

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ → REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 1 de 93</b>

## **Memoria de actividades 2011**



### **1-1-2 Región de Murcia**

<p>emergencias</p> <p><b>112</b> </p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de actividades 2011</b></p>	<p><b>Edición:05</b></p>
	<p><b>1-1-2 Región de Murcia</b></p>	<p><b>Fecha: 15/01/12</b></p> <p><b>Página 2 de 93</b></p>

	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 3 de 93</b>


## ÍNDICE:

<b>1. Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>3. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM.....</b>	<b>9</b>
3.1. <i>Marco Legal .....</i>	9
3.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2.....	9
3.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 RM.....	9
3.2. <i>Organización .....</i>	11
3.2.1. Estructura orgánica.....	11
3.2.2. Estructura operativa .....	13
<b>4. Datos de Actividad del año 2011.....</b>	<b>14</b>
4.1. <i>Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM.....</i>	15
4.1.1. Centro 1-1-2 RM.....	15
4.1.2. Centros remotos .....	17
4.2. <i>Estadísticas.....</i>	19
4.2.1. Llamadas atendidas .....	19
4.2.2. Incidentes gestionados.....	27
4.2.3. Evolución 1999-2011 .....	40
4.3. <i>Iniciativas de Calidad.....</i>	42
4.3.1. Encuestas de Calidad.....	42
4.3.2. Carta de Servicios .....	45
4.4. <i>Asuntos de Protección Civil.....</i>	47
4.4.1. Planes de emergencia .....	47
4.4.2. Intervención Psicológica en Emergencias .....	89
4.4.3. Simulacros.....	91
4.5. <i>Comunicación e imagen .....</i>	93
4.5.1. Información a los medios de comunicación social .....	93

 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 4 de 93





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 5 de 93</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El año 2011 pasará a la historia de la Región de Murcia, pero también para el resto del mundo. Un año difícil para la Comunidad Autónoma, pues se vivió una de las peores catástrofes naturales de los últimos años en España, que dejó un trágico balance de nueve fallecidos y miles de vidas rotas al ver ante sí, sus viviendas y su ciudad sepultada, bajo los escombros de sus sueños y sus recuerdos.

La tarde del 11 de mayo, la tierra tembló con fuerza en Lorca, dejando sentir su magnitud en toda la Región y también sus terribles daños. El sufrimiento y conmoción dejaron paso a una generosidad y solidaridad sin precedentes, que tuvo como especial protagonista a toda la ciudadanía de la Región de Murcia.

En aquel trágico momento, surgió todo el espíritu de entrega, dedicación y esfuerzo de los profesionales que integran el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia, que dieron una respuesta extraordinaria ante la mayor catástrofe de la historia de la Comunidad. Esta capacidad de sacrificio se extendió entre los más de 7.000 efectivos de los servicios de seguridad y emergencias, voluntarios y ciudadanos, quienes trabajaron día y noche contra la adversidad, convirtiéndose, así, en héroes anónimos.

El Centro de Coordinación de Emergencias prestó una inestimable ayuda y, lo que es más importante, una rápida y eficiente respuesta a los miles de afectados que se pusieron en contacto con este servicio público a través de las 3.781 llamadas el mismo día de los terremotos, así como los sucesivos días.


Los terremotos ocurridos en Lorca pusieron de relieve la efectividad y el buen hacer del 1-1-2 Región de Murcia, que, día a día, garantiza la seguridad a los ciudadanos, quienes el año pasado solicitaron su atención y gestión en 468.411 incidentes, entre ellos, un importante incendio forestal que calcinó más de 385 hectáreas del paraje natural de la Sierra de Atamaría, entre Cartagena y La Unión.

La confianza depositada por los ciudadanos en el 1-1-2 Región de Murcia para la solución de las emergencias, revela la eficacia de este servicio público en la gestión, organización y coordinación de los efectivos, para optimizar su intervención en las emergencias, pero también en la exigencia de seguir apostando en iniciativas y proyectos que redunden en beneficio de los ciudadanos.


Desde que en 1999 se implantara en la Comunidad Autónoma el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia, la prestación de este servicio ha ido consolidando su prestigio a nivel nacional e internacional, por la apuesta en infraestructuras, recursos materiales y la aplicación de nuevas tecnologías a fin de mejorar la gestión de las emergencias.

Hoy más que nunca, el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia, es el mejor ejemplo de lo que significa prestar un servicio público de calidad. La ilusión, entrega, dedicación y compromiso, son sus mejores valores, pero su constante afán por mejorar y su espíritu de superación, nos lleva a seguir garantizando la seguridad en la Región y mejorando el bienestar de nuestros ciudadanos.

**Manuel Campos Sánchez**  
Consejero de Presidencia

<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 6 de 93</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 7 de 93

## 2. INTRODUCCIÓN


Las páginas que siguen resumen pormenorizadamente la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia durante el año 2011. Allí, durante ese período de tiempo, el teléfono 1-1-2 atendió en 2011 un total de 1.150.525 llamadas, como consecuencia de las cuales gestionó 468.411 asuntos. Dicho de otra forma, por término medio, el 1-1-2 recibe una llamada cada 20 segundos de ciudadanos que piden ayuda. Atenderles es nuestro trabajo y, como puede verse, mucho trabajo.

Nuestro compromiso con ofrecer la mejor atención nos lleva, anualmente, a realizar una encuesta entre los usuarios del 1-1-2 acerca de cómo se han sentido atendidos. En 2011 nos han puesto una nota de 8,8, prácticamente un sobresaliente y, si bien no quisiera que cayéramos en la autocomplacencia, tampoco puedo dejar de felicitar a todo el personal del Centro de Coordinación y de los distintos servicios de emergencias, porque es su trabajo el que ha merecido esa calificación de nuestros conciudadanos. Y es que, si bien el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia es ya un referente en cuanto avances tecnológicos, lo más importante para nosotros es para qué sirven estos avances: para ofrecer la mejor atención lo antes posible a quien sufre una emergencia.


Porque si de algo tienen que servir todos los datos que se ofrecen a continuación es, como bien ha dicho el consejero de Presidencia en su presentación, es a animarnos para la tarea futura. Para nosotros, la nota de 8,8 es, más que una meta, un reto.

**Luis Gestoso de Miguel**  
 Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias



<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 8 de 93</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 9 de 93

### **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 nº 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 para ello 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).



 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 10 de 93</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 11 de 93

## **3.2. Organización**


### **3.2.1. Estructura orgánica**

En septiembre de 2010, la Dirección General de Emergencias, dependiente de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas pasa a denominarse Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias y a depender de la Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana. Posteriormente, el 11 de julio de 2011, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, pasa a depender de la Consejería de Presidencia 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 tanto en cuanto no se desarrolle la estructura orgánica de esta nueva Consejería, sigue vigente el Decreto 53/2001, de 15 de junio, mediante el cual el Gobierno crea el Centro de Coordinación de Emergencias (1-1-2), 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 1-1-2 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.



<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b> <b>Página 12 de 93</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 13 de 93

### 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 Provincial de Coordinación (CPC) de Cruz Roja
- 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.

	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12 Página 14 de 93

#### 4. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2011





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 15 de 93

## 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 **201**, dividiéndose en las siguientes áreas:



ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	44
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	6
CCU Servicio de Emergencias 061	61
CPC de Cruz Roja (*)	12
Empresa Tissat (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
<b>Total Personal</b>	<b>201</b>

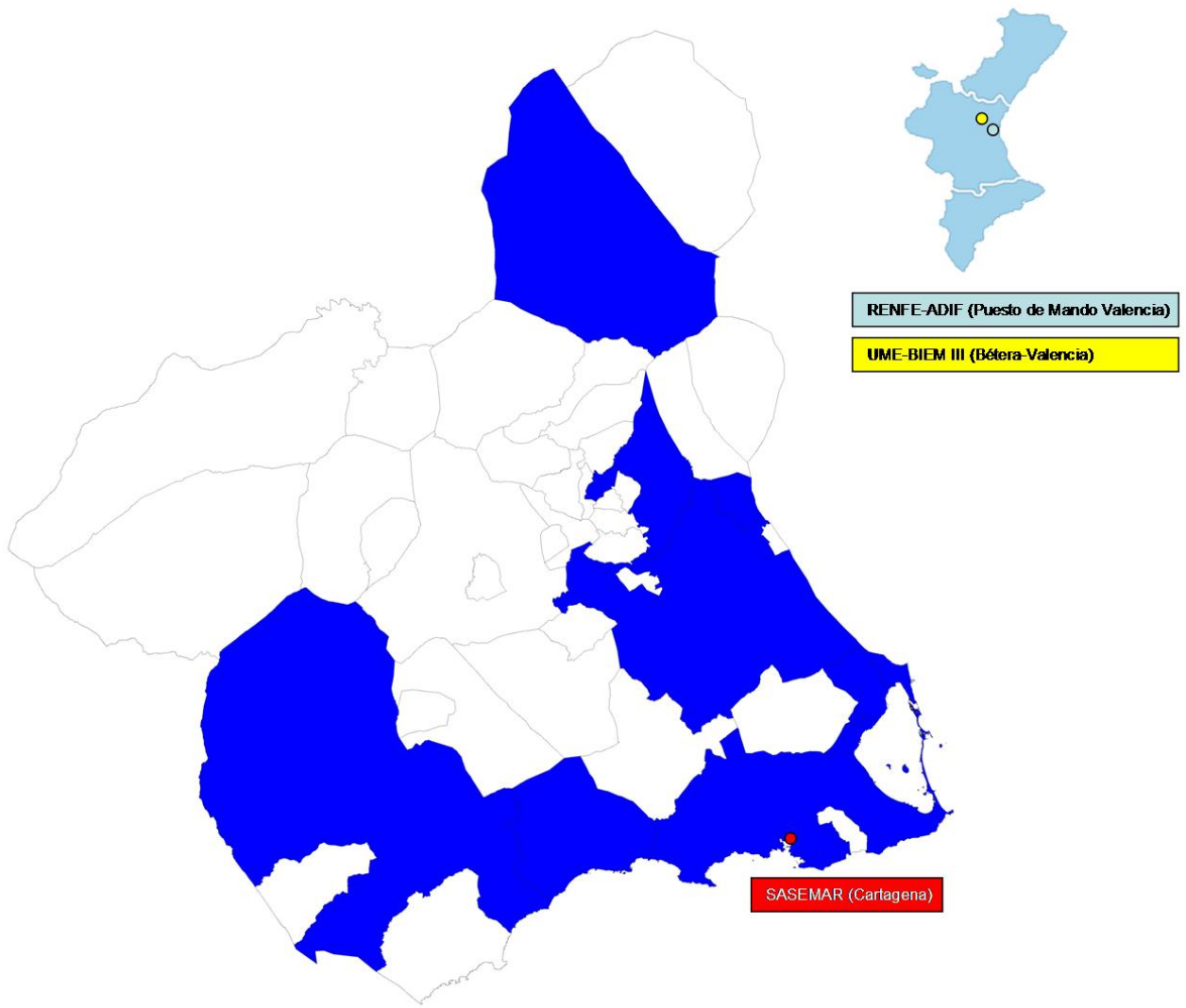
(\*) El personal de Cruz Roja se compuso de 6 operadores y se reforzó durante periodo COPLA con otros 6.


#### Formación

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios, compuesto por **2 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	5	11	2	22
Consortio Extinción de Incendios y Salvamento	-	-	1	5
CPC de Cruz Roja	-	-	1	8
DGSCE	-	-	4	24
Operadores Atención Llamadas	-	-	4	49
DG Prev. Violencia Género, Juventud, Protec. Juríd. y reforma Menores	4	4	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>108</b>

emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 16 de 93



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 17 de 93

#### 4.1.2. Centros remotos

##### Recursos humanos


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

Archena	Murcia	RENF-ADIF (Valencia)
Cartagena	San Javier	SASEMAR
Jumilla	San Pedro del Pinatar	Mazarrón
Lorca	Los Alcázares	Las Torres de Cotillas
Molina de Segura	Santomera	UME-BIEM III (Bétera)

##### Formación

Los organismos que han recibido formación durante el año 2011 han sido los siguientes

ORGANISMO	SERVICIO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
		CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Ayuntamiento de Cartagena	Protección Civil Cartagena	1	3	-	-
Ayuntamiento de San Javier	Protección Civil/Policía Local San Javier	1	4	-	-
Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar	Protección Civil/Policía Local San Pedro del Pinatar	1	3	-	-
Ayuntamiento de Mazarrón	Policía Local/Protección Civil Mazarrón	1	1	-	-
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 18 de 93



## 4.2. Estadísticas

### 4.2.1. Llamadas atendidas

#### Llamadas atendidas por número marcado

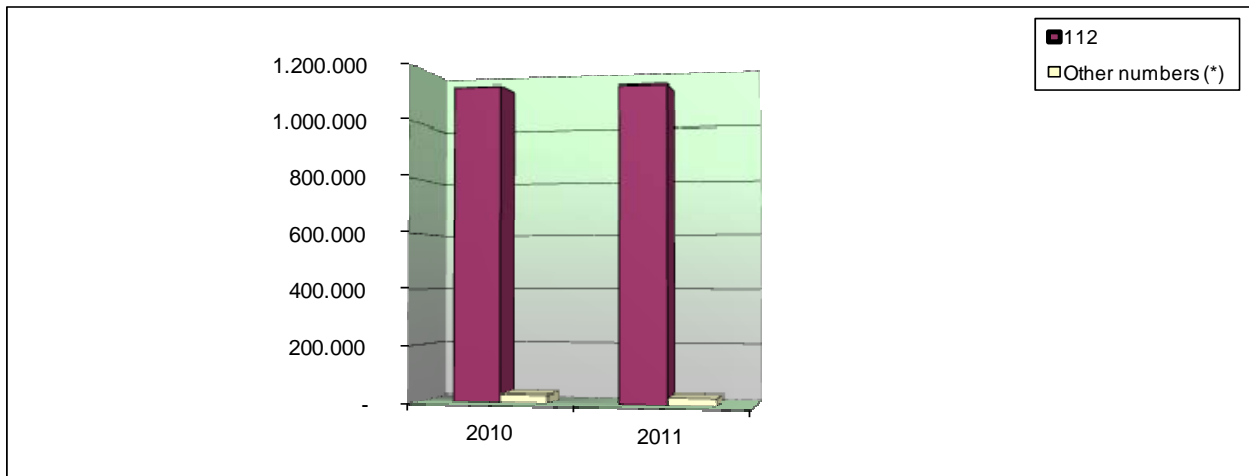
Atendidas	2010	2011	Variación (%) 2010-2011
112	1.132.231	1.122.285	-0,88%
Otros números (*)	30.049	28.240	-6,02%
<b>Total</b>	<b>1.162.280</b>	<b>1.150.525</b>	<b>-1,01%</b>

(\*) 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)



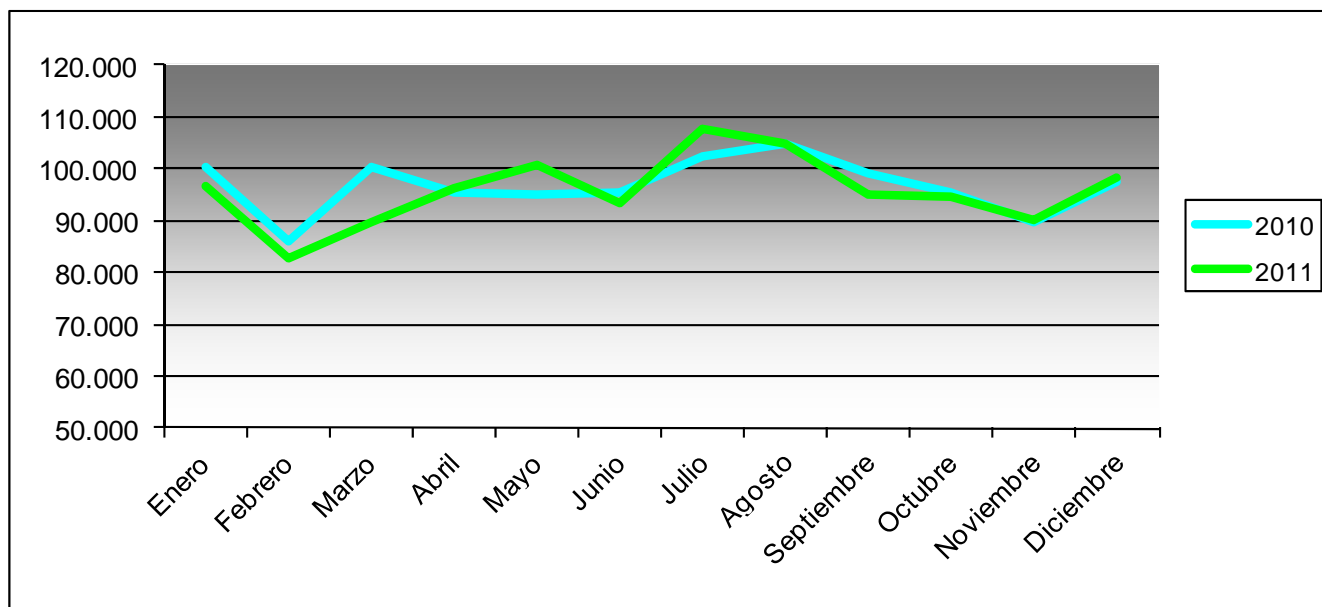


<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 20 de 93</b>



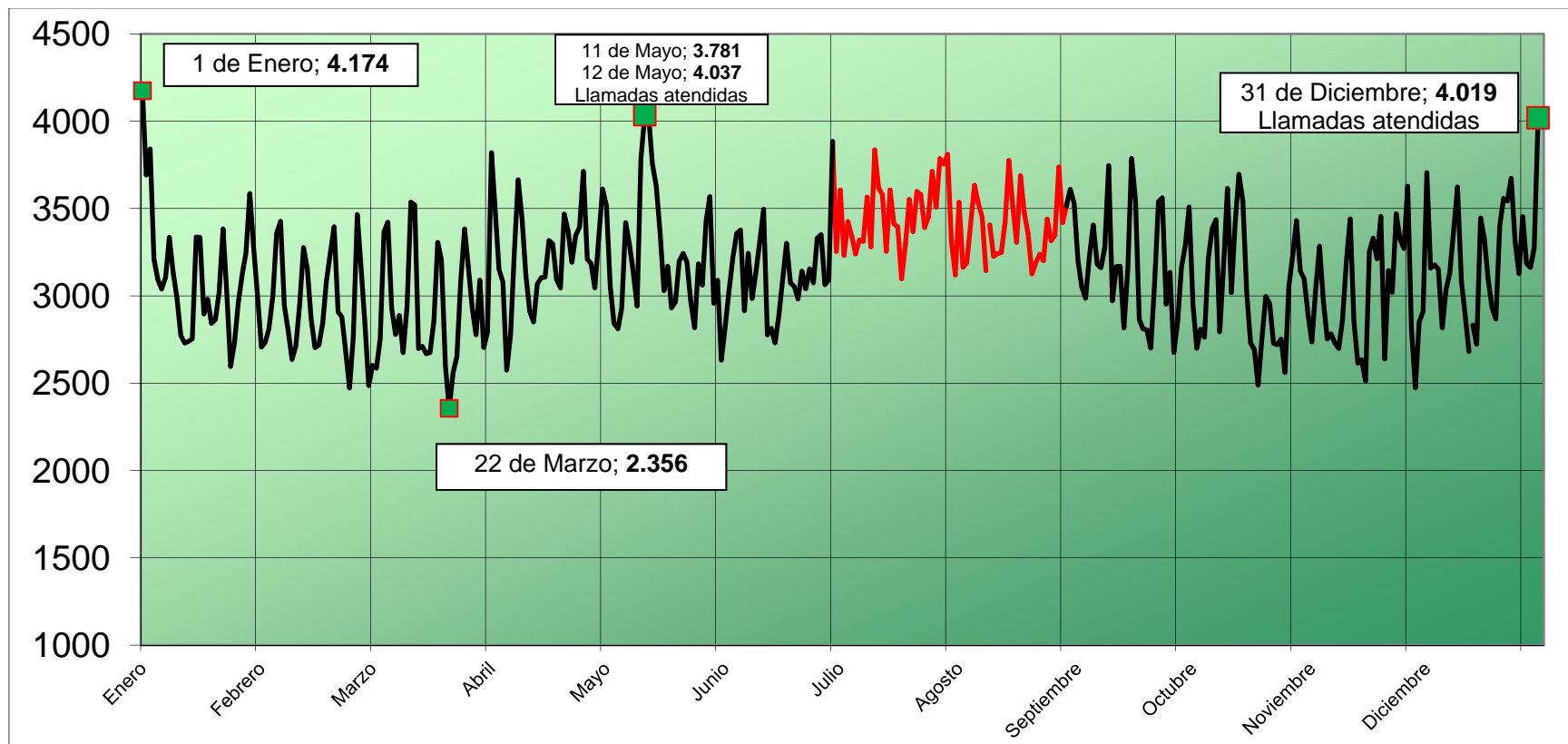
### Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2010	2011	Variación (%) 2010-2011
<b>Enero</b>	100.515	96.803	-3,69%
<b>Febrero</b>	85.948	82.570	-3,93%
<b>Marzo</b>	100.339	89.896	-10,41%
<b>Abril</b>	95.604	96.222	0,65%
<b>Mayo</b>	95.130	100.963	6,13%
<b>Junio</b>	95.501	93.379	-2,22%
<b>Julio</b>	102.577	107.661	4,96%
<b>Agosto</b>	104.759	104.686	-0,07%
<b>Septiembre</b>	98.929	95.133	-3,84%
<b>Octubre</b>	95.636	94.585	-1,10%
<b>Noviembre</b>	89.718	90.123	0,45%
<b>Diciembre</b>	97.624	98.504	0,90%
<b>Total</b>	<b>1.162.280</b>	<b>1.150.525</b>	<b>-1,01%</b>



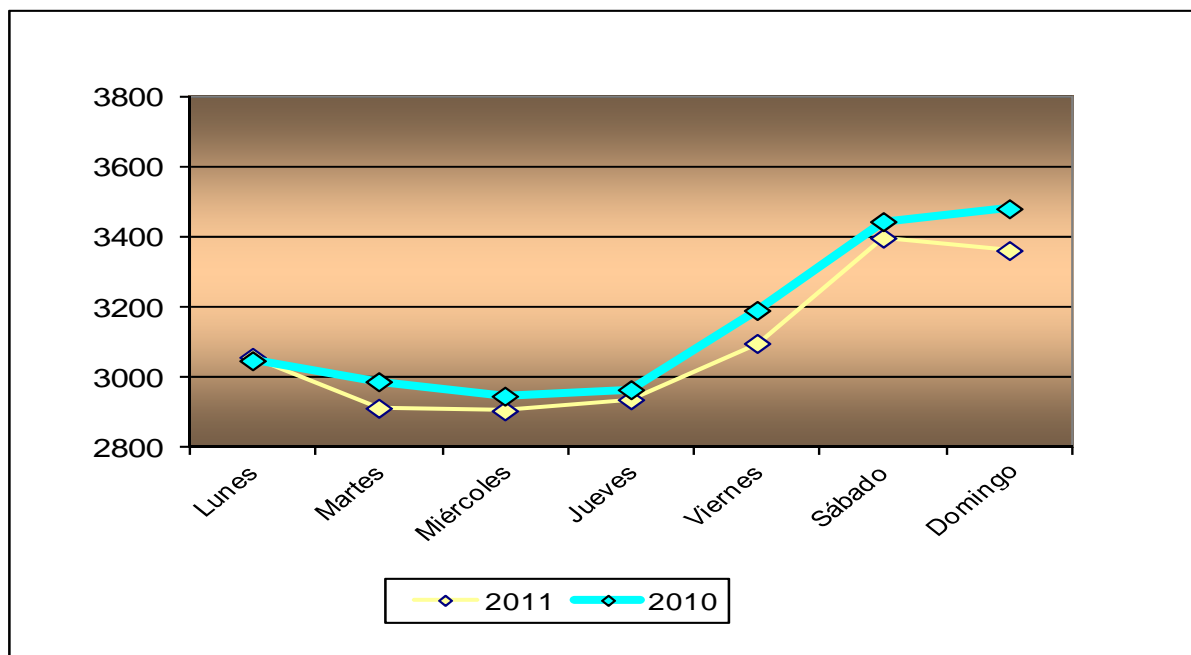
### Evolución anual de llamadas atendidas por días

- Días de más llamadas: 1 de enero de 2011 con **4.174** llamadas atendidas; 31 de diciembre de 2011: **4.019** llamadas atendidas
- Terremoto de Lorca: 11 de mayo de 2011, **3.781** llamadas atendidas; 12 de mayo de 2011, **4.037** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 22 de marzo de 2011, con **2.356** llamadas atendidas

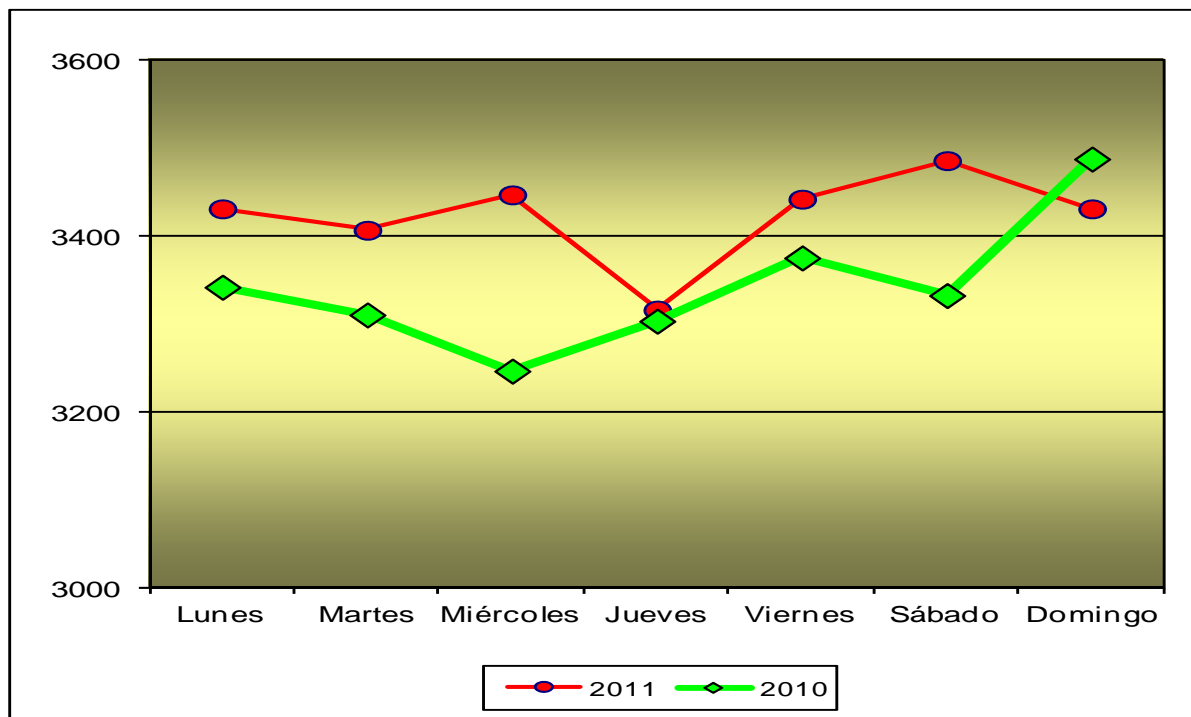


### Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto Julio y Agosto)

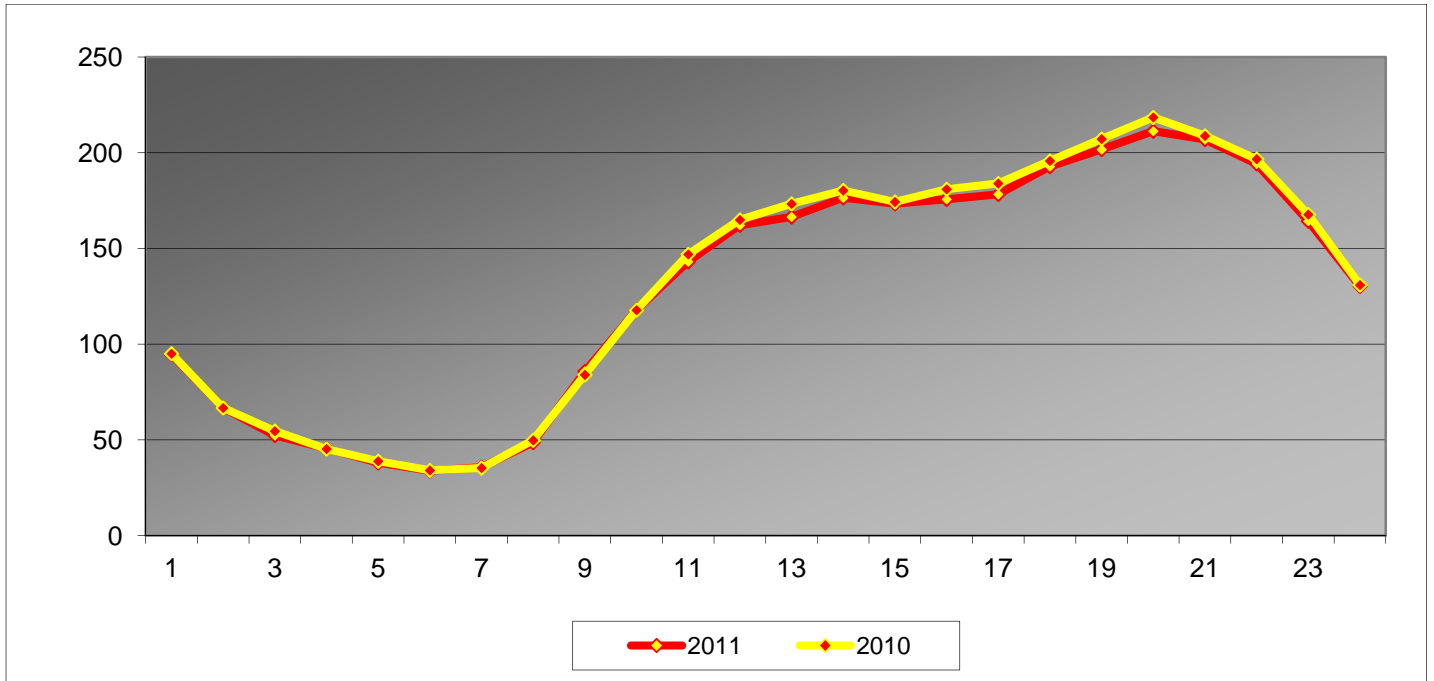


- Semana vacacional (media de Julio-Agosto)

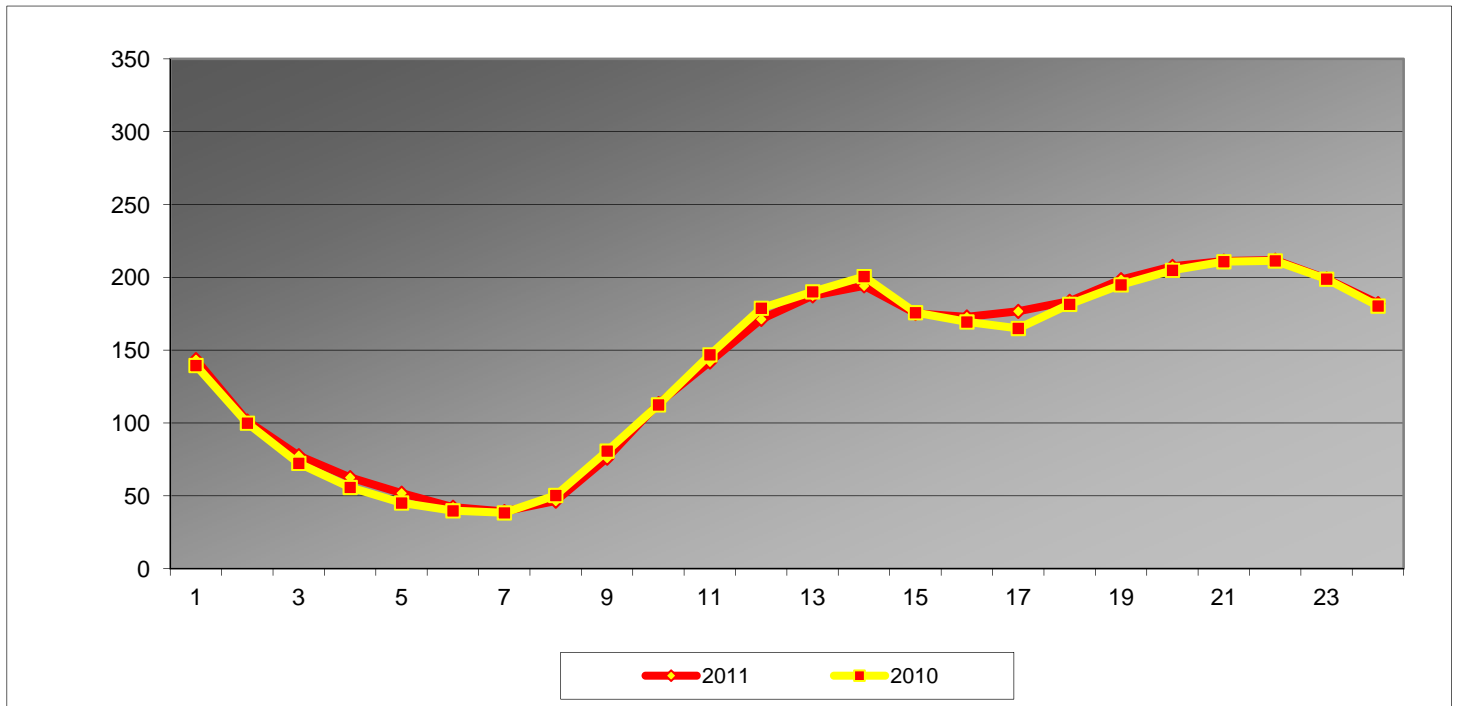


### Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

- Jornada ordinaria (media anual excepto Julio y Agosto)

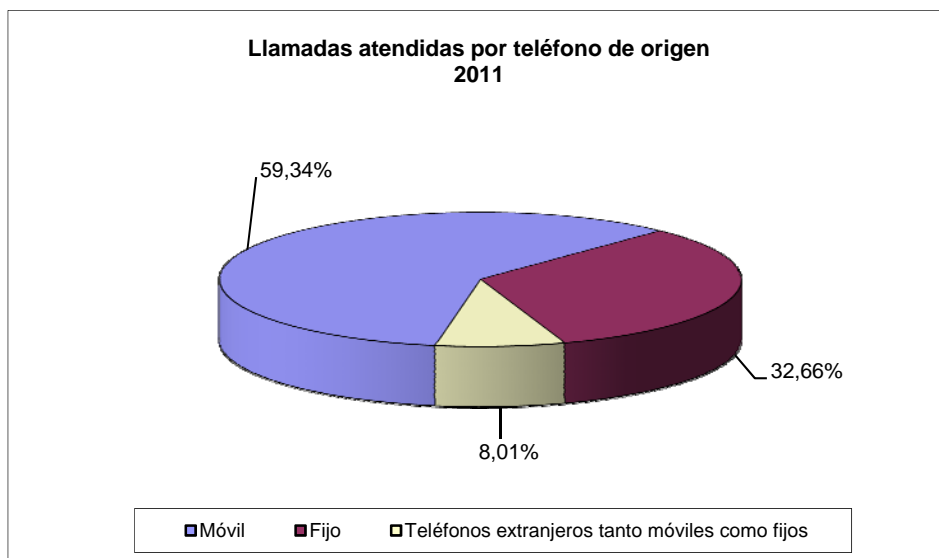


- Jornada vacacional (media de Julio-Agosto)



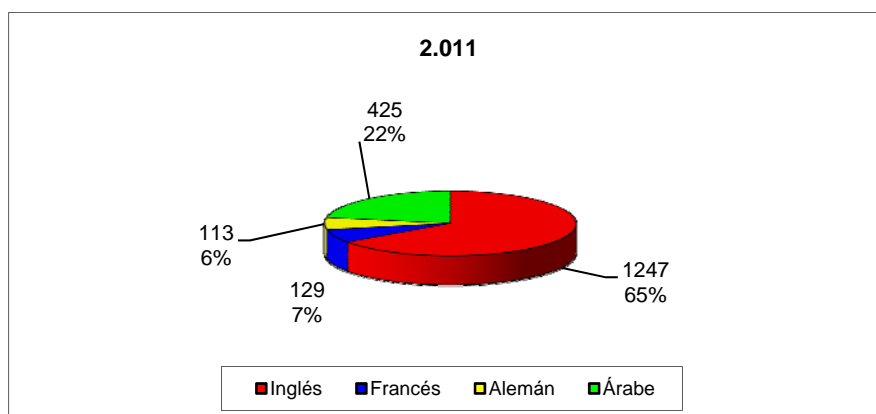



### Llamadas atendidas por teléfono de origen



### Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2010	2011	Variación (%) 2010-2011
Inglés	1.352	1.247	-7,77%
Francés	140	129	-7,86%
Alemán	86	113	31,40%
Árabe	480	425	-11,46%
<b>Total</b>	<b>2.058</b>	<b>1.914</b>	<b>-7,00%</b>



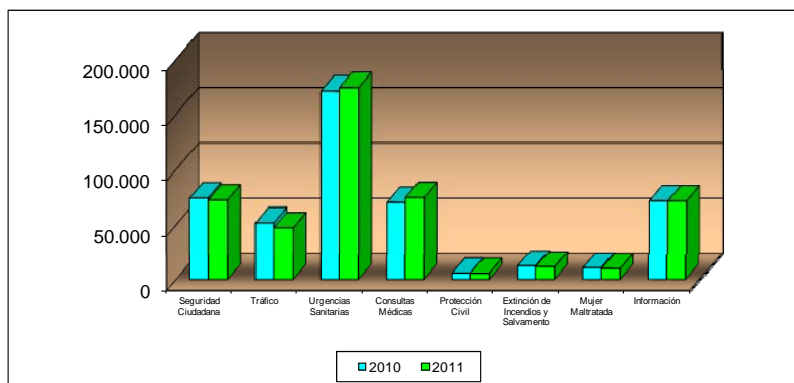
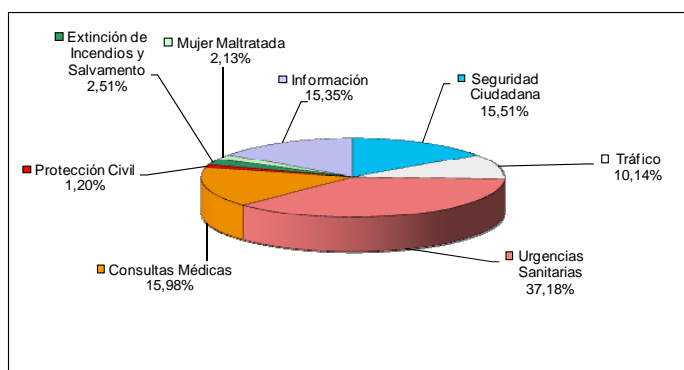
	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 16/01/12
		Página 26 de 93




#### 4.2.2. Incidentes gestionados

##### Incidentes por tipo de suceso

	2010	2011	Variación (%) 2010-2011
<b>Seguridad Ciudadana</b>	74.442	72.651	<b>-2,41%</b>
<b>Tráfico</b>	52.006	47.501	<b>-8,66%</b>
<b>Urgencias Sanitarias</b>	171.042	174.159	<b>1,82%</b>
<b>Consultas Médicas</b>	70.568	74.862	<b>6,08%</b>
<b>Protección Civil</b>	5.836	5.629	<b>-3,55%</b>
<b>Extinción de Incendios y Salvamento</b>	12.517	11.771	<b>-5,96%</b>
<b>Mujer Maltratada</b>	10.731	9.959	<b>-7,19%</b>
<b>Información</b>	71.915	71.879	<b>-0,05%</b>
<b>Total</b>	<b>469.057</b>	<b>468.411</b>	<b>-0,14%</b>





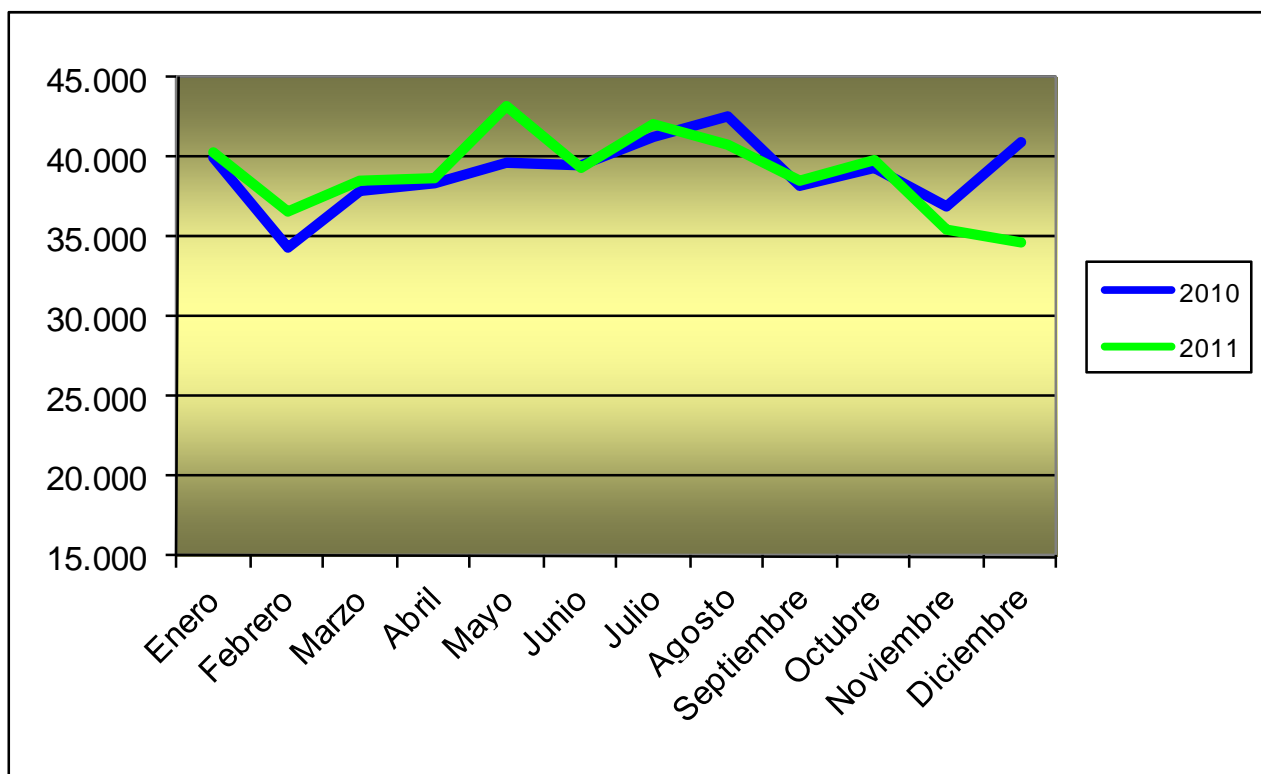
<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 16/01/12</b>
		<b>Página 28 de 93</b>



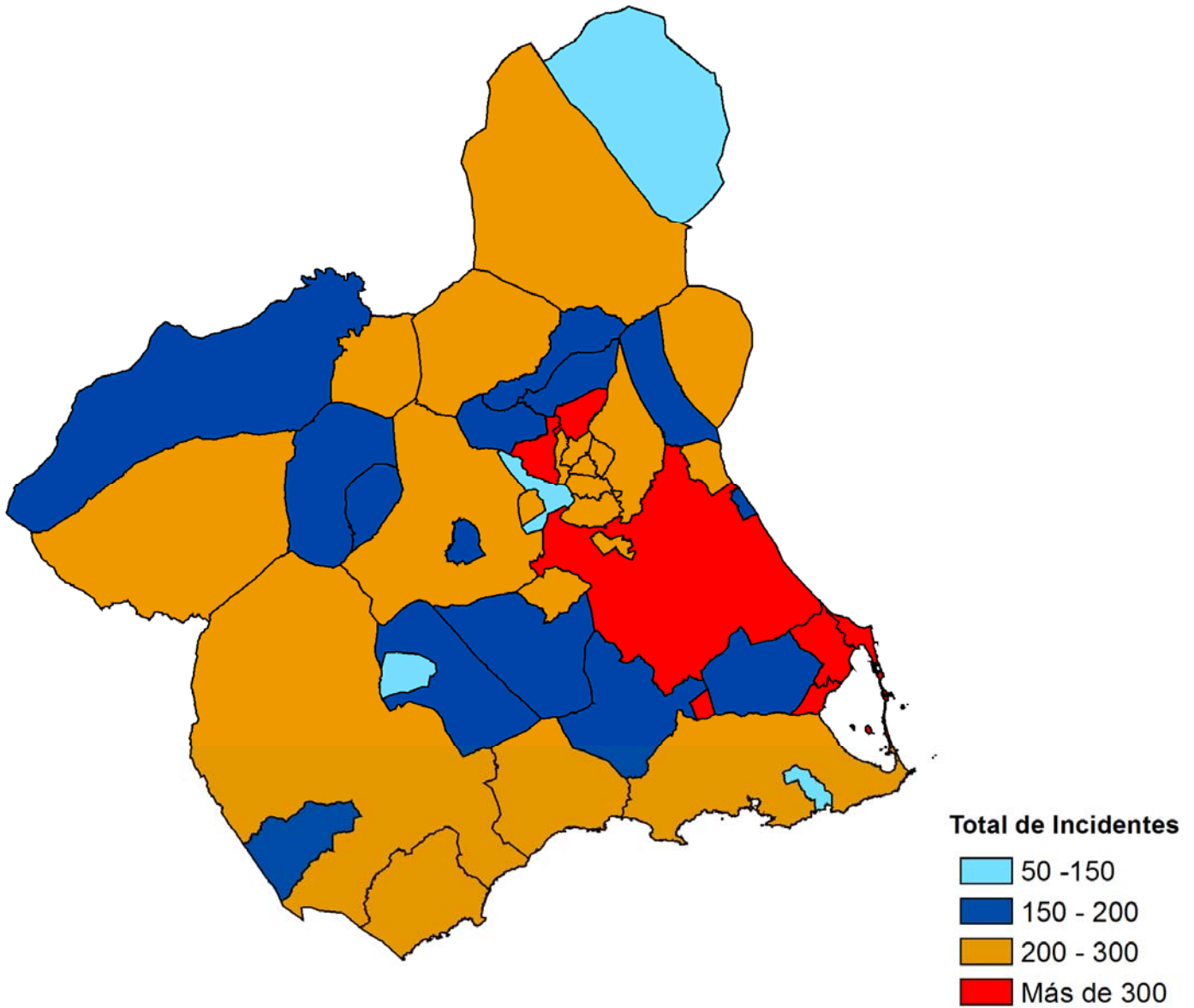


### Incidentes mensuales

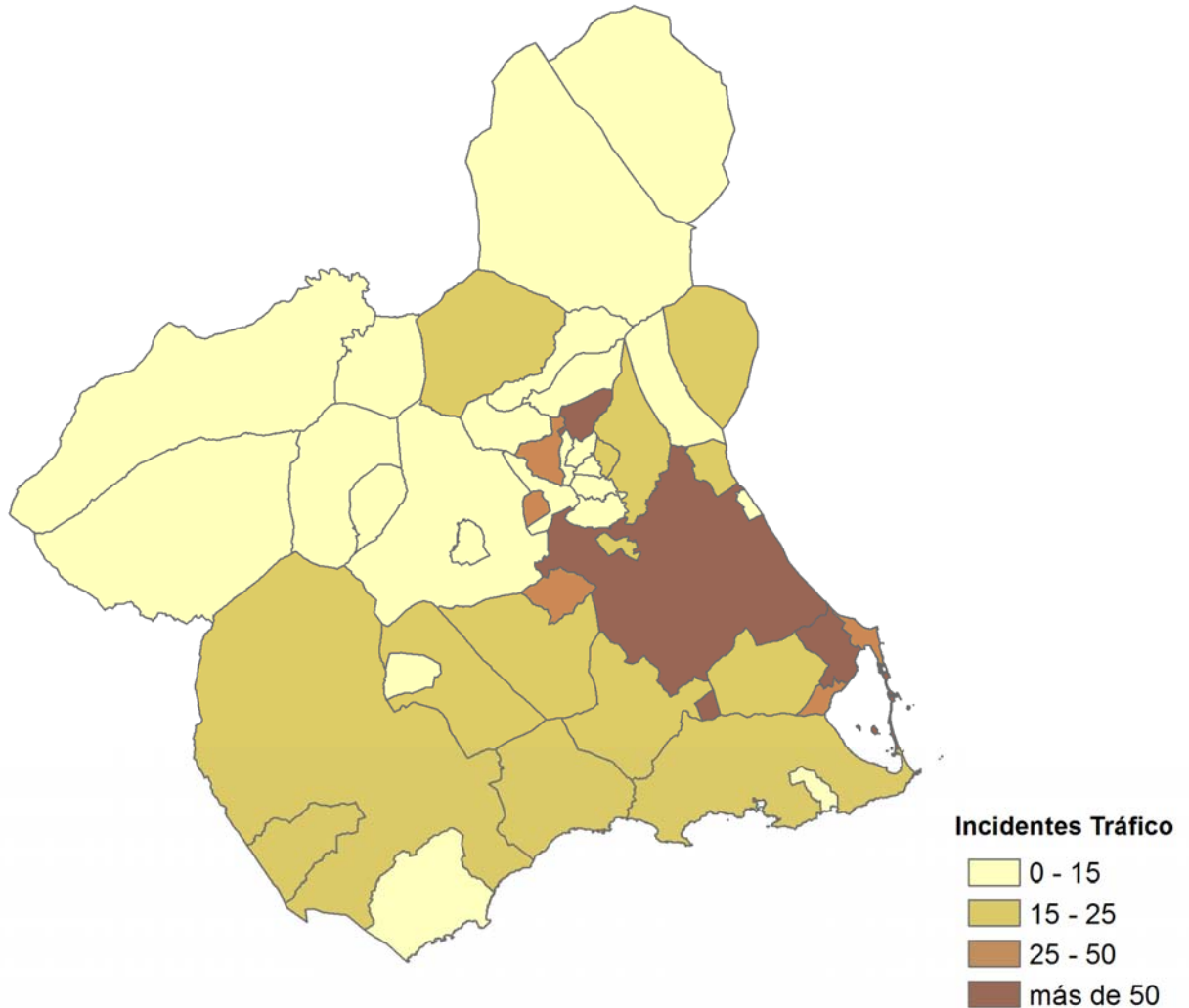
	2010	2011	Variación (%) 2010-2011
<b>Enero</b>	39.965	40.316	<b>0,88%</b>
<b>Febrero</b>	34.412	36.652	<b>6,51%</b>
<b>Marzo</b>	37.849	38.552	<b>1,86%</b>
<b>Abril</b>	38.310	38.741	<b>1,13%</b>
<b>Mayo</b>	39.605	43.285	<b>9,29%</b>
<b>Junio</b>	39.519	39.415	<b>-0,26%</b>
<b>Julio</b>	41.328	42.070	<b>1,80%</b>
<b>Agosto</b>	42.542	40.874	<b>-3,92%</b>
<b>Septiembre</b>	38.178	38.547	<b>0,97%</b>
<b>Octubre</b>	39.394	39.913	<b>1,32%</b>
<b>Noviembre</b>	36.987	35.453	<b>-4,15%</b>
<b>Diciembre</b>	40.968	34.600	<b>-15,54%</b>
<b>Total</b>	<b>469.057</b>	<b>468.418</b>	<b>-0,14%</b>





**TOTAL incidentes por cada mil habitantes**



### Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes

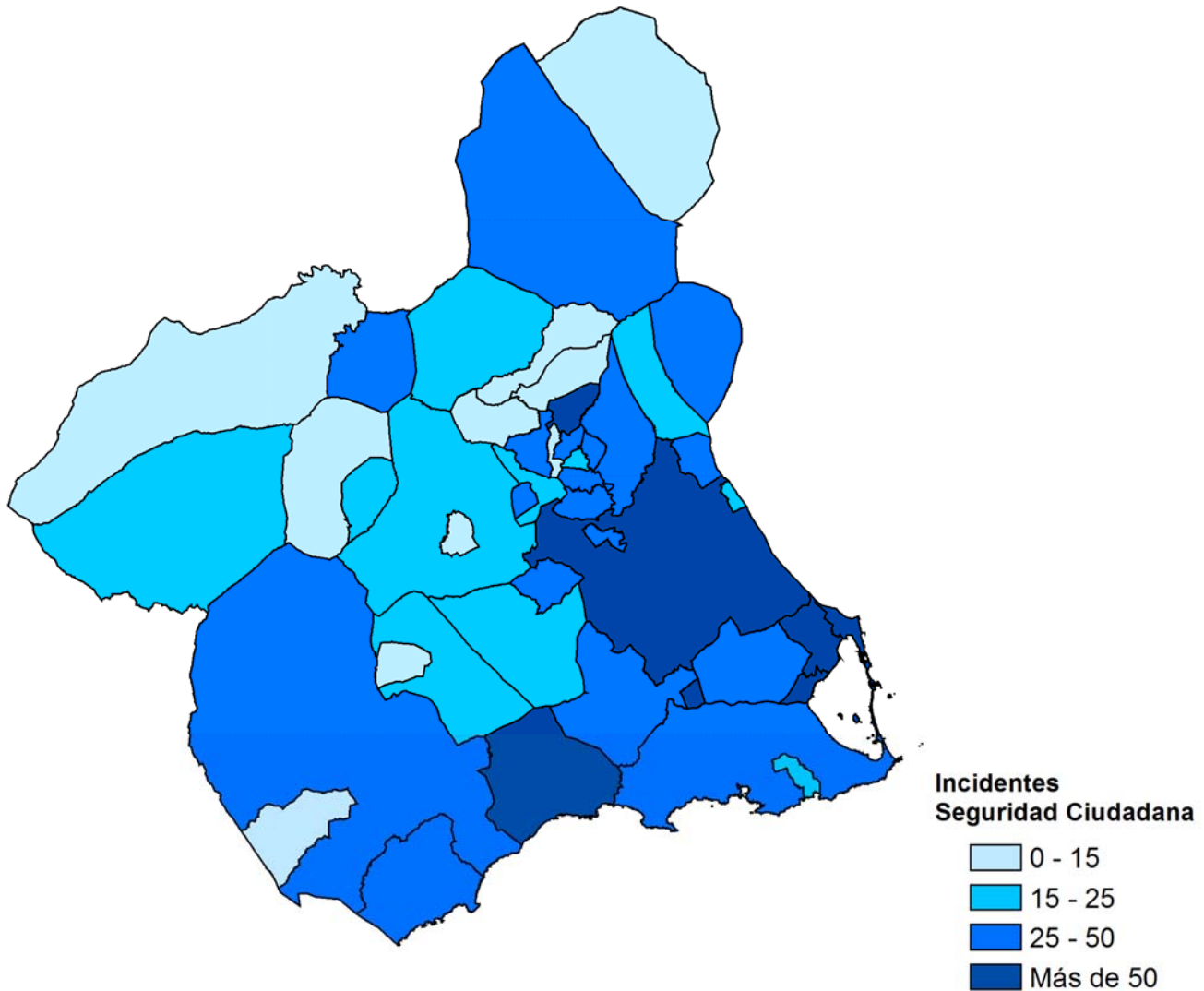




 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12 Página 32 de 93





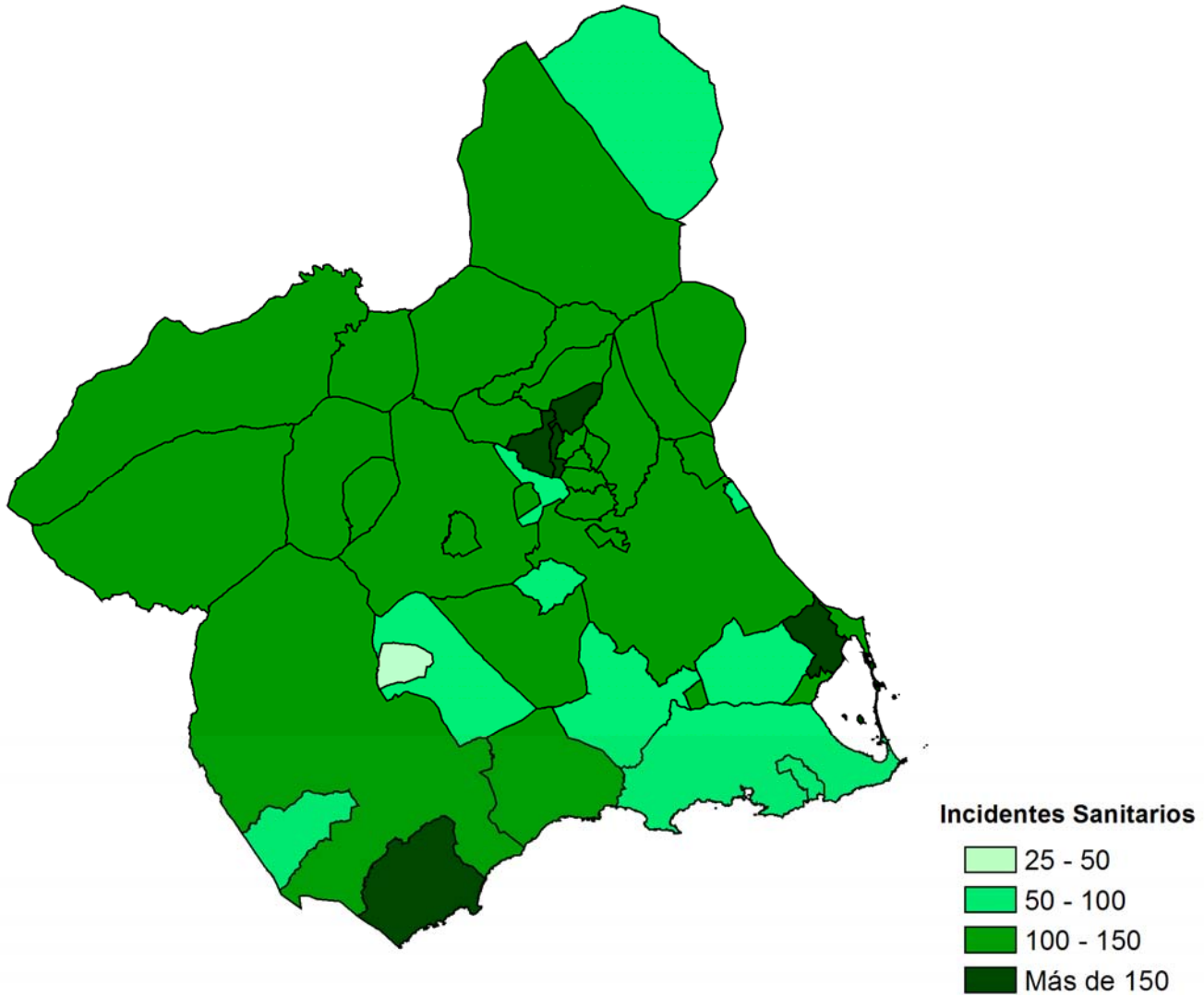
**Incidentes de SEGURIDAD CIUDADANA por cada mil habitantes**





 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 34 de 93



**Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes**

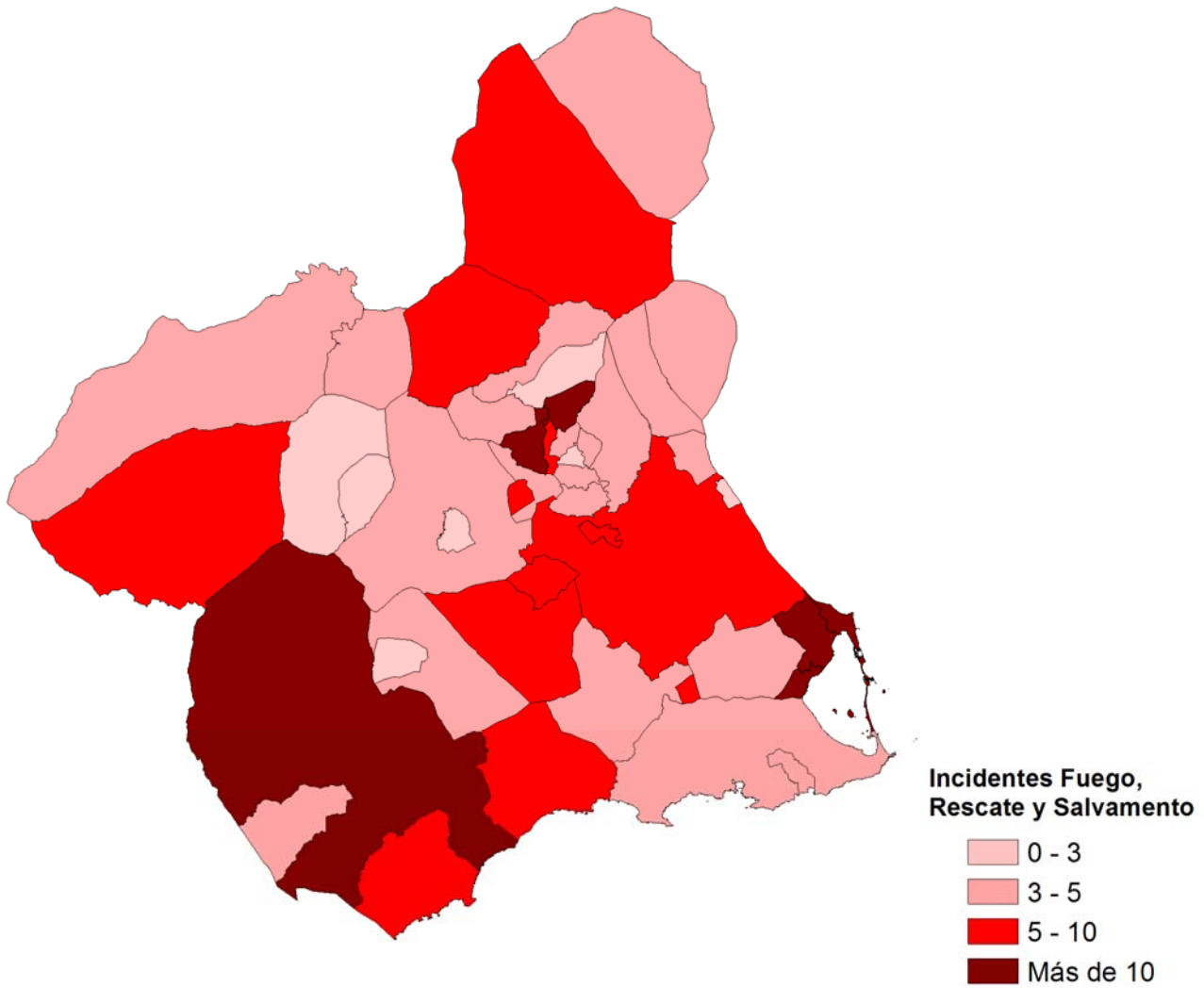



 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 36 de 93</b>





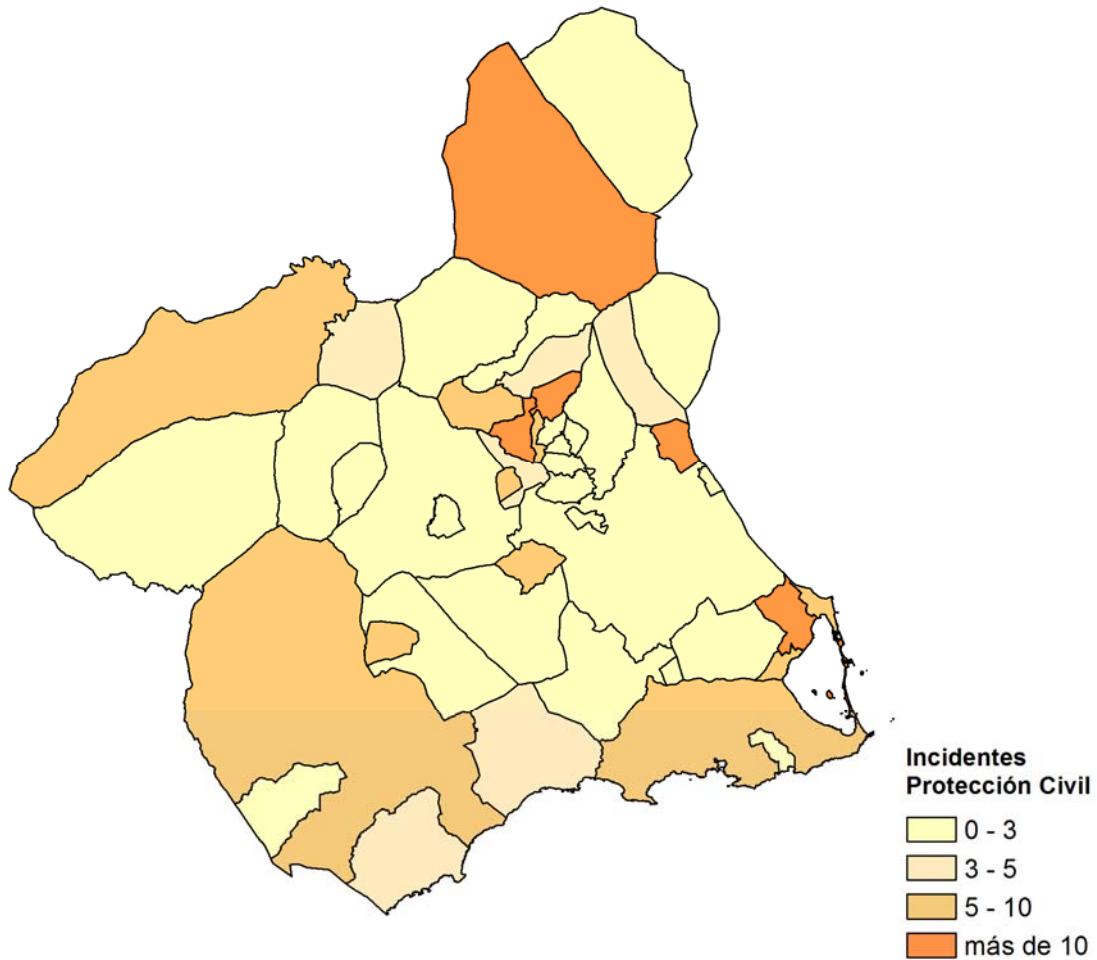
**Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes**



<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b> <b>Página 38 de 93</b>



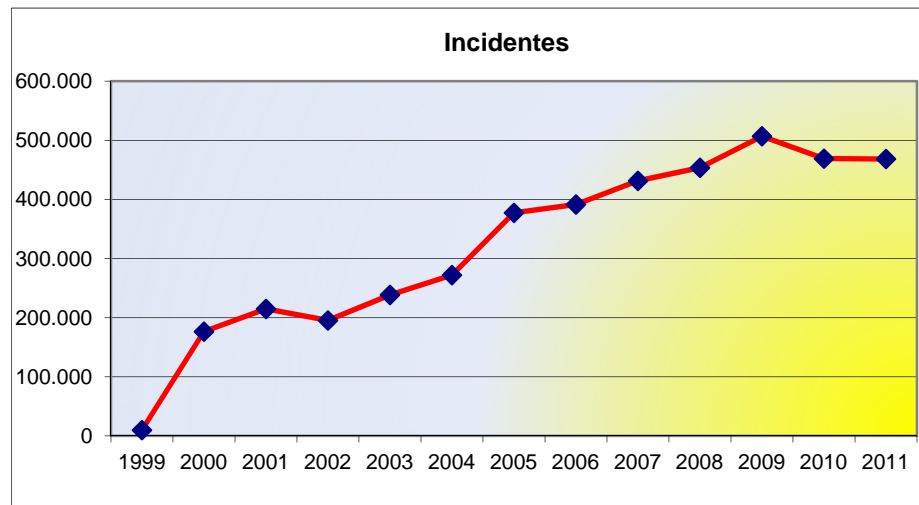
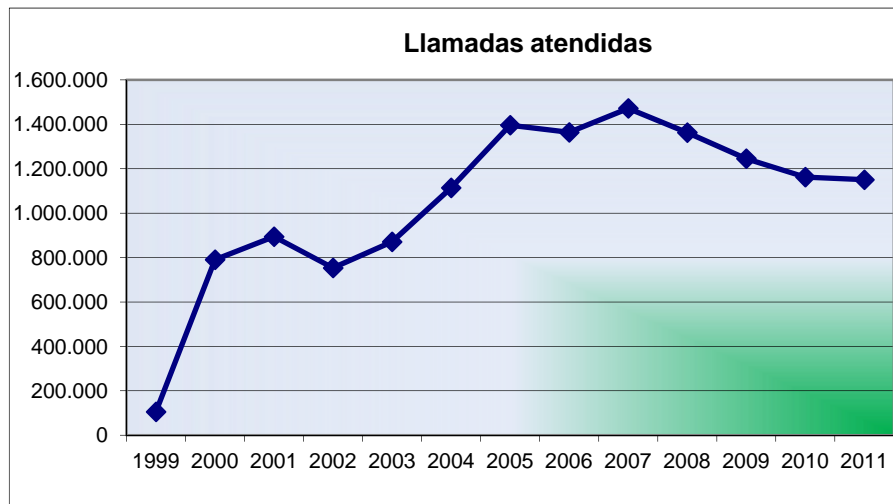
**Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes**



### 4.2.3. Evolución 1999-2011

#### Llamadas atendidas y total de incidentes gestionados

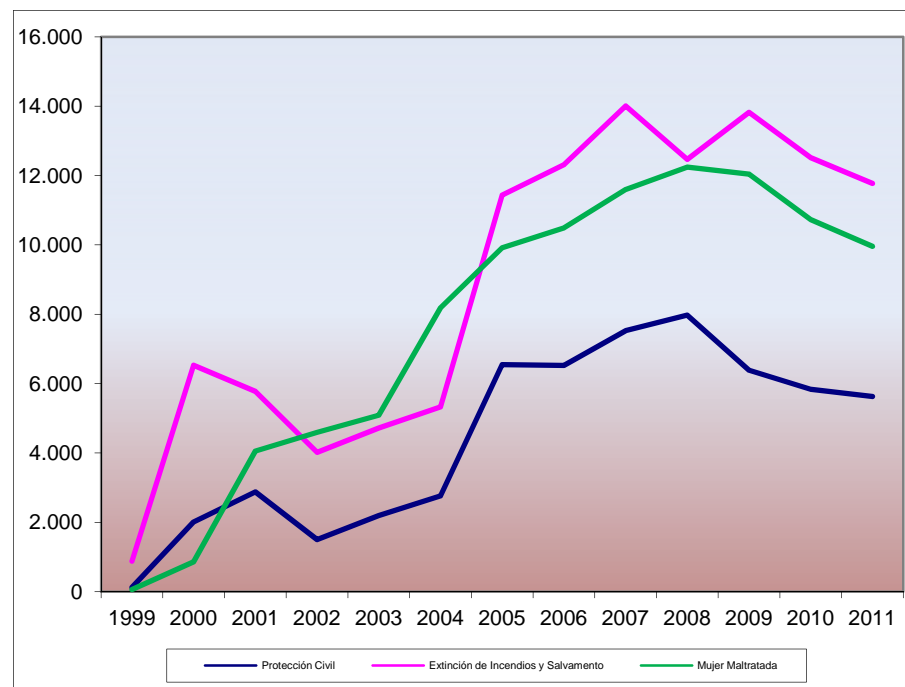
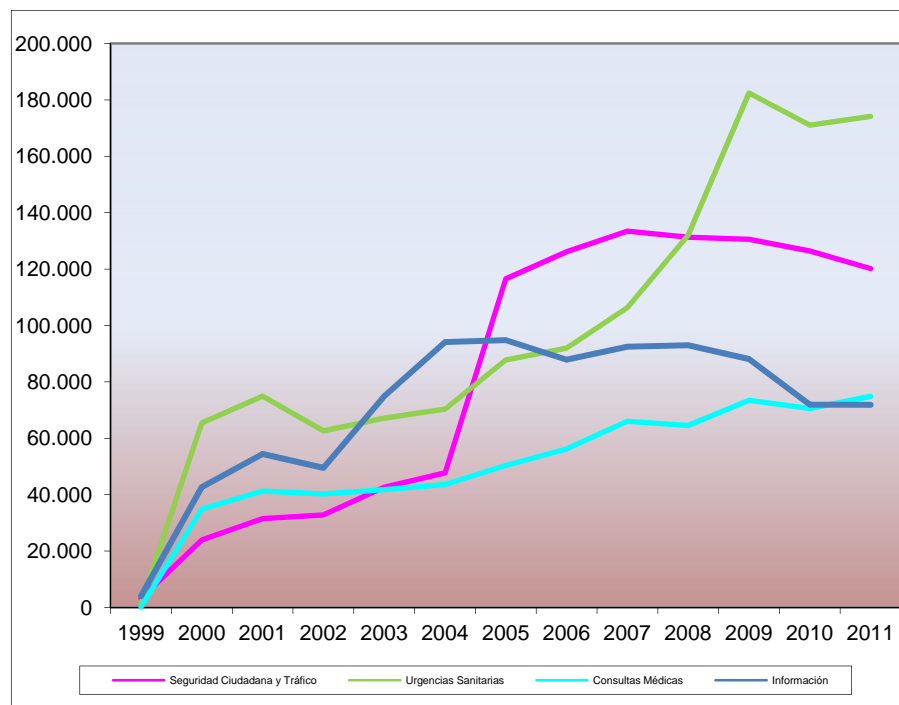
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
<b>Llamadas Atendidas</b>	105.325	790.430	894.021	753.389	870.959	1.114.026	1.396.142	1.363.896	1.471.753	1.362.776	1.245.414	1.162.460	1.150.525	<b>13.681.116</b>
<b>Incidentes Gestionados</b>	9.902	176.454	214.899	195.341	238.523	272.072	377.358	391.493	431.444	453.593	506.845	469.057	468.411	<b>4.205.392</b>





## Incidentes por tipo de suceso

Incidentes	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
<b>Seguridad Ciudadana y Tráfico</b>	3.269	23.970	31.540	32.810	42.627	47.777	116.554	126.111	133.457	131.329	130.541	126.448	120.152	<b>1.066.585</b>
<b>Urgencias Sanitarias</b>	1.462	65.455	74.939	62.616	67.159	70.326	87.776	91.945	106.344	132.038	182.469	171.042	174.159	<b>1.287.730</b>
<b>Consultas Médicas</b>	135	34.903	41.277	40.280	41.817	43.587	50.343	56.213	66.010	64.576	73.489	70.568	74.862	<b>658.060</b>
<b>Protección Civil</b>	123	2.011	2.877	1.504	2.196	2.762	6.547	6.526	7.526	7.974	6.386	5.836	5.629	<b>57.897</b>
<b>Extinción de Incendios y Salvamento</b>	879	6.527	5.779	4.017	4.719	5.328	11.437	12.314	14.005	12.465	13.820	12.517	11.771	<b>115.578</b>
<b>Mujer Maltratada</b>	63	861	4.054	4.594	5.090	8.186	9.916	10.491	11.599	12.241	12.038	10.731	9.959	<b>99.823</b>
<b>Información</b>	3.971	42.727	54.433	49.520	74.915	94.106	94.785	87.893	92.503	92.970	88.102	71.915	71.879	<b>919.719</b>
<b>Total</b>	<b>9.902</b>	<b>176.454</b>	<b>214.899</b>	<b>195.341</b>	<b>238.523</b>	<b>272.072</b>	<b>377.358</b>	<b>391.493</b>	<b>431.444</b>	<b>453.593</b>	<b>506.845</b>	<b>469.057</b>	<b>468.411</b>	<b>4.205.392</b>



### 4.3. Iniciativas de Calidad

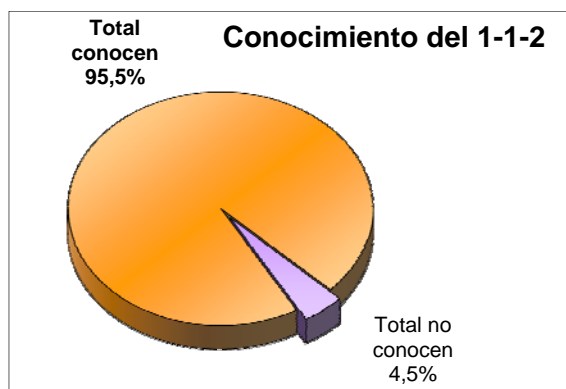
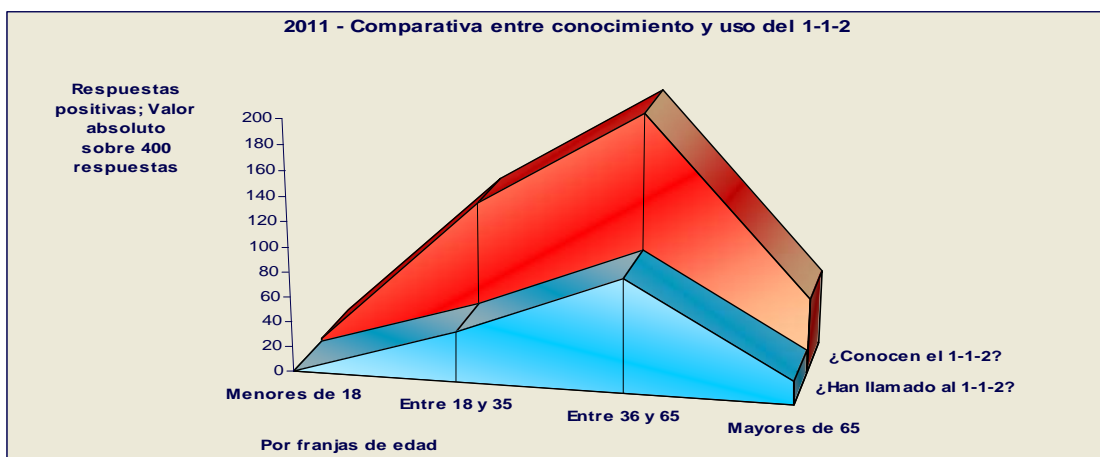
#### 4.3.1. Encuestas de Calidad

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

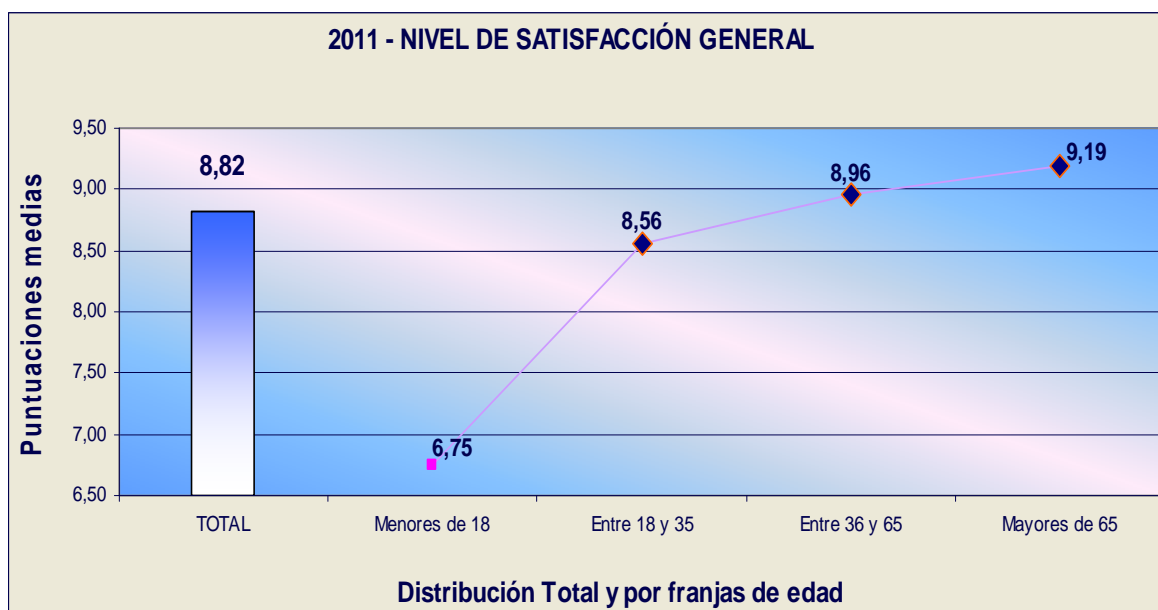
El objetivo de dicha encuesta es el conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 1-1-2 en la sociedad murciana.


- 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.



<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 44 de 93</b>





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 45 de 93</b>

### 4.3.2. Carta de Servicios

El 112 Región de Murcia 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 y como responsable el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias se compromete personalmente con el servicio.

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:


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.

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 112 Región de Murcia


Tipología	2011	Objetivo	Indicador
Fiabilidad:	92,15	> 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):	1662	> 1500	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)
	4,59	-	Bloques de 250.000 llamadas atendidas (del presente mes)
	0,218	< 1	Porcentaje de reclamaciones cada 250.000 llamadas atendidas
Rapidez (tiempo):	4,073	< 8 s	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado).
Rapidez (porcentaje):	95,94	> 80%	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sobre el total de llamadas atendidas.
Rapidez y Eficacia (visualización protocolo):	92,77	> 90%	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.
Rapidez y Eficacia (mejora protocolos):	1680	> 1500	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.
Rapidez y eficacia (transfer t):	36,96	< 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 %):	88,19	> 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.112rm.com/dgsce/carta\\_servicios/index.php](http://www.112rm.com/dgsce/carta_servicios/index.php)

<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 46 de 93</b>




	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 47 de 93

#### 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**)

emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12 Página 48 de 93





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 49 de 93

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

El año 2011 ha supuesto la consolidación de la presencia de medios aéreos en la época de Peligro Bajo, permaneciendo la Base de Alcantarilla y de la Pila durante todo el año. Se ha modernizado la flota, mejorando el helicóptero disponible en Zarcilla de Ramos.

En cuanto a estadística diremos que pese a experimentar en febrero un notable incremento del número de incendios, aunque no de superficie, la tendencia primaveral fue el continuado descenso de ambos parámetros. Tan solo se registraron 13 incendios superiores a la hectárea, destacando el acaecido en la Atamaría, en los términos municipales de La Unión y Cartagena durante varios días a mediados del mes de agosto.


En total, el número de incendios (en su mayoría conatos) quedó en 116, ligeramente inferior a la media del último decenio. En cuanto a superficie, pese a rebajar notablemente la cifra del 2010 se superaron las 150 has de media en los últimos años.

Los datos estadísticos resumidos de los partes de incendios son:


Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	89	5,01	36,62	41,63
<b>Forestal</b>	<b>116</b>	<b>405,49</b>	<b>49,89</b>	<b>455,38</b>
Otros	1	0,00	0,31	0,31
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>410,50</b>	<b>86,82</b>	<b>497,32</b>

Como indicábamos, el incendio de Atamaría fue el más importante del año. Se inició la noche del día 18 de agosto, y dada la rápida evolución del mismo se llegó a declarar es misma noche el Nivel 1 del Plan INFOMUR. En la madrugada del día 19 se elevó a nivel 2, solicitando medios a la Administración Central y a Comunidades Autónomas limítrofes. Hasta el día 25 no se da por extinguido totalmente, quemando en total 385,45 has de alto valor ecológico por la variedad botánica de la zona.

Además de las complicadas tareas de extinción, se cortó el suministro eléctrico de la zona, teniendo que evacuar viviendas dispersas en la zona de Villa Ayuso y Casas Baratas de Portman. Se llegó a albergar a más de 1.000 personas en los polideportivos de Roche y La Unión.

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 50 de 93



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 51 de 93


#### Incendios Forestales por meses

Mes	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Enero	4	0,90	0,68	1,58
<b>Febrero</b>	<b>18</b>	4,20	4,06	8,26
Marzo	11	0,75	0,82	1,57
Abril	9	0,04	1,44	1,48
Mayo	4	0,14	1,25	1,39
<i>Junio</i>	12	0,00	4,04	4,04
<i>Julio</i>	16	8,17	7,59	15,76
<b>Agosto</b>	16	<b>390,63</b>	<b>23,86</b>	<b>414,49</b>
Septiembre	11	0,16	1,01	1,17
Octubre	10	0,50	3,22	3,72
Noviembre	3	0,00	1,53	1,53
Diciembre	2	0,00	0,39	0,39
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>405,49</b>	<b>49,89</b>	<b>455,38</b>

#### Incendios Forestales según causas supuestas


Causa supuesta	Num Incendios	Total Has
<i>Accidente</i>	7	3,24
Desconocida	15	7,45
Fumadores	4	0,29
<b>Intencionado</b>	<b>38</b>	<b>392,98</b>
Naturales	4	0,36
<i>Negligencia</i>	21	30,53
Quema Agrícola	24	20,51
Quema de basuras	3	0,02
Reproducción	0	0,00
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>455,38</b>



<b>emergencias</b> <b>112</b>  <b>REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 52 de 93</b>







	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 53 de 93

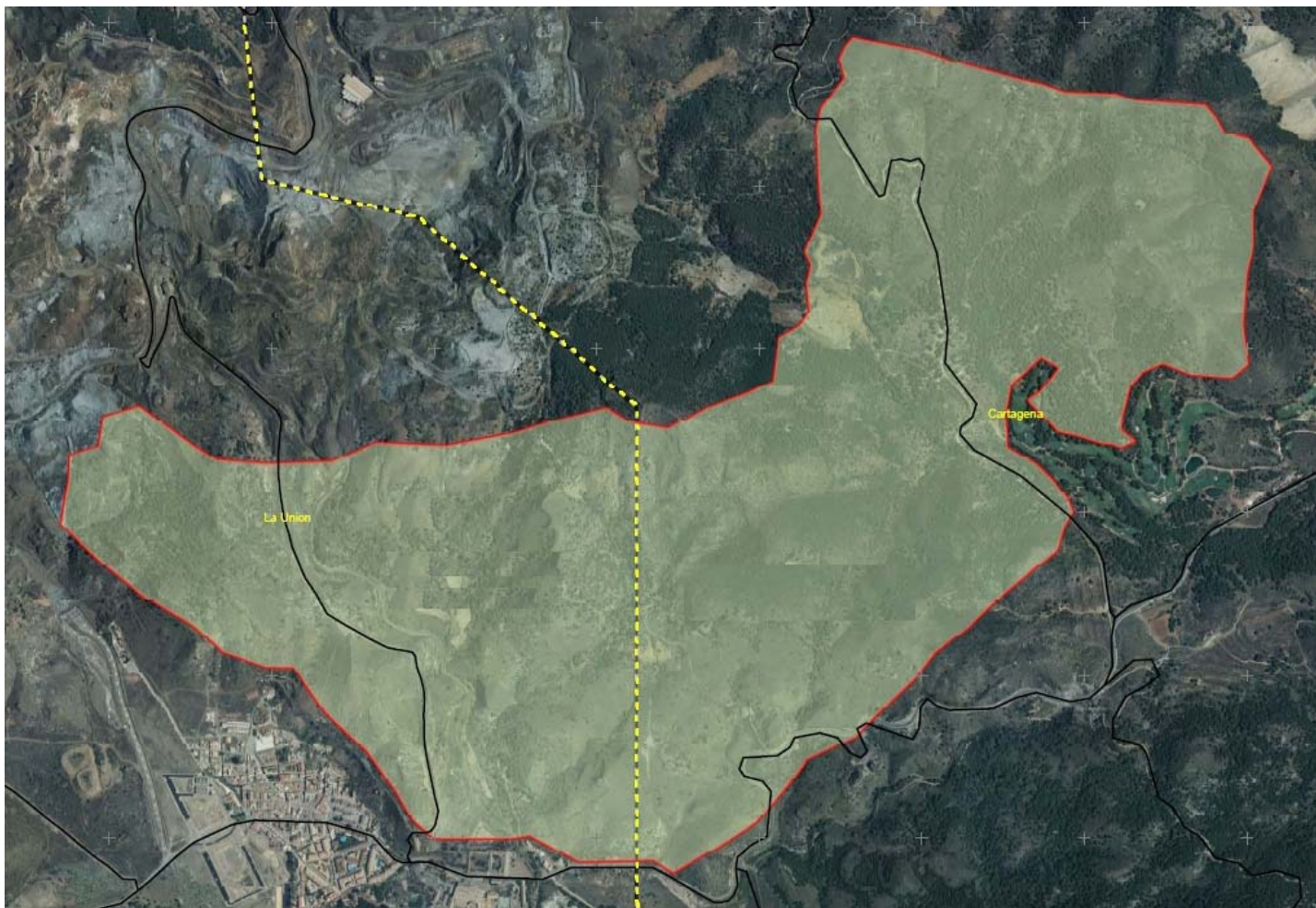
#### Incendios Forestales por día de la semana


<b>Día de la semana</b>	<b>Num</b>	<b>Total Has.</b>
domingo	13	3,83
lunes	14	3,99
martes	19	6,75
<b>miércoles</b>	<b>20</b>	24,83
<b>jueves</b>	18	<b>391,83</b>
viernes	12	14,86
<b>sábado</b>	<b>20</b>	9,29
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>455,38</b>

#### Incendios Forestales por franja horaria

<b>Franja Horaria</b>	<b>Num</b>	<b>Total Has.</b>
00:00 a 06:00	4	0,62
06:01 a 12:00	17	9,32
<b>12:01 a 18:00</b>	<b>67</b>	56,66
<b>18:01 a 24:00</b>	28	<b>388,78</b>
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>455,38</b>

 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 54 de 93




	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 55 de 93

### Incendios Forestales por municipio

Municipio	Num Incendios	Total Has
ABANILLA	2	1,85
AGUILAS	1	0,82
ALBUDEITE	1	0,10
ALEDO	2	0,22
ARCHENA	1	0,75
BLANCA	3	0,13
BULLAS	1	0,01
CALASPARRA	8	6,53
CAMPOS DEL RIO	3	0,71
CARAVACA DE LA CRUZ	2	0,01
<b>CARTAGENA (*)</b>	<b>5</b>	<b>251,07</b>
CEHEGIN	6	0,73
<b>CIEZA</b>	<b>14</b>	<b>2,13</b>
FORTUNA	3	0,95
JUMILLA	10	2,15
LORCA	6	22,82
MAZARRON	6	2,28
MOLINA DE SEGURA	1	2,50
MORATALLA	4	1,52
MULA	10	3,90
MURCIA	12	12,33
OJOS	2	0,10
PUERTO LUMBRERAS	2	0,77
RICOTE	1	0,10
SAN JAVIER	1	1,90
SANTOMERA	2	3,42
ULEA	3	0,16
<b>LA UNION (*)</b>	<b>1</b>	<b>135,00</b>
VILLANUEVA DEL RIO SEGURA	1	0,04
YECLA	2	0,38
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>455,38</b>

(\*)datos incendio de Atamaría: 385,45 has (250 has Cartagena 135 has La Union)

<p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de actividades 2011</b></p>	<p>Edición:05</p>
	<p><b>1-1-2 Región de Murcia</b></p>	<p>Fecha: 15/01/12</p>
		<p>Página 56 de 93</p>





## 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 Comunidad Autónoma, 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.

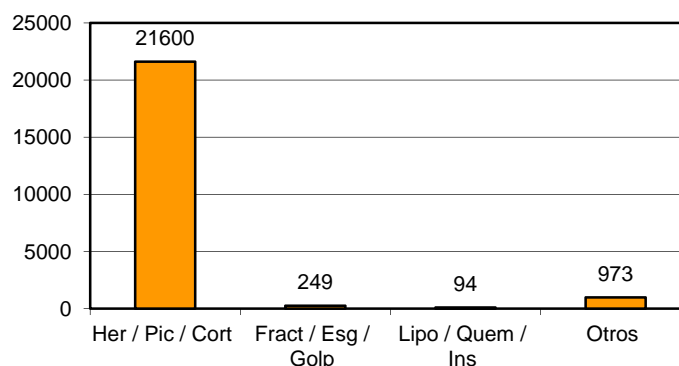
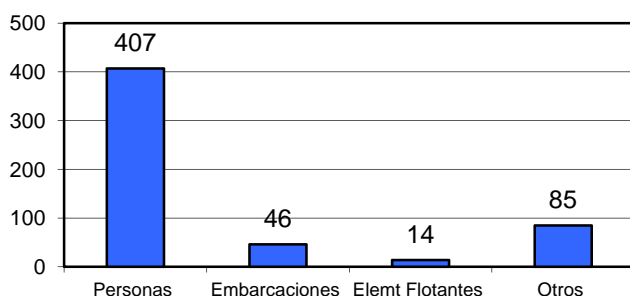
Las emergencias previstas en dicho Plan son coordinadas por el 1-1-2 Región de Murcia, los Centros de Coordinación Municipales (CECOPAL) y el Centro Local de Salvamento de SASEMAR, dependiendo del nivel de la emergencia. Como años anteriores, parte del dispositivo del Plan Copla ha colaborado activamente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


A destacar el dispositivo movilizado para la búsqueda del buceador desaparecido a principios de enero en la Isla del Fraile (Águilas). Más de 60 personas pertenecientes a distintos organismos y grupos especializados, junto con familiares y amigos rastrearon por tierra y mar la costa aguilena sin lograr rescatar el cuerpo, que apareció un mes y medio después en aguas cercanas a la zona donde fue visto por última vez.

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

RESCATE Y SALVAMENTO 2011	
Elementos flotantes	14
Embarcaciones	46
Personas	407
Otros (preventivos de competiciones, animales marinos,...)	85
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>

CURAS, PRIMEROS AUXILIOS 2011	
Fracturas, esguinces y golpes	249
Heridas, picaduras y cortes	21.600
Lipotimias, quemaduras, insolaciones	94
Otros (tomas de tensión, consultas,...)	973
<b>TOTAL</b>	<b>22.916</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 58 de 93



**Respete siempre las indicaciones de los socorristas y no se bañe nunca con bandera roja,** que significa baño prohibido por corriente u oleaje.

**Báñese siempre acompañado y cerca de la orilla.** Vaya con alguien que pueda dar la voz de alarma ante cualquier imprevisto.

**Vigile permanentemente a los niños.** Pueden sufrir un accidente aunque haya poca profundidad.

**Evite los ejercicios físicos bruscos e intensos.** Adapte su esfuerzo a su capacidad física.

**Entre en el agua poco a poco** para que su cuerpo se acostumbre progresivamente a la temperatura.

**Protéjase del sol.** Evite la exposición en las horas centrales del día. Cúbrase la cabeza y utilice protector solar.

**Sea prudente con las comidas e ingiera agua frecuentemente para prevenir la deshidratación.** Evite las comidas copiosas y no se bañe hasta 2 ó 3 horas después.

**Acuda a playas que dispongan de servicio de vigilancia.** Así podrá ser atendido de inmediato en caso de urgencia.

**Conozca la zona en la que se baña.** Tenga en cuenta corrientes, profundidad, temperatura del agua y oleaje.

**Pida ayuda si percibe peligro.** Conserve la calma y actúe con seguridad.



emergencias  
**112**   
REGIÓN DE MURCIA

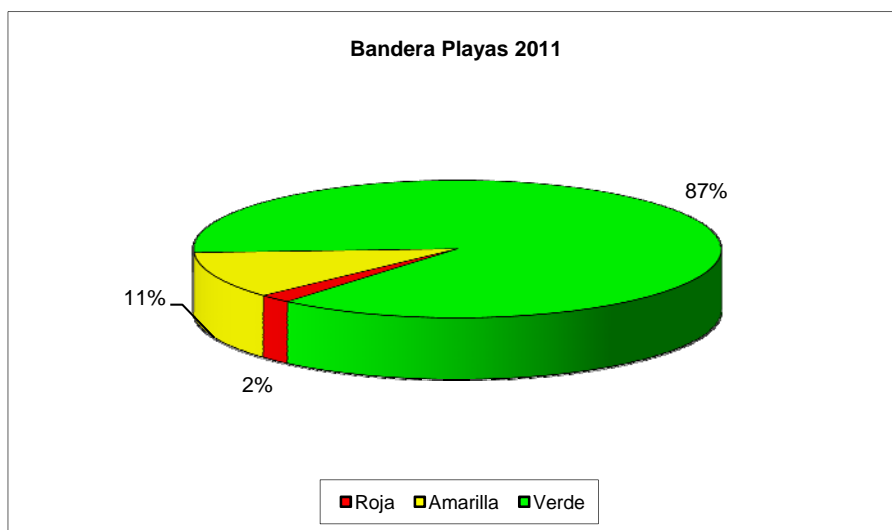



GERENCIA DE EMERGENCIAS SANITARIAS



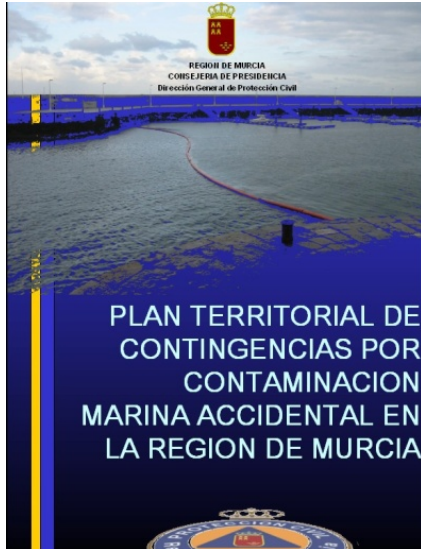


Durante el verano de 2011, Comunidad Autónoma continuó con la campaña informativa iniciada el pasado año denominada “Disfrute de un baño seguro”. El objetivo de esta actuación era concienciar a los ciudadanos para que extremaran la prudencia en las playas y respetasen las indicaciones y señalizaciones de los socorristas, repartiendo folletos y carteles divulgativos por las playas del litoral murciano:



emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 60 de 93

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

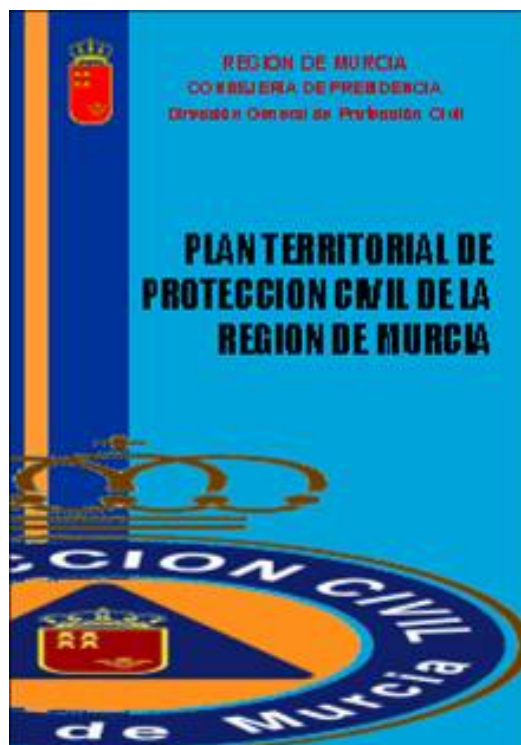


El Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia fue aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 10 de marzo de 2.006.


Durante el año 2011 no se registraron incidentes de importancia en las costas de nuestra Región, limitándose a pequeños episodios de manchas puntuales en algunas playas, resueltos con medios de los servicios de limpieza municipales.

### 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.





emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12 Página 61 de 93

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



El Plan de Protección Civil ante Nevadas y Olas de Frío en la Región de Murcia fue aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 23 de marzo de 2.007.

Los meses fríos del año (enero, febrero y diciembre) resultaron ligeramente más cálidos de lo normal, con temperaturas medias que superaron en algunas áreas sus valores normales en más de 1º C (*fuentes AEMET*) llegando a valores de 30 °C en febrero o de 23 °C en plena Navidad. No obstante, la Estación de Murcia marcó la mínima el 12 de enero con -2,6 °C. y la de San Javier el mismo día -1,3 °C. Al día siguiente se registraron -4,7


en la de Alcantarilla. En total hubo tres días de helada en enero, dos en febrero y otros dos en marzo (estas más débiles y en el noroeste).

Como viene siendo norma de la D.G. de Medio Ambiente en estos episodios de hielo y nieve se cerraron los accesos al Parque Natural de Sierra Espuña por precaución debido a la presencia de placas de hielo.

Como nevadas más destacadas señalar la del día 28 de enero, donde en algunas pedanías caravaqueñas, se acumularon hasta 10 cm y en otras de Moratalla hasta 15 cm. Las carreteras RM-702 (pK 15-35), RM-703 (pK 15-25) y RM-730, presentaron dificultades de circulación por lo que tuvieron que emplearse los quitanieves para su limpieza, así como en carreteras secundarias de acceso a los núcleos rurales.

Durante el 17 febrero se repitieron problemas similares, aunque con menos espesor de nieve y temperaturas algo más altas, por lo que su permanencia en el terreno fue menor.

Para finalizar el año, los meses de noviembre y diciembre fueron extremadamente secos, sin que se produjera ninguna nevada lógica al inicio del invierno.

	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 62 de 93

### 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 mas 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 Comunidad Autónoma de Murcia se emitirán, en este tipo de situaciones, a los distintos organismos e instituciones que deban ser avisados.

Fen. meterológicos adversos/Nivel	Amarillo	Naranja	Rojo	Total
Viento	7	-	-	<b>7</b>
Nevadas	2	1	-	<b>3</b>
Viento y oleaje en el mar	2	-	-	<b>2</b>
Tormenta	10	-	-	<b>10</b>
Lluvia	11	-	-	<b>11</b>
Ola de calor	-	1	-	<b>1</b>
Temp. máximas	3	-	-	<b>3</b>
Temp. Mínimas	1	-	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>38</b>



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 63 de 93</b>

## Plan de Inundaciones de la Región de Murcia (INUNMUR)

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.

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





 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 64 de 93





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

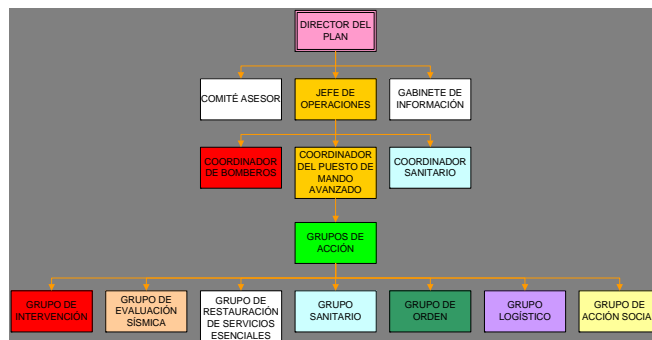
El 11 de mayo de 2011 tuvieron lugar dos terremotos de magnitudes 4,5 y 5,1 en la escala de Richter, que afectaron a la Región de Murcia, especialmente a Lorca. El primer terremoto produjo múltiples daños materiales, pero no sería hasta el segundo terremoto cuando se produjeron 9 víctimas mortales y alrededor de 300 heridos por caída de cornisas y diversos elementos de las fachadas de los edificios.

Ante la gravedad de los daños tanto personales como materiales, la Consejería de Presidencia declaró la situación 2 de emergencia contemplada en el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (Plan SISMIMUR).

De acuerdo con lo establecido en el apartado 6.2.2 del citado Plan SISMIMUR, se define como situación 2 cuando se han producido fenómenos sísmicos que por la gravedad de los daños ocasionados, el número de víctimas o la extensión de las áreas afectadas, hacen necesario, para el socorro y protección de personas y bienes, el concurso de medios, recursos o servicios no asignados a este Plan, a proporcionar por la organización del Plan Estatal.

La dirección y coordinación de la emergencia fue ejercida dentro de un Comité de Dirección, integrado por el Consejero de Justicia y Seguridad Ciudadana en representación de la Administración Autonómica y por el Delegado del Gobierno en representación de la Administración General de Estado.



La estructura de dirección y operativa del Plan SISMIMUR ha sido la siguiente:



La Unidad Militar de Emergencias fue activada en la misma tarde del miércoles, día 11, tras la petición realizada por el Gobierno Autonómico a la Delegación del Gobierno en Murcia, para colaborar en las labores de búsqueda y rescate de personas, evaluación de daños y ayuda a los damnificados.

El Puesto de Mando Avanzado PMA, se estableció en el "Huerto de la Rueda", en Lorca, a las 19:00 horas. Desde el P.M.A. se coordinó in situ las actuaciones de los Grupos de Acción, cuyos mandos o coordinadores se establecieron en el mismo. El PMA se mantuvo en el Huerto de la Rueda hasta el día 17 de mayo que se trasladó al Campamento de la Torrecilla.

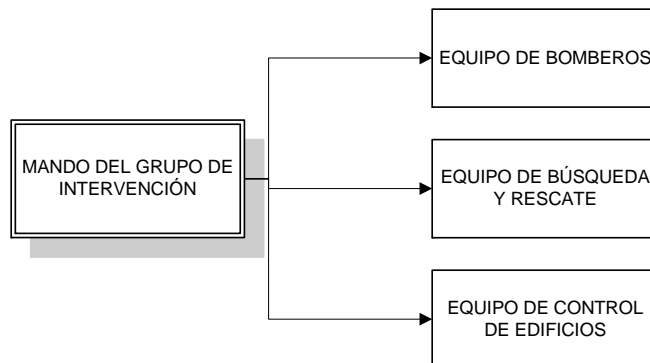


 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 66 de 93



Los Grupos de Acción activados han sido los siguientes:

**GRUPO DE INTERVENCIÓN**



En un primer momento y además de los bomberos del Consorcio de la Región de Murcia, se incorporaron bomberos de los Ayuntamientos de Cartagena , Murcia y Guadix, así como bomberos del Consorcio de Almería-Levante.

El Servicio de Emergencias municipal de Lorca desplegó cinco unidades por las distintas zonas de la ciudad para la evaluación y control de daños, y reforzaron su centro remoto 112- CECOPAL con un operador más y un técnico coordinador. Se contactó con las distintas pedanías de Lorca, para comprobar el nivel de afectación por el terremoto. Se alertó a la unidad del Servicio de Emergencias destacado en la base Lorca Norte, comunicándoles que prepararan el material logístico y de apuntalamientos para enviarlos de inmediato a Lorca

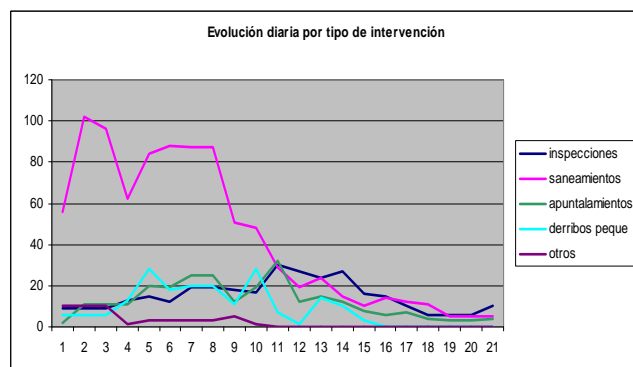
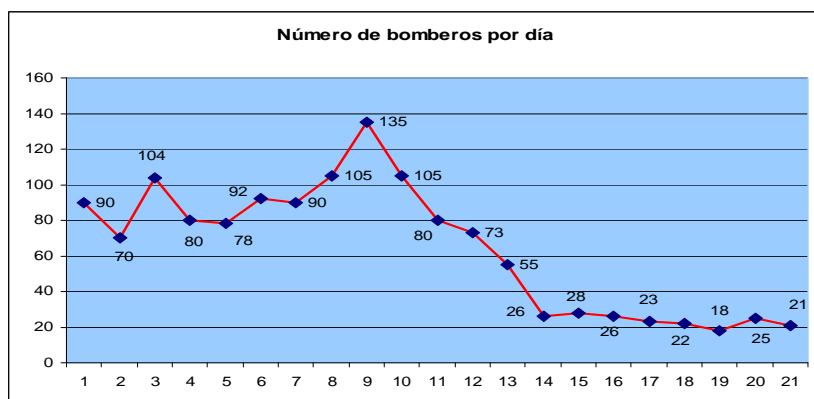
A partir del día 12 de mayo el Servicio de Emergencias Municipal, formado por 26 profesionales, interviene en jornadas de hasta 16 horas en la consolidación de estructuras a través de diversas actuaciones de apeo y apuntalamiento, así como saneamiento de fachadas.

Asimismo y hasta el día 23 de junio también colaboraron bomberos de los Ayuntamientos de Valencia y Almería y de los Consorcios de Alicante, Almería- Poniente y Málaga.



Igualmente ofrecieron su ayuda la Asociación de Consorcios de Bomberos de España, Bomberos de Barcelona, Bilbao, La Rioja, Huelva, Córdoba y en general se constató una gran solidaridad de los servicios de bomberos de España con la ciudad de Lorca..

**En los primeros diez días y además de la guardia diaria del Parque de Lorca (9 efectivos) actuaron 949 bomberos de los servicios antes mencionados y hasta el día 31 de junio 1.346, de los cuales 726 pertenecen a la plantilla de este Consorcio.**

La UME ha intervenido con 590 efectivos, además de 7 autobombas, 3 grúas, 3 minimáquinas y 3 retroexcavadoras en trabajos de búsqueda, desescombro y limpieza.





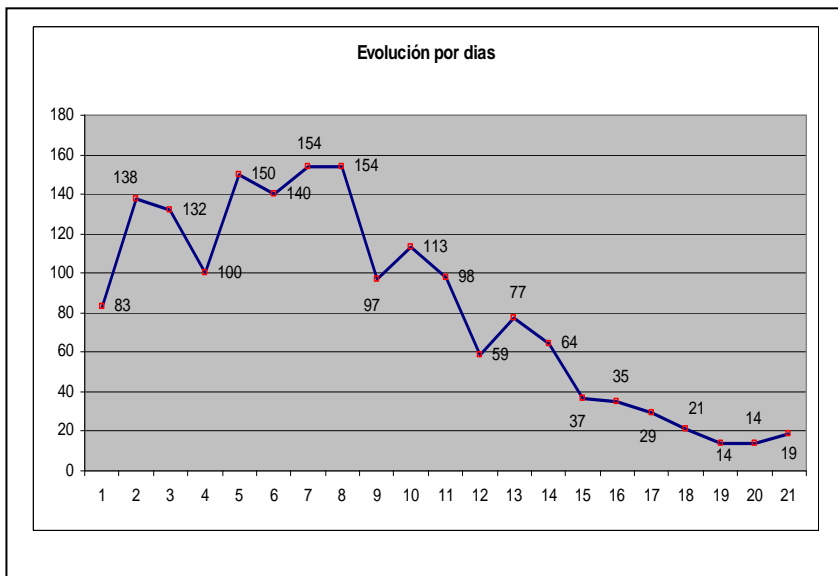
 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 68 de 93





El número total de intervenciones por día es el siguiente:

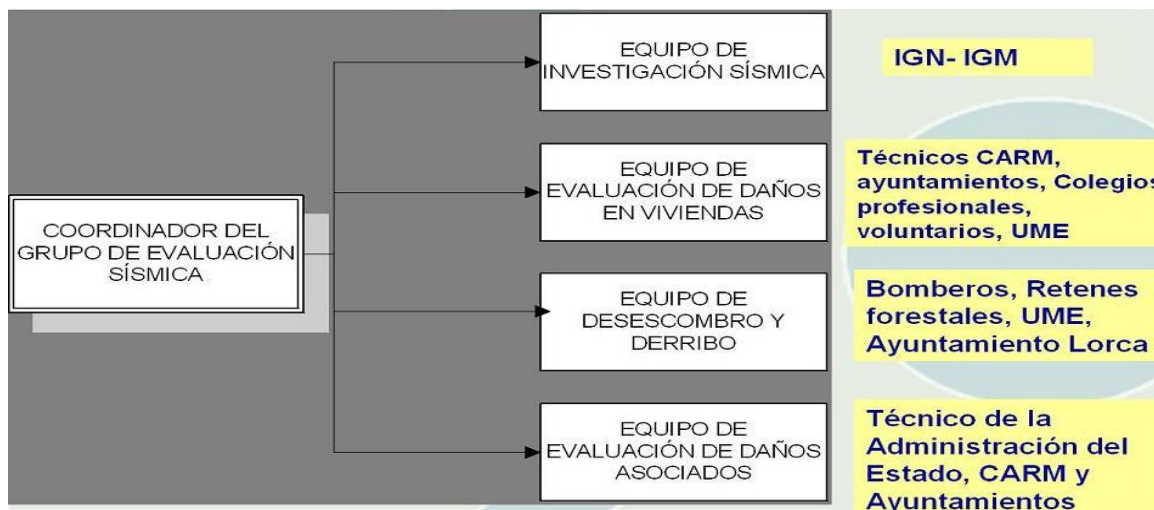
inspecciones	317
saneamientos	910
apuntalamientos	261
derribos peque	191
otros	49
<b>total</b>	<b>1728</b>





#### GRUPO DE EVALUACIÓN SÍSMICA


La estimación rápida de la habitabilidad se llevó a cabo desde el Centro de Coordinación de Valoración de Daños y Análisis de Necesidades (CEDAN), ubicado en la Gerencia de Urbanismo de Lorca.

- Coordinación de 200 arquitectos, aparejadores e ingenieros de caminos, entre voluntarios y trabajadores de las administraciones regional y local y UME
- División de la ciudad en 29 sectores o cuadrículas
- Creación de brigadas compuestas por un jefe de equipo y cinco técnicos
- 12 brigadas de limpieza y desescombro, y 17 de evaluación
- Evaluación inicial estructural de los edificios tras el seísmo y calificación con códigos de colores (verde, amarillo, rojo) para determinar la posibilidad de acceder o no a estos.
- 



 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 70 de 93



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 71 de 93</b>

## GRUPO DE RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS ESENCIALES

Desde el Centro de Coordinación Integrado (CECOPI) se solicitó a los distintos organismos competentes el estado de las infraestructuras viarias e hidráulicas, así como de la situación de las infraestructuras eléctricas, de gas, y agua. También pedimos información sobre el estado de centros de salud y residencias de ancianos.

En cuanto al estado de las infraestructuras viarias se confirmó:

**TUNEL:** se vieron afectados los viaductos de las dos calzadas de la autovía A-7 que salvan el río Guadalentín y que dan acceso al túnel de Lorca. Se repararon en 30 horas. La autopista se corto entre los kilómetros 593 y 595.

**CARRETERAS:** se interrumpió el tráfico en la RM-701, en ambos sentidos, en los alrededores de Lorca

**TREN:** la línea férrea entre Lorca y Águilas ha permanecido cerrada desde el 11 al 25 de mayo, como consecuencia del peligro que existía por el mal estado de un edificio, en la zona de Mundo Nuevo, situado muy cerca de la vía.

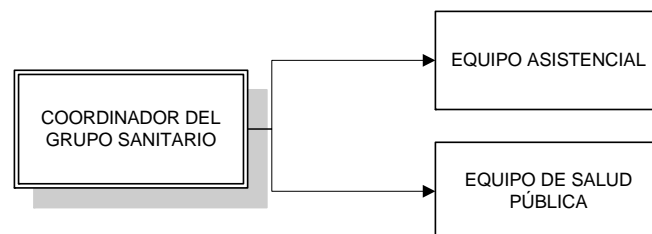
**GAS:** HC Energía, compañía distribuidora de gas natural en Lorca, en coordinación con los servicios de emergencia, cerraron las 1.200 llaves de suministro de gas natural que hay en Lorca para evitar cualquier riesgo.

Se comienza a suministrar gas partir del 17 de mayo en aquellas zonas donde se ha comprobado que no existía ningún riesgo".

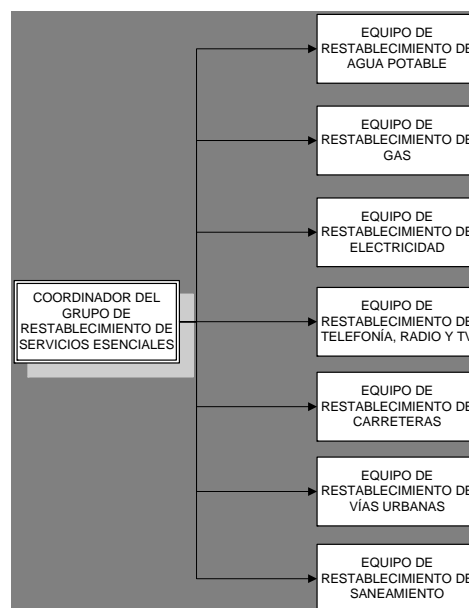
**HOSPITALES:** El hospital Rafael Méndez, con capacidad para 257 camas, fue evacuado por seguridad, aunque no se han detectado daños estructurales importantes. Los servicios de urgencias se volvieron a abrir el 13 de mayo.

**TELEFONÍA MÓVIL:** se solicitaron repetidores móviles a las distintas operadoras para restaurar la telefonía móvil en la zona

## GRUPO SANITARIO



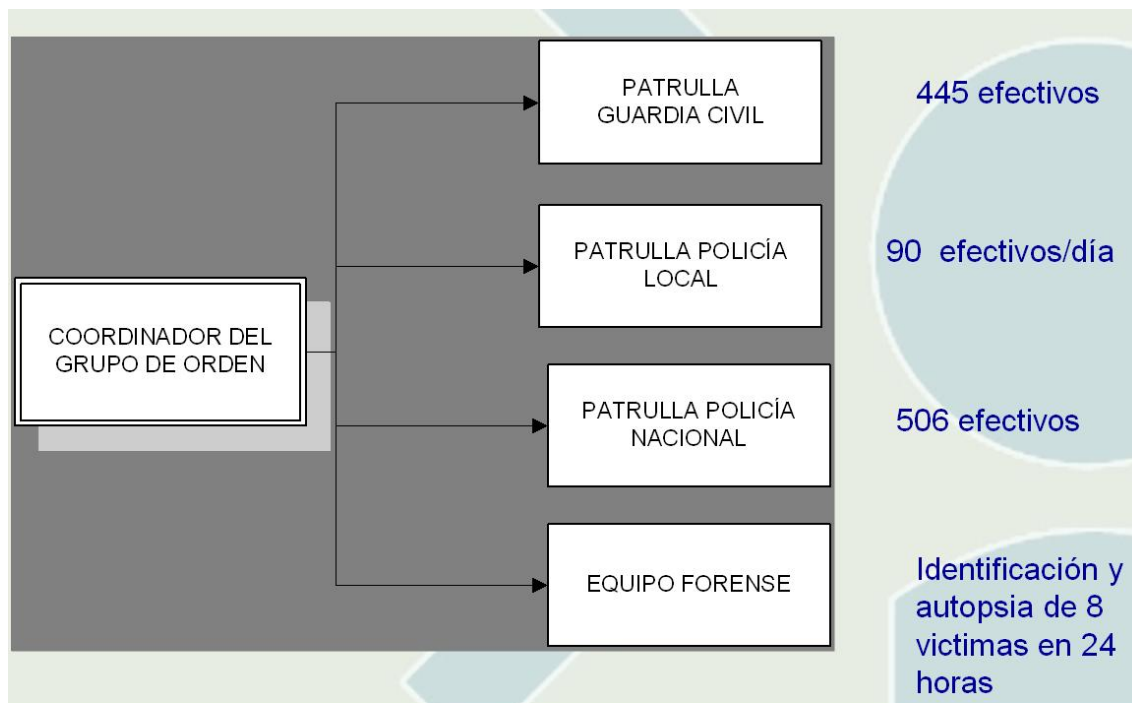
- **Organismos intervinientes:**
  - Gerencia de Emergencias de Murcia 061
  - Servicio Murciano de Salud
  - Cruz Roja
  - UME
  - Consejería y Servicios municipales de Salud Pública
- **Recursos sanitarios movilizados:**
  - 298 ambulancias
  - 8 hospitales de campaña
  - 1 equipo de gestión de farmacia
  - 1 equipo de gestión de pacientes de hemodiálisis
  - 1 equipo de transporte sanitario no urgente
  - 1 equipo sanitario militar avanzado terrestre
  - 1 Centro de Coordinación de Urgencias
  - 1 PMA con personal de enfermería





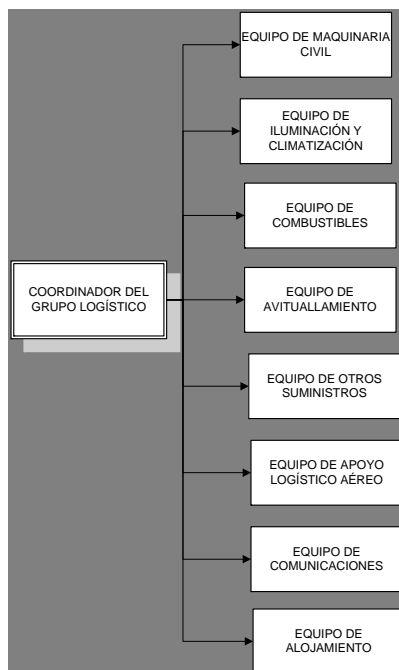




**GRUPO DE ORDEN**




**GRUPO LOGISTICO**

La jefatura de este grupo ha correspondido a las concejalías de Protección Civil y Sanidad, apoyados por voluntarios del propio ayuntamiento, el grupo de apoyo logístico de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias y técnicos y voluntarios de otras protecciones civiles municipales



 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 74 de 93



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 75 de 93

#### **EQUIPO DE ALOJAMIENTO-**

- Se instalaron campamentos en los barrios más dañados:
  - Las Viñas, San Fernando, Sutullena, Instituto Ibáñez
- Se instaló en el recinto ferial "Huerto de la Rueda" un campamento principal, que acogió unas 4.000 personas

- 1.300 Sacos de dormir
- 31.617 Raciones de desayuno, comida y cena
- 117 Tiendas
- 1 Camión cafetería
- 3 Equipos de iluminación
- 4 Campamentos
  - Huerto de la Rueda
  - Instituto Ibáñez
  - Las Viñas
  - Torrecilla

#### **DISPOSITIVO DE ALBERGUE DE LA CRUZ ROJA**

##### **Activación y suministro de material el primer día:**

- 6 ERIE's Albergue
- 4 ERIE's Apoyo Psicosocial
- 2 ERIE's Coordinación y Comunicación.
- Activación convenio CARREFOUR para 10.000 personas
- 7.720 Mantas
- 1.115 Kits de Higiene
- 1.300 Sacos
- 887 Camas

#### **DISPOSITIVO DE ALBERGUE DE LAS FUERZAS ARMADAS**

##### **Dispositivo Albergue del 11 al 20 de Mayo**

- Tiendas de Campaña Modulares: 79
- Camas: 720 literas
- Mantas: 1000
- Grupos electrógenos: 2
- Torre Iluminación: 3
- Raciones Intervención Emergencias: 6900
- Agua embotellada: 1100 litros
- Contenedores de ablución: 2
- Contenedores isoterms: 2


##### **Dispositivo Albergue del 11 al 20 de Mayo**

En este periodo se activaron 7 ERIES

- 7.951 Mantas
- 1.346 Kits de Higiene





<p>emergencias</p> <p><b>112</b> </p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de actividades 2011</b></p>	<p>Edición:05</p>
	<p><b>1-1-2 Región de Murcia</b></p>	<p>Fecha: 15/01/12</p>
		<p>Página 76 de 93</p>



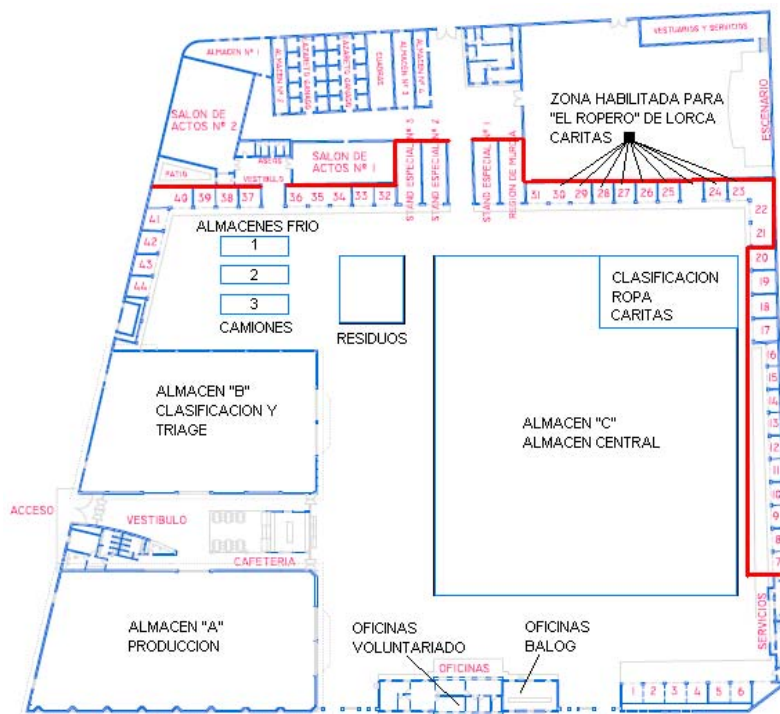


**- EQUIPO DE AVITUALLAMIENTO-**

En las primeras horas el almacenamiento para el avituallamiento se estableció en la empresa Agroter SAT Nº 1936, y se mantuvo hasta el 18 de mayo.



Las agrupaciones de voluntarios de los ayuntamientos de Jumilla y Cehegín organizaron el almacenamiento y avituallamiento para la población acampada en los diversos puntos de la población

Todos los trabajos de avituallamiento y reparto se han realizado con voluntarios



Plano del Almacén de Santa Quiteria



 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 78 de 93





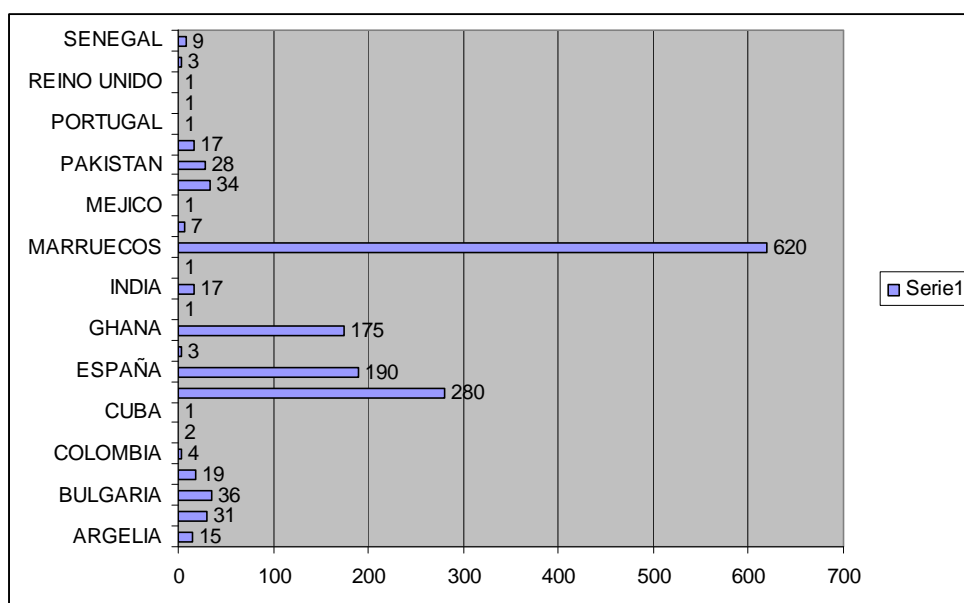


#### GRUPO DE ACCIÓN SOCIAL


El día 17 de mayo, se desmontaron los campamentos de la ciudad de Lorca y se creó un único campamento en La Torrecilla, donde se trasladó a la población que no disponía de una vivienda donde alojarse.

La capacidad del campamento era de 1.800 plazas, dispuesto en 102 tiendas de campaña. El número de afiliados en el campamento ha llegado a ser de 1.509 personas.

La distribución de la población según nacionalidad ha sido la siguiente:

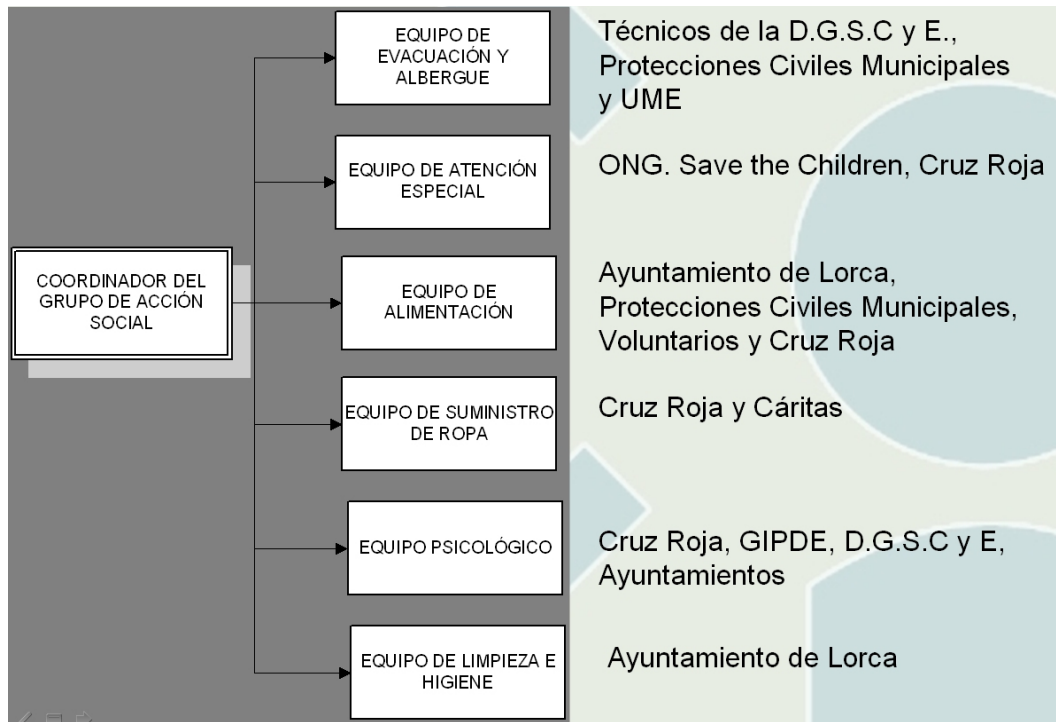



La Jefatura del Grupo de Acción Social ha correspondido al Concejal del Ayuntamiento de Lorca con competencias en servicios sociales

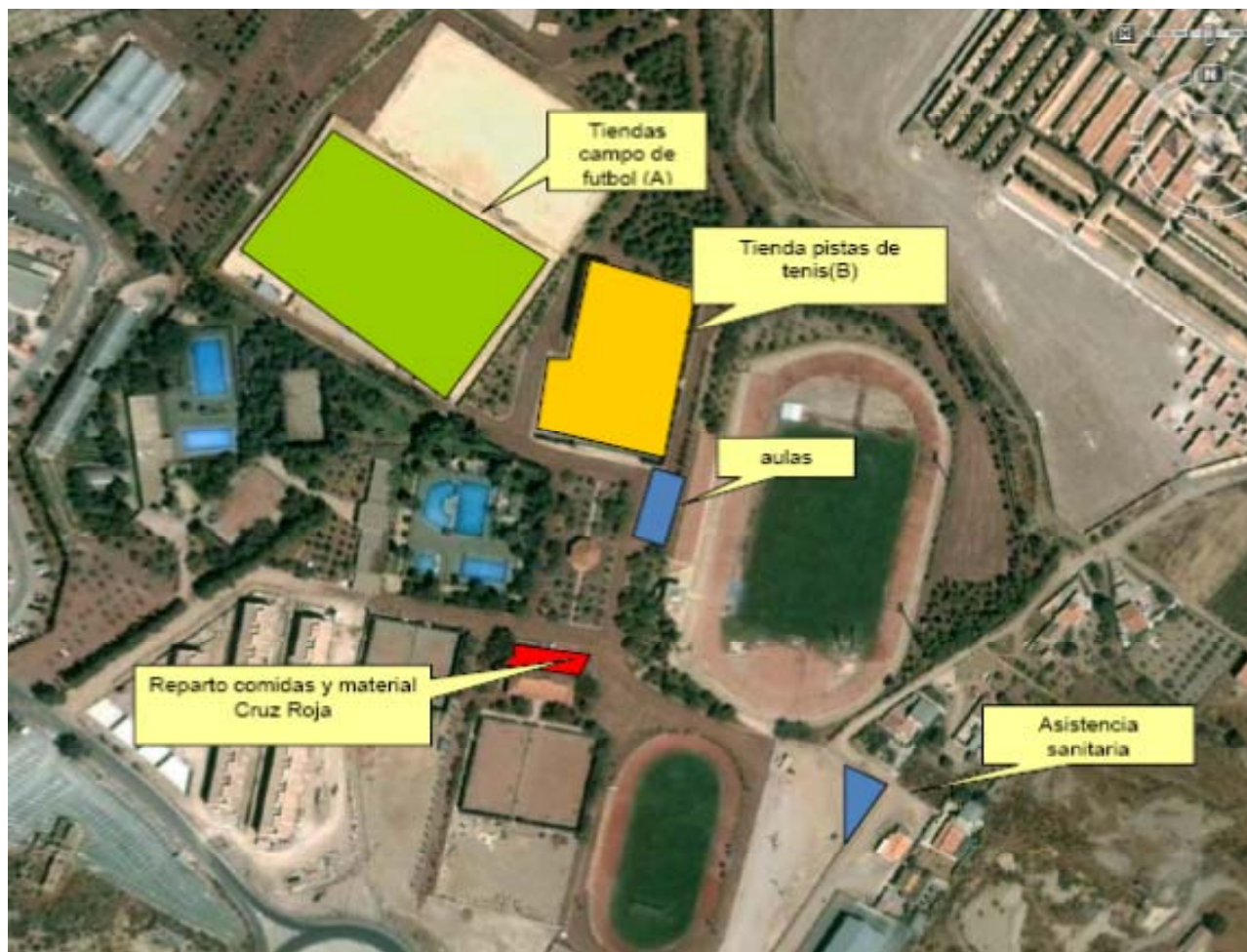
emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 80 de 93








emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 82 de 93



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 83 de 93

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

El día 30 de mayo de 2011 el Director del Plan SISMIMUR activó el Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Región de Murcia, siendo el Consejero de Política Social, Mujer e Inmigración, el responsable de las funciones de Coordinador del citado Plan Sectorial, conforme a lo especificado en el mismo y se hizo cargo de la coordinación del campamento de La Torrecilla.

Una vez estabilizada la situación del campamento de La Torrecilla, se gestionó el realojo de aquellas personas que no pudieron


volver a sus respectivas viviendas, así como el mantenimiento del campamento.

El día 29 de octubre se desactivó la UME, que prestaba ayuda en el campamento de la Torrecilla con la aportación de las tiendas de campaña utilizadas por los realojados y el mantenimiento de las mismas.

El día 31 de octubre, 5 meses y once días después de su apertura, los últimos realojados abandonaron el campamento cerrándose el mismo.





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 84 de 93</b>

## Planes Especiales del Sector Químico

Desde la Dirección General de Emergencias, y durante el año 2010 se ha finalizado la elaboración de un nuevo Plan de Emergencia Exterior: El PLANEXMU. Y se ha continuado con las labores de implantación y revisión de los Planes de Emergencia Exterior ante riesgo químico ya existentes. Esto nos permitirá llevar a cabo una gestión eficaz, y proporcionar protección e información a la población que pueda verse afectada en caso de accidentes en industrias implantadas en nuestra Región y en las que intervengan sustancias peligrosas según la normativa Seveso. Debemos reseñar que durante el pasado año no se ha producido ninguna emergencia que haya planteado la posibilidad de activar ninguno de los Planes de Emergencia Exterior homologados.

En la Comisión Regional de Protección Civil de la Región de Murcia realizada en 2010 se informó positivamente al Proyecto de Decreto por el que se

regula la aplicación del R.D. 1254/1999, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas, quedando pendiente para 2012 su aprobación definitiva.

En esta misma Comisión Regional, se acordó la exención a efectos de información a la población del PLANQUILIN (Plan de Emergencia Exterior de Linasa, en las Torres de Cotillas), habiéndose acordado tras el estudio de Seguridad de la empresa y un estudio técnico que acompañaba la solicitud de exención, que las hipótesis accidentales previstas no representaban daño grave para las persona, los bienes ni el medio ambiente.



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

La principal tarea de mantenimiento de los Planes, una vez homologados, consiste en el estudio de los informes de seguridad enviados por las empresas afectadas y la actualización de los datos que constan en la Dirección General a las nuevas situaciones que se van produciendo a causa de los cambios de proceso o de cantidades de sustancias almacenadas así como ampliaciones en las empresas.

En este sentido, durante el 2011, se ha terminado y puesto en marcha la ampliación de de la refinería de Repsol YPF, lo que ha requerido el estudio e inclusión en el Planquies de los nuevos escenarios accidentales propuestos en su estudio de seguridad.


Del mismo modo se van reflejando los numerosos cambios a nivel de infraestructuras realizadas en el Valle. En este apartado ha habido que incluir el plan de movilidad presentado por la Consejería de Obres Públicas y Urbanismo para el Valle de Escombreras

Puesto que el Planquies sigue en proceso de actualización e implantación permanente y continua, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias durante el año del 2011 ha estado asistiendo a los simulacros internos de las empresas para conocer la operatividad de los mismos y mejorar los aspectos coordinables con el Planquies.

Durante el 2010, ha habido una notable colaboración con A EVE (asociación de empresas del Valle de Escombreras), que ha culminado con un simulacro de activación del propio Planquies, y el compromiso de que esta experiencia se realice anualmente.

No se han producido accidentes reseñables.



	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 85 de 93

### **Plan Especial de Emergencia Exterior de SABIC.**

En SABIC, durante el 2011, ha ido poniendo en marcha la nueva planta de HPP (polímeros plásticos), de modo que han surgido nuevas hipótesis accidentales para incluir en el Plan de Emergencia Exterior.

Al igual que en otros planes, se ha asistido al simulacro interno, estableciéndose mejoras cara a la coordinación con el PEE.

No ha habido incidentes de seguridad reseñables.

### **Plan Especial de Emergencia Exterior de Alcantarilla (PLANQUIAL)**

Se ha actualizado la base de datos relativa a las empresas incluidas en el PLANQUIAL, conforme a la revisión del nuevo informe de seguridad de Derivados Químicos.

Cabe reseñar, que otra de las empresas contempladas en el plan, Furfural Español. S.A., ha dejado de estar afectada por la normativa Seveso, por disminución de las cantidades de productos almacenados, lo que simplifica la posibilidad de efectos dominó.

Se ha asistido a los simulacros preceptivos, participando en ellos.

Se ha detectado un fallo en el estado de la sirena instalada en Sangonera, procediéndose a subsanarlo, como parte de las tareas de mantenimiento de los elementos de aviso a la población.

Sin accidentes reseñables.



### **Plan Especial de Emergencia Exterior de Fomdesa Totana, y ampliación del Plan Especial de Emergencia Exterior de Escombreras a la instalación de Fomdesa Totana**



En 2011 se reflejan en el PLANQUIFOM, todos los cambios derivados de la ampliación de la planta de almacenamiento de fertilizante de Totana, así como de las nuevas empresas instaladas en el polígono del Saladar.

Ningún accidente reseñable.


### **Plan Especial de Emergencia Exterior de EXPALSA-Javalí Viejo (PLANEXMU)**

Se termina de elaborar el Plan de Emergencia Exterior de Explosivos Alaveses, S.A. (Expalsa), que había empezado a elaborarse bajo la titularidad de General Dynamics, S.A.. Esta empresa radica en tres emplazamientos del Municipio de Murcia, en distintas pedanías: Javalí Viejo y la Ñora. Se dedican a la fabricación de Explosivos, y si bien no están contempladas por la normativa Seveso, por el Reglamento de Explosivos, y su Instrucción Técnica Complementaria nº 10 está obligados a presentar un informe de seguridad, en base al cual, la D.G. de Emergencias tenía la obligación de elaborar el PEE.

Este PEE denominado Planexmu, fue llevado a la Comisión Regional de Protección Civil, el 19 de diciembre de 2011, siendo informado favorablemente.

 <p>emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 86 de 93




	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 87 de 93</b>

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

El proceso de actualización del Plan Especial de Protección Civil sobre el Transporte de Mercancías Peligrosas ha llevado al servicio de Protección Civil de la presente Dirección General a homologar en la Comisión Regional de Protección Civil que se celebró el 17-11-2011 una nueva redacción del Plan TRANSMUR, con una serie de actualizaciones y mejoras de los estudios asignados al mismo y con la creación de nuevas herramientas tanto informáticas como técnicas para la mejor gestión de este tipo de emergencias. De las conclusiones que se han sacado de este nuevo estudio, podemos destacar el aumento en más de 1 millón de toneladas el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, pasando de 2.3 millones de toneladas a más de 3.5 millones; identificando a la Región de Murcia como un importante foco de transporte de mercancías peligrosas mas si lo comparamos con las cantidades que se han obtenido en otras comunidades como Castilla y León donde el transporte es de 2.537.382 toneladas, Castilla-La Mancha, o los 3.611.950 toneladas transportadas por las carreteras de Castilla-La Mancha, con una superficie y población superiores.


Durante el año 2011 hemos tenido constancia de 19 accidentes / incidentes directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas. Estos accidentes / incidentes han sido de diversa consideración implicando en solo un caso la activación del TRANSMUR en situación o nivel 1 (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 de el TRANSMUR fue consecuencia de un accidente ocurrido el 11 de octubre del 2011 en la que un camión cisterna de gas Natural sufrió un accidente que llevó al mismo a sufrir una explosión tipo BLEVE (boiling liquid expanding vapour explosion) originado por el incendio sobre la cisterna del mismo. A consecuencia del mismo falleció el conductor de la cisterna y se vieron afectados vehículos cercanos y una estación de servicio que se encontraba en las proximidades y que fue previamente desalojada



<p>emergencias  <b>112</b>   REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de actividades 2011</b></p>	<p>Edición:05</p>
	<p><b>1-1-2 Región de Murcia</b></p>	<p>Fecha: 15/01/12  Página 88 de 93</p>





	<b>Memoria de actividades 2011</b>	Edición:05
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 15/01/12
		Página 89 de 93

#### 4.4.2. Intervención Psicológica en Emergencias

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias dispone de un servicio de Intervención Psicológica que tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de índole psicosocial que se manifiestan en situaciones de emergencia y catástrofe.

En estas situaciones, el citado servicio proporciona apoyo psicológico a familiares y allegados en el afrontamiento de la crisis, atenuando el malestar ocasionado por el acontecimiento potencialmente traumático e iniciando el proceso de recuperación de las personas afectadas.





2011	Intervenciones Psicológicas	Personas Atendidas
Primer Trimestre	6	249
Segundo Trimestre*	5	727
Tercer Trimestre**	4	761
Cuarto Trimestre	3	16
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>1.753</b>

\*Mes de Mayo: terremoto de Lorca

\*\*Mes de Agosto: Incendio en la Sierra de Atamaría

Cabe destacar que durante el terremoto acontecido en mayo en la ciudad de Lorca, se atendieron a **700** personas (500 por equipos de la Región y estimación de 200 atendidas por Cruz Roja en campamentos), así como 1.500 llamadas atendidas a través del teléfono de información.

En el incendio de la Sierra de Atamaría, se coordinó la evacuación de **761** personas.

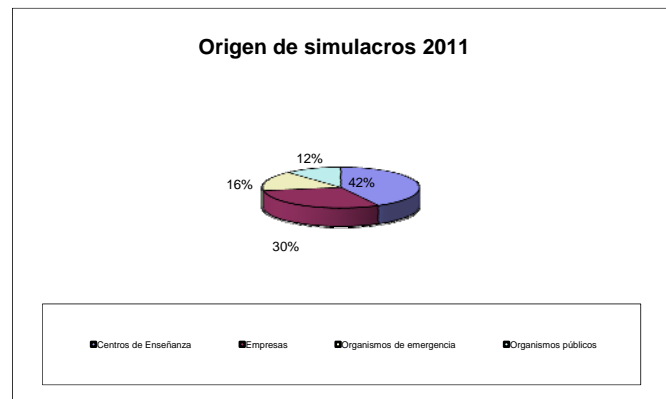
 <p>emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de actividades 2011</b></p>	<p>Edición:05</p>
	<p><b>1-1-2 Región de Murcia</b></p>	<p>Fecha: 15/01/12</p>
		<p>Página 90 de 93</p>



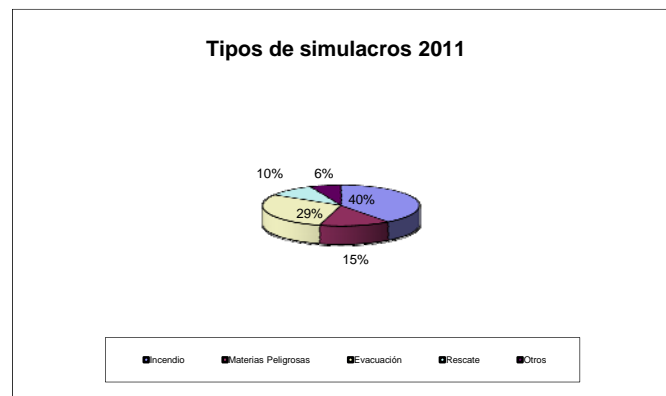
#### 4.4.3. Simulacros




Durante el año 2011, desde el Centro de Coordinación de Emergencias se coordinaron un total de **171** simulacros en la Región de Murcia.

Origen	2011
Centros de Enseñanza	72
Empresas	52
Organismos de emergencia	27
Organismos públicos	20
<b>Total</b>	<b>171</b>



Tipos	2011
Incendio	68
Materias Peligrosas	25
Evacuación	50
Rescate	17
Otros	11
<b>Total</b>	<b>171</b>



<b>emergencias</b> <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de actividades 2011</b>	<b>Edición:05</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 15/01/12</b>
		<b>Página 92 de 93</b>





## 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	Web	Teléfono
Enero	395	2.183
Febrero	345	1.684
Marzo	448	1.632
Abril	420	1.553
Mayo	403	1.706
Junio	295	1.605
Julio	458	2.304
Agosto	567	2.758
Septiembre	257	1.597
Octubre	310	1.417
Noviembre	275	1.448
Diciembre	187	1.195
<b>Total</b>	<b>4.360</b>	<b>21.082</b>

