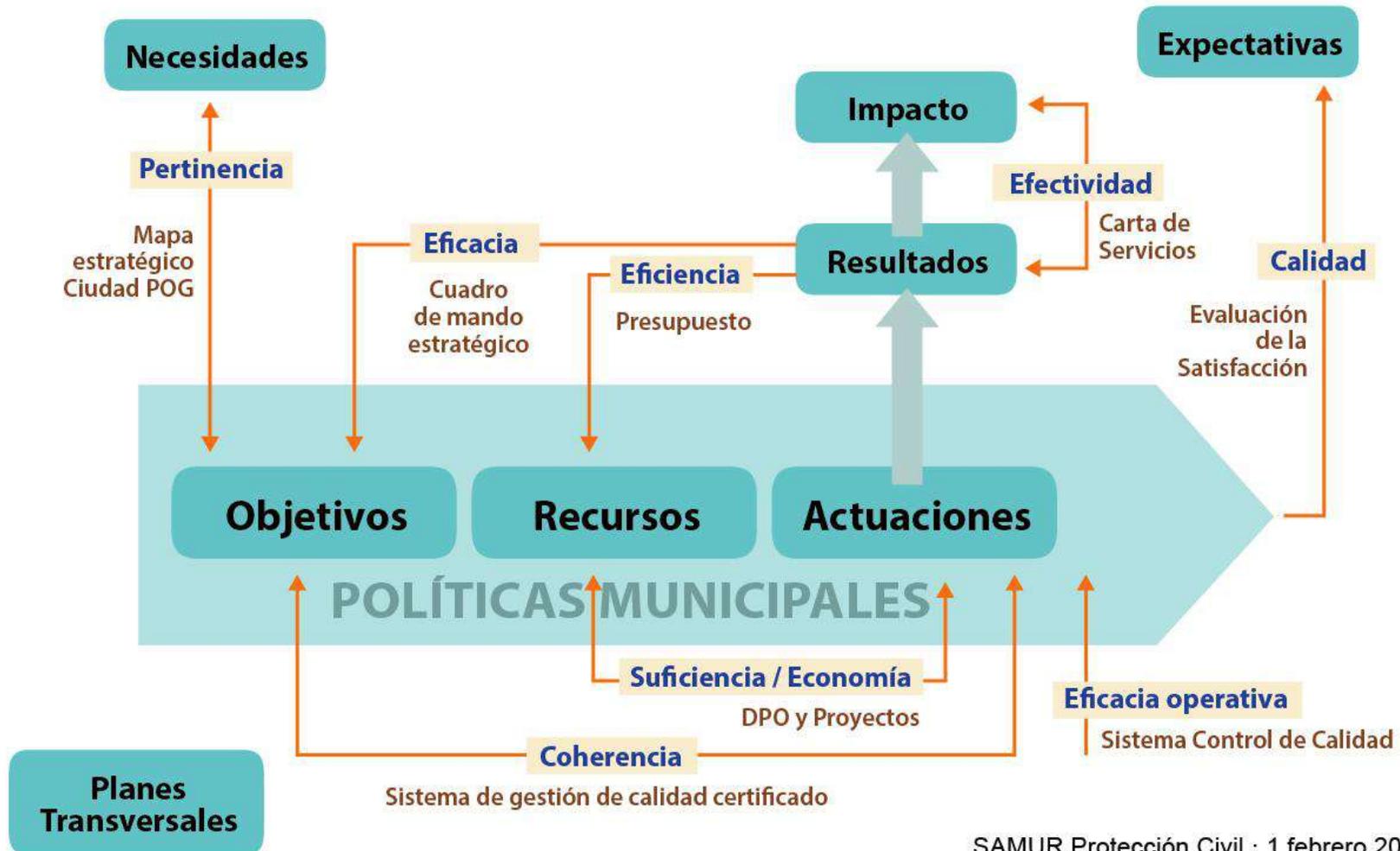


PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SIG DE SAMUR PROTECCIÓN CIVIL



1.5 Enfoque integral de evaluación

Enfoque integral de la evaluación SAMUR-Protección Civil



SAMUR Protección Civil · 1 febrero 2023



Cr. 2 Estrategia y Planificación

2.1 Cuadro DAFO 2023

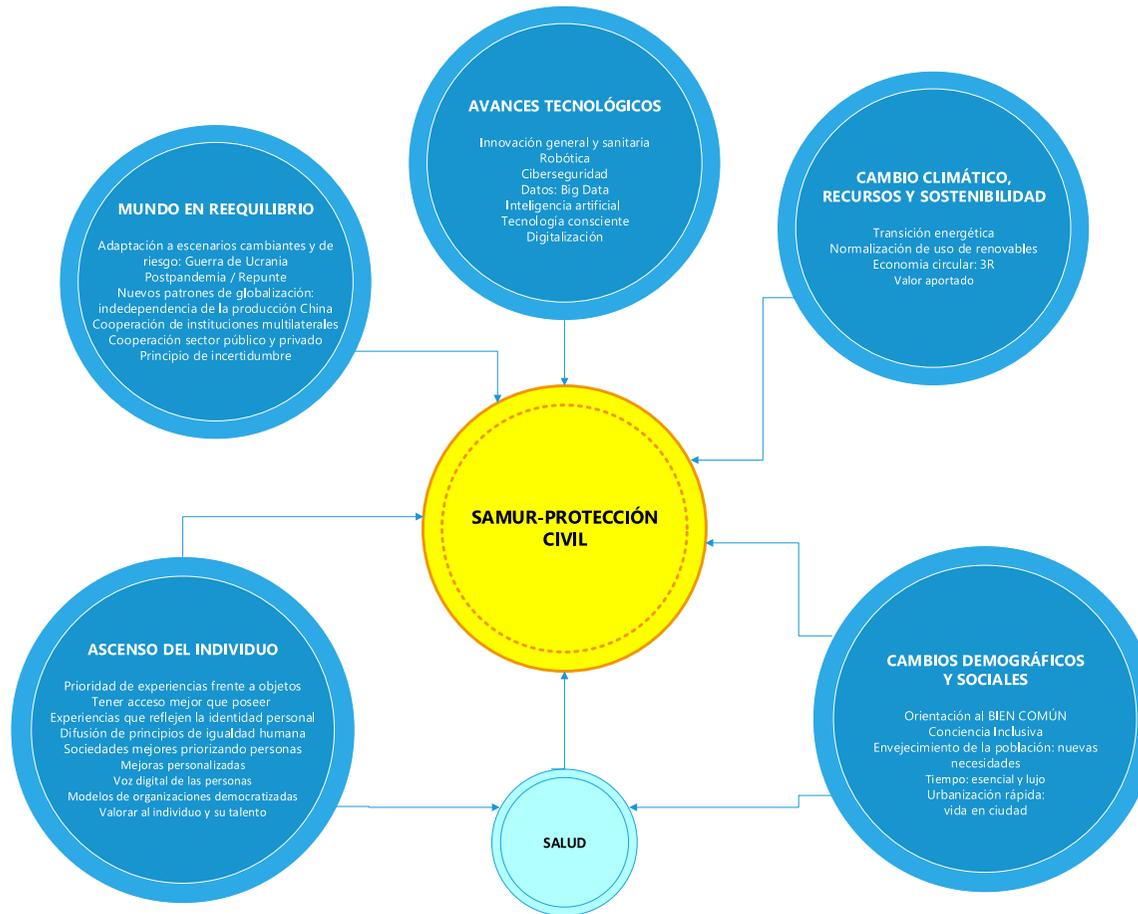




2.2 Megatendencias 2023

MEGATENDENCIAS 2023

FUERZAS PERDURABLES QUE MOLDEAN EL FUTURO DEL MUNDO





2.3 Resumen del Plan Estratégico (Objetivos estratégicos y líneas estratégicas)

El Plan de Actuación 2022 desarrolla la Estrategia SAMUR-PC 20-23 a través de los siguientes objetivos estratégicos y líneas estratégicas (los objetivos generales se detallan en documento aparte) .

OE 1: Mejorar la prestación de servicio

- LE 1. Mejorar la asistencia sanitaria
PLAN TRANSVERSAL DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL.
- LE 2. Mejorar la operatividad del servicio
- LE 3. Desarrollar estrategias de prevención de riesgos, seguridad y primeras respuestas ante emergencias que potencien la protección civil y el mantenimiento de la salud ciudadana
- LE 4. Mejorar la capacidad de cobertura a eventos de riesgo previsible
- LE 5 Mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de catástrofe

OE 2: Fundamentar la actividad de SAMUR-PC sobre un sistema de gestión de Calidad y Medioambiente

- LE 6. Mejorar los sistemas de información de SAMUR-PC
- LE 7. Conocer mejor la percepción ciudadana tras la mejora de las herramientas de información
- LE 8. Actualización del Plan de Calidad

OE 3: Servicio eficiente

- LE 9. Mejorar el inventario de RRMM del servicio
- LE 10. Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto.
- LE 11. Buscar alianzas para colaboración Público-Privada en proyectos
- LE 12. Mejorar la gestión patrimonial de los bienes muebles, inmuebles e Instalaciones de SAMUR – PCI
PLAN TRANSVERSAL DE OBRAS, EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES
- LE 13. Desarrollar un plan de eficiencia energética
PLAN TRANSVERSAL DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



OE 4: Motor de conocimiento

- LE 14. Consolidar a SAMUR como organización de referencia en investigación y difusión de conocimiento en emergencias extrahospitalarias
- LE 15. Consolidar la presencia internacional de SAMUR-PC en proyectos y foros (europeos y no europeos) con temática de emergencias (formación, apoyo a intervinientes, etc.) y tecnologías
- PLAN TRANSVERSAL DE POSICIONAMIENTO DE LA CIUDAD (Eje Estratégico 1: “MADRID, EMPRENDEDOR” CIUDAD DE OPORTUNIDADES” Estrategias/Proyecto 5: Redes colaborativas: intercambio de ideas, conocimiento y servicios
- Eje estratégico 5: “MADRID RESPONSABLE, TRANSPARENTE Y FÁCIL” Estrategia/Proyecto 1: Imagen institucional de Madrid
- LE 16. Aumentar el impacto de la formación de SAMUR-PC para la participación de la ciudadanía (alertantes, primeros respondientes) y profesionales
- LE 17. Consolidar a SAMUR como organización de referencia para la población en lo referente a mensajes de protección Civil en Redes sociales y web
- LE 18. Mejorar el conocimiento técnico y de habilidades de comunicación humanizada de nuestros profesionales

OE 5: Establecer alianzas

- LE 19. Desarrollar las alianzas

OE 6: Bienestar de nuestras personas

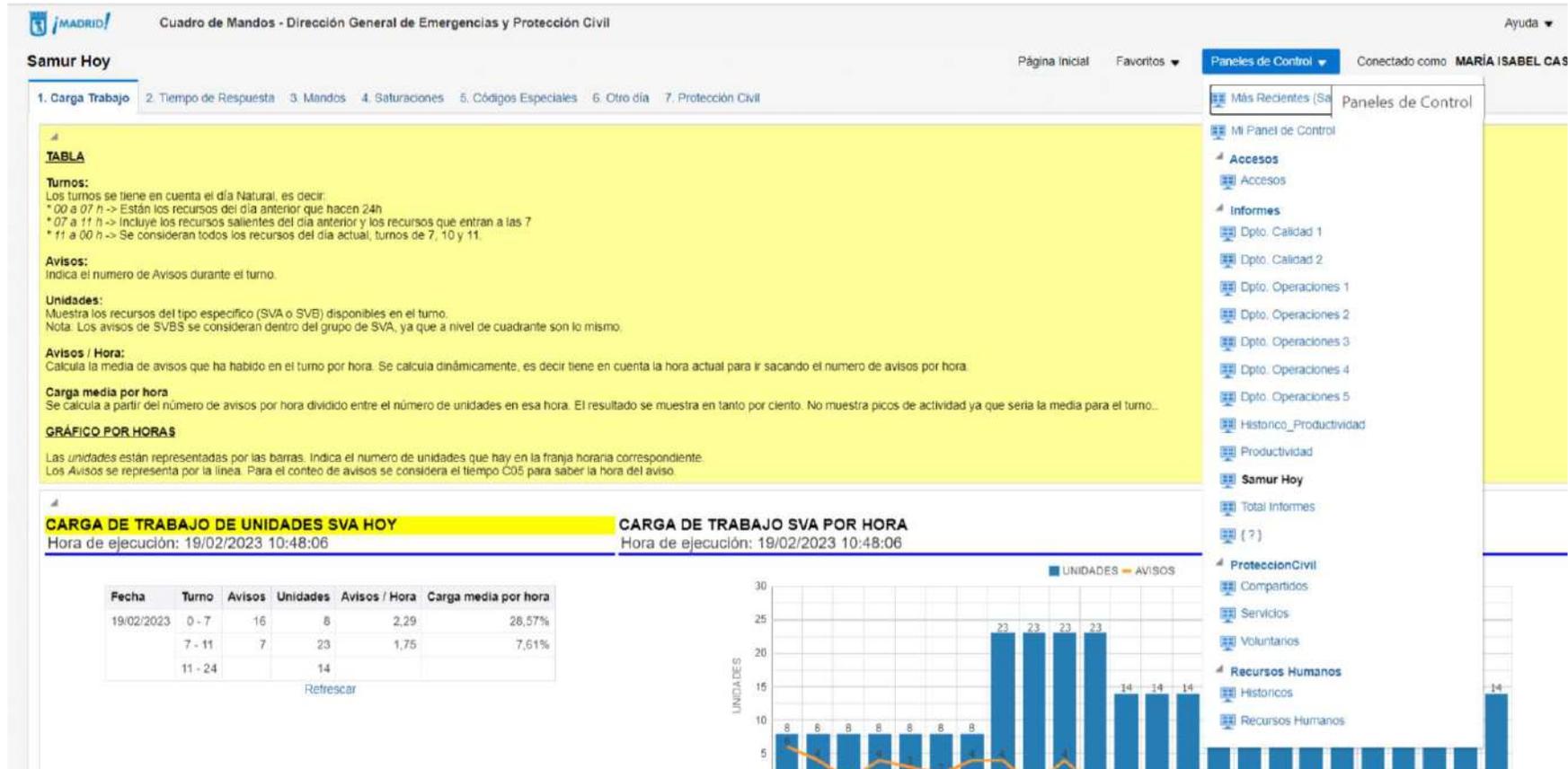
- LE 20. Fomentar el desarrollo profesional de las personas de la organización
- LE 21. Velar por la promoción de la salud y la prevención del riesgo laboral
- LE 22. Conocer las necesidades de nuestras personas con respecto a la organización a través de canales de percepción de bienestar de nuestras personas
- LE 23. Fomentar una cultura de integridad ética y de humanización profesional en la organización

OE 7: Innovación y desarrollo

- LE 24. Detectar NNTT necesarias para el desarrollo del servicio
- LE 25. Desarrollar estrategias para fomentar la innovación



2.4 Cuadro de Mando CUADRO DE MANDO (PANTALLA DE OPERACIONES)





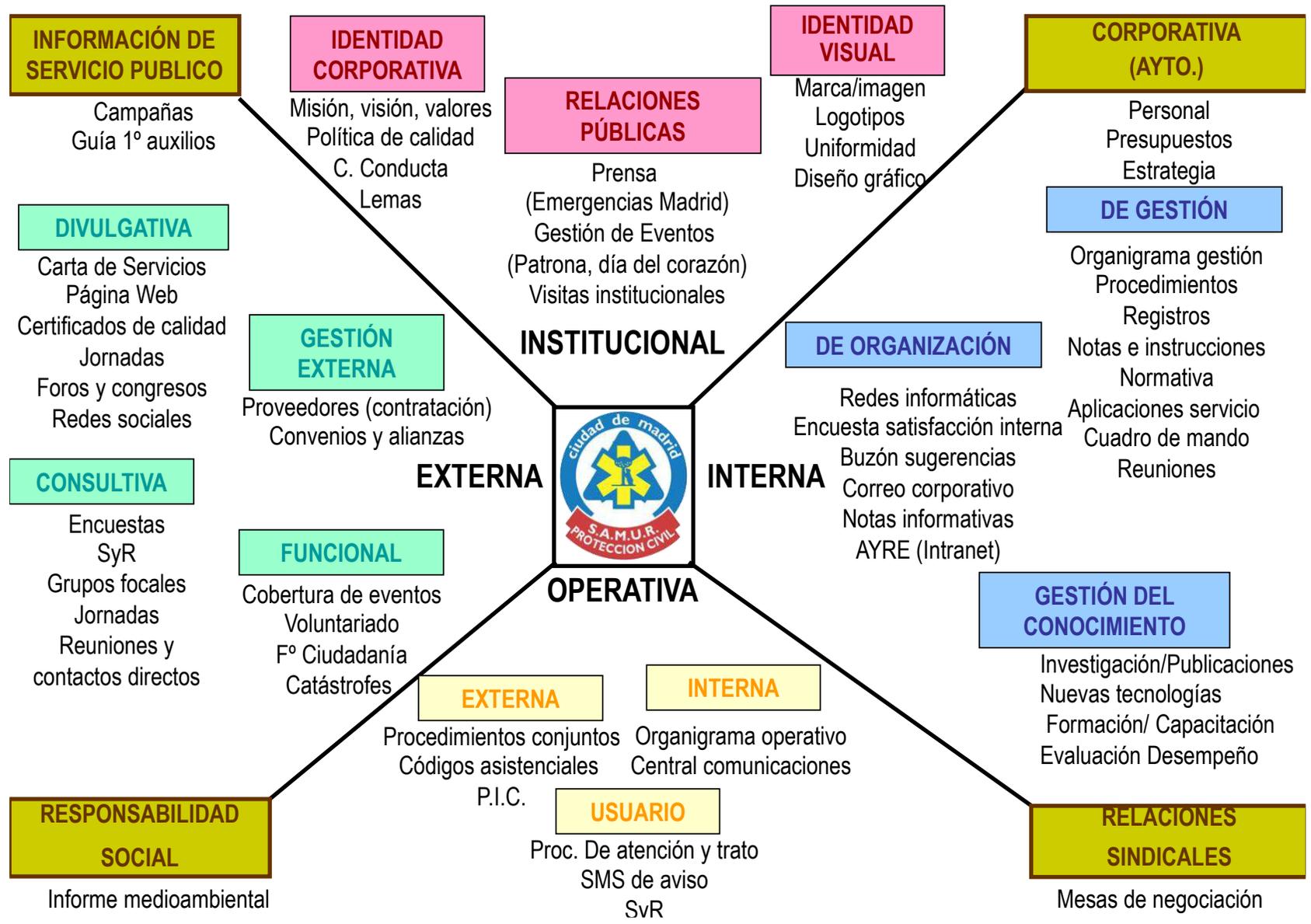
2.5 Sistema de control de la calidad

	Objeto	Sistema	Responsable de gestión	Realizadores	Diana	Resolución	Comunicación	Gestión
ASISTENCIAL	Personas	Valoración del desempeño	DCCI	Charlys Deltas	Médicos Enfermeros TES	Gestión de No conformidades	Comunicación in situ Reunión personal	Acciones correctoras
			LIMAs	Voluntarios	Productividad variable	Aplicación SIRRHH: productividad personal	Proyecto: incorporación en expediente personal	
			Supervisores	Charlys, Víctor, Romeo, Quebec, JE Div. Guardia				
			Encargados de Central	TES de Central	Reconocimientos	Premios de la Patrona Becas		
	Procesos	Control documental	DCCI	Jefe DPTO DCCI Deltas	Personal asistencial	Gestión de NC	Reunión personal	Acciones correctoras
		Registro de entrada en Archivo	DNC	Archivo		Mejora continua	Correo electrónico, llamada personal	Indicador del Archivo
		Control de procesos asistenciales	DCCI	Charlys	Equipos asistenciales	Gestión de NC	Comunicación in situ Indicadores de proceso (ej analgesia)	Acciones correctoras: formación,
		Control procesos operativos	DO	Operaciones	Equipos asistenciales	Gestión de NC		Indicadores estratégicos
		Seguimiento hospitalario de pacientes	DO DCCI	Charly Personal de gestión de DCCI (médico)		Concordancia diagnóstica	Comunicación personal, por mail	Indicadores de salud estratégicos
		Seguridad de pacientes	DNC	SINASEP	Equipos asistenciales: NOTIFICACIONES	Eventos adversos Eventos centinela	Información a notificadores	Mejora de procesos, recursos materiales, formación
		Análisis registros DESA	DCCI	Deltas	TES	Gestión de NC	Información personal VD	Mejora de procesos, formación
	Servicios	SyR	DO	Usuarios (Pacientes, demandantes)	Gestión de Calidad	Gestión de NC	Comunicación a intervinientes	Indicador estratégico
		Encuestas de satisfacción	DNC		DNC	Reclamaciones y felicitaciones		
Informes de guardia		SDG	Personal de guardia	SDG	Análisis de incidencias Mejora de procesos	Instrucciones técnicas		



2.6 Esquema de comunicación integral

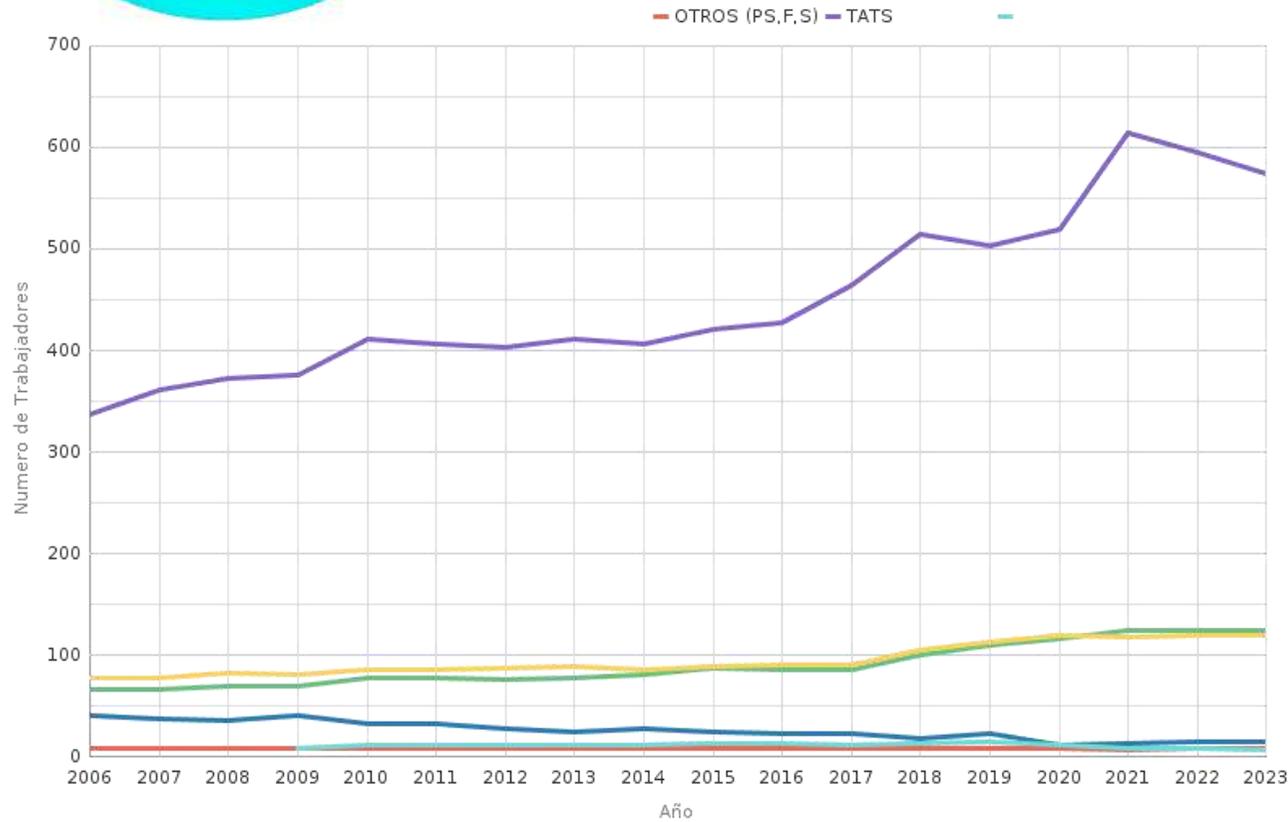
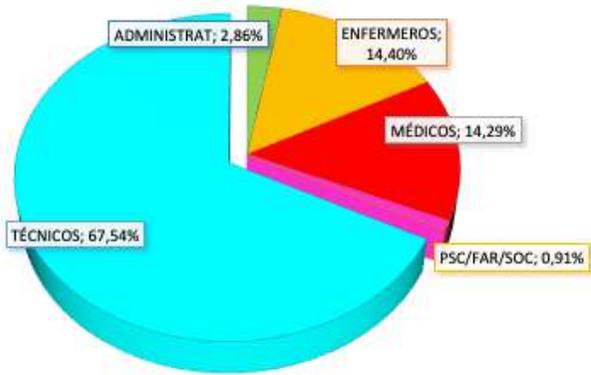
ESQUEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL SAMUR PC





Crit. 3. Personas

3.1 Categorías Profesionales Funcionarios SAMUR



3.1 Informe Gráfico Evolución Plantilla Categorías



Informe de Gestión 2022

3.2 Esquema de reuniones en SAMUR-PC

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Composición
Subdirectores	Quincenal												Externa
Comisión PEMAM	Mensual												Mixto
Directivos	Semanal												Interno
Reunión mandos de guardia	Diaria (9,15 h a 9,30 h)												Interno
DPTO. OPERACIONES													
Jefes de División de guardia (Charlys)	Mensual (1º Lunes)												Interno
Jefes de división de enfermería (Deltas)	Mensual												Interno
Jefes de Equipo de Div. Guardia	Cuatrimestral												Interno
Víctor /Quebec	Cuatrimestral												Interno
Encargados / JE Central de comunicaciones	Cuatrimestral												Interno
Psicólogos	Cuatrimestral												Interno
Reunión departamento	Mensual												Interno
Reuniones planificación eventos externos	A demanda del evento												Mixto
Planificación de simulacros	A demanda del evento												Mixto
DPTO. CAPACITACIÓN , CALIDAD ASISTENCIAL E INVESTIGACIÓN													
Comisión de formación / Consejo Rector CIFSE	Semestral						Semestral						Mixto
Comité Académico CIFSE	Trimestral (finales del trimestre)			Trimestral (finales del trimestre)						Trimestral (finales del trimestre)			Mixto
Comité de seguimiento	Semanal (Viernes)												Mixto
Equipo desarrollo de plataforma CIFOR	Semanal												Mixto
Equipo Carta Servicios CIFSE	Anual en Marzo												Interno
Reunión departamento	Semanal												Interno
Reuniones con formadores	4-5 reuniones mensuales (grupales o individuales)												Interno
Sesiones presentación comunicaciones	Anual (antes de SEMES)												Interno



Informe de Gestión 2022

DPTO. DE RECURSOS										
Reunión Departamento	Mensual								Interno	
Reunión Unidad de Personal	Mensual								Interno	
Electromedicina	Cuatrimestral								Interno	
DPTO. DE NORMATIVAS DE CALIDAD										
Auditorías internas	Semestral			Semestral						Interno
Auditoría externa							Anual			Mixto
Grupo Carta de Servicios	Anual									Mixto
Equipo CAF	Según programa									Mixto
Comité de seguridad	Semestral			Semestral						Interno
Comisión SINASEP	Bimestral		Bimestral		Bimestral		Bimestral		Interno	Interno
Personal Archivo	Trimestral			Trimestral			Trimestral			Interno
Grupo de trabajo Código de conducta	Bimestral		Bimestral		Bimestral		Bimestral		Interno	Interno
Grupo "SAMUR en directo"	Trimestral			Trimestral			Trimestral			Interno
DPTO. DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL										
Reunión de departamento LIMAS	Semanal (lunes)								Interno	
Jefaturas de equipos de voluntarios	Semestral			Semestral						Interno
MEPC: Equipo coordinador	Trimestral + Extraordinarias		Trimestral		Trimestral		Trimestral		Interno	
MEPC: Equipo asistencial	Bimestral		Bimestral		Bimestral		Bimestral		Interno	
Reunión de organización de tareas de Unidad de selección, formación y calidad asistencial	Cuatrimestral			Cuatrimestral			Cuatrimestral			Interno
	Diaria (7,00 h a 7,30 h)								Interno	
INTERDEPARTAMENTALES										
Equipo de planificación semanal de servicios (DO, DR, DP)	Semanal (JUEVES)								Interno	
Planificaciones operativas previas a grandes servicios	1 mes antes a los grandes eventos a planificar								Interno	
Grupo de trabajo HCE	Mensual								Interno	
Comisión de preparación de actos: Patrona, jornadas, etc	Temporal ligado a la preparación de evento concreto								Interno	



3.3 Ejemplo de pantalla del programa de Valoración del Desempeño

 MADRID

 23-02-2023
 [CARLOS RODRIGUEZ BLANCO]
 [Valoración Desempeño Samur]
Versión 2.11 Revisado: 02/02/2023

Evaluado: ACEBEDO ESTEBAN FRANCISCO JAVIER **Tipo Evaluación:** ENFERMEROS

Observaciones: Conoce su trabajo y lo realiza con fluidez, atiende las peticiones del medico, habla con la paciente y la tranquiliza. Se descarta el código 3.13. Buen trabajo en su línea
Es difícil establecer un punto de mejora

1. Manejo de la escena 2. Asistencia (Paciente consciente) 3. Técnicas 4. Traslado y transferencia Resumen Valoración

	Texto	Sin Valorar	Deficiente	Insuficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	1.1.1 Toma MEDIDAS PREVENTIVAS evitando riesgos en la escena: precaución en la aproximación al paciente/s siguiendo las normas establecidas por el Servicio en materia de seguridad (acceso a zonas peligrosas), realiza esfuerzos con control ergonómico	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	1.1.2 Utiliza los EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL y ASPECTO PROFESIONAL EPIs adecuados al caso y por el siguiente orden de importancia: guantes, chaleco reflectante, casco, gafas de protección, mascarilla, máscaras de protección química, etc., según los procedimientos del Servicio. / Uniformidad conforme a procedimientos, evitando portar accesorios que puedan contaminar el campo de asistencia al paciente (colgantes, joyas en manos o muñecas, cabello largo suelto, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	1.2.1 Asegura la PRESENCIA DEL MATERIAL necesario: maletín de circulatorio, maletín de respiratorio y monitor-desfibrilador y otros materiales de electromedicina adecuados al caso, deposito material punzante para la retirada inmediata residuos, etc.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	1.2.2 Asegura la ORGANIZACIÓN DEL MATERIAL de manera accesible y ordenada, facilitando la intervención de todo el equipo: monitorización visible para médico y enfermero, campo circulatorio (medicación ordenada), campo respiratorio, zona de residuos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1.2.3 COORDINACIÓN ADECUADA CON OTROS INTERVINIENTES/CONTROLA LAS PRESIONES EXTERNAS: indica que se retiren testigos de forma adecuada, controla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



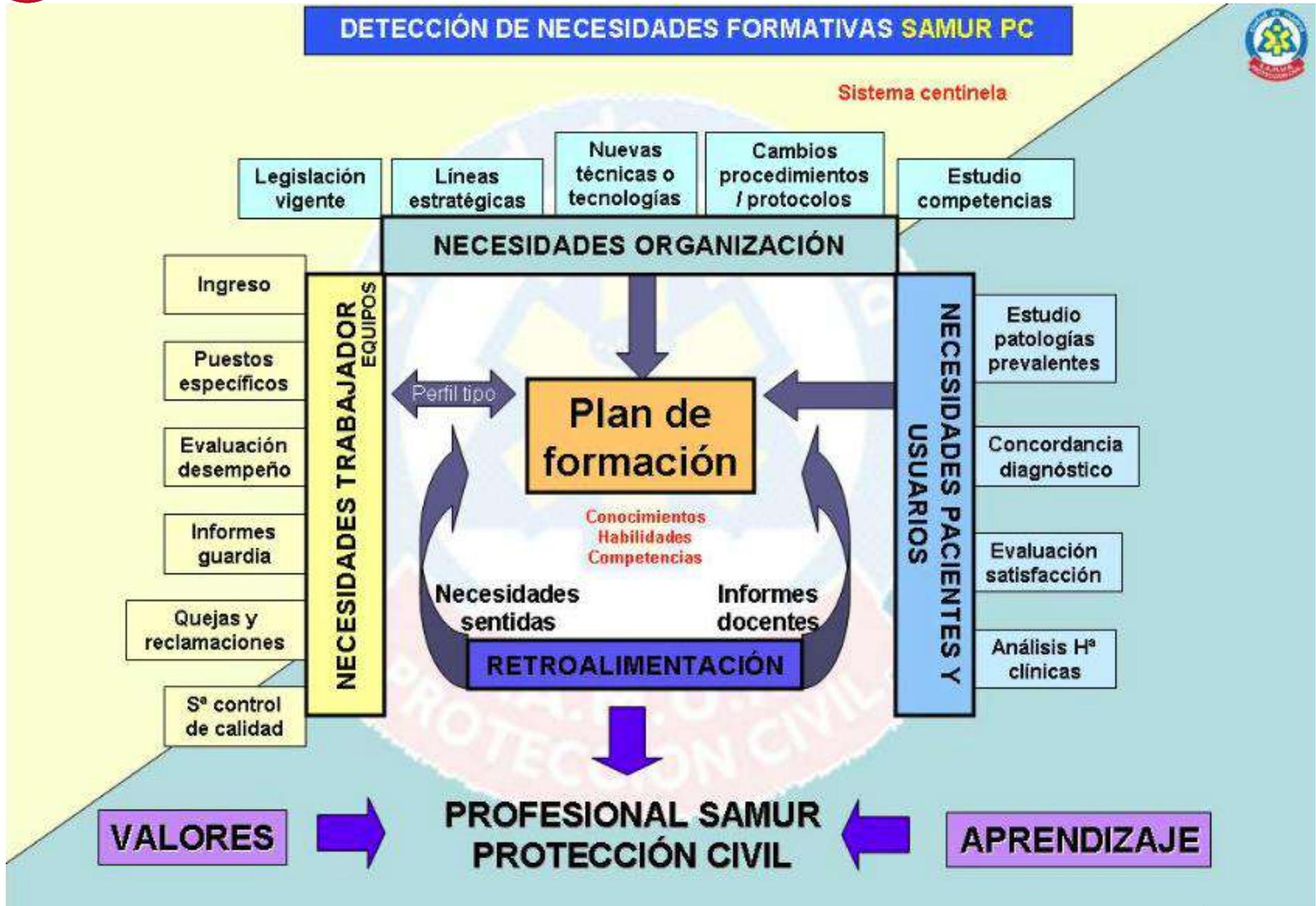
3.5 Plataforma CIFSE y Proceso de detección de necesidades formativas

[Inicio](#) [Área personal](#) [Eventos](#) [Mis Cursos](#) [Mostrar bloques](#) [Vista estándar](#)

Buscar cursos 

 <p>Lengua de signos 2023 - ED-2</p> <p>Curso ></p>	 <p>Lengua de signos 2023 - ED-1</p> <p>Curso ></p>	 <p>Intermediate 2 English</p> <p>Curso ></p>
 <p>Intermediate 1 English</p> <p>Curso ></p>	 <p>Basic 2 English</p> <p>Curso ></p>	 <p>Basic 1 English</p> <p>Curso ></p>



3.6 Grupos de Trabajo 2022

PARTICIPACIÓN: Grupos de trabajo**Actividad 2022****7 grupos de trabajo en activo****Código de conducta**

Elaborar el código de conducta de todo el personal tanto funcionario como voluntario perteneciente a SAMUR-Protección Civil; Implementar dinámica de una nueva comisión de código de conducta.

Actividad: documento de código de conducta pendiente de difusión; 20 reuniones on line (4 reuniones por subgrupo de trabajo en marzo).

Investigación sobre Rescate Medicalizado

Actividad docente: Rescate sanitario en accidentes de tráfico (2 ediciones), movilización de pacientes en situaciones de riesgo (2 ediciones) y Acceso a lugares difíciles (1 edición).

Proyectos europeos

3 proyectos: NO FEAR, COVIDINFORM, LABERYNTH y 2 nuevas propuestas: proyectos AGORA y PYTHIA.

Actividad: 72 reuniones online y 4 presenciales en distintos proyectos; organización y coordinación de un stand publicitario en las Jornadas Municipales sobre Catástrofes y de una mesa temática del proyecto NO FEAR. Workshop sobre lecciones aprendidas NO FEAR. Estudio de investigación cualitativa dentro del proyecto COVIDINFORM.

Revisión de procedimientos de SVB y técnicas

Actividad: 3 procedimientos: Técnicas de inmovilización, control de hemorragias, dispositivo de compresiones torácicas automático LUCAS 3.

Riesgo en personas mayores

Actividad: 12 acciones de sensibilización a los jóvenes sobre el buen trato a los mayores con 251 niños y adolescentes.

SAMUR en Directo

Actividad: Elaboración de un video para los actos de conmemoración de la Patrona.

Seguridad de Paciente SINASEP

Actividad: 59 comunicaciones. Prevista formación del personal operativo asistencial en 2023.



3.7 Nota Informativa. Ejemplo

Noticias SAMUR - Protección Civil
NOVIEMBRE 2022



NOTA INFORMATIVA NOVIEMBRE 2022

Subdirección General



- Estamos preparando el acto del 40º aniversario del cuerpo de voluntarios de Protección civil que será un merecido homenaje a nuestros voluntarios y el trabajo que desarrollan en nuestro servicio y en nuestra ciudad. Tendrá lugar en diciembre y próximamente os informaremos de fecha y lugar para los que deseéis acudir.
- Ya está operativa la nueva base 8 situada en la C/ Hoyuelos. Junto con la base 25 y la base 17 es una de las que ha estrenado nuestro servicio este año. Forma parte del plan estratégico de renovación e incorporación de bases que continuará desarrollándose en los próximos meses.
- SAMUR Protección Civil ha recibido uno de los reconocimientos entregados a las instituciones participantes en el programa de vacunación frente a COVID-19 en la Comunidad de Madrid. Enhorabuena a todos.



Crit. 4. Alianzas y Recursos

4.1 Tabla de Alianzas y Convenios

Fecha firma	Vigencia	Con quién	Objeto	Convenio/alianza	Valor añadido para Samur-PC	Valor añadido para el aliado	Tipo	Rble.	Departamentos implicados	Actividades desarrolladas	Revisión (forma y plazo)	Criterios para evaluar la alianza
2017-2019	21-23	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Plan Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023	Alianza	Llevar a cabo compromiso sociosanitario vulnerables	Coordinación del proceso de atención a vulnerables	operativa / Calidad. Planes transversales	DNC	DNC, Departamento de Operaciones	Grupos de trabajo, Comisión	Anual	Indicadores del proyecto
2020	Actualizado cada año	Oficina de Parteneriado y Marca Madrid Ayto. de Madrid	Madrid Marca su camino	Alianza	Colaborar en Marca Madrid	Colaborar Marca Madrid	Imagen corporativa /Planes transversales	DNC / SDG	DNC / DPC / DO	Catálogo de Proyectos de la Ciudad de Madrid 2022	Anual	Actividad derivada; estadística
2021	actualizado cada año	DG Familias, Infancia, Educación y Juventud Á.G. Familias, Igualdad y Bienestar Social. Ayto. de Madrid	Guía de Recursos Educativos 2021-2022 para centros docentes	Alianza	Difusión de programas a la ciudadanía	Catálogo de recursos municipales educativos	Formación a la ciudadanía y sensibilización	DNC /DPC	DNC /DPC	Catálogo de actividades en centros educativos	Anual	Actualización de catálogo y solicitud de actividades por la ciudadanía
I Plan de Igualdad 17-20	renovado 2023	Servicio de Transversalidad de Género, DG Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género	PAB para incorporación de la transversalidad de género en el Ayto de Madrid	Alianza	RSC / cumplimiento legal y derechos / ODS	Participación servicios municipales en Areas de Gobierno y ODA	Planes transversales	SDG / DNC	DNC /DR	Comité Operativo de Igualdad (COI) del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias dentro de la Unidades de Igualdad de Género (UIG)	Mensual /bimensual	Indicadores del proyecto con metas por actuación
2020-2021		Mesa transversal de Acción Internacional y Ciudadanía Global. Ayto. de Madrid	Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la Ciudad de Madrid	Alianza	RSC / cumplimiento legal y derechos / ODS	Participación servicios municipales en las Areas de Gobierno y ODA	Planes transversales	SDG / DNC	DNC	Presentación de observaciones al borrador de la estrategia de localización de ODS de la agenda 2030	Anual	Indicadores
2021		DG Policía. AG portavoz, seguridad y emergencias Ayuntamiento de Madrid	Plan de Seguridad Vial 2021 – 2030,	Alianza	Formar parte del Grupo de Redacción y Gestión	Grupo de redacción	Plan transversal / operativa	SDG/DNC	DNC	Carta de servicios de Seguridad Vial	Anual	Indicadores
2021		Departamento de Convivencia e Integración. DG Inclusión Social AG Familias, Igualdad y Bienestar Social	Foro Madrid de Diálogo y Convivencia de la Ciudad de Madrid	Alianza	RSC / cumplimiento legal y derechos / ODS	Representación y Participación en foros de compromiso ciudadano	representación de SAMUR	SDG/DNC	DNC	Reuniones de representación		
2019		COMUNIDAD DE MADRID. Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad	Comisión de Coordinación Contra la Violencia a la Infancia y la Adolescencia. Subgrupo sanitario. L.O. 8/2021, 4 de junio, de protección integral a infancia y adolescencia frente a la violencia	Alianza	Llevar a cabo compromiso sociosanitario vulnerables. RSC / ODS	Coordinación del proceso de atención a vulnerables	operativa / Calidad. Planes transversales	SDG / DNC	DNC	Reuniones del grupo de trabajo en representación		
2020	2023	SDG Familias e Infancia DG Familias, Infancia, Educación y Juventud	IV Plan de Infancia y adolescencia	Alianza	Llevar a cabo compromiso sociosanitario vulnerables. RSC / ODS	Coordinación del proceso de atención a vulnerables	operativa / Calidad. Planes transversales	SDG / DNC	DNC	PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE NOTIFICACIONES DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EJERCIDAS SOBRE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ENTRE SAMUR – PC, SAMUR SOCIAL Y EL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	Semestral	Indicadores Plan de Infancia y adolescencia
4.10.21	4.10.25	Escuela de enfermería Fundación Jimenez Diaz	impulsar la formación de la asistencia sanitaria de urgencias	Convenio colabora	Impulsar formación urgencias	Formación urgencias	Formación					



4.2 Pantallazo encuesta de calidad de vida de la ciudad de

Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2022 – Informe final

Diciembre 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



Valoración de los servicios y equipamientos muni



Unidad: media (escala 0 a 10) Total muestra 2022 n=8.501



4.3 Manual de Procedimientos

Menú ☰
Vademécum Abreviaturas Colaboradores

Procedimientos SVA	
Parada cardiorrespiratoria	CUIDADOS POSTPARADA
<u>PCR Traumática</u>	
Cuidados postparada	a circulación espontánea, RCE) se deben perseguir los siguientes objetivos:
Manejo avanzado de vía aérea	
Manejo de la vía aérea difícil	
Canalización de vías periféricas con técnica ecográfica	eral procurar TAS > 100 mmHg, evitando en cualquier caso TAS < 90 mmHg y TAM < 65 mmHg (TAM = TAS + 2 TAD/3).
Analgesia y sedación	TAM próximas a 80 mmHg cerca de 100 mmHg
Urgencias traumatológicas +	si se realiza procedimiento de hipotermia)
Urgencias digestivas +	
Urgencias neurológicas +	iento (si no la ha realizado previamente) si el paciente no se recupera con un nivel de conciencia adecuado. rio y O ₂ a alto flujo (10-12 l/min.) o con respirador a una frecuencia de 10-12 resp/min con un VTidal 6-8 ml/Kg
Urgencias nefrourológicas +	
Urgencias obstétricas +	ica en la Parada Cardíaca recuperada teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión del Código 11 (Hipotermia en PCR recuperada) 5 °C. Para ello:
Urgencias cardiovasculares +	ua y su variación con la hipotermia, mediante la colocación de una sonda de temperatura en localización nasogástrica. El objetivo es l medio extrahospitalario como mínimo.
Urgencias respiratorias +	peratura central inicial y registro temporal de su progresión.
Urgencias psiquiátricas	itar los escalofríos por la hipotermia.
Urgencias endocrino-metabólicas +	ites que orientará sobre:
Urgencias por agentes físicos +	
Urgencias pediátricas +	

Manual de Procedimientos - Subdirección General de SAMUR - Protección Civil - samur@madrid.es - [aviso importante](#)

4.4 Proyectos internacionales

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/SAMUR-Proteccion-Civil/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=6149819>



LABYRINTH

SAMUR-Protección Civil participa en el proyecto LABYRINTH perteneciente al Programa Marco H2020, y coordinado por la Universidad Carlos III de Madrid

Unmanned Traffic Management 4D Path Planning Technologies for Drone Swarm to Enhance Safety and Security in Transport, LABYRINTH. El objetivo de este proyecto es investigar el desarrollo de tecnología que optimice el tráfico de drones y es aplicable a organizaciones responsables del transporte terrestre, marítimo y aéreo, así como a los servicios de emergencia y rescate.

El punto clave de nuestra participación es validar estas tecnologías en distintos entornos simulados (pruebas piloto). La contribución de SAMUR-Protección Civil al proyecto consiste en:

- Valorar posibles aplicaciones de los drones en situaciones de emergencia en ámbito urbano.
- Definir funcionalmente 2 casos de uso y simularlos en un entorno controlado.
- Definir un conjunto de especificaciones para el escenario de riesgo / emergencia.
- Definir los requisitos para cada escenario
- Definir un conjunto de operaciones básicas a ser gestionadas mediante el uso de drones
- Resolver los problemas potenciales durante las pruebas en la demostración final.

Más información: <https://cordis.europa.eu/project/id/861696/es>

Web del proyecto: <http://labyrinth2020.eu/>



4.5 Premios y Reconocimientos



portavoz, seguridad
y emergencias

MADRID

SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL
91 513 23 95 / 91 513 23 96
Ronda de las Provincias, 7 - 28011



- 2019 - **Premio 'Servicio constante al ciudadano'** - Revista España **Healthy** - Ávila, enero de 2019
- 2019 - **Agradecimiento Jornadas de Emergencia v Seguridad** - Ayuntamiento de Cubas de la Sacra. 11 mayo
- 2019 - **Agradecimiento Base Aérea de Cuatro Vientos** - Madrid, 21 mayo de 2019
- 2019 - **Reconocimiento** - Coordinación con el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid - San Juan de Dios, 12 junio de 2019
- 2019 - **Premio Embajadores de Madrid** - 27 junio 2019
- 2020 - **Reconocimiento** - Distrito de Carabanchel - 31 enero 2020
- 2020 - **Agradecimiento Ayuntamiento de Covalada**. Crisis Covid19 - 14 abril 2020
- 2020 - **Agradecimiento Policía Municipal**. Crisis Covid19 - 24 junio 2020
Cruz Mérito profesional Subdirectora General SAMUR - Protección Civil, Carmen Camacho Leis
Cruz Mérito profesional Adjunta Departamento de Operaciones, Natividad Ramos García
- 2020 - **Agradecimiento Ayuntamiento de Berlanga de Duero**. Crisis Covid19 - Julio 2020
- 2020 - **Premio FIDISP en Seguridad al Paciente**. 29 septiembre 2020. Directora de Calidad de SAMUR – Protección Civil, Isabel Casado Florez. Sistema de Valoración de Desempeño.
- 2020 - **Mención honorífica al Mérito de la Protección Ciudadana de Castilla y León**. 23 noviembre 2020. En reconocimiento a los participantes en los sucesivos contingentes surgidos con motivo de la crisis sanitaria por el COVID-19, en especial en las provincias de Soria y Segovia.
- 2020 - **Premio Antonio de Sancha de la Asociación de Editores de Madrid. Biblioteca Resistiré**. 3 diciembre 2020. Mar **Eguiluz**, voluntaria de SAMUR Protección Civil.
- 2021 - **V Premio por la Memoria y la Paz. Asociación 11-M Afectados del Terrorismo**. 19 mayo 2021. Reconocimiento a la labor sanitaria realizada tras los atentados del 11-M.
- 2021 - **El Economista**. 27 mayo 2021. Reconocimiento por su labor y compromiso durante el estado de alarma y la lucha contra la covid-19.
- 2021 - **Premio Tu Lo Puedes**. 21 octubre 2021. Premios de periodismo AMAI TLP. Reconocimiento al sacrificio y ejemplaridad en primera línea de la salud y en especial de la salud mental.
- 2022 - **Madrid Excelente 20 aniversario. Reconocimiento a 'la excelencia en su gestión'**. 24 enero 2022.
- 2022 - **Distrito de Moratalaz**. 14 marzo 2022
- 2022 - **Previsel. Expourense**. 16 a 17 marzo 2022.
- 2022 - **Reconocimiento por su esfuerzo, trayectoria y dedicación**. Cuerpo de Bomberos de Madrid, 14 junio 2022.
- 2022 - Diputación de Segovia. **Premio Especial del Presidente en el año 2020** por la ayuda inestimable que prestaron en la provincia de Segovia en los primeros meses de la pandemia. 16 junio 2022.
- 2022 - **Agradecimiento de la Comunidad de Madrid**. Colaboración en la vacunación contra la Covid-19. 6 octubre 2022.
- 2022 - **Premio CERCP 2022 Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid**. Mejor iniciativa de difusión del Soporte Vital a la población. 26 noviembre 2022.

4.6 Aplicaciones SAMUR

iMADRID! www.madrid.es **Aplicaciones SAMUR**



Principal Informes guardia Operaciones Calidad Protección civil

- SINASEP - Seguridad del paciente
- Mis aplicaciones
- HCE Gestión
- Cuadrante
- Recursos humanos
- Envío SMS
- Planes de distrito
- Intervenciones en Curso (CENTRAL)
- Cuadro de mando
- Plataforma de formación de CIFSE
- Cambio de contraseña
- OLVIDÉ MI CONTRASEÑA





MADRID

Informes del Samur

Salir

← Día Anterior

→ Día Siguiente

Informes de la fecha: 18/02/2023



Informe del Charlie



Ver/Modif.



Informe de la C. C.



Ver/Modif.



Informe del Lima



Ver/Modif.



Informe del Victor



Ver/Modif.



Informe Quebeck



Ver/Modif.



Informe del Delta



Ver/Modif.



Informe Supervisor



Ver/Modif.



Informe Tats Charlie



Ver/Modif.



Informe del Romeo



Ver/Modif.



Informe del Uro



Ver/Modif.



Informe del Foxtrot



Ver/Modif.



Informe Tats Electro.



Ver/Modif.



4.8 Producción Científica SAMUR 2006-2022

Producción científica SAMUR - Protección Civil

Puede ver los trabajos en [Descarga de posters](#).

2022

- **V Congreso Nacional del Consejo Español de RCP**, 25 y 26 de Noviembre, Málaga. 23 trabajos.
 - Primer y Tercer premio Mejor Comunicación científica.
 - Primer premio del Campeonato nacional de Soporte Vital Avanzado para servicios de emergencias.
- **XXXII Congreso Nacional SEMES**, 8, 9 y 10 de junio, Vigo. 41 trabajos: 18 comunicaciones orales, 7 pósters defendidos y 16 pósters no defendidos.
 - Primer premio, categoría TES: *Estudio quinquenal sobre pacientes que se muestran agresivos sobre los equipos en la emergencia sanitaria*
 - 1er Accesit, categoría TES: *Aumentan las agresiones por arma blanca ¿Prensa o realidad?*
 - 2º Accesit, categoría Médicos: *El ph y la PCO2 inicial tienen valor pronóstico para descartar deterioro hemodinámico*
 - Premio "Beca" de investigación Juan Armengol
- **EMS 2022 Scotland** 4 - 6 de mayo. 4 póster defendidos.

2021

- **CERCP**, 5 y 6 de noviembre, Palma de Mallorca. 24 póster y 13 comunicaciones orales.

2020

- **IPRED**, 12-15 de enero, Tel Aviv, Israel. 1 póster defendido y 1 comunicación oral.

2019

- **3er Congreso Nacional del Consejo Español de RCP**, 22 y 23 de noviembre, Madrid. 9 trabajos aceptados, 7 póster defendidos y 2 comunicaciones orales.
- **XIV Congreso Regional SEMES Castilla y León**, 24 y 25 de octubre, Madrid. 2 Comunicaciones orales y 3 póster expuestos.
 - Premio a la mejor Comunicación oral, categoría TES: *Agresión sexual infantil: perfil de la víctima en emergencias.*
 - Se otorgó la medalla con el Escudo Antiguo de Soria a Ervigio Corral Torres por su relevancia en el Congreso, donde participó con dos ponencias: "Formación e investigación en Emergencias" y "Código Trauma".
- **Congress PRAGUE 2019 (EUSEM)**, 15 y 16 de octubre, Praga. 1 póster expuesto.

4.9 Portal de Datos Ayto. Madrid

Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

datos abiertos ¿Qué estás buscando?

Tu ciudad más cerca

Gracias a nuestra plataforma de datos abiertos podrás encontrar todos los datos de Madrid que necesitas para tu proyecto

En portada | Acerca de Datos Abiertos | **Catálogo de datos** | Colabora | Visualizaciones | Solicitud de reutilización

Lo más visto ⓘ
Deportes. Competiciones deportiva... / Zonas del Servicio de Estacionami... / Zona de Bajas Emisiones de Especi...

Catálogo de datos > Conjuntos de datos

Activaciones del SAMUR-Protección Civil

← Volver

Conjuntos de datos

API

En este conjunto de datos, se recoge el detalle de las activaciones llevadas a cabo por SAMUR-Protección Civil.

La **activación** se define como encargos de asistencia sanitaria que supone la activación de un recurso sanitario u otro tipo de vehículo.

El fichero de datos proporciona de cada activación: año, mes, hora de solicitud y de intervención, código de incidente, distrito y hospital público de traslado.

Observaciones a tener en cuenta en el análisis de los datos:

- El **código del incidente** viene determinado por la **información aportada por el demandante**.



4.10 Manual Buenas Prácticas

SAMUR -Protección Civil
Manual de Buenas Prácticas Ambientales
Edición: 11, Fecha: Noviembre-2022



Ambientales

MADRID



Manual de Buenas Prácticas Ambientales 2022



Crit. 5. Procesos

5.1 Folleto Carta de Servicios



Carta de Servicios 2021

SAMUR - Protección Civil

Datos 2020

SAMUR-Protección Civil, un compromiso con la vida.

9,02	84.983	15,49%	1.223	5.757
valoración de las personas atendidas	personas atendidas	supervivencia de pacientes en parada cardíaca sin secuelas neurológicas	servicios preventivos cubiertos	personas formadas en técnicas de RCP



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid.
 - > Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible.
 - > Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas.
- > Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes.
- > Formación a profesionales y a la ciudadanía.
- > Información sobre los servicios prestados y gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario: todos los días del año 24/7/365.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

- Garantizamos que:
 - La supervivencia a los 7 días de los pacientes muy graves o críticos atendidos será superior al 80%.
 - La satisfacción de las personas atendidas sea superior a 8,8.
 - El porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados sea inferior al 0,04%.
 - La supervivencia a los 7 días de los pacientes que han sufrido un politraumatismo grave sea superior al 88%.
 - La supervivencia neurológica sin secuelas neurológicas de los pacientes que han sufrido una parada cardíaca sea superior al 18%.
 - La satisfacción ciudadana sea superior a 7,5 sobre 10.
- Conseguimos que el **tiempo medio de respuesta** global desde la derivación de la llamada hasta la llegada al lugar será **inferior a 10 minutos** en el 60% de los casos, inferior a 17 minutos en el 95% de los casos y nunca más de 20 minutos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
- Aseguramos la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación con la presencia
 - de un segundo profesional médico en, al menos, el 96% de las atenciones a pacientes graves, y además,
 - de un segundo profesional de enfermería en, al menos, el 75% de las atenciones a pacientes en parada cardíaca y pacientes con politraumatismos graves.
- Realizamos la **valoración de desempeño** en la escena de los tres colectivos profesionales intervinientes (personal médico, de enfermería, y personal técnico en emergencias sanitarias) que permita medir el nivel de calidad asistencial de manera que al menos el 80% de los profesionales tengan un desempeño bueno o muy bueno.



Informe de Gestión 2022

5. Evaluamos la adecuación de la asistencia prestada haciendo un **seguimiento de la evolución clínica** de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención. Contactamos con el hospital receptor a las 6h, 24h y a los 7 días desde el ingreso.
6. Garantizamos que al menos el 95% de los profesionales en activo de SAMUR-PC reciben más de **30 horas de formación al año** en asistencia sanitaria de emergencia.
7. Nuestros profesionales prestan la atención sanitaria con especial cuidado en el respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad. El objetivo es que la **valoración del trato personal y humano** de las personas usuarias sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
8. Disponemos de una unidad de **intervención psicológica** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las 24 horas al día, los 7 días de la semana en, al menos, un 99% de los casos requeridos.
9. Ofrecemos una **atención especializada a colectivos vulnerables** (mayores, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual, personas con tendencias suicidas, personas LGTBIQ y personas con diversidad funcional) en, al menos, el 99 % de los casos detectados.
10. Mantenemos un **dispositivo especial de atención a incidentes complejos**, 365 días al año, 24h al día.
11. Aseguramos la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, **30 simulacros** de incidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.
12. Mantenemos una **capacidad de respuesta** diaria de hasta 9 hospitales de campaña, al menos 170 vehículos sanitarios y más de 1.100 personas voluntarias con la acreditación oficial.
13. Proporcionamos una **cobertura sanitaria** del 100% de los eventos comunicados y considerados de **riesgo**.
14. Mantenemos el **porcentaje de reclamaciones** sobre los servicios preventivos realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.
15. Proporcionamos formación a todas las personas voluntarias para que obtengan y mantengan su acreditación oficial: 180h de formación teórica y 6 meses de prácticas al personal de nuevo ingreso; 15h al año de formación en actualización, reciclaje y especialización por persona voluntaria en activo.
16. Impartimos, al menos, 35 **Charlas de Alertante** con un mínimo de 20.000 participantes.
17. Impartimos, al menos, **Primer Respondiente** con un mínimo de 8.000 participantes.
18. Impulsamos y mantenemos los **convenios de colaboración y formación especializada** de profesionales, Formación Profesional y estudiantes universitarios garantizando la formación anual de un mínimo de 1.200 alumnas/os.
19. Proporcionamos **información actualizada** y de interés a través de la [página web](#) alcanzando, al menos, 190.000 visitas y las [redes sociales](#) con, al menos, 100.000 seguidores.
20. Facilitamos la realización de 35 **visitas** al servicio y 100 **charlas o conferencias** para colegios, instituciones, etc.
21. Contestamos al menos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntarios protección civil](#). También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid

Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](#) | Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 23/12/2020. Evaluada: 13/03/2021



5.2 Índice Procedimientos SIG

Calidad

Responsable: DNC

- Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión
- Gestión de Archivo
- Información Documentada
- Liderazgo
- Mejora Continua
- Planificación del sistema de gestión de calidad y ambiental - determinación de requisitos
- Requisitos Legales

Operaciones

Responsable: DO

- Unidad de Prevención Activa
- Servicios Programados de Cobertura de riesgo
- Planificación, prestación e inspección de los servicios de emergencias
- Identificación y trazabilidad
- Gestión y tratamiento de las reclamaciones, notificaciones, solicitudes de información, felicitaciones/agradecimientos y sugerencias

Capacitación, Calidad Asistencial e Investigación. **Responsable: DCCI**

- Información, Sensibilización y formación a la ciudadanía
- Formación, toma de conciencia e implicación
 - Instrucción Técnica Rotación de Residentes de Formación Sanitaria Especializada
- Investigación
- Calidad Asistencial

Departamento de voluntarios de protección civil. **Responsable: DP**

- Información, Sensibilización y formación a la ciudadanía (compartido con Capacitación, Calidad e investigación)
- Formación, toma de conciencia e implicación (compartido con Capacitación, Calidad e investigación)

Medio Ambiente

Responsable: DNC

- Gestión de la Comunicación
- Control Operacional
- Emergencias Ambientales
 - I.T. ante derrames, vertidos o abandono de productos o sustancias peligrosas en Base 0



- Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Recursos

Responsable: DR

RRMM

- Gestión económica:
 - Gestión de Recursos Materiales
 - I.T. control de almacenamiento de productos en el depósito de medicamentos
 - Gestión de Estupefacientes y Limpieza y Esterilización de material portátil de electromedicina y quirúrgico.
 - Gestión de alianzas
 - Alianzas de formación

Responsable: DCCI

RRHH

- Gestión de RRHH
- Gestión del cuadrante de servicios
- Gestión de Calendarios
- Gestión de Comunicaciones en RRHH
- Gestión de Informes económicos



ENFOQUES		81.1	81.2	81.3	81.4	81.5	81.6	82.1	82.2	82.3	82.4	82.5	82.6	91.1	91.2	91.3	91.4	91.5	91.6	92.1	92.2	92.3	92.4	92.5	92.6	92.7	92.8	92.9	92.10	92.11	92.12	
		Satisfacción ciudadana con SAMUR-PC																Satisfacción ciudadana con SAMUR-PC														
		Participación anual en proyectos europeos en materia de emergencias (en horas)																Participación anual en proyectos europeos en materia de emergencias (en horas)														
		Nº de nuevos comentarios de colaboración con Universidades y entidades científicas																Nº de nuevos comentarios de colaboración con Universidades y entidades científicas														
		Satisfacción global de las visitas																Satisfacción global de las visitas														
		Número de premios recibidos																Número de premios recibidos														
		% Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demás																% Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demás														
		Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-Protección Civil																Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-Protección Civil														
		Nº de visitas a la página web y seguidores en Twitter de SAMUR-PC																Nº de visitas a la página web y seguidores en Twitter de SAMUR-PC														
		Ratificación de visitas realizadas a SAMUR-PC																Ratificación de visitas realizadas a SAMUR-PC														
		Sinistralidad de ambulancias																Sinistralidad de ambulancias														
		Porcentaje de cumplimiento de la carta de servicios (SVA, SVE) por cada 10.000 km																Porcentaje de cumplimiento de la carta de servicios (SVA, SVE) por cada 10.000 km														
		Porcentaje de días con la oferta mínima de unidades operativas																Porcentaje de días con la oferta mínima de unidades operativas														
		Porcentaje de supervivencia a los 7 días con politrauma																Porcentaje de supervivencia a los 7 días con politrauma														
		Personas voluntarias con titulación oficial acreditada/ Personas voluntarias de simulacros realizados en el año																Personas voluntarias con titulación oficial acreditada/ Personas voluntarias de simulacros realizados en el año														
		Porcentaje de supervivencia de pacientes críticos a los 7 días																Porcentaje de supervivencia de pacientes críticos a los 7 días														
		Operatividad de los aparatos de electromedicina (%)																Operatividad de los aparatos de electromedicina (%)														
		Creación y actualización de Procedimientos al año																Creación y actualización de Procedimientos al año														
1	Introducción al Cr. 1: Liderazgo																															
11.1	Desarrollo de los fundamentos de la Política de gestión SAMUR-PC																															
11.2	Transformación digital de SAMUR-PC en el marco de Madrid Digital																															
12.1	Sistema de gestión SAMUR-PC																															
12.2	Gestión de los datos del Cuadro de Mando																															
12.3	Comunicación y relaciones externas																															
12.4	Código de Conducta																															
13.1	Cultura de liderazgo SAMUR-PC																															
13.2	Valoración del desempeño de los líderes																															
14.1	Alineamiento con políticas de igualdad de género y de protección a colectivos vulnerables																															
2	Introducción al Cr. 2: Estrategia y Planificación																															
21.1	Identificación de las necesidades y expectativas de los GI actuales y futuras																															
21.2	Análisis DAFO																															
22.1	Desarrollo de la estrategia																															
23.1	Despliegue y seguimiento de la estrategia																															
23.2	Sistema de supervisión y control de la calidad asistencial																															
24.1	Gestión del cambio																															
24.2	Cultura de innovación y aprendizaje																															
3	Introducción al Cr. 3: Personas																															
31.1	Gestión de personal																															
31.2	Evaluación del desempeño																															
32.1	Selección de personal y plan de acogida																															
32.2	Desarrollo y capacitación de las personas																															
33.1	Cultura de comunicación y trabajo en equipo																															
33.2	Condiciones favorables y beneficios sociales																															
33.3	El reconocimiento público del personal																															
33.4	Encuestas al personal. Captación de ideas																															
4	Introducción al Cr. 4: Alianzas y Recursos																															
41.1	Desarrollo y gestión de alianzas																															
41.2	Gestión de convenios de colaboración. Relaciones con la sociedad																															
42.1	Transparencia y datos abiertos																															
42.2	Participación ciudadana a través de encuestas, RRSS, charlas y visitas a las instalaciones																															
43.1	Planificación presupuestaria a largo plazo																															
44.1	El Manual de Procedimientos con el conocimiento científico acumulado de SAMUR-PC y el aval del Colegio Oficial de Médicos																															
44.2	Gestión del conocimiento																															
44.3	Participación en foros y eventos científicos y en proyectos europeos																															
45.1	Utilización eficaz de la tecnología sanitaria																															
45.2	Mejora del servicio a través de las TIC																															
46.1	Bases operativas bien repartidas, equipadas y mantenidas																															
46.2	Vehículos y equipamiento																															
46.3	Sistema de Gestión Ambiental																															
5	Introducción al Cr. 5: Procesos																															
51.1	Gestión de procesos y sistema de medición de resultados																															
52.1	Servicios ofrecidos por SAMUR-PC. Carta de servicios																															
52.2	Fomento de la colaboración y participación mediante la formación																															
52.3	Participación ciudadana a través de los voluntarios																															
53.1	Coordinación con Seguridad y Emergencias (PIC Plan de Incidentes Complejos)																															

Principales Abreviaturas





0.1 Principales abreviaturas

AAPP	Administraciones Públicas
AENA	Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
AYRE	Intranet municipal
IMV	Incidente de múltiples víctimas
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
CCAA	Comunidades autónomas
CERCA	Plataforma de selección georreferenciada de recursos
CERCP	Consejo español de reanimación cardiopulmonar
CFC	Créditos de formación continuada
CM	Comunidad Autónoma de Madrid
CMI	Cuadro de Mando Integral
CICOIN	Central móvil Integrada de Coordinación e Información
CIFSE	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias
CISEM	Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid
CS	Carta de servicios
DE / DUE	Diplomado en enfermería / Diplomado universitario en enfermería
DEPAS	Dispositivos Especiales Preventivos en Actividades Antisociales
DGEPC	Dirección General de Emergencias y Protección Civil
DPO	Dirección por Objetivos
ECL	Encuesta de Clima Laboral
ECV	Encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad de Madrid
EFQM	“European Foundation for Quality Management”
EMAS	Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental
EMS	“Emergency Medical Service”
EPES	Empresa Pública de Emergencias Sanitarias
EPI'S	Equipos de Protección individual
ESL	Encuesta de satisfacción laboral o clima laboral
FIDISP	Fundación por la Investigación, docencia e innovación en Seguridad de Paciente
GGII / GI	Grupos de Interés
GIMU	Gestor de información de Mando Único
GIS	Sistema de Información Geográfica
HCE	Historia clínica electrónica
ITV	Inspección Técnica de Vehículos
NPS	Net Promoter Score (Indicador de recomendación)
NRBQ	Nuclear/Radiológico/Biológico/Químico
NNTT	Nuevas tecnologías
PCR	Parada Cardiorrespiratoria
PET	Programa de empleo temporal
PEIAM	Plan de emergencias invernales
PAINUNAM	Plan de emergencias por inundación del Ayuntamiento de Madrid
PEMAM	Plan de Emergencias de la Comunidad de Madrid
PIC	Procedimiento de incidentes complejos
POG	Programa Operativo de Gobierno
Q/S/R	Quejas, Sugerencias y Reclamaciones
PRL	Prevención de Riesgos Laborales

RPT	Relación de puestos de trabajo
RRHH	Recursos Humanos
RRSS	Redes sociales
SAMUR-PC	Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia – Protección Civil
SAP	Aplicación informática para la gestión corporativa
SEAM	Servicio de Emergencias Alimentarias Municipales
SEM	Servicio de emergencias médicas
SEMES	Sociedad Española de Medicina de Emergencias
SDG	Subdirección General
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SINASEP	Sistema de notificación de accidentes de seguridad de pacientes
SIRRH	Sistema Informativo de recursos humanos
SVA	Soporte Vital Avanzado
SVB	Soporte Vital Básico
SyR	Sugerencias y Reclamaciones
TATS	Técnico Auxiliar Transporte Sanitario
TES	Técnico de emergencias sanitarias
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UAD	Unidad de Apoyo a Desastres
UPSI	Unidad de Intervención Psicológica
UPSQ	Unidad de Transporte Psiquiátrico
USVA	Unidad de Soporte Vital Avanzado
USVB	Unidad de Soporte Vital Básico
VD	Valoración del desempeño
VIR	Vehículo de Intervención Rápida

Departamentos de SAMUR-PC

DO	Departamento de Operaciones
DR	Departamento de Recursos
DCCI	Departamento de Capacitación, Calidad asistencial e Investigación
DNC	Departamento de Normativas de Calidad
DP	Departamento de voluntarios de Protección Civil