

 <p>emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 1 de 83

Memoria de actividades 2013

1-1-2 Región de Murcia

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 2 de 83

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. Introducción	4
3. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM	6
3.1. <i>Marco Legal</i>	6
3.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2.....	6
3.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 RM.....	6
3.2. <i>Organización</i>	8
3.2.1. Estructura orgánica.....	8
3.2.2. Estructura operativa.....	9
3.2.3. Plataforma tecnológica.....	10
4. Datos de Actividad del año 2013	12
4.1. <i>Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM</i>	13
4.1.1. Centro 1-1-2 RM	13
4.1.2. Centros remotos	15
4.2. <i>Estadísticas</i>	17
4.2.1. Llamadas atendidas	17
4.2.2. Incidentes gestionados.....	25
4.2.3. Evolución 1999-2013	36
4.3. <i>Iniciativas de Calidad</i>	42
4.3.1. Carta de Servicios	42
4.3.2. Encuestas de Calidad.....	49
4.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias	52
4.4. <i>Asuntos de Protección Civil</i>	54
4.4.1. Planes de emergencia	54
4.4.2. Simulacros.....	79
4.5. <i>Comunicación e imagen</i>	81
4.5.1. Información a los medios de comunicación social	81
4.5.2. Presencia en las redes sociales	82

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 3 de 83

1. PRESENTACIÓN

La memoria de actividades del 1-1-2 Región de Murcia nos reúne un año más a la gran familia de la atención, gestión e intervención de las emergencias; un encuentro anual que siempre es una buena noticia para hacer balance de los retos que se han atendido. Este año 2013 arroja unos magníficos resultados, que representan una muestra tangible de que la coordinación, la intervención inmediata, la formación y, en definitiva, el quehacer conjunto pueden aportar, y de hecho aportan, progreso y seguridad a nuestros ciudadanos.

La Región de Murcia cierra el año 2013 sin verse condicionada, afortunadamente, por grandes y lamentables emergencias, aunque eso no impidió que se afrontaran importantes incidentes, como la extinción de 286 incendios, de los que 111 fueron forestales y afectaron a 78,3 hectáreas, que sitúan a este año como el segundo mejor de los últimos 17 años; la realización de 36.203 actuaciones en playas; la intervención en 40 accidentes relacionados con el transporte de mercancías peligrosas; el control de contingencias por contaminación marina accidental o la actuación ante 61 fenómenos meteorológicos adversos, catalogados en el nivel amarillo y naranja, entre otros.

Situaciones de emergencia que han contado, en muchas de ellas, con la colaboración ciudadana, con su puesta en conocimiento del 1-1-2 para su rápida gestión e inmediata solución. Una confianza depositada en los profesionales del 1-1-2, quienes con trabajo, entrega y generosidad, han satisfecho la demanda de los ciudadanos, que valoraron, una vez más, con sobresaliente su esfuerzo.

El Servicio de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia representa la labor diaria de cientos de profesionales, quienes, comprometidos con el sentido del deber, asumen la responsabilidad de velar por la seguridad de todos los ciudadanos de la Región de Murcia. Sus 15 años en funcionamiento con más de 15,9 millones de llamadas atendidas y casi 5 millones de incidentes gestionados, ponen de manifiesto que el 1-1-2 Región de Murcia se ha convertido en un referente para la sociedad.

Este año 2013, además, ha sido un año con importantes cambios y progresos, como la integración del 1-1-2 Región de Murcia a la Red Nacional de Emergencias, un avance muy significativo para el intercambio de información con la Unidad Militar de Emergencias (UME) que ha posibilitado que la Región sea la primera Comunidad Autónoma en hacerlo. Y, además, la implantación de un sistema multiplataforma en el 1-1-2 que permite la gestión integral de las emergencias y supone un avance fundamental en la respuesta a los nuevos retos.

Todo ello simboliza el trabajo, la ilusión y la determinación de todo un equipo que permite a los ciudadanos mirar al futuro con más seguridad y confianza.

Manuel Campos Sánchez
Consejero de Presidencia

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 4 de 83

2. INTRODUCCIÓN

Al contrario que en 2011 (año de los terremotos de Lorca) y 2012 (con el gran incendio forestal en el Noroeste y las inundaciones en Lorca y Puerto Lumbreras), el año 2013 no ofreció grandes emergencias que destacar, lo que no quiere decir que la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia decayera de forma significativa, como se verá en las páginas que siguen.

Por poner un ejemplo, en lo que se refiere a incendios forestales, las cifras ofrecidas en 2013 han sido extraordinarias, ya que sólo se produjeron 111 incendios forestales que quemaron 78,3 hectáreas de terreno.

Así que, si he de destacar un hecho relevante de 2013 para el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia, no es una gran emergencia que, como ya he dicho, no ocurrió, sino la renovación de la plataforma tecnológica que sustenta el centro coordinador. El nuevo sistema, denominado 'ECHO' (Emergencias Control Holístico Operativo), ha sido desarrollado por personal que trabaja en el 1-1-2 Región de Murcia y se ha terminado de implantar en 2013 con rotundo éxito. Este sistema incorpora toda la experiencia acumulada desde la puesta en el funcionamiento del Teléfono Único de Emergencias, allá por 1999, y es modular y escalable, de modo que puede adaptarse a las necesidades del Centro conforme éstas vayan variando. Y ha permitido la integración en el Servicio 1-1-2 RM de servicios de emergencias tales como el Cuerpo Nacional de Policía o la Guardia Civil. Asimismo ha permitido la integración en la Red Nacional de Emergencias (RENEM), dependiente del Ministerio de Defensa, siendo esta Comunidad Autónoma la primera en integrarse a la citada red.

De igual modo, el año pasado comenzó la presencia oficial del 1-1-2 Región de Murcia en las redes sociales Twitter y Facebook, nuevos canales de comunicación para informar a los medios de comunicación y los ciudadanos sobre la actividad del centro, de los organismos integrados en él y, también, dar consejos para la prevención y la autoprotección.

Llevada la actividad a números, el 1-1-2 Región de Murcia atendió en 2013 un total de 1.091.792 llamadas, que llevaron a la gestión de 365.510 asuntos. Suponen un descenso del 6,26 por ciento del número de llamadas atendidas respecto a 2012 y una disminución del 8,57 por ciento del número de incidentes gestionados en 2013 frente a los de 2012.

Lo que no ha disminuido en absoluto es la confianza de los ciudadanos en el Teléfono Único de Emergencias, quienes, en una encuesta realizada, han puntuado con un 8,99 sobre 10 la calidad de la atención recibida. Así, el 1-1-2 se consolida como referente para la ciudadanía en la gestión y atención de este tipo de emergencias. A ellos, quiero dar las gracias por la confianza recibida y a quienes trabajan en el 1-1-2, mi felicitación por su esfuerzo, del cual las páginas que siguen no son sino un pálido reflejo.

Luis Gestoso de Miguel
 Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

 <p>emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 5 de 83



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 6 de 83

3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2 RM

3.1. Marco Legal

3.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2

El R.D. 903/1997, de 16 de junio, regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 1-1-2, habilitando, con carácter exclusivo nacional, el número 1-1-2 de llamadas de urgencia europeo establecido por la Decisión 91/396/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 29 de julio de 1991.

El número telefónico 1-1-2 puede utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y, por la posible necesidad de coordinar las anteriores, de protección civil, cualquiera que sea la Administración de la que dependan.

La prestación del servicio 1-1-2 se lleva a cabo por las Comunidades Autónomas, que han establecido los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.

3.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 RM

Mediante el Decreto 67/1997, el Gobierno Regional crea el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número 1-1-2, con la finalidad de facilitar a ciudadanos y organismos públicos, un servicio integrado de información y comunicaciones que:

- 1) Por un lado, permita con carácter permanente atender las peticiones de asistencia en materia de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.
- 2) Y, por otro, active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

En adelante, se denominará al citado servicio como Servicio 1-1-2 Región de Murcia (abreviadamente Servicio 1-1-2 RM).



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 8 de 83

3.2. Organización

3.2.1. Estructura orgánica

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, depende de la Consejería de Presidencia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Regional nº 141/2011, de 8 de julio, ejerciendo las competencias en materia de coordinación de Policías Locales, emergencias, protección civil, prevención y extinción de incendios y salvamento, las correspondientes al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, así como las relativas al control de accesos y seguridad en inmuebles de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma y la organización y delimitación de las funciones de su personal.

En lo que se refiere a su estructura orgánica, sigue vigente el Decreto 53/2001, de 15 de junio, mediante el cual el Gobierno crea el Centro de Coordinación de Emergencias, que es el ente encargado de gestionar la Plataforma Tecnológica y Operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 1-1-2, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

Asimismo, en el Centro de Coordinación de Emergencias se integran los servicios que actualmente efectúan la planificación y la coordinación de las operaciones en situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública, logrando con ello un sistema operativo integral de atención de urgencias y emergencias.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 9 de 83

3.2.2. Estructura operativa

La estructura operativa está constituida por:

- a) El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2, ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:
- El Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2
 - El Centro Coordinador de las Urgencias Sanitarias (CCU) del 061
 - El Centro Coordinador del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS).
 - El Servicio de Atención a la Mujer Maltratada, en colaboración con la Dirección General de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores.

En el supuesto de que se tenga que activar un Plan de Emergencia de Protección Civil, el Centro 1-1-2 RM se convierte en el CECOP de la Comunidad Autónoma con las funciones y competencias que la normativa de Protección Civil y el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia le asignen.

- b) Centros remotos asociados a la dirección de las actuaciones necesarias para la resolución de las urgencias / emergencias por parte del resto de entidades competentes integradas en el Servicio 1-1-2 RM y no ubicados en el Centro 1-1-2 RM.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 10 de 83

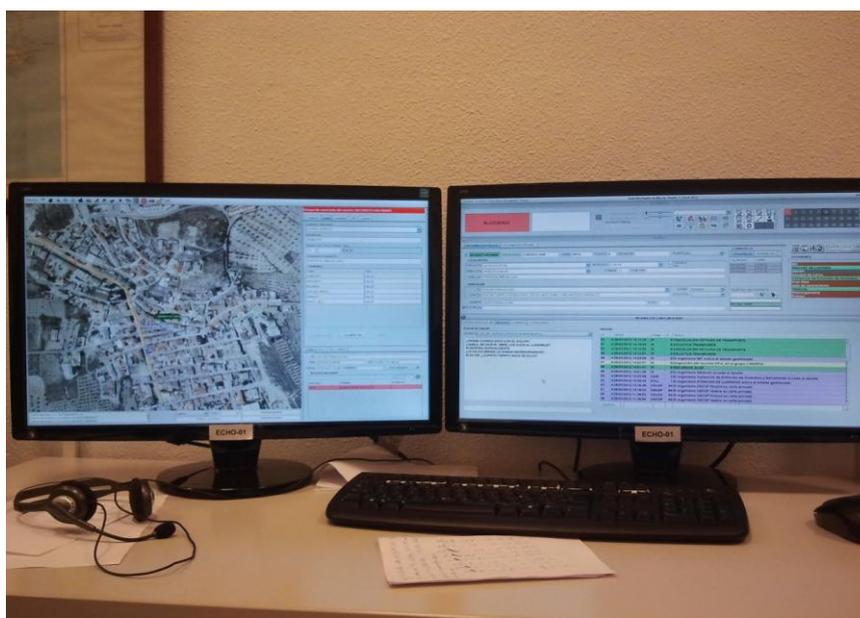
3.2.3. Plataforma tecnológica



La plataforma ECHO es un sistema multiplataforma para la gestión integral de emergencias, que permite:

- Una gestión integral de la emergencia, desde atender la llamada a la gestión de recursos de Mando y Control:
 - Tipificación de la incidencia.
 - Localización del llamante y ubicación de la incidencia.
 - Gestión completa del Mando y Control.
 - Localización y asignación de los recursos.

- Una integración completa del subsistema de comunicaciones de la plataforma ECHO con la central de telefonía.



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 11 de 83

Las fortalezas de la plataforma tecnológica:

- ECHO es un sistema multiplataforma para la gestión integral de emergencias.
- Es un sistema integral de gestión de emergencias, que, gracias a su arquitectura distribuida, permite desarrollos específicos de aquellas herramientas necesarias para cada una de las agencias que intervienen en la resolución de una emergencia.
- Ha sido desarrollado para un uso intensivo de la tecnología Volp.
- Es el fruto de más de 13 años de estrecha colaboración entre los directores de las distintas agencias (Policía, Bomberos, Sanitarios, Atención de llamadas...), para el desarrollo de un sistema específico destinado a la gestión de emergencias diseñado por los usuarios del mismo desde dentro de un Centro de Coordinación de Emergencias.
- Dispone de un sistema automático para proponer cuáles son las agencias que deben intervenir en una determinada emergencia, una vez que el sistema conoce qué está pasando y dónde está pasando. Realiza la proposición correspondiente al operador, reduciendo los tiempos de atención y respuesta en un 50 por ciento.
- Cuenta con un módulo de información pública que pueden ver todas las agencias y de módulos de información privados para cada una de ellas, totalmente parametrizables y específicos para la agencia en cuestión.
- La plataforma tiene un módulo de integración y un protocolo de interconexión con otros sistemas totalmente estándar, con el consiguiente ahorro de costes e independencia de otros fabricantes.
- Incluye un protocolo, 'LISA', que permite realizar cualquier tipo de interconexión con las diferentes agencias y organismos. Prueba de ello es que ECHO ha sido el primer sistema de emergencias a nivel nacional en interconectarse a nivel de datos de forma totalmente bidireccional con la Unidad Militar de Emergencias.

4. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2013



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 13 de 83

4.1. Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM

4.1.1. Centro 1-1-2 RM

Recursos humanos

El número de personas que actualmente tiene su puesto de trabajo en dependencias del Centro 1-1-2 RM asciende a **191**, dividiéndose en las siguientes áreas:

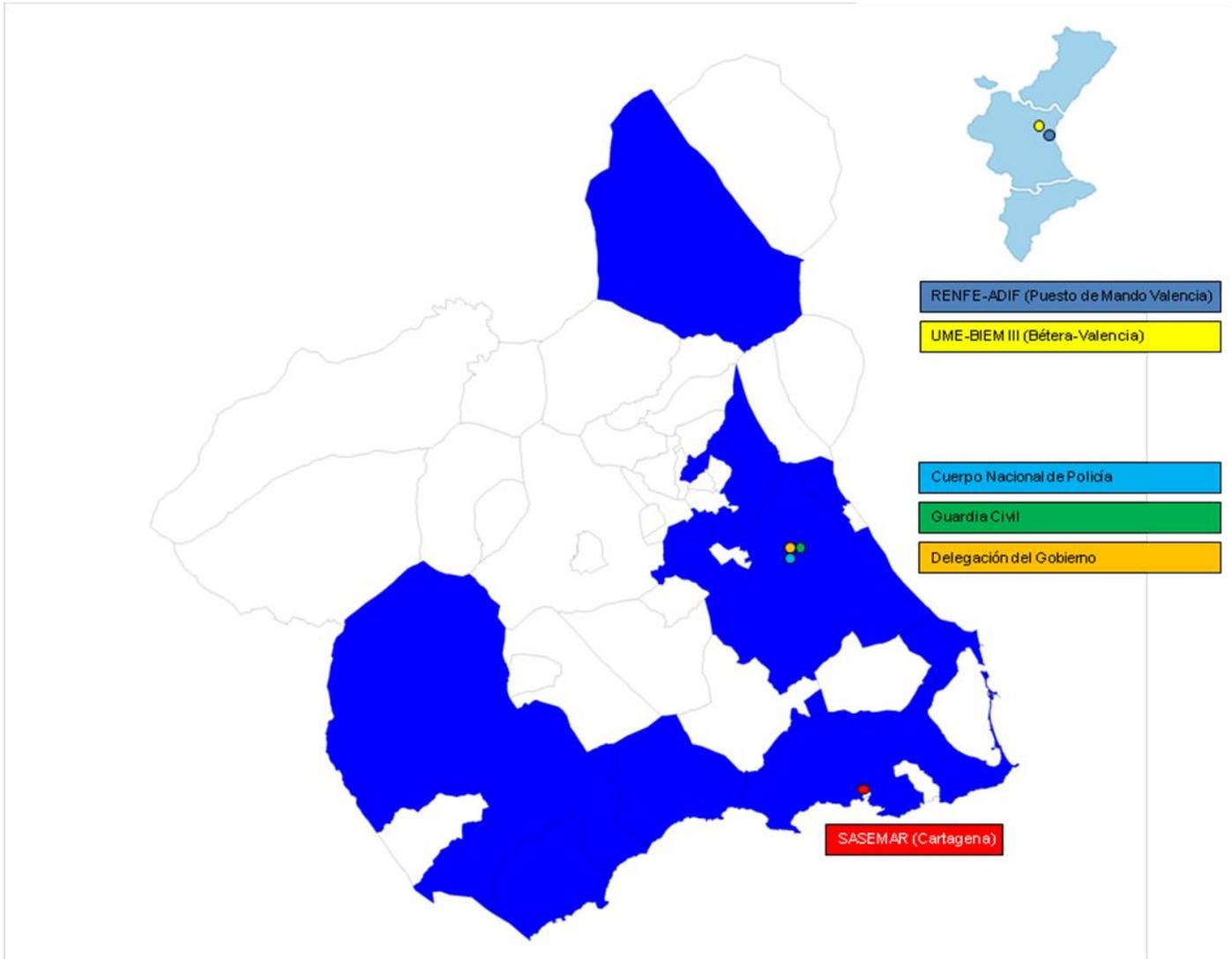
ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	54
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	6
CCU Servicio de Emergencias 061	53
UTE Atención Llamadas y Mantenimiento Técnico 1-1-2 RM	71
Dirección General de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores	4
Empresa Fomento y Protección de Seguridad	3
Total Personal	191

Formación

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios, compuesto por dos técnicos, ha sido el responsable de la formación de todos y cada uno de los organismos a integrar en el Sistema 1-1-2 RM, así como de realizar un seguimiento de cada terminal detectando necesidades formativas y proponiendo formación continua a realizar.

ORGANISMO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
CCU Servicio de Emergencias 061-Transporte Sanitario	4	7	3	36
Consortio Extinción de Incendios y Salvamento	-	-	1	1
DGSCE	-	-	5	10
Operadores Atención Llamadas	1	2	1	47
Total	5	9	10	94

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 14 de 83



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 15 de 83

4.1.2. Centros remotos

Organismos integrados en el 1-1-2 RM

Actualmente, los organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM o en fase de integración son los siguientes:

Águilas	Murcia	RENFE-ADIF (Valencia)
Archena	San Javier	SASEMAR
Cartagena	San Pedro del Pinatar	UME-BIEM III (Bétera-Valencia)
Jumilla	Las Torres de Cotillas	Delegación del Gobierno en Murcia
Lorca	Los Alcázares	Cuerpo Nacional de Policía
Mazarrón	Yecla	Guardia Civil
Molina del Segura		Cruz Roja

Formación

Los organismos que han recibido formación durante 2013 han sido los siguientes

ORGANISMO	SERVICIO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
		CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Ministerio de Fomento	RENFE	2	14	-	-
Ministerio de Fomento	SASEMAR Salvamento Marítimo	-	-	3	10
Ministerio de Hacienda y AAPP	Deleg. Gobierno Murcia	-	-	2	8
Ministerio del Interior	Guardia Civil	-	-	5	20
Ministerio del Interior	Cuerpo Nacional de Policía	1	2	3	13
Ayuntamiento de Murcia	Policia Local Murcia	4	16	-	-
Ayuntamiento de Cartagena	SEIS Cartagena	4	12	5	10
Ayuntamiento de Cartagena	Protección Civil Cartagena	1	6	-	-
Ayuntamiento de Águilas	Policia Local de Águilas	5	10	-	-
Ayuntamiento de Águilas	Protección Civil Águilas	-	-	4	8
Ayuntamiento de San Javier	Protección Civil/Policia Local San Javier	2	7	2	15
Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar	Protección Civil/Policia Local San Pedro del Pinatar	2	5	1	5
Ayuntamiento de Mazarrón	Policia Local Mazarrón	5	19	2	6
Ayuntamiento de Jumilla	Policia Local Jumilla	5	34	2	13
Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas	Policia Local Las Torres de Cotillas	4	21	-	-
Ayuntamiento de Yecla	Policia Local de Yecla	5	44	-	-
Ayuntamiento de Los Alcázares	Protección Civil Los Alcázares	1	3	-	-
Cruz Roja	CPC	2	11	2	16
Total		43	204	31	124



4.2. Estadísticas

4.2.1. Llamadas atendidas

Llamadas atendidas por número marcado

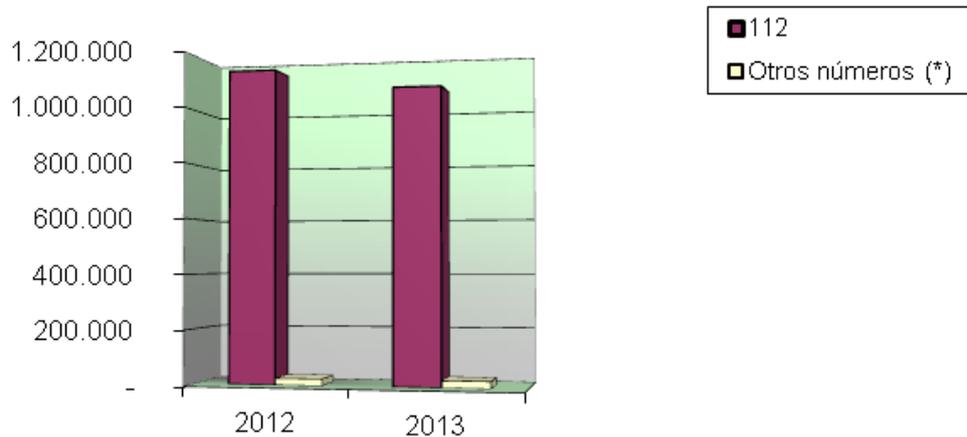
Atendidas	2012	2013	Variación (%) 2012-2013
1-1-2	1.140.871	1.066.469	-6,52 %
Otros números (*)	23.893	25.323	5,99 %
Total	1.164.764	1.091.792	-6,26 %

(*) Además del número de emergencias 1-1-2, los números desviados al Centro 1-1-2 RM y que son atendidos en él son los siguientes:

Urgencias Sanitarias 061

Cruz Roja (968222222)

Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)

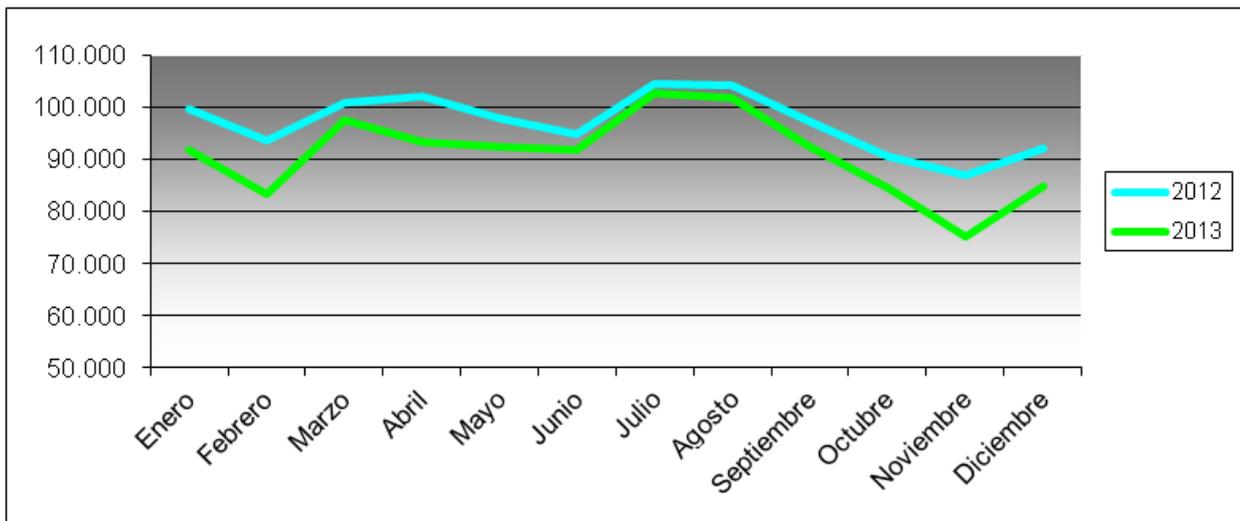


 <p>emergencias 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 18 de 83



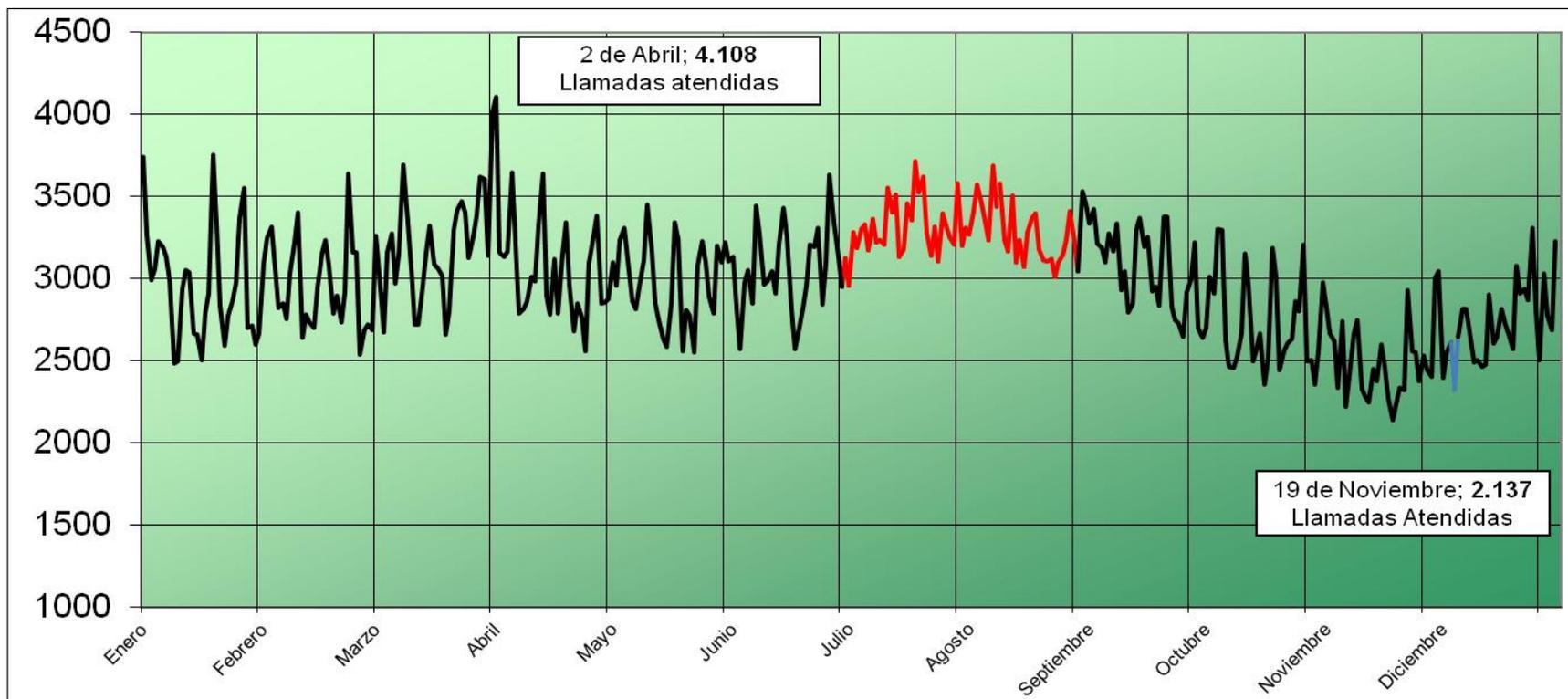
Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2012	2013	Variación (%) 2012-2013
Enero	99.790	91.916	-7,89 %
Febrero	93.615	83.313	-11,00 %
Marzo	101.000	97.616	-3,35 %
Abril	101.968	93.196	-8,60 %
Mayo	97.865	92.492	-5,49 %
Junio	94.900	91.731	-3,34 %
Julio	104.486	102.697	-1,71 %
Agosto	104.187	101.890	-2,20 %
Septiembre	97.354	92.474	-5,01 %
Octubre	90.606	84.518	-6,72%
Noviembre	86.899	75.061	-13,62%
Diciembre	92.094	84.888	-7,82 %
Total	1.164.764	1.091.792	-6,26



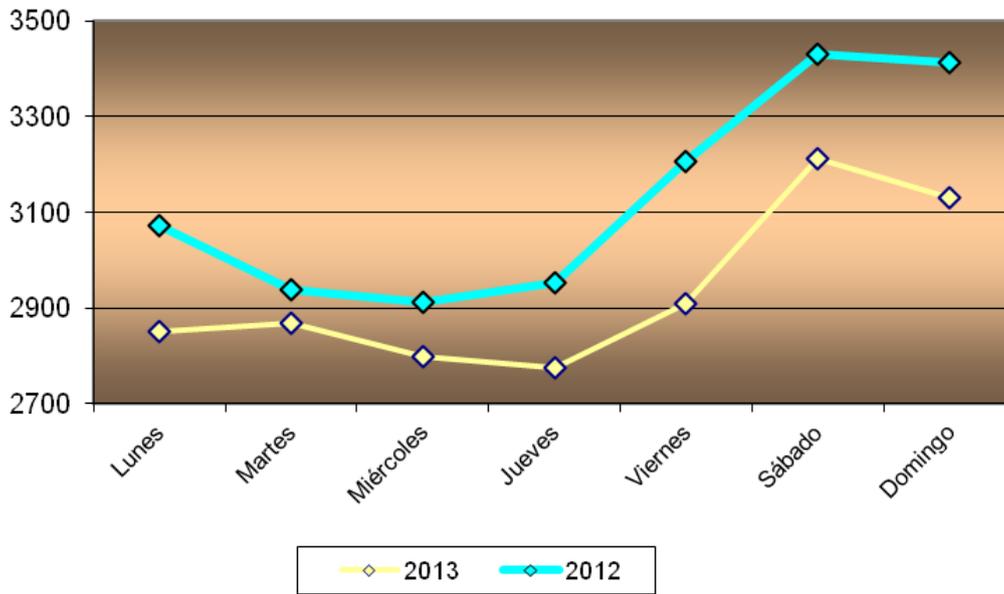
Evolución anual de llamadas atendidas por días

- Día de más llamadas: 2 de abril de 2013 con **4.108** llamadas atendidas
- Día de menos llamadas: 19 de noviembre de 2013, con **2.137** llamadas atendidas

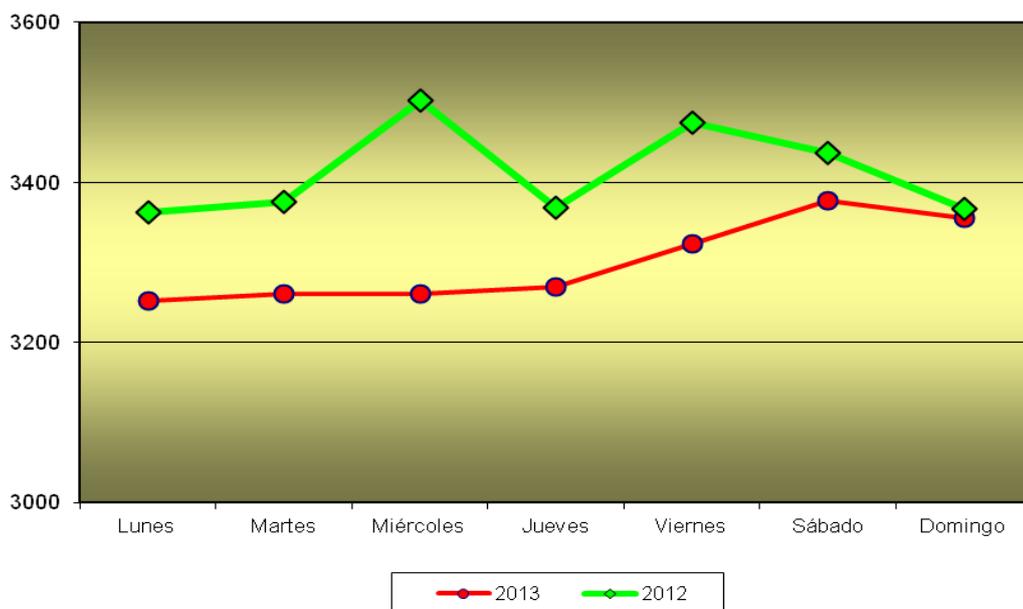


Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

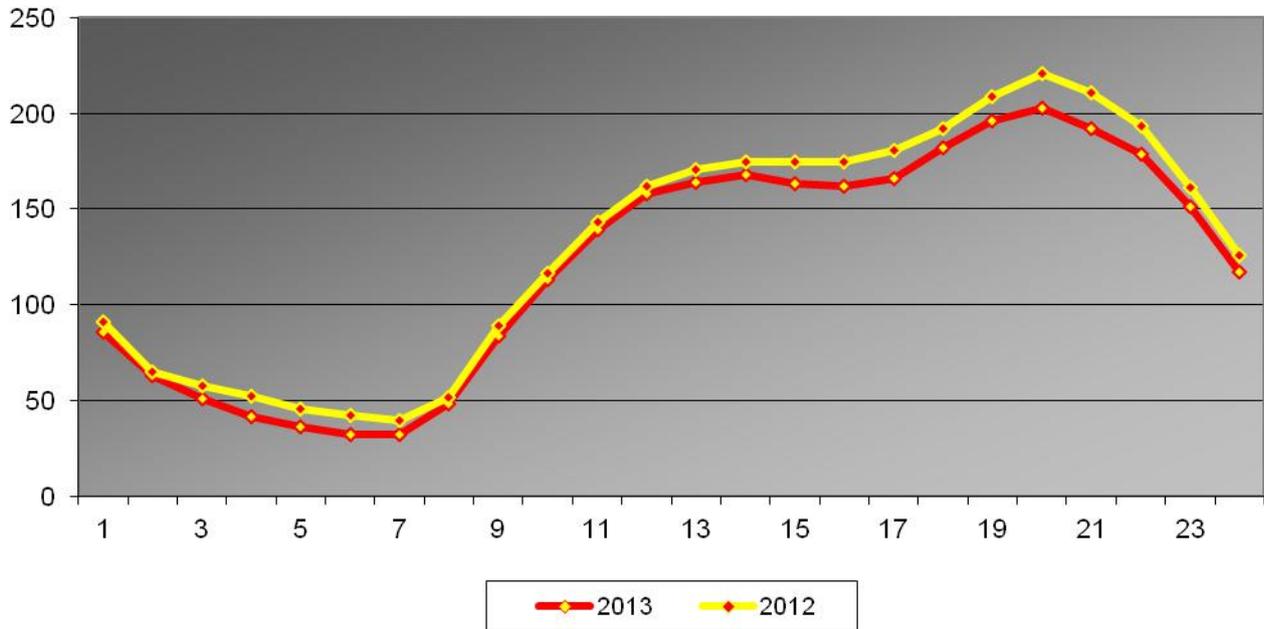


- Semana vacacional (media de julio-agosto)

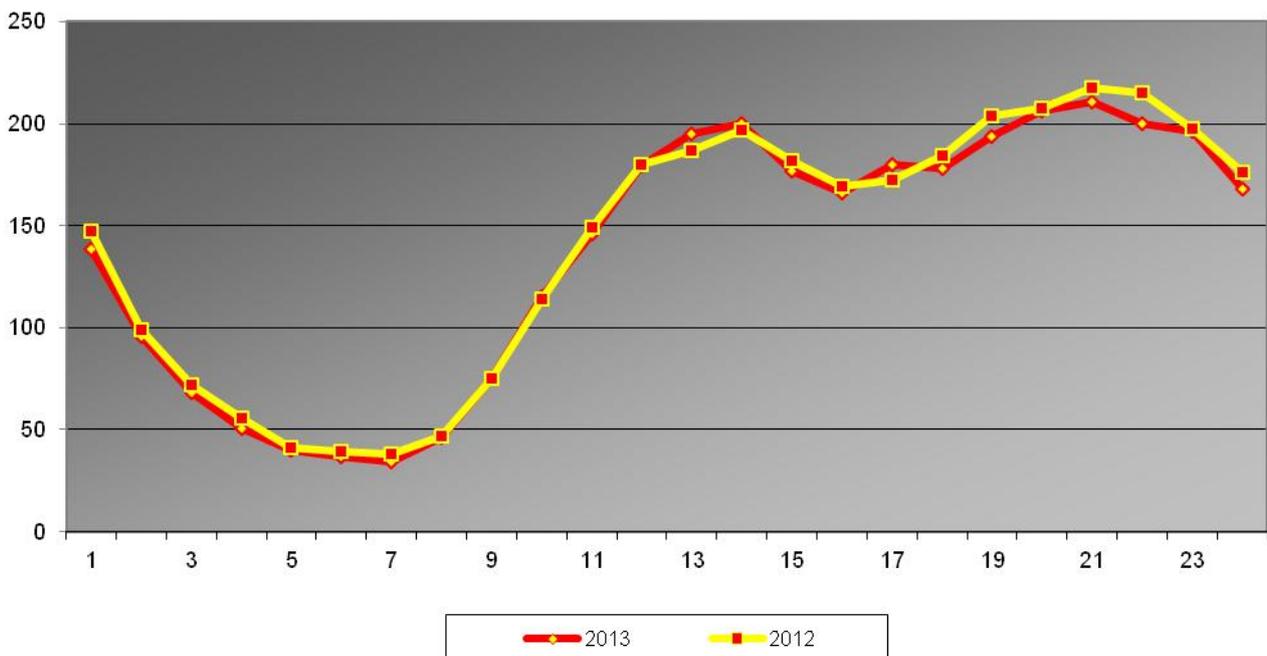


Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

- Jornada ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

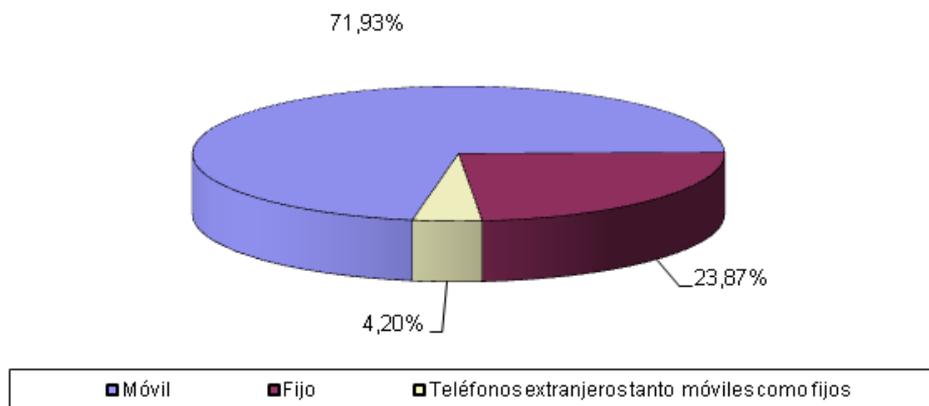


- Jornada vacacional (media de julio-agosto)



Llamadas atendidas por teléfono de origen

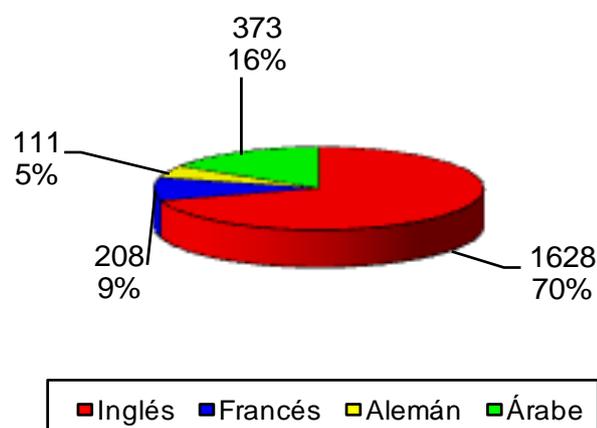
Llamadas atendidas por teléfono de origen
2013



Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2012	2013	Variación (%) 2012-2013
Inglés	1.171	1.628	39,03 %
Francés	127	208	63,78 %
Alemán	87	111	27,59 %
Árabe	336	373	11,01 %
Otros	0	5	500 %
Total	1.721	2.325	35,09 %

2.013

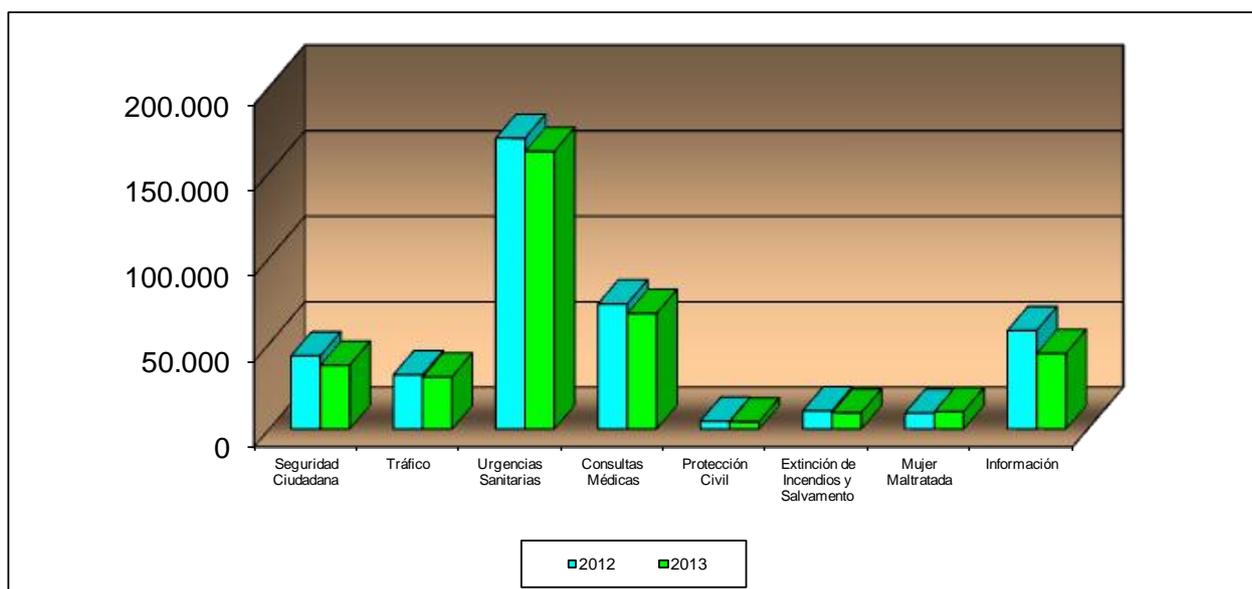
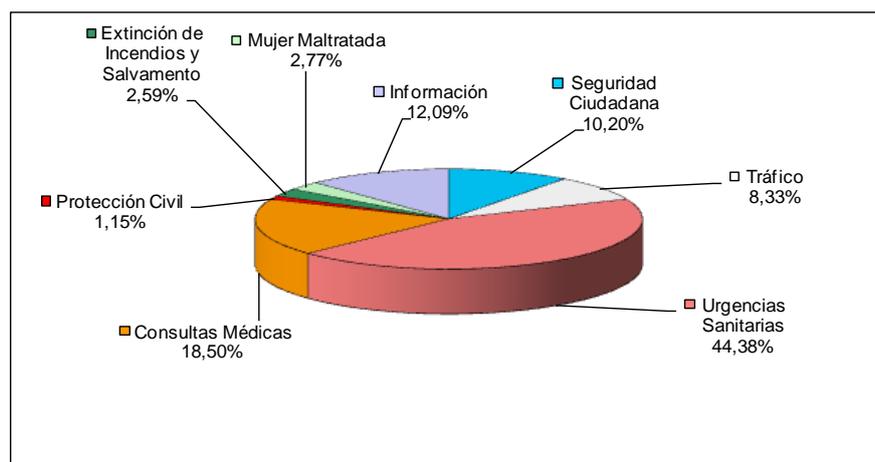




4.2.2. Incidentes gestionados

Incidentes por tipo de suceso

	2012	2013	Variación (%) 2012-2013
Seguridad Ciudadana	42.739	37.285	-12,76%
Tráfico	31.720	30.431	-4,06%
Urgencias Sanitarias	169.977	162.200	-4,58%
Consultas Médicas	73.187	67.620	-7,61%
Protección Civil	4.632	4.199	-9,35%
Extinción de Incendios y Salvamento	10.640	9.464	-11,05%
Mujer Maltratada	9.351	10.116	8,18%
Información	57.510	44.195	-23,15%
Total	399.756	365.510	-8,57%

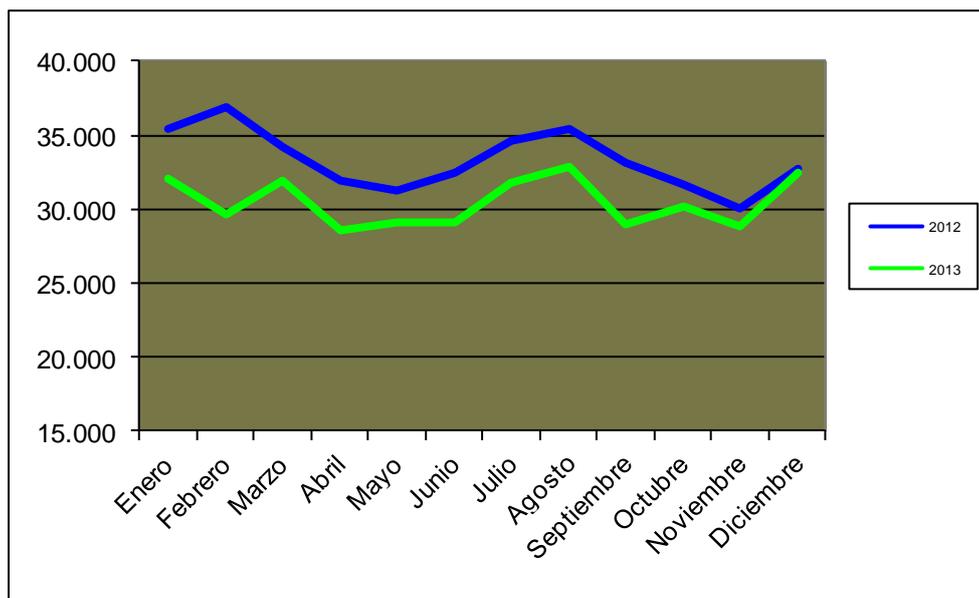


 <p>emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 26 de 83



Incidentes mensuales

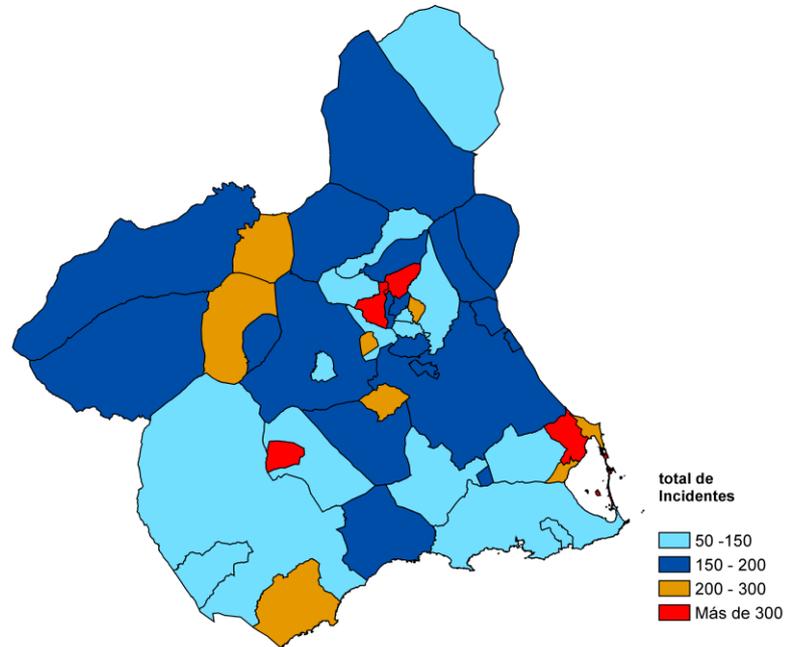
	2012	2013	Variación (%) 2012-2013
Enero	35.434	32.048	-9,56%
Febrero	36.899	29.594	-19,80%
Marzo	34.233	31.967	-6,62%
Abril	31.954	28.553	-10,64%
Mayo	31.244	29.078	-6,93%
Junio	32.482	29.131	-10,32%
Julio	34.606	31.789	-8,14%
Agosto	35.449	32.901	-7,19%
Septiembre	33.079	28.965	-12,44%
Octubre	31.621	30.231	-4,40%
Noviembre	29.988	28.822	-3,89%
Diciembre	32.767	32.431	-1,03%
Total	399.756	365.510	-8,57%



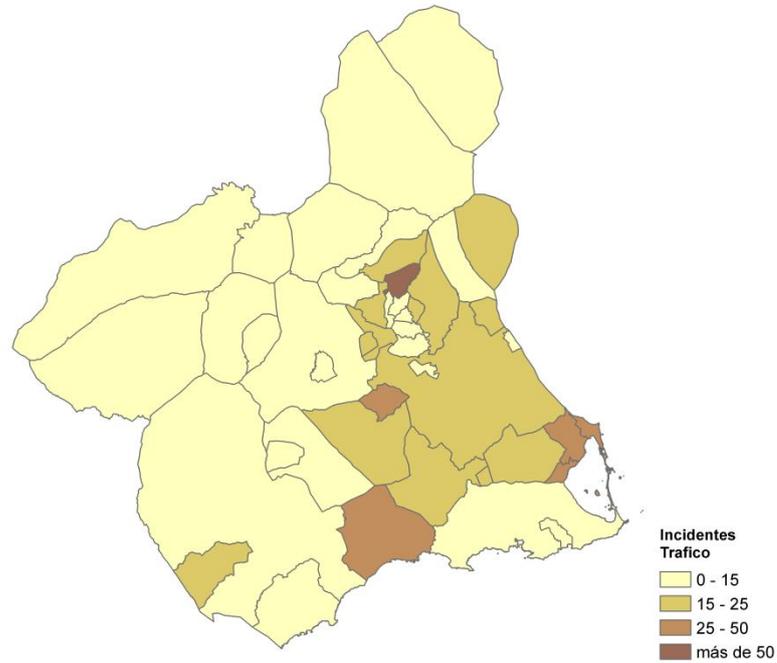
 <p>emergencias 112 ! ☎ → REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 28 de 83



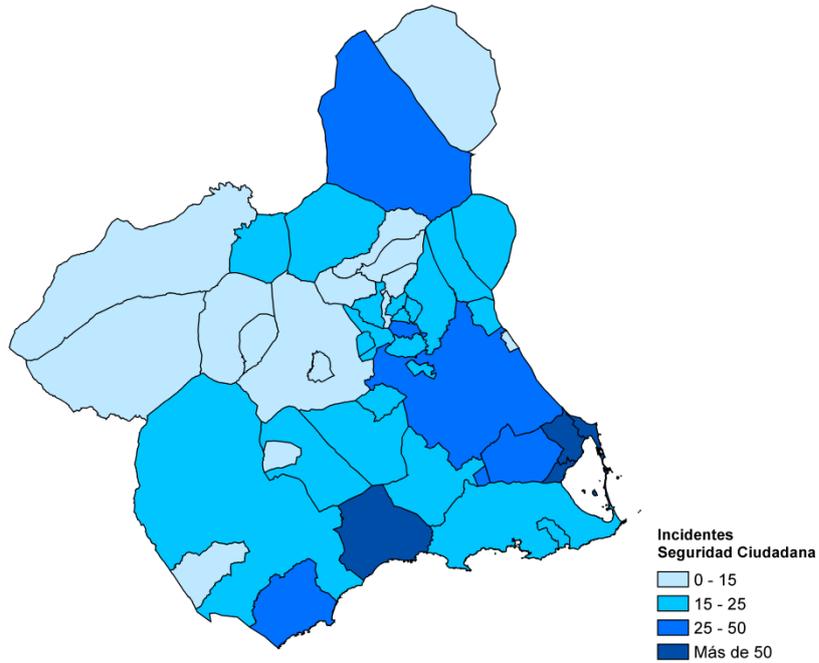
TOTAL incidentes por cada mil habitantes



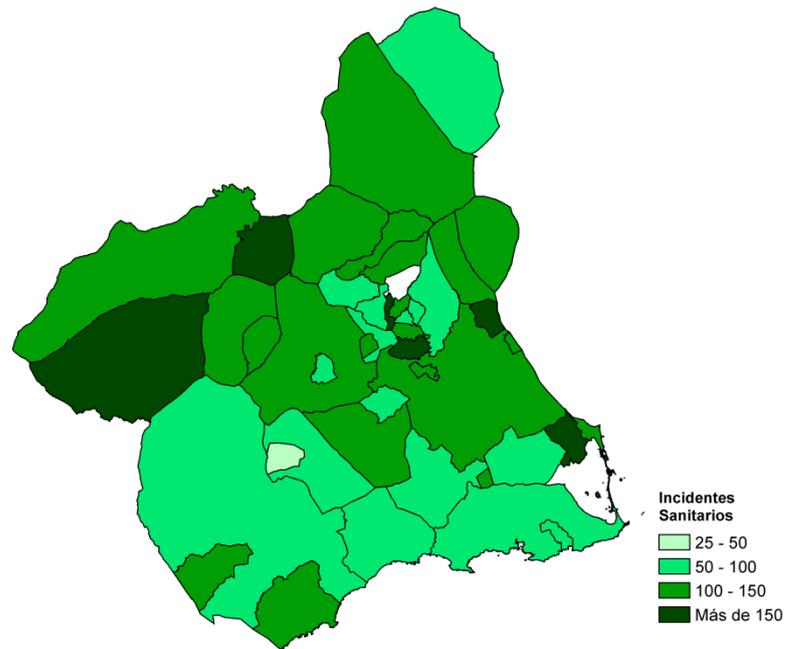
Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes



Incidentes de SEGURIDAD CIUDADANA por cada mil habitantes

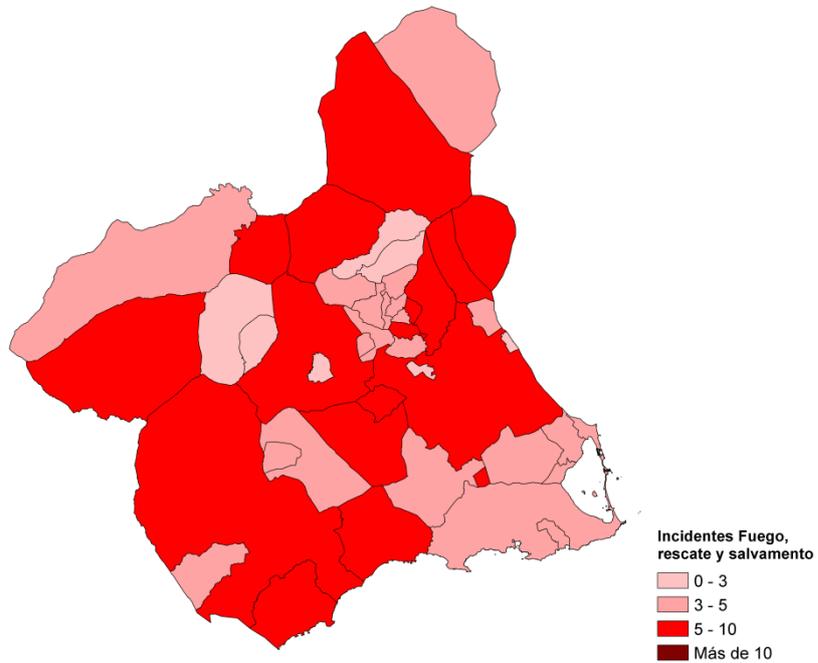


Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes

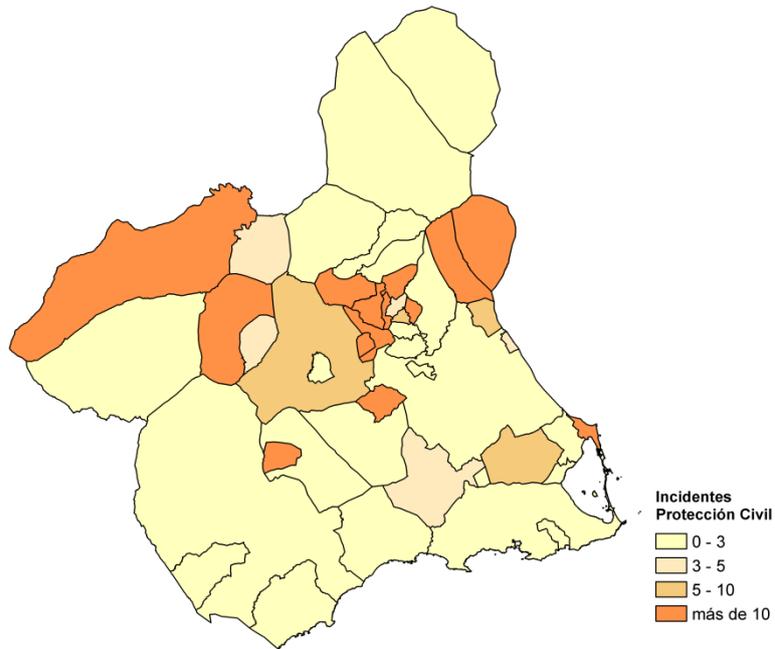


	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 33 de 83

Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes



Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes

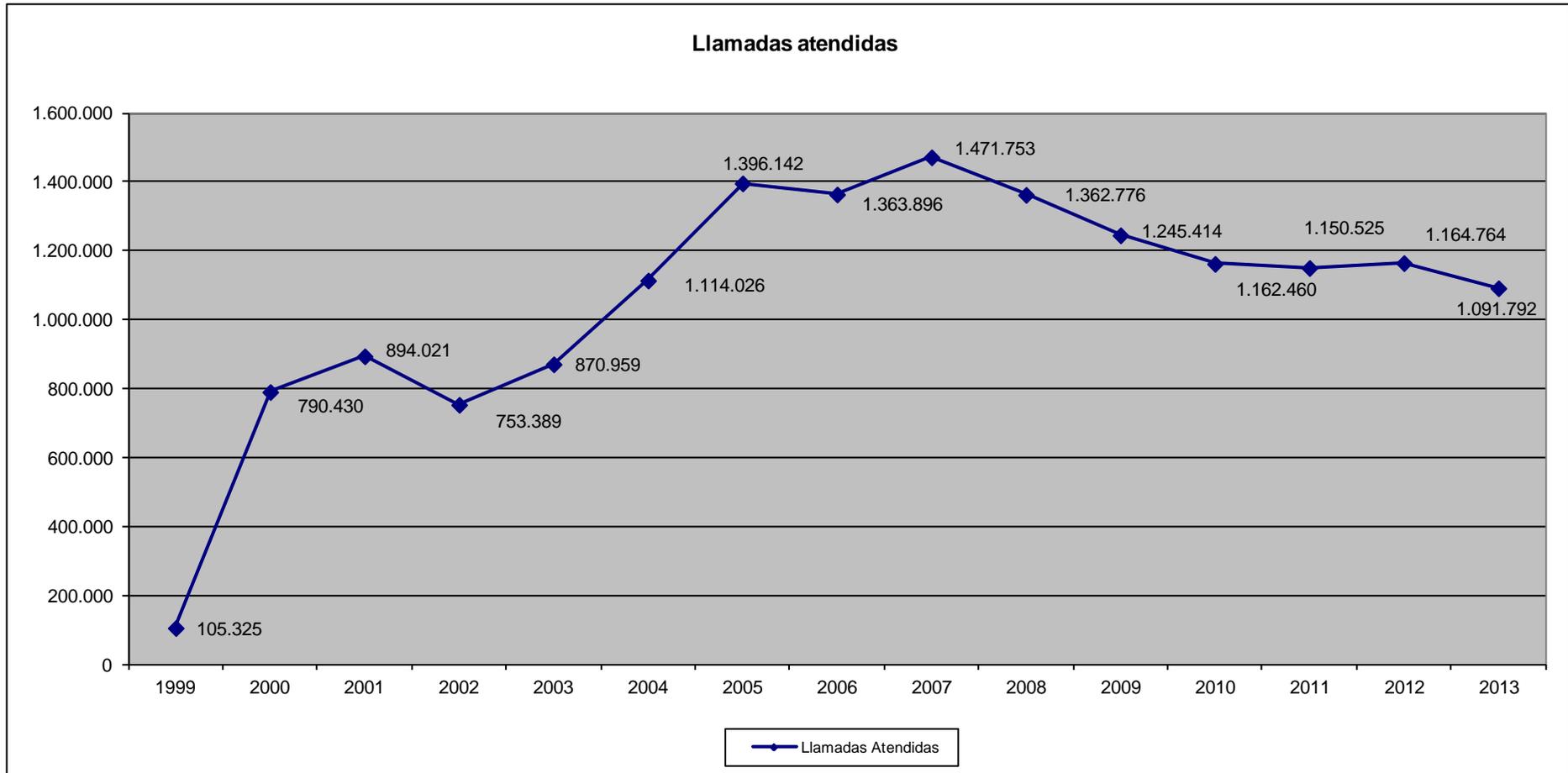




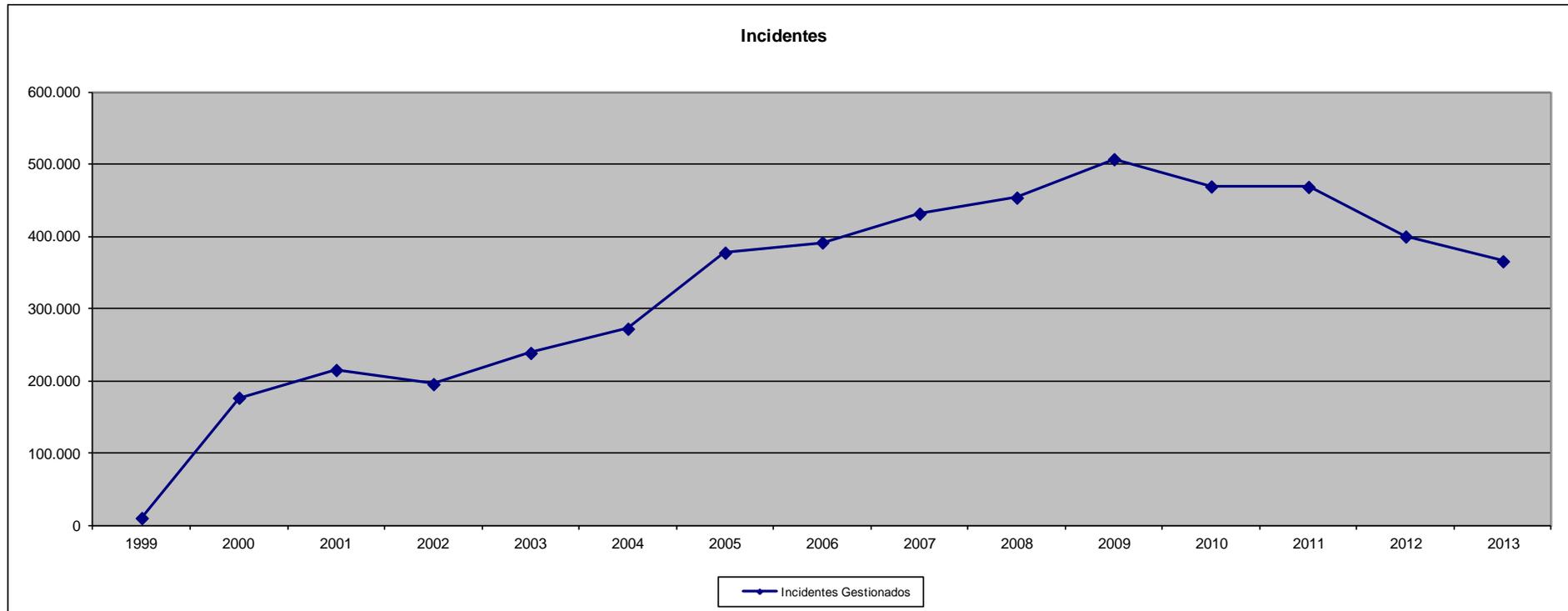
emergencias
112 ! ☎ ➔
REGIÓN DE MURCIA

4.2.3. Evolución 1999-2013

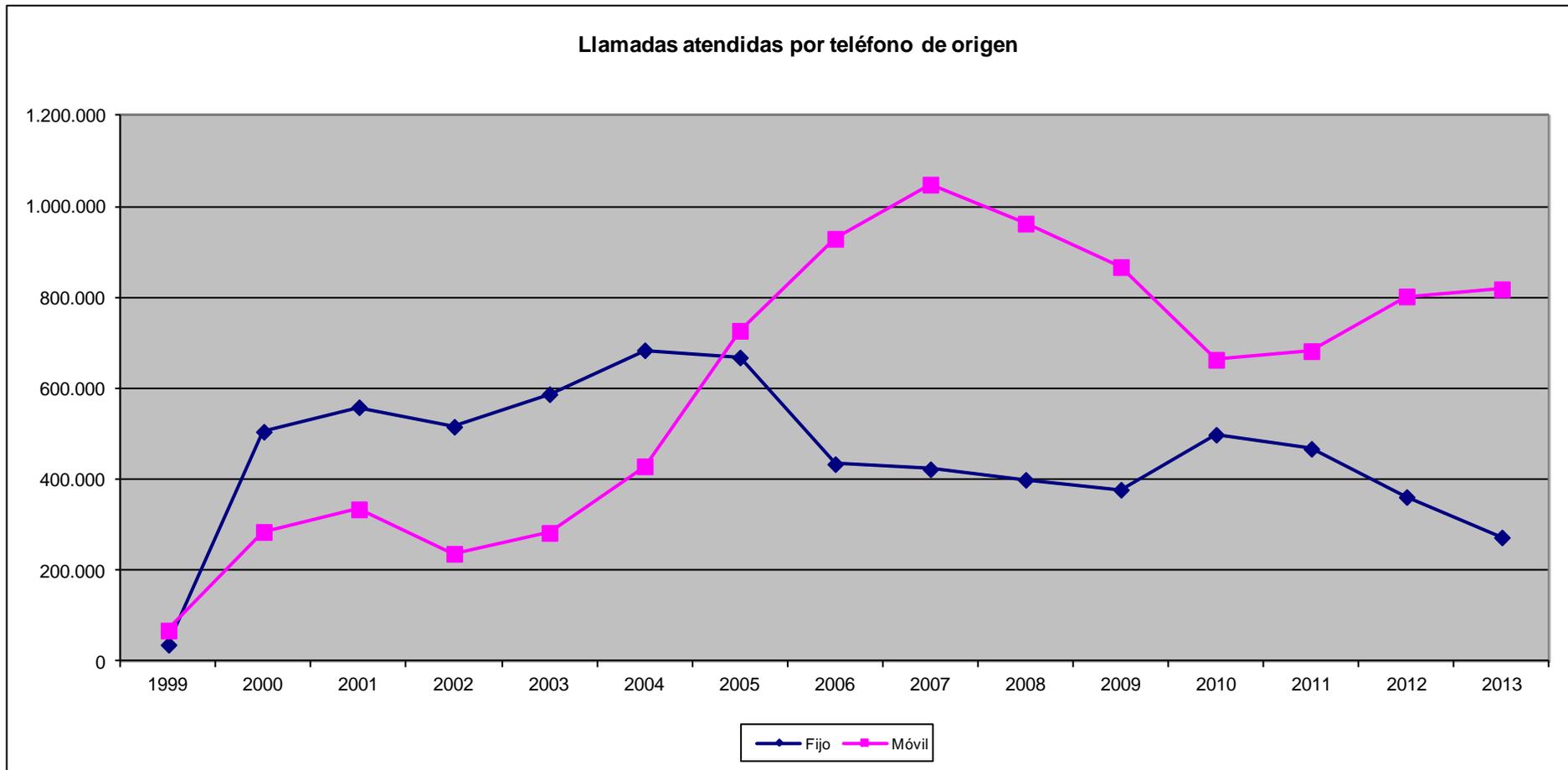
Llamadas atendidas



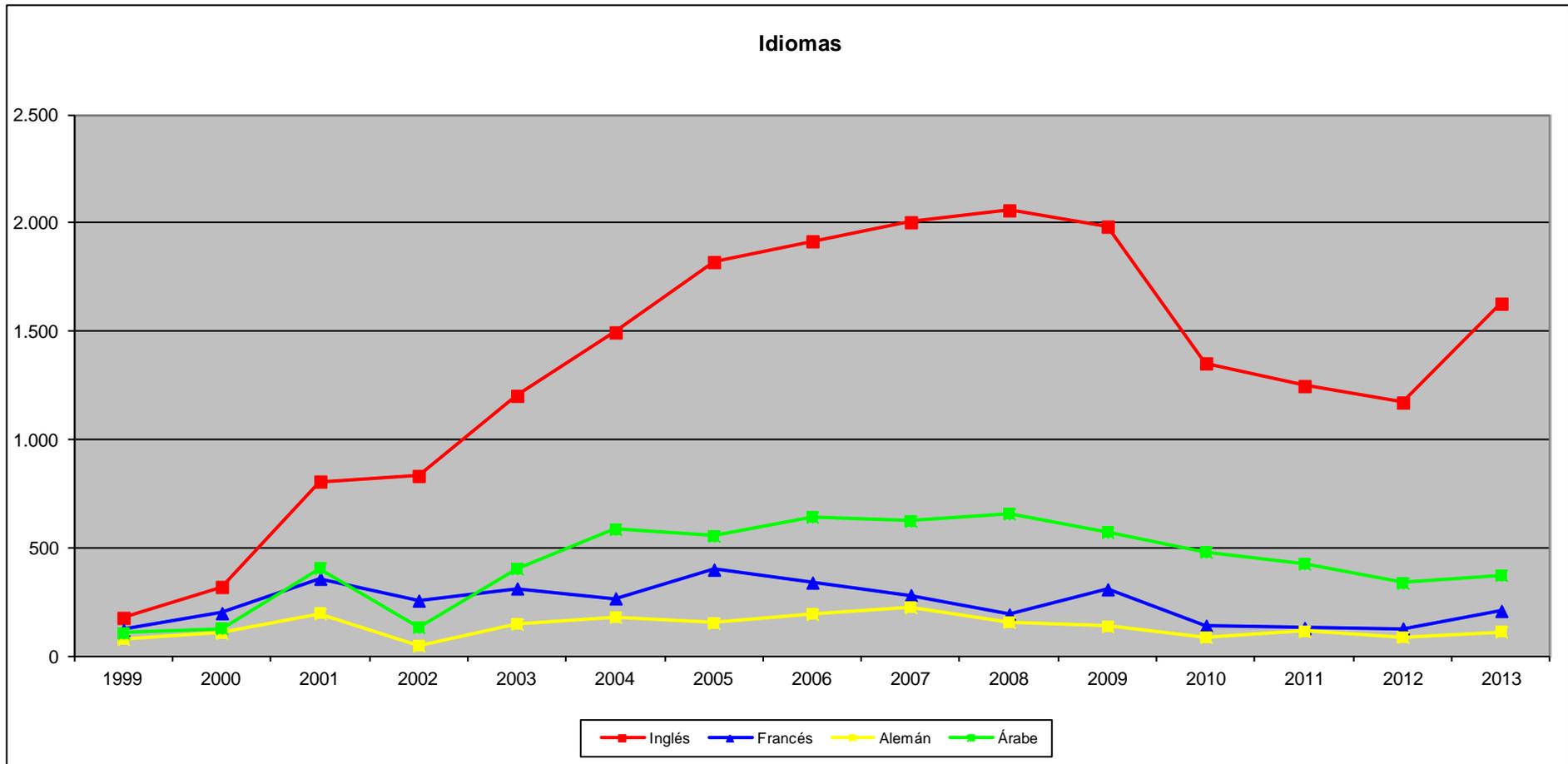
Incidentes gestionados



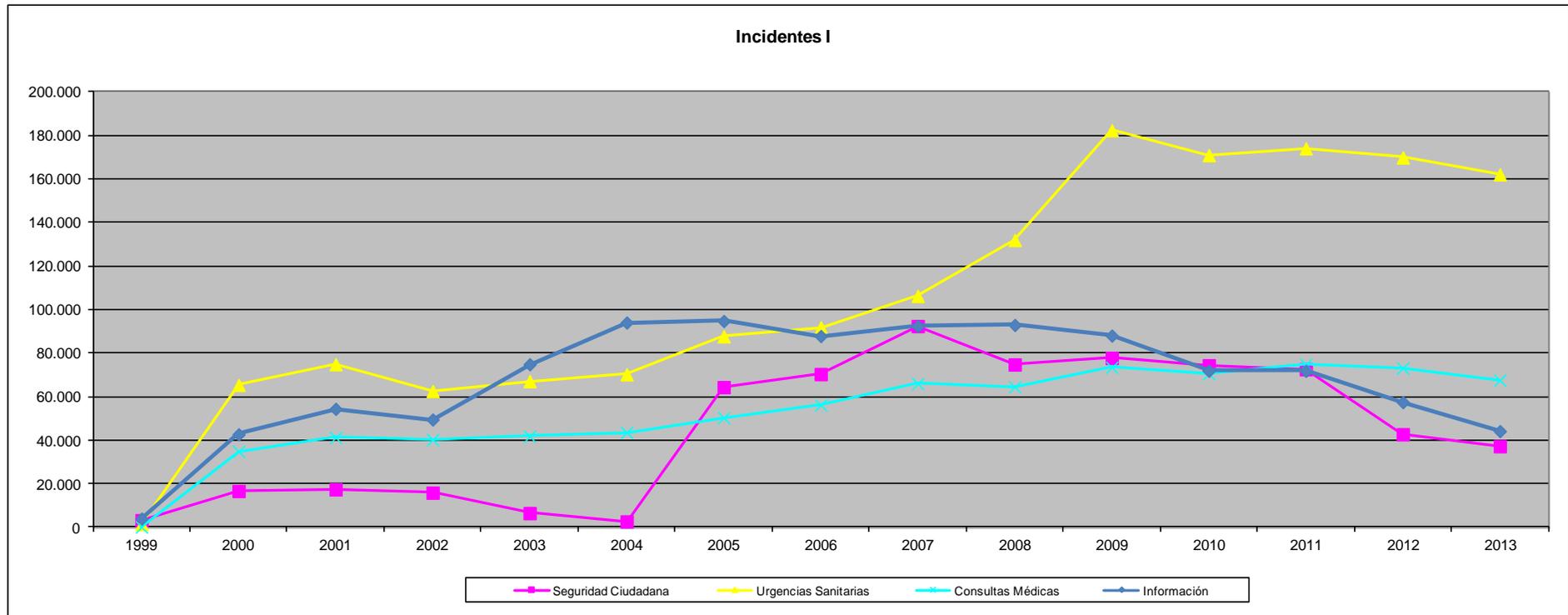
Llamadas atendidas por teléfono de origen



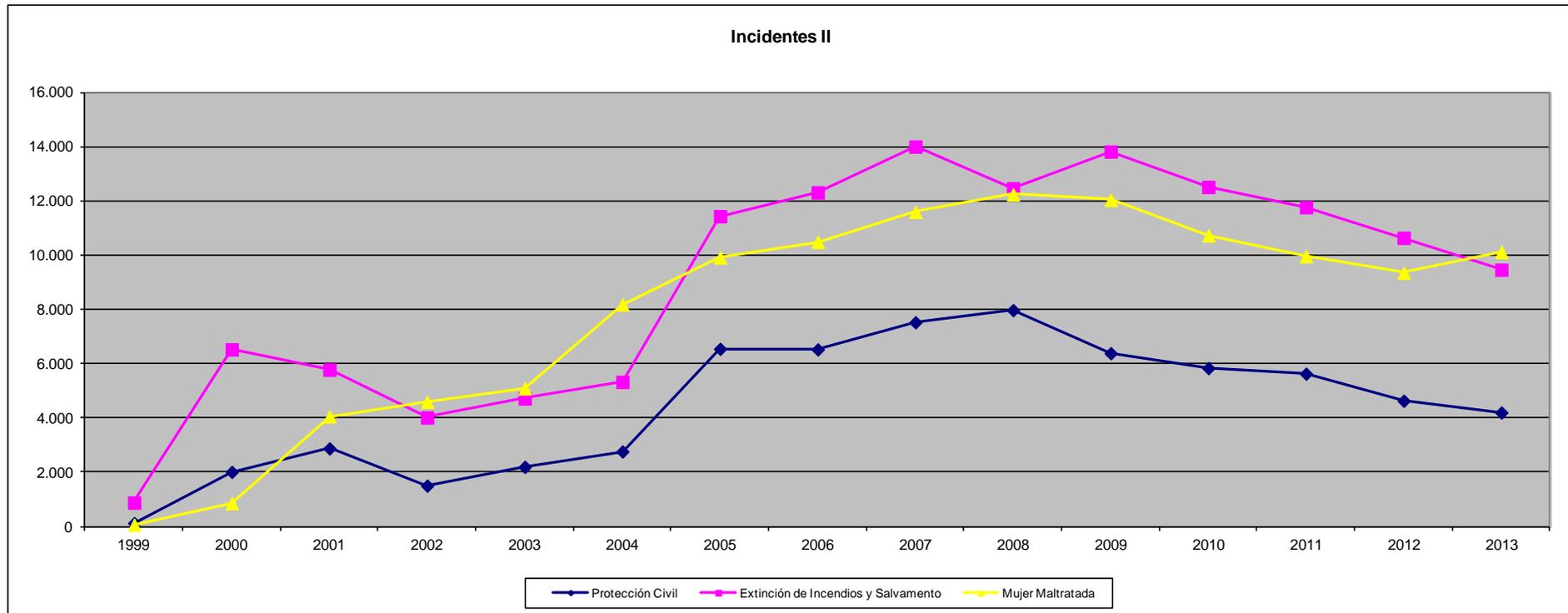
Llamadas atendidas en idiomas



Incidentes por tipo de suceso: Seguridad Ciudadana, Urgencias Sanitarias, Consultas Médicas e Información



Incidentes por tipo de suceso: Protección Civil, Extinción de Incendios y Salvamento y Mujer Maltratada.



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 42 de 83

4.3. Iniciativas de Calidad

4.3.1. Carta de Servicios

El 10 de febrero de 2011, se publicó en el B.O.R.M la resolución de aprobación de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

Tipología	Valores 2013	Objetivo	Indicador
Fiabilidad:	93,09	> 90%	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112.
Atención en idiomas:	100	> 99%	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe, sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112.
Atención adecuada (formación):	1659	> 1.200 h	Número de horas destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas.
Atención adecuada (reclamaciones):	1	-	Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas. (oficialmente recibidas)
	3,446012	-	Bloques de 250.000 llamadas atendidas
	0,29	< 1	Porcentaje de reclamaciones por cada 250.000 llamadas atendidas
Rapidez (tiempo):	5,85	< 8 s	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado).
Rapidez (porcentaje):	93,50	> 80%	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sobre el total de llamadas atendidas.
Rapidez y Eficacia (visualización protocolo):	99,32	> 90%	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.
Rapidez y Eficacia (mejora protocolos):	1690	> 1.200 h	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.
Rapidez y eficacia (transfer t):	30,26	< 50 s	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112.
Rapidez y eficacia (transfer %):	92,12	> 75%	% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos.

El texto completo de la publicación de la Carta de Servicios, junto con los indicadores que son medidos mensualmente, puede consultarse en la siguiente dirección web: http://www.1-1-2rm.com/dqsce/carta_servicios/index.php

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 43 de 83

Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia

CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

1. Datos identificativos

TELÉFONO DE EMERGENCIAS 1-1-2 REGIÓN DE MURCIA

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Consejería de Presidencia.

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Misión

Prestar el servicio de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico 1-1-2 en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, que proporciona una atención y respuesta adecuadas a las llamadas realizadas por los ciudadanos en situaciones de emergencia.

El servicio 1-1-2 RM no comprende, en ningún caso, la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos en situaciones de emergencia, que corresponderá a los servicios de emergencia competentes en cada caso.

3. Relación de servicios

El 1-1-2 RM busca proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, cumpliendo los requisitos y realizando esfuerzos que permitan cubrir sus expectativas, prestándolos en unas condiciones que proyectan una imagen de calidad y rigor que aseguran la confianza del usuario en los resultados obtenidos.

El Gobierno Regional pone a disposición de las personas residentes o visitantes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número 1-1-2, con la finalidad de facilitar a ciudadanos y Organismos Públicos, un servicio integrado de información y comunicaciones que:

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 44 de 83

1) Permita con carácter permanente atender las peticiones de asistencia en materia de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.

2) Active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

4. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

La normativa aplicable en los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por su cambiante naturaleza es objeto de una actualización continua en la página web del 1-1-2 RM, para lo que se ha habilitado el siguiente enlace para consulta:

<http://www.1-1-2rm.com/dgpc/legislacion.php>

5. Derechos de los ciudadanos.

- Derecho a un acceso telefónico gratuito al Servicio 1-1-2 RM, durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.

6. Ayúdenos a prestar un mejor servicio.

El número 1-1-2 está destinado exclusivamente a los casos de urgencia o emergencia. No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de las carreteras o el tiempo.

Enseñe a los menores a usar apropiadamente el teléfono 1-1-2. Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden urgencias reales.

Si tiene cualquier problema con nuestro servicio y/o quiere aportar sugerencias, le rogamos nos las haga llegar a través de los cauces establecidos en esta Carta.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 45 de 83

7. Mejora del servicio. Gestión de quejas y sugerencias.

Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora del Servicio 1-1-2 RM.

Los usuarios podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

- Mediante escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia.
- El canal telefónico corporativo 012. Si llama desde fuera de la Región de Murcia, este canal está disponible a través del número telefónico 968 36 20 00.
- Presencialmente en las Ventanillas Únicas de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y Oficinas de Registro de la CARM.
- Acceso telemático a la página web www.carm.es en el apartado trámites en línea, mediante el procedimiento de Administración Electrónica de 'Quejas y Sugerencias de los ciudadanos'.

8. Compromisos, indicadores y metas.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución, pudiéndose consultar en la web www.1-1-2rm.com, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad mensual. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en la tabla de Compromisos, Indicadores y Metas de esta Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

Factores clave	Compromiso de calidad	Indicadores
Fiabilidad en la atención de llamadas	1. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112.
Atención en idiomas	2. Disponibilidad de atención al 99% de las llamadas recibidas, cada mes, en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe, sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112
Atención adecuada	3. Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número de horas destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas.
	4. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (en cómputo anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.00 llamadas recibidas.
Rapidez en la atención de llamadas	5. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido con una periodicidad mensual, no superior a 8 segundos.	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado).
	6. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos, en cómputo mensual.	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sobre el total de llamadas atendidas
Rapidez y eficacia en el tratamiento de las llamadas	7. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.
	8. Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.
	9. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112, medido con una periodicidad mensual, será inferior a 50 segundos.	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112.
	10. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos.
Satisfacción de los usuarios	11. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%.	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112.
Conocimiento por los ciudadanos	12. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112.	Número de campañas de difusión del teléfono 112.
	13. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%.	Grado de conocimiento del 112.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 47 de 83

9. Accesos y dirección de contacto

Acceso telefónico:

- Marcando el número telefónico 1-1-2 desde cualquier punto de la Región de Murcia, 24 horas al día, todo el año.
- Marcando el número telefónico 968 366 900 para llamadas efectuadas desde fuera de la Región de Murcia, 24 horas al día, todo el año.

Acceso telemático:

- Acceso web: [http:// www.1-1-2rm.com](http://www.1-1-2rm.com)

Dirección postal:

Director del Centro de Coordinación de Emergencias

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

Avda. Ciclista Mariano Rojas, nº 10. 30071 Murcia.

10. Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, tiene previsto establecer su compromiso con la Calidad actuando de modo sistemático en relación a su Gestión de Calidad conforme a ISO 9001:2008, así como también con la Excelencia para identificación del nivel de gestión en que se encuentra, participando en la mejora continua a través de acciones de mejora y autoevaluación de las actividades de gestión y resultados conseguidos con respecto al modelo europeo EFQM de Excelencia en la Gestión.

11. Garantías

La Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de la Consejería de Economía y Hacienda garantiza como competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

El Centro de Coordinación de Emergencias, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia,

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 48 de 83

realiza unos controles exhaustivos del cumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta de Servicios.

Estos controles permiten realizar las correcciones oportunas, implantándose las mejoras que se consideren adecuadas para cumplir los objetivos propuestos.

El seguimiento de los controles y las directrices para corregir las desviaciones que se produzcan corresponden al director del Centro de Coordinación de Emergencias.

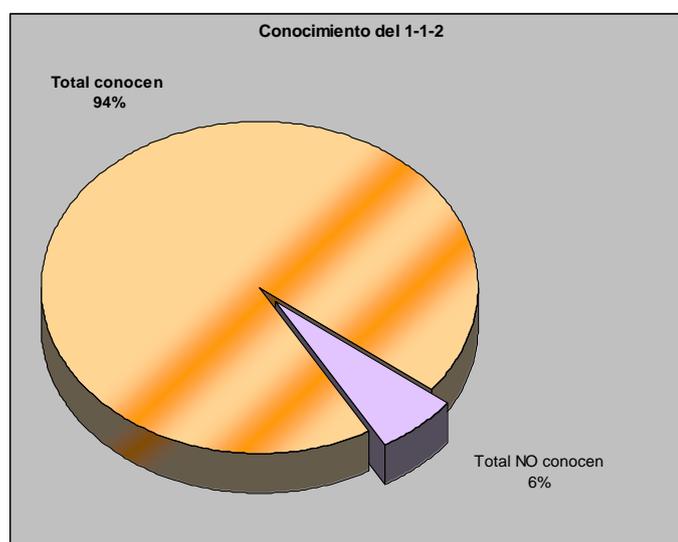
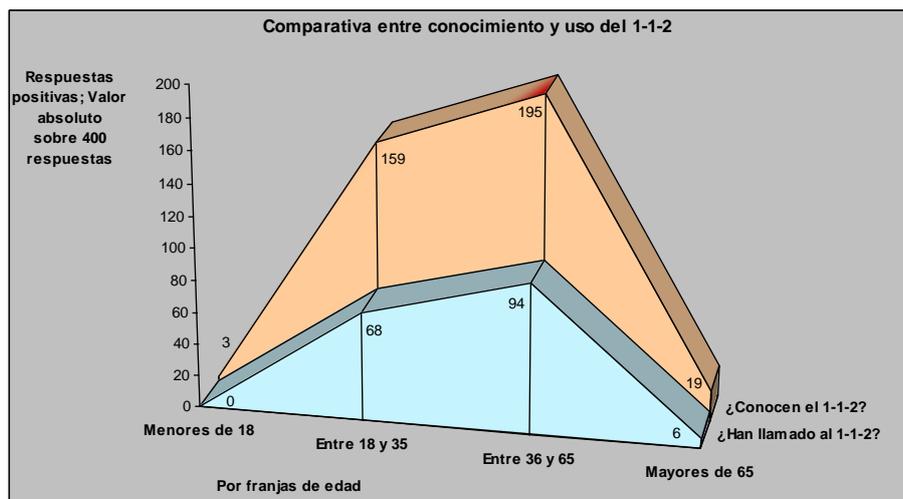
4.3.2. Encuestas de Calidad

Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de ‘Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios’ y ‘Programa de Cartas de Servicios’.

Grado de conocimiento del ciudadano

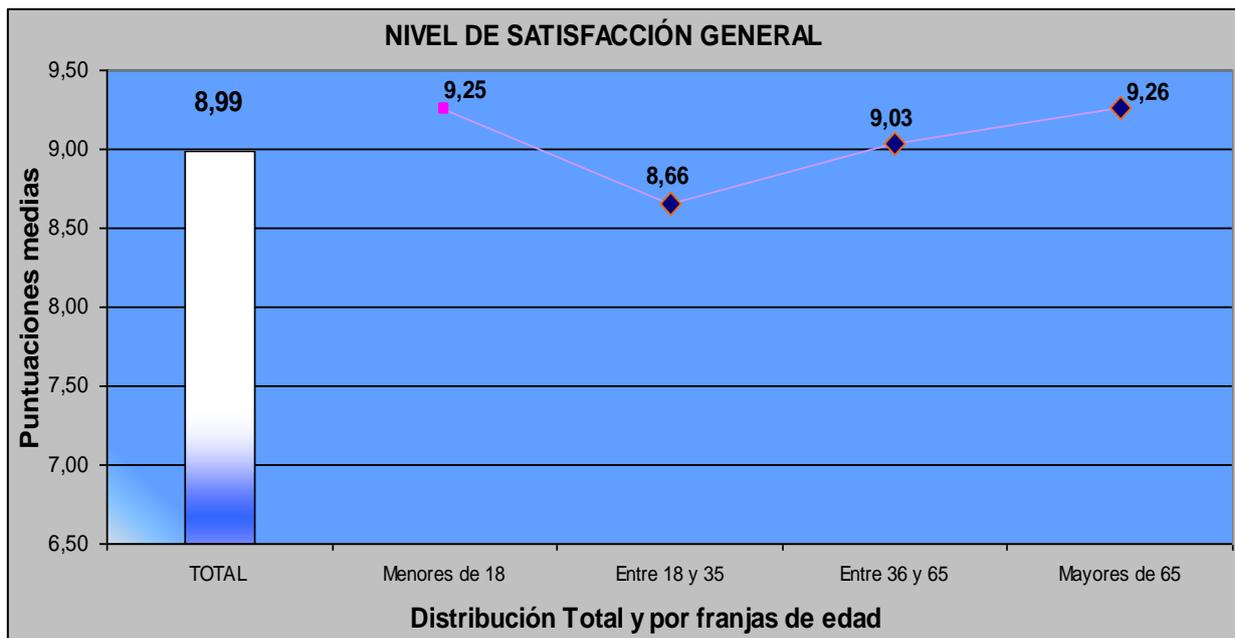
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 1-1-2 en la sociedad murciana.

- 1.- ¿Conoce usted el Teléfono de Emergencias 1-1-2?
- 2.- ¿Ha hecho uso alguna vez del nº de Emergencias 1-1-2?



Nivel de satisfacción de los usuarios

El objetivo de dicha encuesta es el conocer las opiniones de los usuarios sobre diversos aspectos derivados de las demandas asistenciales o de información del Servicio de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.



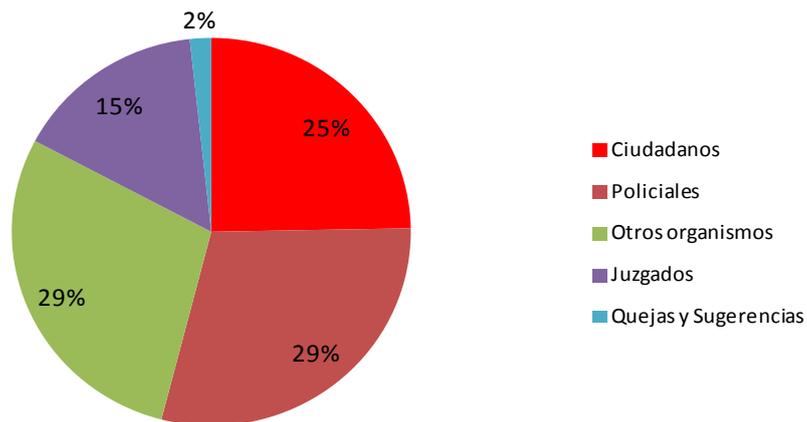
 <p>emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 51 de 83



4.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias

SOLICITUDES DE INFORMACION, QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Solicitudes de informacion ciudadanos	43
Solicitudes de información policiales	51
Solicitudes de informacion Organismos	50
Solicitudes de información Juzgados	27
Quejas y sugerencias	3
TOTAL	174

Solicitudes de información, quejas y sugerencias 2013



<p>emergencias</p> <p>112 </p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>Memoria de Actividades 2013</p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 11/02/15</p>
		<p>Página 53 de 83</p>



4.4. Asuntos de Protección Civil

4.4.1. Planes de emergencia

El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, es el centro neurálgico desde el que se coordina tanto la emergencia ordinaria, o aquella que pueda resolverse con los servicios de emergencia que a diario están operativos, como las emergencias de protección civil, que son las que cuentan para su resolución con un plan de emergencia, o en su caso, con un protocolo de protección civil y que se contemplan en el Plan Territorial.

- Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**PLATEMUR**).
- Protocolo de Aviso y Seguimiento ante **fenómenos meteorológicos adversos**.
- Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales (PLAN **INFOMUR**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar (PLAN **COPLA**).
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**TRANSMUR**).
- Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental de la Región de Murcia.
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (**SISMIMUR**).
- Plan de Inundaciones de la Región de Murcia (**INUNMUR**).
- Plan de Protección Civil ante **Nevadas y Olas de Frío** en la Región de Murcia.
- Plan Sectorial de **Evacuación, Albergue y Abastecimiento** de la Región de Murcia.
- Planes Especiales del Sector Químico:
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (**PLANQUIES**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de **SABIC**.
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico de Alcantarilla (**PLANQUIAL**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de **Fomdesa**
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de EXPALSA-Javalí Viejo (**PLANEXMU**)



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 56 de 83

Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales (PLAN INFOMUR)



Durante el 2013 se han producido 111 incendios forestales, de los cuales 100 se quedaron en conatos (superficie menor a una hectárea), y sólo 11 superaron la hectárea de superficie, quemando en total algo más de 78 hectáreas, lo que determina que 2013 se sitúe como el segundo mejor año de los últimos 17 años.

Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	159	2,83	110,96	113,79
Forestal	111	45,08	33,22	78,30
Otros	16	0,80	1,23	2,03
TOTAL	286	48,71	145,41	194,12

El incidente más destacable ocurrió el día 15 de marzo en la Sierra de la Fausilla (término municipal de Cartagena), junto al Polígono Industrial del Valle de Escombreras, y que afectó a más de 36 hectáreas, lo que representa casi un 50 por ciento de la superficie total anual en la Región de Murcia.

La proximidad de las llamas a la refinería de Repsol, provocó que el director del Plan INFOMUR activara el nivel 2 de emergencia a las 12:15 horas, solicitando la intervención de medios extraordinarios. El incendio no se dio por extinguido hasta las 13:05 del día 16 de marzo.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 57 de 83



En la noche del 17 de septiembre se detectó un conato en el término municipal de Hellín (Albacete) en las proximidades del límite territorial con la Región de Murcia. Según prevé el plan INFOMUR en el apartado 6.8.2. y tras contactar con el CECOP de Castilla-La Mancha se movilizaron dos brigadas terrestres, dirigidas por un técnico de extinción (PUMA 020). Una vez controlado, volvieron a sus bases, terminando la extinción los efectivos de Albacete.

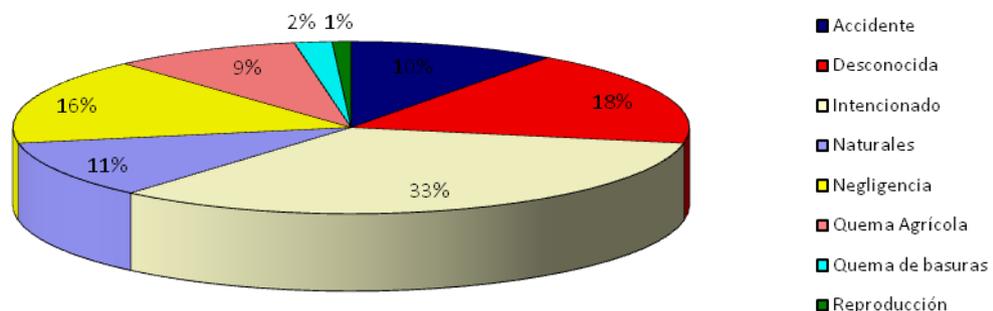
Por meses, es julio el que registra mayor número de incendios y marzo, debido al ya comentado incendio de La Fausilla, el de mayor superficie.

Incendios Forestales por meses

Mes	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Enero	5	0,10	0,04	0,14
Febrero	13	0,03	0,63	0,66
Marzo	9	36,80	2,60	39,40
Abril	12	0,46	0,94	1,40
Mayo	5	1,93	0,12	2,05
Junio	14	1,48	11,35	12,83
Julio	23	3,00	9,38	12,39
Agosto	9	0,33	3,08	3,41
Septiembre	4	0,00	0,37	0,37
Octubre	5	0,04	0,20	0,24
Noviembre	9	0,90	4,43	5,33
Diciembre	3	0,00	0,08	0,08

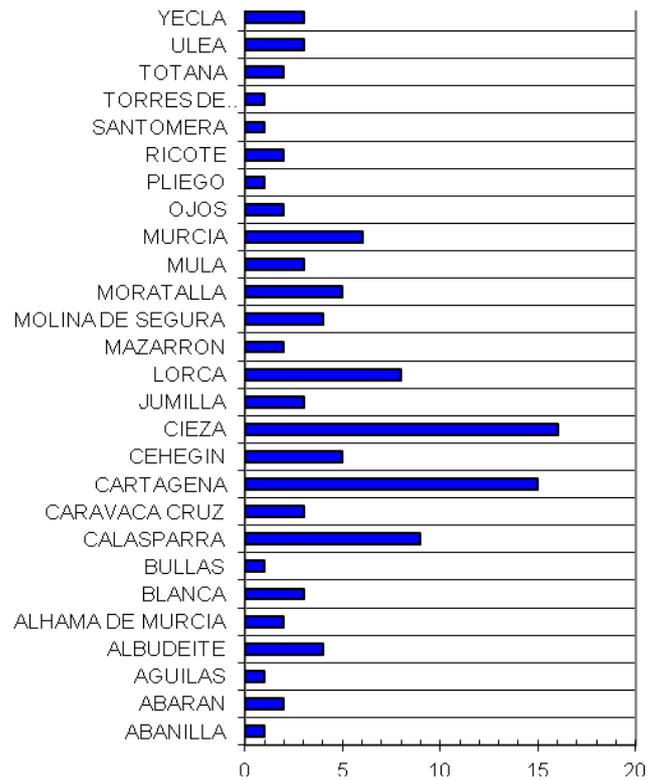
Según los avances de incendio, y a falta de concretar la investigación de algunos conatos, es la intencionalidad la causa que mayor número de incendios han provocado.

Incendios Forestales según causas supuestas



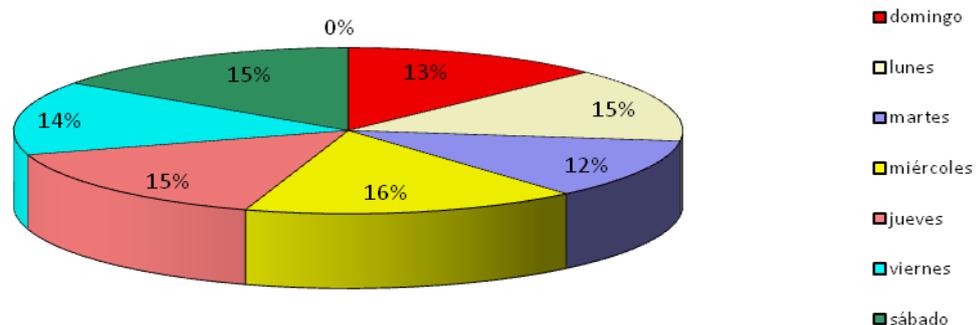
Aunque ha descendido respecto años anteriores, un año más, Cieza encabeza el listado de municipios con mayor número de incendios, debido principalmente a los iniciados en las proximidades al río Segura.

Incendios Forestales por municipios



Para finalizar exponemos los porcentajes del número de incendios por días de la semana.

Incendios Forestales por días de la semana

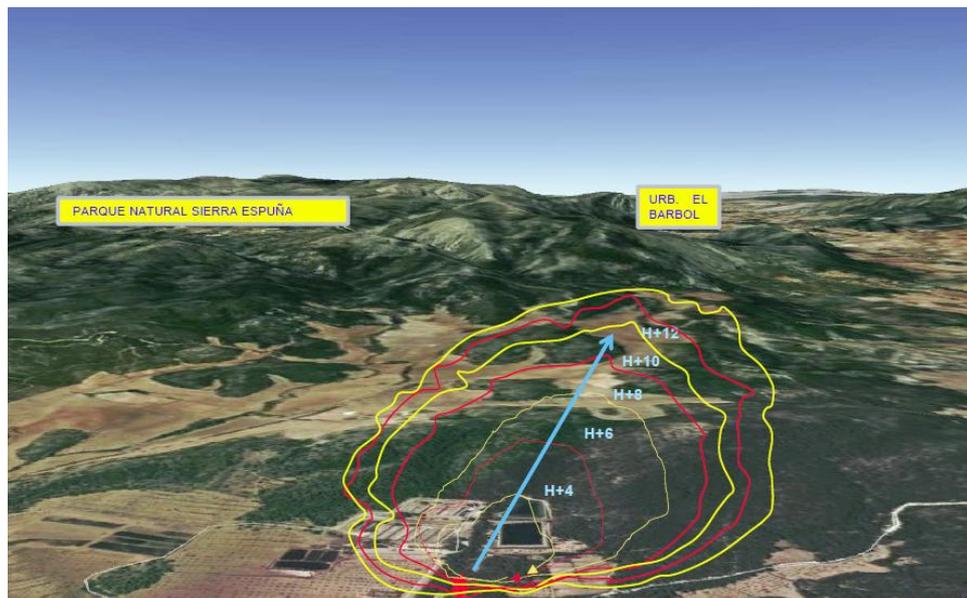


	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 60 de 83

Durante los días 23 y 24 de mayo de 2013 se realizó un simulacro de incendios forestales simultáneos en la Sierra de la Muela (Alhama de Murcia) y el parajes del Bárbol (Mula y Pliego).

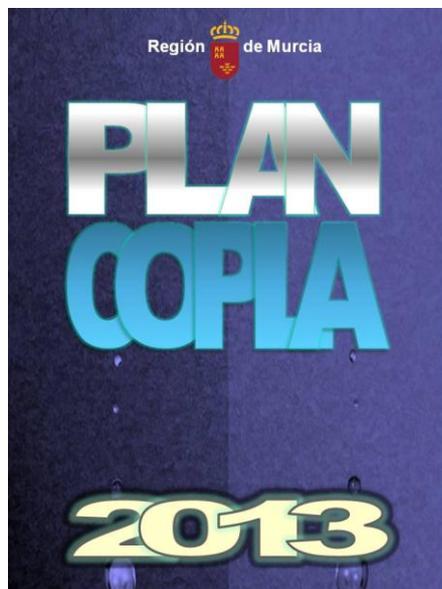
El ejercicio fue elaborado por el III Batallón de Intervención en Emergencias (BIEM III) junto a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, la Dirección General de Medio Ambiente, la Gerencia de Emergencias Sanitarias 061, el Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento, Cruz Roja Española y ayuntamientos de Totana, Alhama, Pliego y Mula.

En total participaron más de 500 personas y 150 vehículos, además de varios medios aéreos, ambulancias, hospitales de campaña y vehículos de mando y coordinación.



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 61 de 83

Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar (PLAN COPLA)



Anualmente, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia, en colaboración con los ayuntamientos del litoral y la Administración General del Estado, establece el PLAN COPLA, destinado a coordinar los medios existentes de forma habitual y apoyar su ampliación en aquellas zonas en que las necesidades lo demanden, a fin de abordar todas aquellas situaciones de emergencia que se puedan producir en las playas y en el mar territorial.

Las emergencias previstas en dicho Plan son coordinadas por el 1-1-2 Región de Murcia, los Centros de Coordinación Municipales (CECOPAL) y el Centro Local de Salvamento de SASEMAR, dependiendo del nivel de la emergencia. Como años anteriores, parte del dispositivo del Plan Copla ha colaborado activamente en la localización y rescate de diversas embarcaciones procedentes de las costas africanas, procediendo a su remolque hasta la costa o puerto más cercano.

El número de intervenciones realizadas por los puestos de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se redujo a los índices anteriores al 2012 continuando con la tendencia de incrementarse los relacionados con Información y Consultas, mientras que los de Rescate y Salvamento se reducen. En general, el número de intervenciones ha descendido un 22 por ciento.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 62 de 83

Durante el año 2013 se incorporó al dispositivo de salvamento marítimo la embarcación Carthago propiedad del Ayuntamiento de Cartagena y que realizó servicios en la parte sur del Mar Menor.

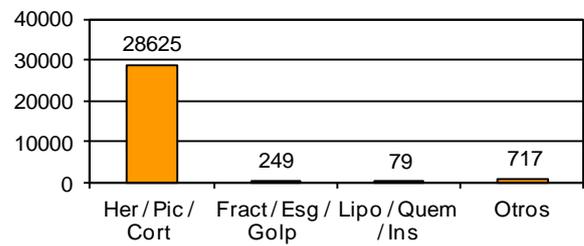
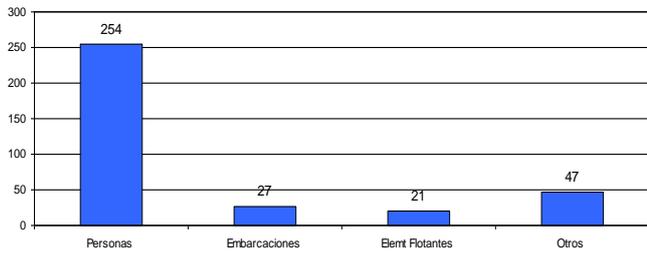


De los datos enviados por los distintos centros municipales obtenemos el siguiente resumen:

Curas y Primeros Auxilios	15.841
Rescate y Salvamento	307
Información y Servicios Sociales	20.055
Total	36.203

RESCATE Y SALVAMENTO 2013	
Elementos flotantes	25
Embarcaciones	36
Personas	206
Otros (preventivos de competiciones, animales marinos...)	40
TOTAL	307

CURAS, PRIMEROS AUXILIOS 2013	
Fracturas, esguinces y golpes	258
Heridas, picaduras y cortes	14.660
Lipotimias, quemaduras, insolaciones	86
Otros (tomas de tensión, consultas,...)	810
TOTAL	15.814



Durante los días 23 y 24 de febrero se buscó a un varón que desapareció con su piragua en el Mar Menor y cuyo cadáver fue localizado por el helicóptero de rescate de la CARM.

Otro rescate destacable por la cantidad de medios desplegados y por la dificultad del servicio, sucedió el 7 julio cuando un joven varón cayó en Cala Botella, cerca de Cabo de Palos. Tras ser rescatado con vida, se trasladó al hospital en estado muy grave, aunque posteriormente falleció debido a las graves heridas sufridas.

El 8 agosto se extinguió un incendio de una embarcación en el Mar Menor, sin que se produjeran desgracias personales.



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 64 de 83

Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia



El Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia fue aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 10 de marzo de 2.006.

El 10 de julio se originó un vertido de 900 litros de gasoil en el Club Náutico de Lo Pagán que provocó una mancha de 600 metros cuadrados. Se utilizó agua pulverizada y se desplegaron barreras para confinarla y bayetas para absorber el combustible que iban flotando sobre el agua. No se cerró ninguna zona de baño, salvo informar a los bañistas para que no se acercasen y colocar bandera amarilla de forma preventiva.



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 65 de 83

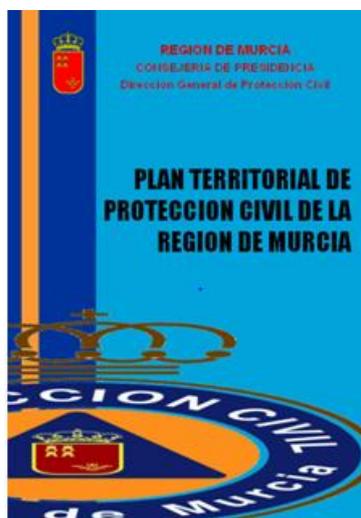
Durante julio, las playas desde Águilas a Cartagena presentaron una capa gelatinosa, llamada coloquialmente como 'baba', cuya procedencia resultó ser la descomposición de un alga. Se trata de un fenómeno de proliferación relativamente rápida de microalgas (fitoplancton) como las diatomeas. Este proceso es natural y esporádico, pudiendo desaparecer en tres o cuatro semanas.



Águilas fue el municipio que más incidentes ha sufrido por manchas contaminantes, especialmente la Playa de Levante que tuvo que ser cerrada por vertido de aceites y petróleo al menos cuatro veces durante el mes de julio. En noviembre, un velero abandonado en el puerto provocó una fuga de gasoil que fue tratada de manera eficaz.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 66 de 83

Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR)



Dicho Plan tiene por objeto hacer frente a las emergencias de carácter general que pueden producirse en la Región de Murcia. Desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM, se coordinan dichas emergencias.

Plan Especial de Protección Civil sobre el Riesgo Sísmico de la Región de Murcia (SISMIMUR)



Este Plan fue aprobado por Consejo de Gobierno en su reunión de 20 de octubre de 2006 y durante este año 2013 no se ha producido ningún movimiento sísmico de importancia que hiciera necesaria su activación.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15 Página 67 de 83

Plan de Protección Civil ante Nevadas y Olas de Frío en la Región de Murcia



El 20 de enero cayó la primera nevada en el Noroeste. Sin previo aviso, los cortijos pertenecientes a Hoya Honda, pedanía de Cañada de la Cruz y Roquez y Fuente de la Carrasca, de Albacete, permanecieron incomunicados durante algunas horas.

Se acumularon hasta 15 centímetros de nieve en las pedanías de Los Odres, Inazares y Cañada de la Cruz, donde las bajas temperaturas provocaron la aparición de placas de hielo, que dificultaba el tránsito por sus calles. Los efectivos de Protección Civil de Caravaca de la Cruz tuvieron que atender a los ocupantes de varios vehículos que fueron sorprendidos por la nieve mientras circulaban por las carreteras secundarias de la zona.



	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 68 de 83

Un mes después, el 28 de febrero volvió a aparecer la nieve en el Noroeste, y también en el Altiplano, lo que provocó varios accidentes de tráfico que condicionaron la circulación.

Las autovías A-91 y A-92 hacia Almería y Granada llegaron a estar cortadas, por lo que se desviaron vehículos pesados de Moratalla a Granada (RM-703); desde Caravaca de la Cruz hacia la localidad albaceteña de Nerpio.

A final de año, el 16 noviembre el municipio de Yecla recibió las primeras nieves del invierno, afectando a la nacional N-344, en el límite del término municipal con la provincia de Albacete y también en algunos puntos de la C-3223.

Plan de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en la Región de Murcia



El Plan Especial de Protección Civil ante Inundaciones tiene por objeto establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios públicos que intervienen frente a una emergencia por riesgo de inundaciones en la Región de Murcia.

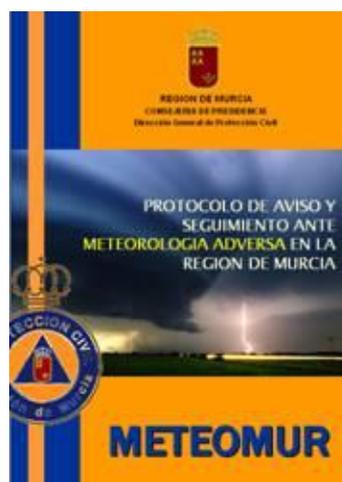
Estas inundaciones podrán ser provocadas por precipitaciones importantes, rotura o avería en presas, o por avenida extraordinaria en cualquiera de los cauces que drenen al espacio regional o que pudieran afectar a éste, así como por cualquier otra causa de inundación que represente un riesgo para la población y sus bienes.

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 69 de 83

Para ello, se analizan y clasifica el territorio en función del riesgo, se establece la estructura operativa y los procedimientos de actuación, se identifican los medios y recursos disponibles, de manera que en caso de que sea necesario una actuación rápida se pueda tener una respuesta lo más eficaz posible, se consiga minimizar los daños y se aumente la seguridad ciudadana.

En el Plan de Inundaciones quedarán integrados los Planes de Emergencia de Presas existentes en el ámbito regional y que, conforme a la normativa vigente, hayan sido elaborados por sus titulares, así como los planes de ámbito local elaborados al efecto.

Protocolo de Aviso y Seguimiento ante Meteorología Adversa (METEOMUR)



El objeto fundamental es facilitar a todos los ciudadanos y a las instituciones públicas, muy singularmente a las autoridades de Protección Civil, la mejor y más actualizada información posible sobre los fenómenos atmosféricos adversos que se prevean, con un adelanto de hasta 60 horas, estableciendo el protocolo de actuación y de aviso a los distintos organismos, así como mantener una información puntual de la evolución de los mismos una vez que se ha iniciado su desarrollo.

De igual forma, se normalizan los boletines de aviso que desde la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia se

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 70 de 83

emitirán, en este tipo de situaciones, a los distintos organismos e instituciones que deban ser avisados.

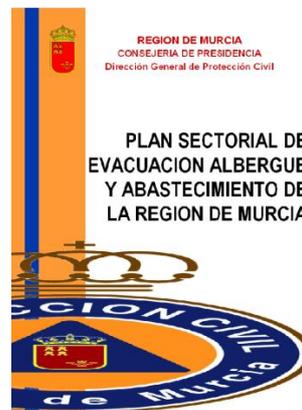
Durante los días 20 al 26 de enero la AMET activó la alerta amarilla/naranja debido a las rachas de viento, que provocó el fallecimiento de dos personas en Cartagena por la caída de un muro y cuantiosos desperfectos.

Fenómenos meteorológicos adversos/ Nivel	Amarillo	Naranja	Rojo	Total
Viento	19	2	-	21
Nevadas	5	-	-	5
Viento y oleaje en el mar	4	9	-	13
Tormenta	5	-	-	5
Lluvia	6	7	-	13
Ola de calor	4	-	-	4
Total	43	18	0	61

<p>emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>Memoria de Actividades 2013</p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 11/02/15</p>
		<p>Página 71 de 83</p>



Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



El Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, es un Plan de Actuación que tiene como objetivo el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo de Acción Social, así como de los procedimientos operativos para el cumplimiento de las funciones que le sean asignadas en los diferentes Planes de Emergencia en vigor.

Para ello, dicho Plan, establece una infraestructura básica que permitirá dar respuesta a nivel regional a las necesidades de Evacuación, Albergue y/o Abastecimiento que se puedan plantear ante cualquier emergencia.

Se trata por tanto de un documento cuyo ámbito de aplicación es el territorio autonómico y que al desarrollar exclusivamente el funcionamiento del Grupo de Acción Social, está integrado en todos y cada uno de los Planes de Emergencia de la Comunidad Autónoma y por tanto, su funcionamiento será inherente a los mismos.

Igualmente, podrá ser de aplicación en aquellas situaciones de emergencia derivadas de riesgos específicos para las que las funciones directivas corresponden al Estado al carecerse del correspondiente Plan Especial.



Planes Especiales del Sector Químico

Los establecimientos afectados por la normativa Seveso a nivel superior, deben contar con Planes de Emergencia Exterior elaborados por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia, a partir de la información contenida en los informes de seguridad de las propias empresas.

En la Región están vigentes los siguientes:

- **PLANQUIES** (Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras)
- **PLANQUISA** (Plan de Emergencia exterior de SABIC en la Aljorra)
- **PLANQUIAL** (Plan de Emergencia Exterior del sector químico de Alcantarilla)
- **PLANQUIFON** (Plan de Emergencia Exterior de Fomesa en Totana)
- **PLANEXMU** (Plan de Emergencia Exterior de Expalsa en Javalí Viejo, Murcia)

Durante 2013, se ha proseguido con las tareas de mantenimiento e implantación de todos ellos, ya que está concebida como labor continua, de revisión de las nuevas versiones de los informes de seguridad que nos llegan, e incorporando a las bases de datos, tanto cambios en las hipótesis accidentales planteadas y sus consecuencias, como cantidades de sustancias almacenadas, contactos de las empresas y contactos con los puntos vulnerables dentro del área de influencia dentro de cada plan.

Se han realizado charlas divulgativas de los PEE en poblaciones afectadas en los simulacros que se han realizado

Asimismo, se revisó el contenido del material destinado a la información a la población. En 2013 se renovaron los contenidos de los folletos de PLANQUIES, PLANQUISA Y PLANQUIAL, que son los que presentaban modificaciones reseñables respecto a los anteriores, así como un cartel con los consejos para el confinamiento que se distribuyó, a los lugares de pública concurrencia que pudieran verse afectados por nube tóxica.

Resulta reseñable la ausencia de emergencias relacionadas con ninguno de los Planes de Emergencia Exterior.

En 2013 se organizaron tres grandes simulacros generales de riesgo químico, para los PEE cuya área de influencia abarca mayor población:

Plan Especial de Emergencia Exterior de Alcantarilla (PLANQUIAL)

Simulacro general realizado el 8 de mayo a partir de una hipótesis accidental de categoría 3, con nube tóxica de cloruro de hidrógeno en planta de síntesis IV en Derivados Químicos.

Se activa el plan a nivel 1, movilizándose todos los cuerpos de intervención, desplazamiento del Puesto de Mando Avanzado (PMA) al lugar, activación de sirenas de aviso a la población de Alcantarilla, Sangonera, sistema de avisos automáticos, unidad de respuesta vocal, megafonía móvil de los Ayuntamientos de Alcantarilla y Murcia.

Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (PLANQUIES)

Simulacro general realizado el 13 de junio a partir de una hipótesis accidental de categoría 3, con incendio de depósito de crudo de Repsol junto a la carretera N 343 y colindado con otras empresas del Valle que pudieran verse afectadas, y posibilidad de columna de humo que pudiera afectar a los vecinos de Alumbres.

Se activa el plan a nivel 1, movilizándose todos los cuerpos de intervención, con cortes de carreteras, elección de vías alternativas, desplazamiento del Puesto de Mando Avanzado (PMA) al lugar, activación de sirenas de aviso a la población en Alumbres, sistema de avisos automáticos y unidad de respuesta vocal, megafonía móvil del Ayuntamiento de Cartagena, y despliegue de un hospital de campaña de Cruz Roja para atención sanitaria y psicosocial.

Plan Especial de Emergencia Exterior de SABIC en La Aljorra (PLANQUISA)

Simulacro general realizado el 20 de noviembre a partir de una hipótesis accidental de categoría 3, con escape tóxico de monóxido de carbono en la planta de Lexan I de SABIC.

Se activa el plan a nivel 1, movilizándose todos los cuerpos de intervención, con cortes de carreteras, elección de vías alternativas, desplazamiento del Puesto de Mando Avanzado (PMA) al lugar, activación de sirenas de aviso a la población La Aljorra y La Mina, sistema de avisos automáticos y unidad de respuesta vocal, megafonía móvil de las Ayuntamientos de Cartagena y Fuente Álamo, y despliegue de un hospital de campaña de Cruz Roja para atención sanitaria y psicosocial junto al centro de Salud de la Aljorra.

En todos los casos se realizaron acciones de preparación y divulgación, así como la evaluación posterior de los simulacros y se emprendieron las acciones correctoras pertinentes.

Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (TRANSMUR)



La aprobación del Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (TRANSMUR) fue tramitado en Comisión Regional el 19 de diciembre 2012, homologado en la Comisión Nacional de Protección Civil el 13 marzo del 2013 y aprobado definitivamente en el Consejo de Gobierno que tuvo lugar el día 10 de mayo del 2013. La aprobación de esta

actualización pone fin a más de 4 años de estudio y mejora del plan anterior, que nos arroja herramientas fundamentales para la gestión y estudio de las emergencias como son las fichas de actuación (individualizadas por sustancias) ante emergencias , así como la elaboración del mapa de flujo de las mercancías peligrosas en Murcia que nos concluyó que por las carreteras y vías ferroviarias de Murcia transitan poco más de 3.5 millones de toneladas/año entre carretera y ferrocarril.

En otro orden de cosas, se ha de indicar que durante el año 2013 se ha tenido constancia de **40 accidentes/ incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, dos de los cuales están relacionados con el transporte por ferrocarril. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración implicando en solo un caso la activación del TRANSMUR en situación o nivel 1, con accidentes que pudiendo ser controlados con los medios de intervención disponibles, requieren de la puesta en práctica de medidas para la protección de las personas, bienes o el medio ambiente que estén o puedan verse amenazadas por los efectos derivados del accidente y requieren la activación del TRANSMUR.

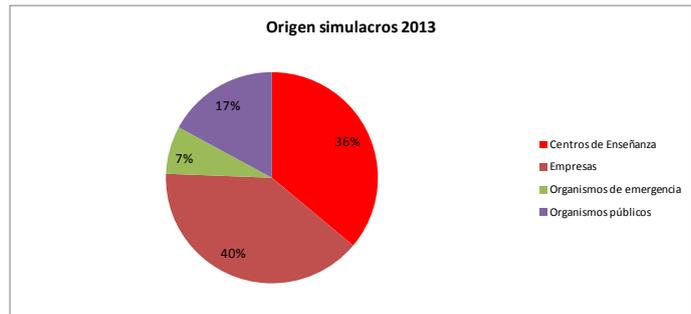
La activación del TRANSMUR fue consecuencia de un accidente ocurrido el 24 de septiembre del 2013 en el municipio de Alhama por una cisterna de GLP (Gases Licuados del Petróleo) con 13.000 litros de este hidrocarburo a consecuencia de un vuelco de dicha cisterna, en el que se realizaron las comunicaciones pertinentes a un colegio anexo por un posible escape ya que estaba a 500 metros y las zonas con dicha mercancía nos arrojaba mas de 500 metros de intervención, y sobre el que realizó un trasvase a otra cisterna para facilitar la gestión del vuelco.



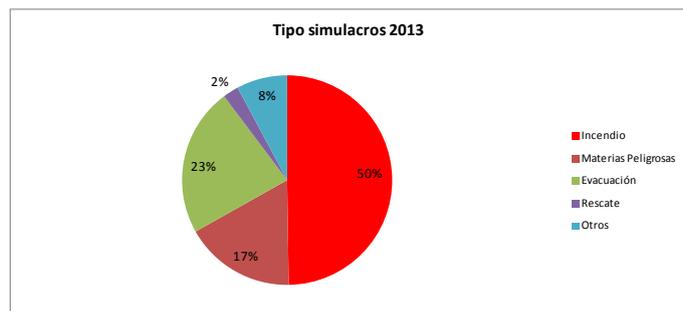
4.4.2. Simulacros

Durante el año 2013, desde el Centro de Coordinación de Emergencias se coordinaron un total de **205** simulacros en la Región de Murcia.

Origen	2013
Centros de Enseñanza	74
Empresas	81
Organismos de emergencia	15
Organismos públicos	35
Total	205



Tipos	2013
Incendio	102
Materias Peligrosas	35
Evacuación	47
Rescate	5
Otros	16
Total	205





4.5. Comunicación e imagen

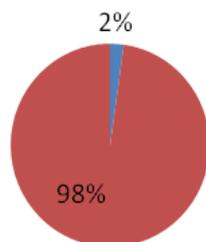
4.5.1. Información a los medios de comunicación social

El número de comunicaciones realizadas a través del teléfono de emergencias 1-1-2, así como las consultas a través de la página web, entre el responsable de Información y los medios de comunicación ha sido el siguiente:

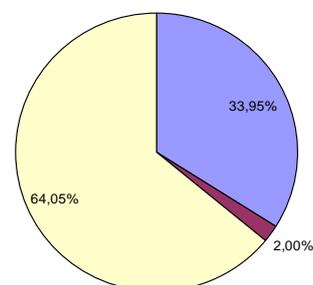
Mes	Teléfono	Web
Enero	392	0
Febrero	309	4.675
Marzo	528	14.519
Abril	406	14.727
Mayo	462	14.268
Junio	316	14.506
Julio	499	23.938
Agosto	530	28.612
Septiembre	391	19.685
Octubre	338	21.383
Noviembre	225	25.170
Diciembre	249	24.173
Total	4.645	205.656

Comunicaciones con Prensa

■ Teléfono ■ Web



Llamadas por tipo de medio



■ Radio
■ TV
□ Prensa escrita

	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia-2011	Fecha: 11/02/15
		Página 82 de 83

4.5.2. Presencia en las redes sociales



El 11 de febrero de 2013, coincidiendo con la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias 1-1-2, el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia inició su actividad en las redes sociales Twitter y Facebook, donde está presente con sendos perfiles que pueden encontrarse en: <http://www.twitter.com/1-1-2rmurcia> y <http://www.facebook.com/1-1-2rmurcia>.

Desde entonces, y hasta final de año, el usuario de Twitter @1-1-2rmurcia ha conseguido cerca de 6.000 seguidores y emitido un total de 843 tweets informando sobre emergencias, ofreciendo avisos y consejos de autoprotección.

La página de Facebook es seguida por 825 personas y en ella se han volcado informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias.



	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia-2011	Fecha: 11/02/15
		Página 83 de 83



Ref.:2015-02-11 Memoria 1-1-2 año 2013