

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 1 de 71

Memoria de actividades 2014

1-1-2 Región de Murcia

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 2 de 71

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM	5
2.1. <i>Marco Legal</i>	5
2.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2 en España.....	5
2.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 en la Región de Murcia.....	5
2.2. <i>Organización</i>	7
2.2.1. Estructura orgánica.....	7
2.2.2. Estructura operativa.....	8
2.2.3. Plataforma tecnológica.....	8
3. Datos de Actividad del año 2014	9
3.1. <i>Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM</i>	10
3.1.1. Centro 1-1-2 RM	10
3.1.2. Centros remotos	10
3.1.3. Formación	12
3.2. <i>Estadísticas</i>	14
3.2.1. Llamadas atendidas	14
3.2.2. Incidentes gestionados.....	22
3.2.3. Evolución 1999-2014	32
3.3. <i>Iniciativas de Calidad</i>	38
3.3.1. Carta de Servicios	38
3.3.2. Encuestas de Calidad.....	38
3.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias	42
3.4. <i>Asuntos de Protección Civil</i>	44
3.4.1. Planes de emergencia	44
3.4.2. Simulacros.....	68
3.5. <i>Comunicación e imagen.....</i>	70
3.5.1. Información a los medios de comunicación social.....	70
3.5.2. Presencia en redes sociales.....	71

	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 3 de 71

1. PRESENTACIÓN

Las 187 personas que trabajamos en el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia tenemos, con toda seguridad, el trabajo más bonito del mundo: ayudar a los demás. Las cifras que vienen a continuación no son más que un pálido reflejo de esta tarea.

Intentemos hacernos una idea: 1.085.916 llamadas atendidas en 2014 ¿Son muchas o pocas? Evidentemente, muchas más que las 105.325 llamadas atendidas por el 1-1-2 el primer año de su funcionamiento, 1999.

Atender el teléfono no es el único ni el principal cometido del Centro de Emergencias de la Región de Murcia. Pero, como no podemos medirlo de otra manera, sigamos con los números: El año 2014 fueron 380.213 asuntos gestionados, lo que supone un promedio de 1.042 al día, 43 por hora, 0,72 cada minuto... ¡Las 24 horas del día, los 365 días del año! Con ser llamativo, no es ni el asomo de nuestra tarea. Porque lo importante no es la cantidad, sino la historia que hay detrás de cada llamada, siempre un ciudadano con un problema. Historias que no pueden ser contadas con números; problemas que tienen cara. En el 1-1-2 no vemos la cara de quienes llaman. Escuchamos lo que nos cuentan y, mientras hablan, enviamos ayuda.

Sin olvidar la formación del personal, la planificación y actualización de los protocolos, planes de Protección Civil y Emergencias, el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas o la integración de nuestra plataforma operativa con otras.

El año pasado no fue año de grandes emergencias, pero sí de intenso trabajo, como espero se desprenda de todos los datos que siguen. Gracias a quienes lo han hecho posible.

Luis Gestoso de Miguel

Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2013	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 4 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 5 de 71

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

2.1. Marco Legal

2.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2 en España

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.

2.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 en la Región de Murcia

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 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 7 de 71

2.2. Organización

2.2.1. Estructura orgánica

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, depende de la Consejería de Presidencia y Empleo, de acuerdo con lo establecido en los decretos de Consejo de Gobierno n.º 40/2014, de 14 de abril, y nº 178/2014, de 11 de julio, ejerciendo las competencias en materia de espectáculos públicos y taurinos, 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.

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 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 8 de 71

2.2.2. 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 Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - El Servicio de Atención Personalizada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través del Teléfono de Emergencias 112, Dirección General de Política Social.
- 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.

2.2.3. Plataforma tecnológica

La plataforma tecnológica que soporta la actividad del 1-1-2 de la Región de Murcia, denominada ECHO (Emergencias: Control Holístico Operativo), es un sistema multiplataforma 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.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 9 de 71

3. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2014



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 10 de 71

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

3.1.1. Centro 1-1-2 RM

Durante 2014, los organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM que desempeñan su actividad en el propio Centro de Coordinación de Emergencias (ubicado en la ciudad de Murcia) son los indicados a continuación. Entre todos ellos, el número de personas que desarrollan su actividad en dicho centro asciende a **187**, de acuerdo con el siguiente desglose:

ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	51
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	7
CCU Servicio de Emergencias 061 (Servicio Murciano de Salud)	48
UTE Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (atención de llamadas y soporte tecnológico)	73
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a la Mujer Maltratada (Dirección General de Política Social)	4
Empresa Fomento y Protección de Seguridad	4
Total Personal	187

3.1.2. Centros remotos

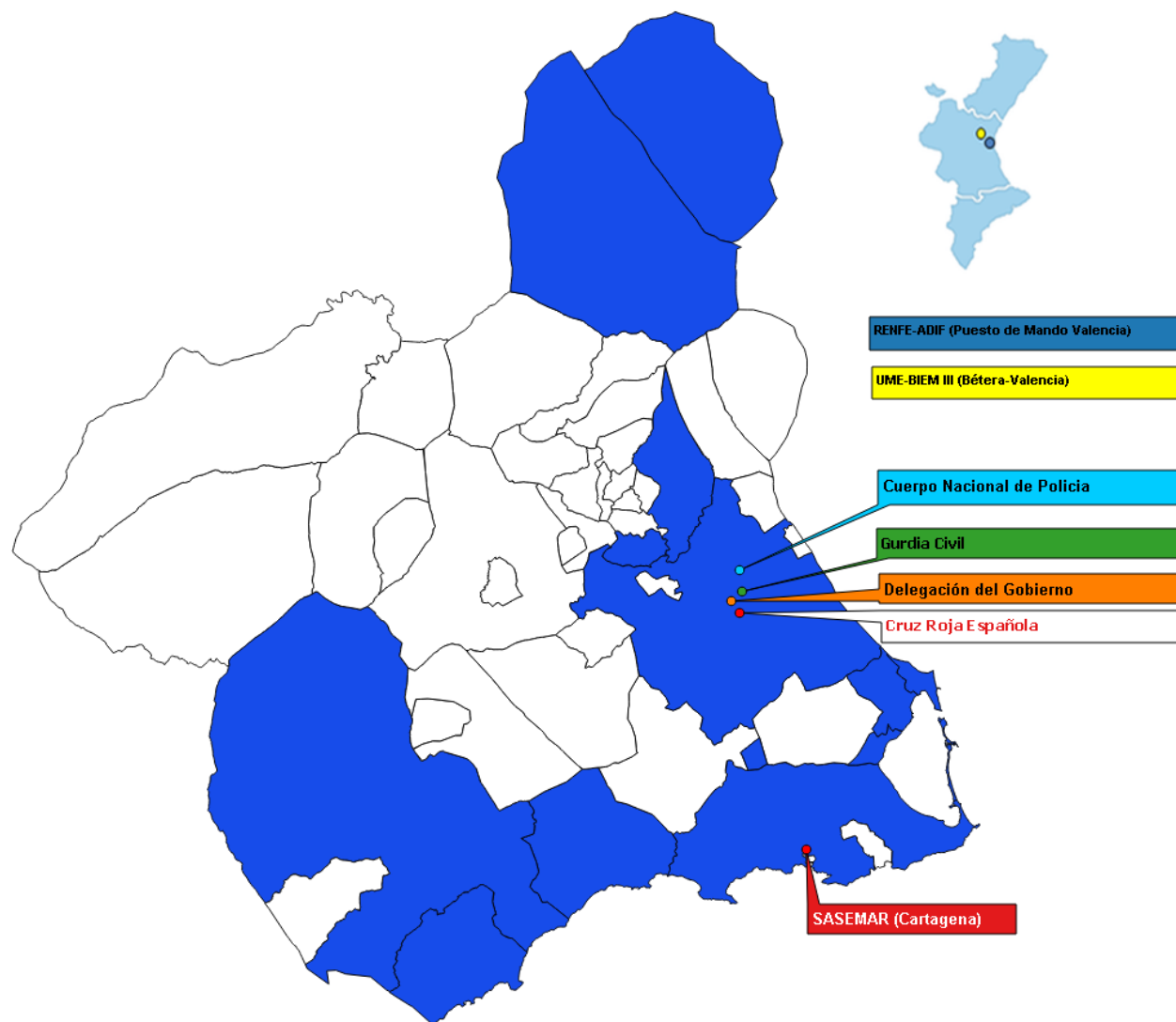
Actualmente, los organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM o en fase de integración que desarrollan su actividad en sus propias instalaciones (centros remotos 1-1-2) son los siguientes:

Águilas
Cartagena
Jumilla
Lorca
Mazarrón
Molina del Segura

Murcia
San Javier
San Pedro del Pinatar
Las Torres de Cotillas
Los Alcázares
Yecla

RENFE-ADIF (Valencia)
SASEMAR
UME-BIEM III (Bétera-Valencia)
Delegación del Gobierno en Murcia
Cuerpo Nacional de Policía
Guardia Civil
Cruz Roja Española

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 11 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 12 de 71

3.1.3. Formación

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios, compuesto por dos técnicos, ha sido el responsable de la formación del personal designado por los organismos integrados en el 1-1-2 RM para operar el sistema, así como de su seguimiento, detectando necesidades formativas y proponiendo las correspondientes acciones formativas.

Los organismos que han recibido formación durante 2014 han sido los siguientes:

Centro 1-1-2 RM

SERVICIO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
CCU Servicio de Emergencias 061-Transporte Sanitario	6	35	2	2
DGSCE	1	1	-	-
Operadores Atención de Llamadas	-	-	2	10
Total	7	36	4	12

Centros Remotos

SERVICIO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Aguilas	1	8	3	20
S.E.I.S. Cartagena	10	26	-	-
Policia Local Cartagena	3	16	-	-
Protección Civil Cartagena	3	8	-	-
Protección Civil/Policía Local Lorca	-	-	4	21
Protección Civil Mazarron	3	16	2	8
Policía Local Molina de Segura	2	6	-	-
S.E.I.S. Murcia	-	-	5	9
Protección Civil/Policía Local San Javier	2	2	7	19
Protección Civil/Policía Local San Pedro del Pinatar	1	3	2	3
Policía Local Las Torres de Cotillas	2	4	6	16
Policia Local Yecla	-	-	1	2
CNP Cartagena	7	20	1	1
CNP Murcia	2	8	-	-
Guardia Civil	2	10	-	-
SASEMAR Salvamento Marítimo	1	2	-	-
Total	39	129	31	99

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 13 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 14 de 71

3.2. Estadísticas

3.2.1. Llamadas atendidas

Llamadas atendidas por número marcado

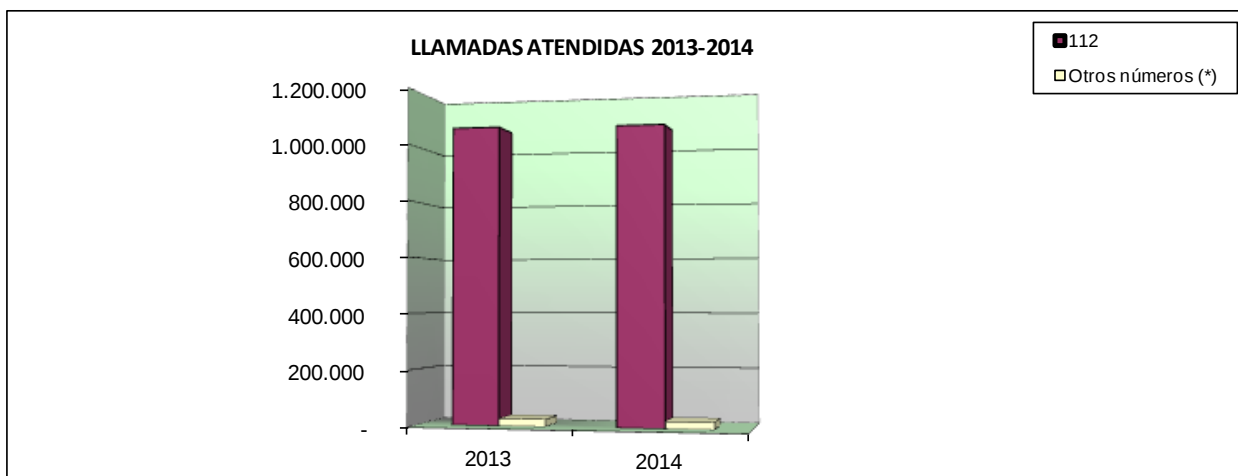
Atendidas	2013	2014	Variación (%) 2013-2014
112	1.066.469	1.060.270	-0,58%
Otros números (*)	25.323	25.646	1,28%
Total	1.091.792	1.085.916	-0,54%

(*) 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)

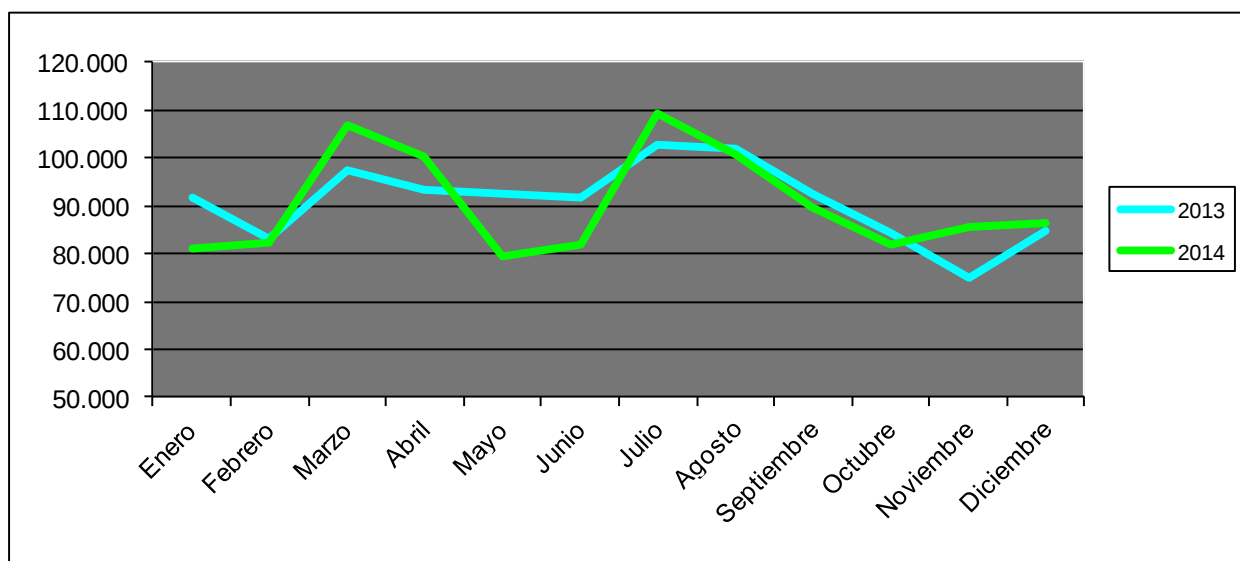


emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 15 de 71



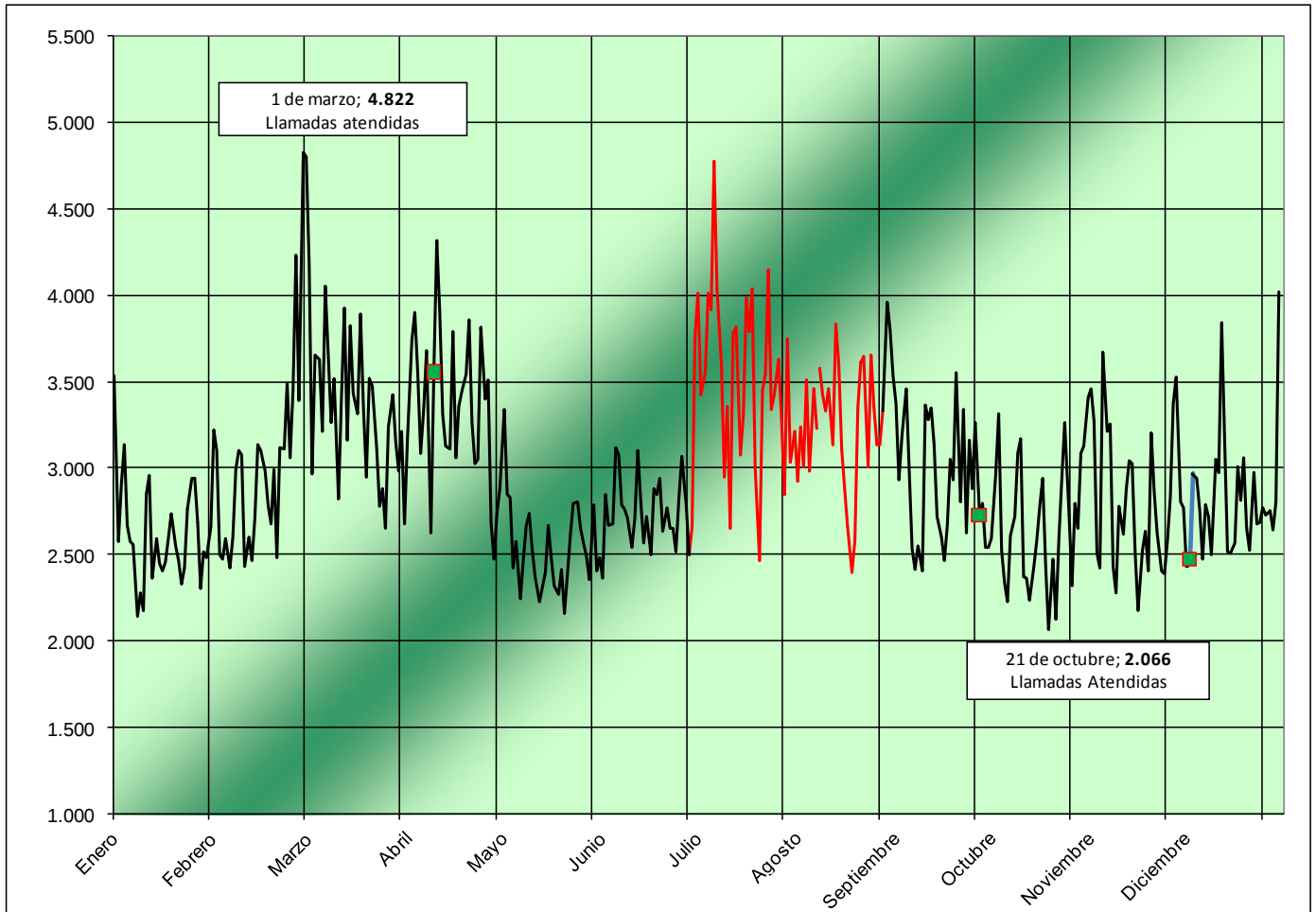
Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2013	2014	Variación (%) 2013-2014
Enero	91.916	81.016	-11,86%
Febrero	83.313	82.302	-1,21%
Marzo	97.616	107.063	9,68%
Abril	93.196	100.555	7,90%
Mayo	92.492	79.344	-14,22%
Junio	91.731	81.950	-10,66%
Julio	102.697	109.371	6,50%
Agosto	101.890	100.780	-1,09%
Septiembre	92.474	89.908	-2,77%
Octubre	84.518	81.813	-3,20%
Noviembre	75.061	85.465	13,86%
Diciembre	84.888	86.349	1,72%
Total	1.091.792	1.085.916	-0,54%



Evolución anual de llamadas atendidas por días

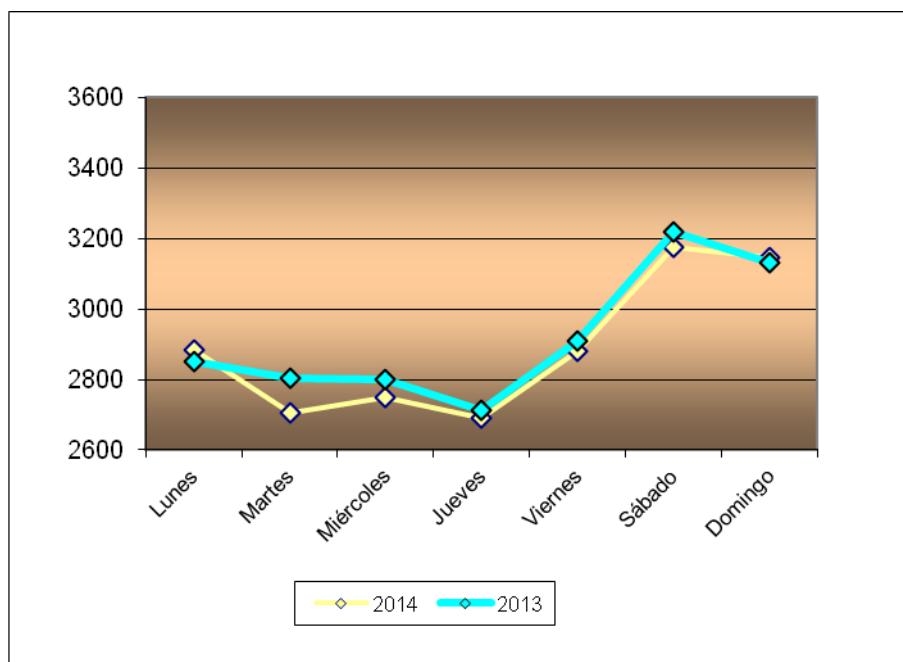
- Día de más llamadas: 1 de marzo de 2014 con **4.822** llamadas atendidas
- Día de menos llamadas: 21 de octubre de 2014, con **2.066** llamadas atendidas



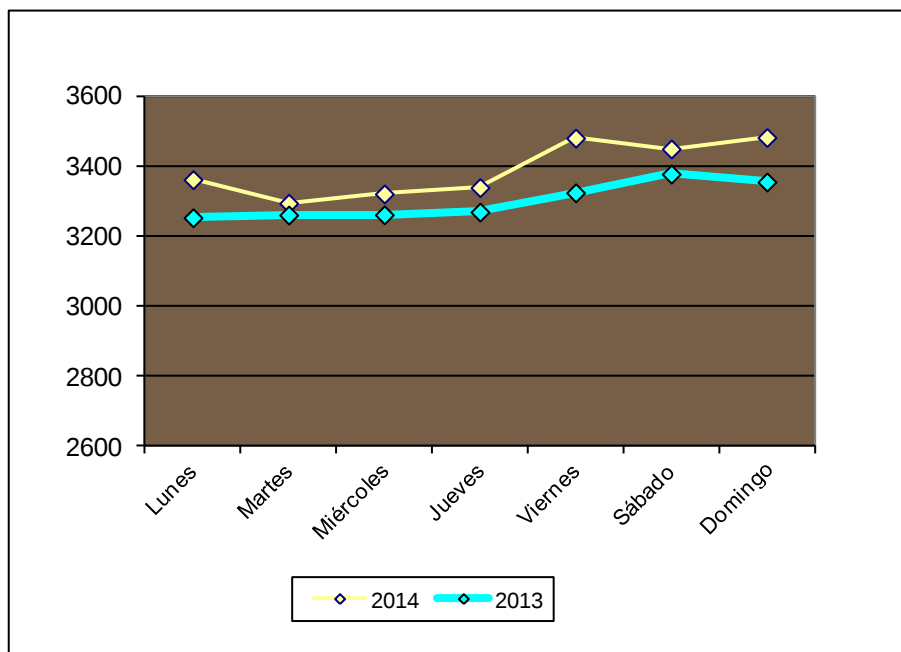
	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 18 de 71

Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

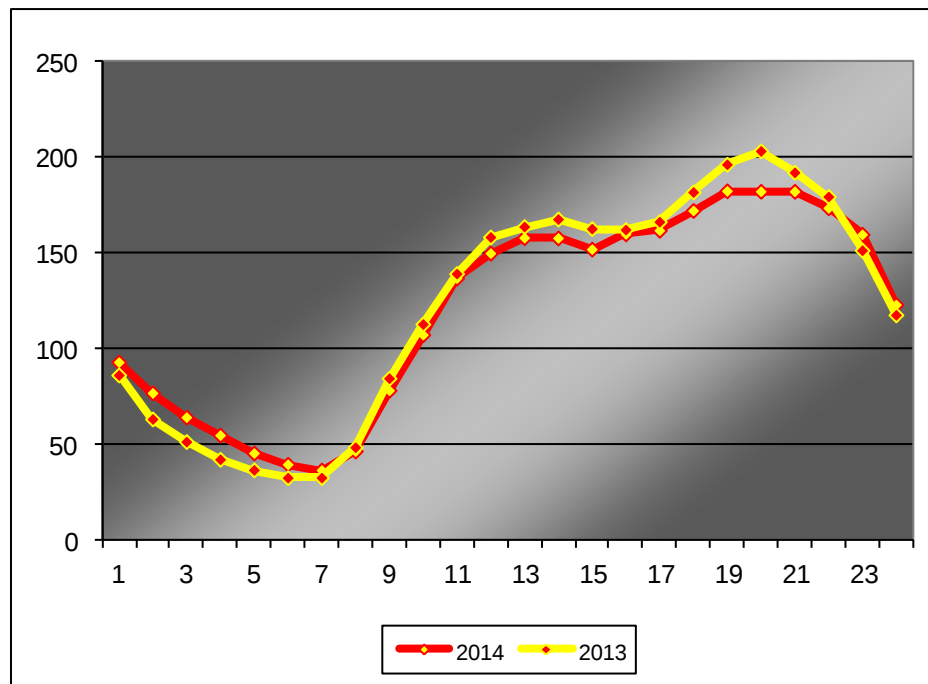


- Semana vacacional (media de julio-agosto)

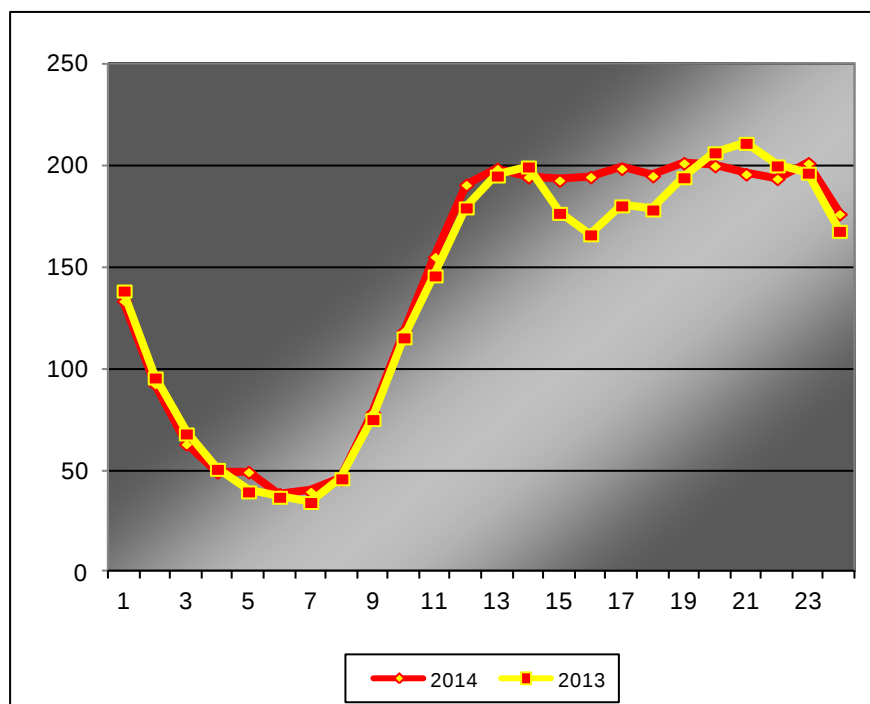


Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

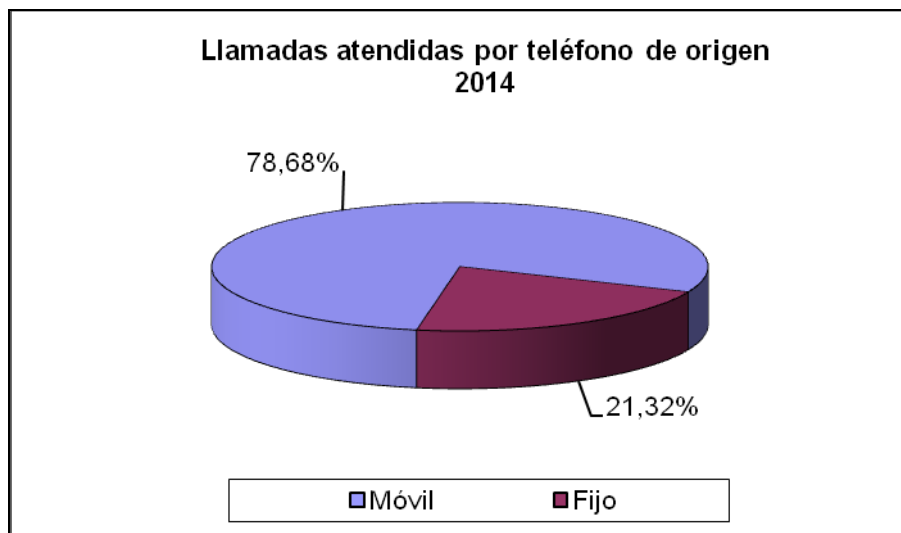
- Jornada ordinaria (media anual excepto julio y agosto)



- Jornada vacacional (media de julio-agosto)

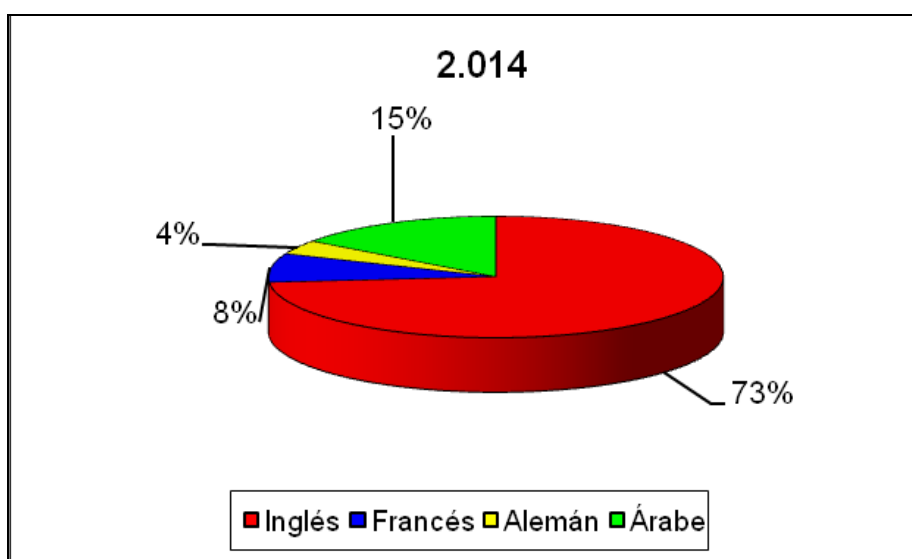


Llamadas atendidas por teléfono de origen



Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2013	2014	Variación (%) 2013-2014
Inglés	1.628	1.776	9,09%
Francés	208	185	-11,06%
Alemán	111	92	-17,12%
Árabe	373	362	-2,95%
Otros	5	18	260,00%
Total	2.325	2.433	4,87%



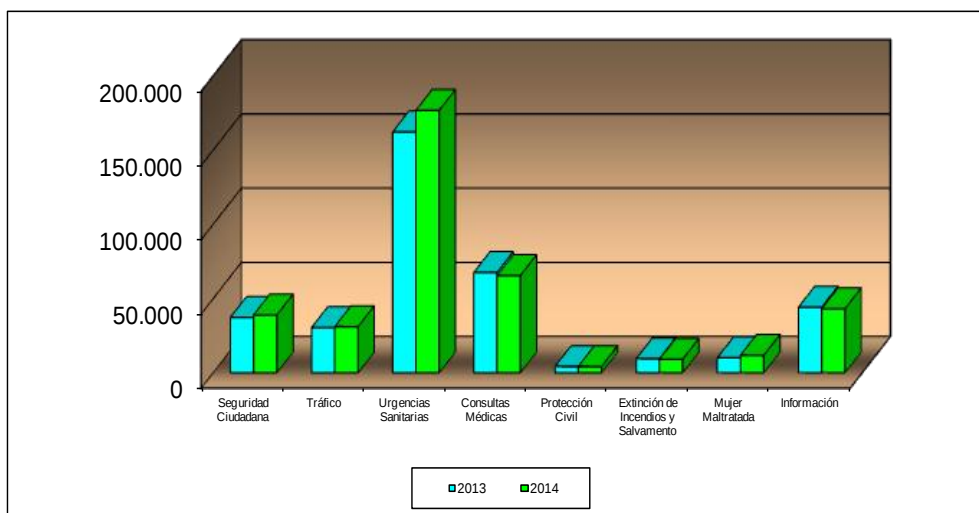
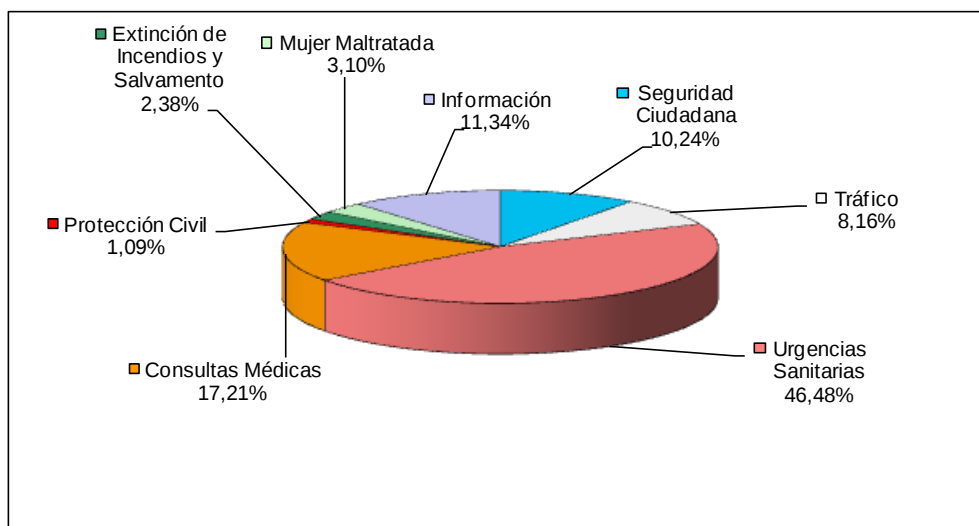
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 21 de 71



3.2.2. Incidentes gestionados

Incidentes por tipo de suceso

	2013	2014	Variación (%) 2013-2014
Seguridad Ciudadana	37.285	38.925	4,40%
Tráfico	30.431	31.035	1,98%
Urgencias Sanitarias	162.200	176.706	8,94%
Consultas Médicas	67.620	65.437	-3,23%
Protección Civil	4.199	4.157	-1,00%
Extinción de Incendios y Salvamento	9.464	9.058	-4,29%
Mujer Maltratada	10.116	11.792	16,57%
Información	44.195	43.103	-2,47%
Total	365.510	380.213	4,02%

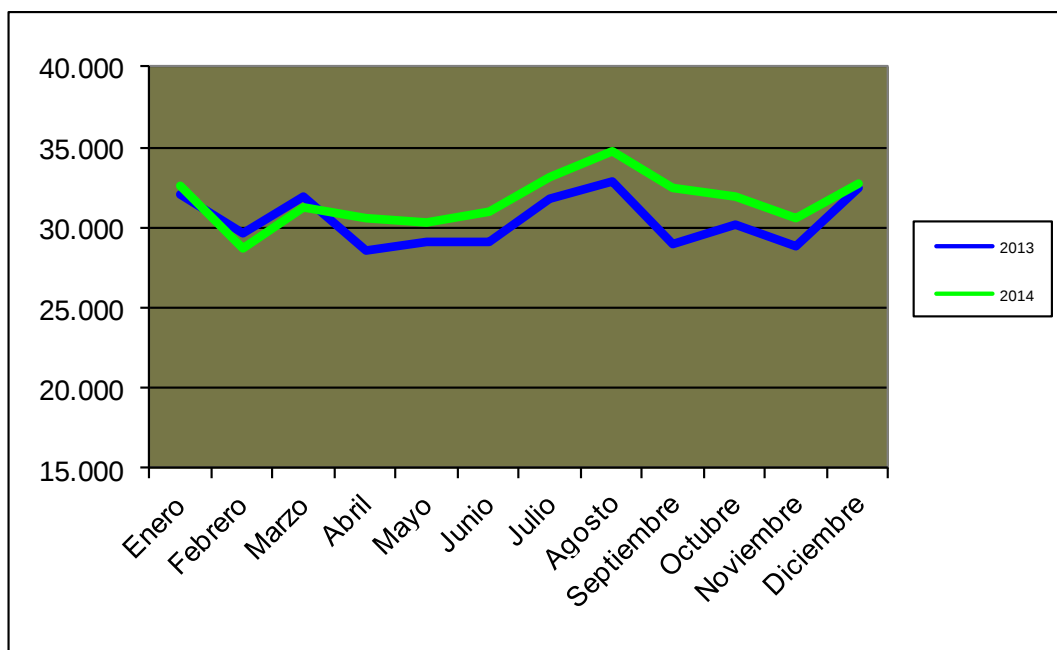




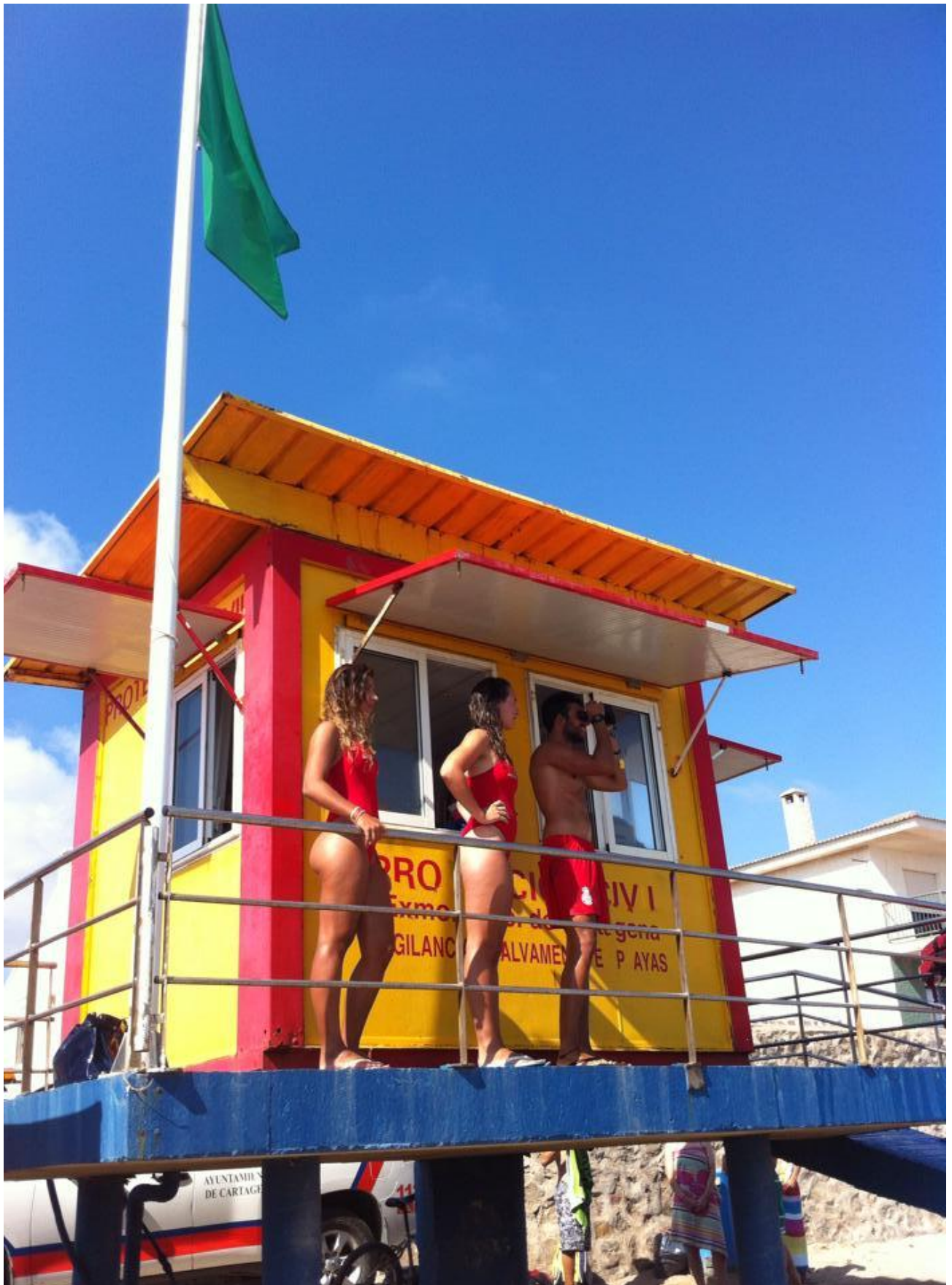
	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 24 de 71

Incidentes mensuales

	2013	2014	Variación (%) 2013-2014
Enero	32.048	32.593	1,70%
Febrero	29.594	28.683	-3,08%
Marzo	31.967	31.283	-2,14%
Abril	28.553	30.635	7,29%
Mayo	29.078	30.279	4,13%
Junio	29.131	30.959	6,28%
Julio	31.789	33.119	4,18%
Agosto	32.901	34.811	5,81%
Septiembre	28.965	32.498	12,20%
Octubre	30.231	31.983	5,80%
Noviembre	28.822	30.632	6,28%
Diciembre	32.431	32.738	0,95%
Total	365.510	380.213	4,02%

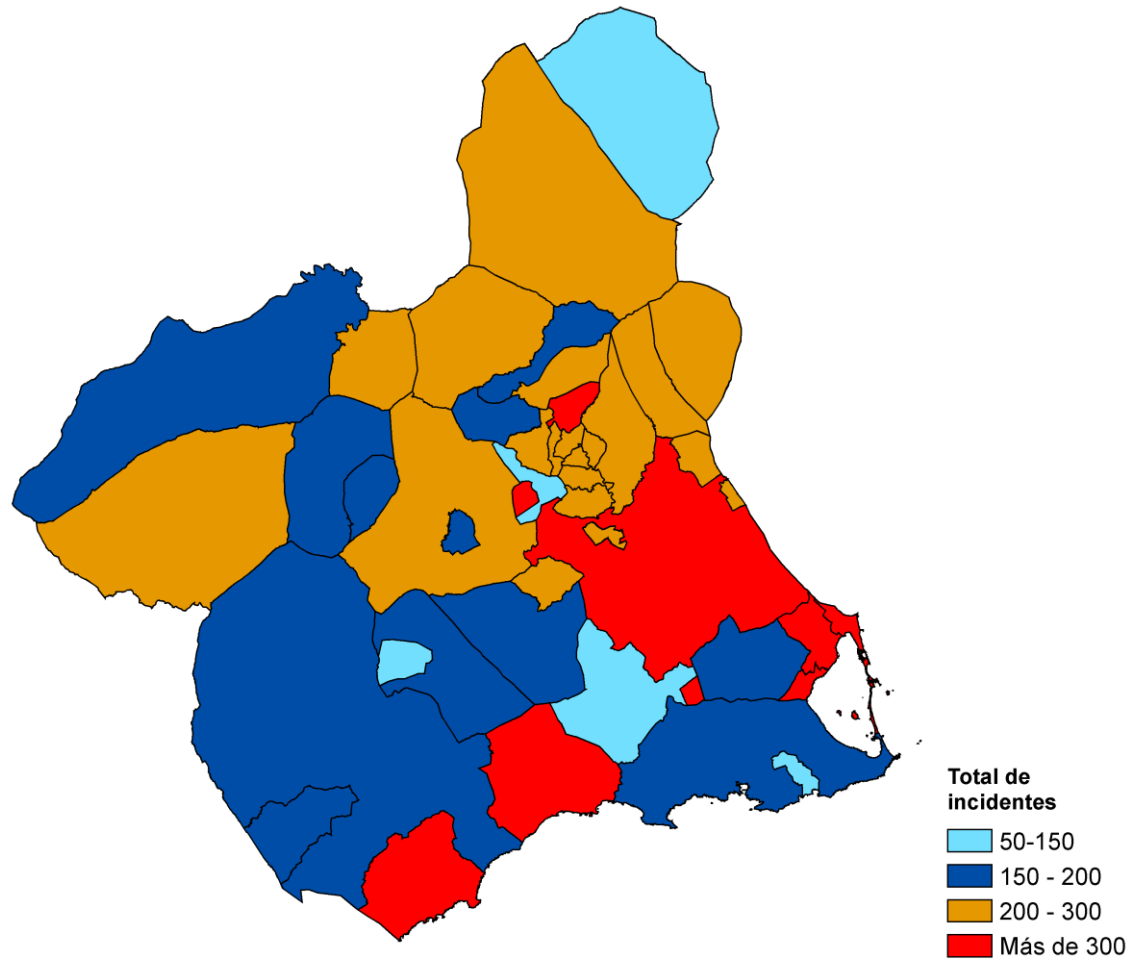


emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 25 de 71



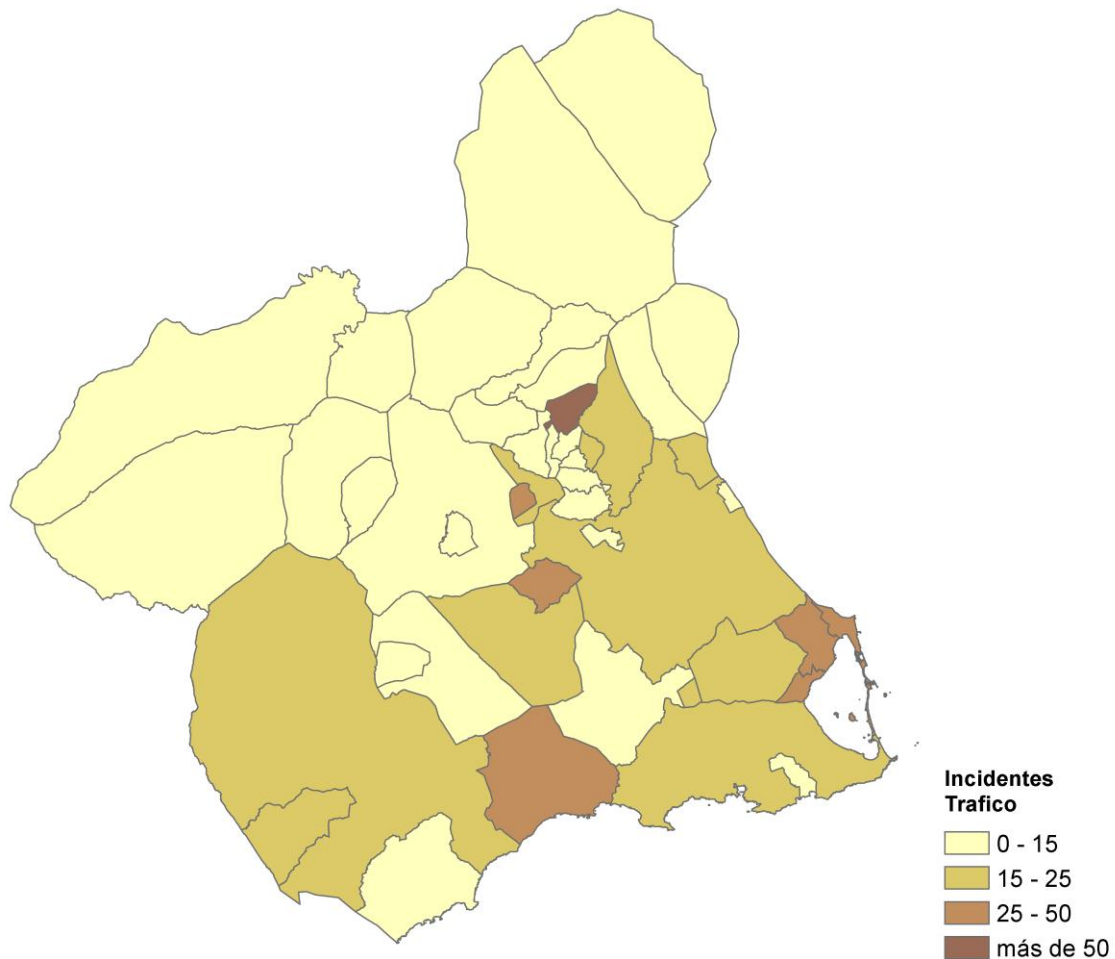
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 26 de 71

TOTAL incidentes por cada mil habitantes



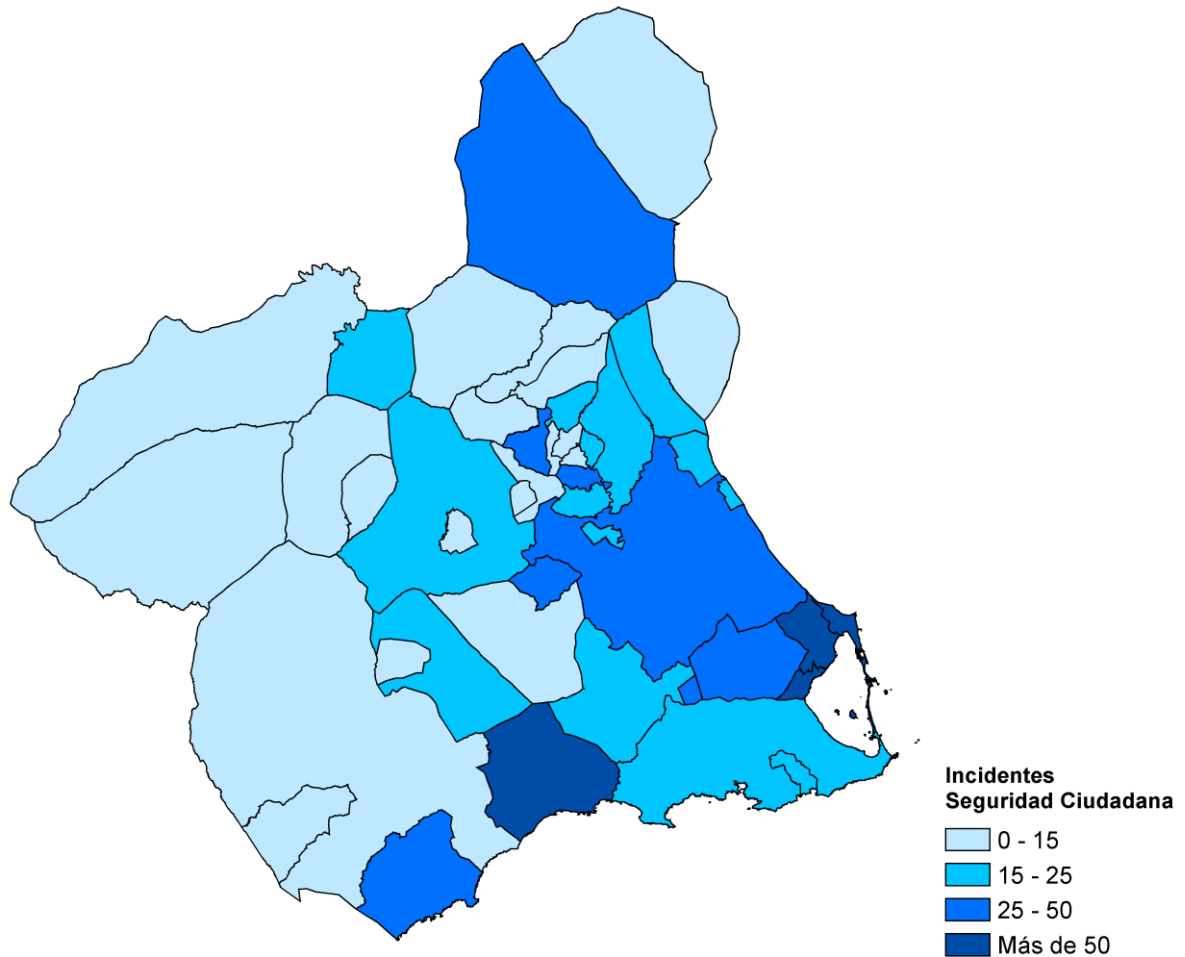
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 27 de 71

Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes



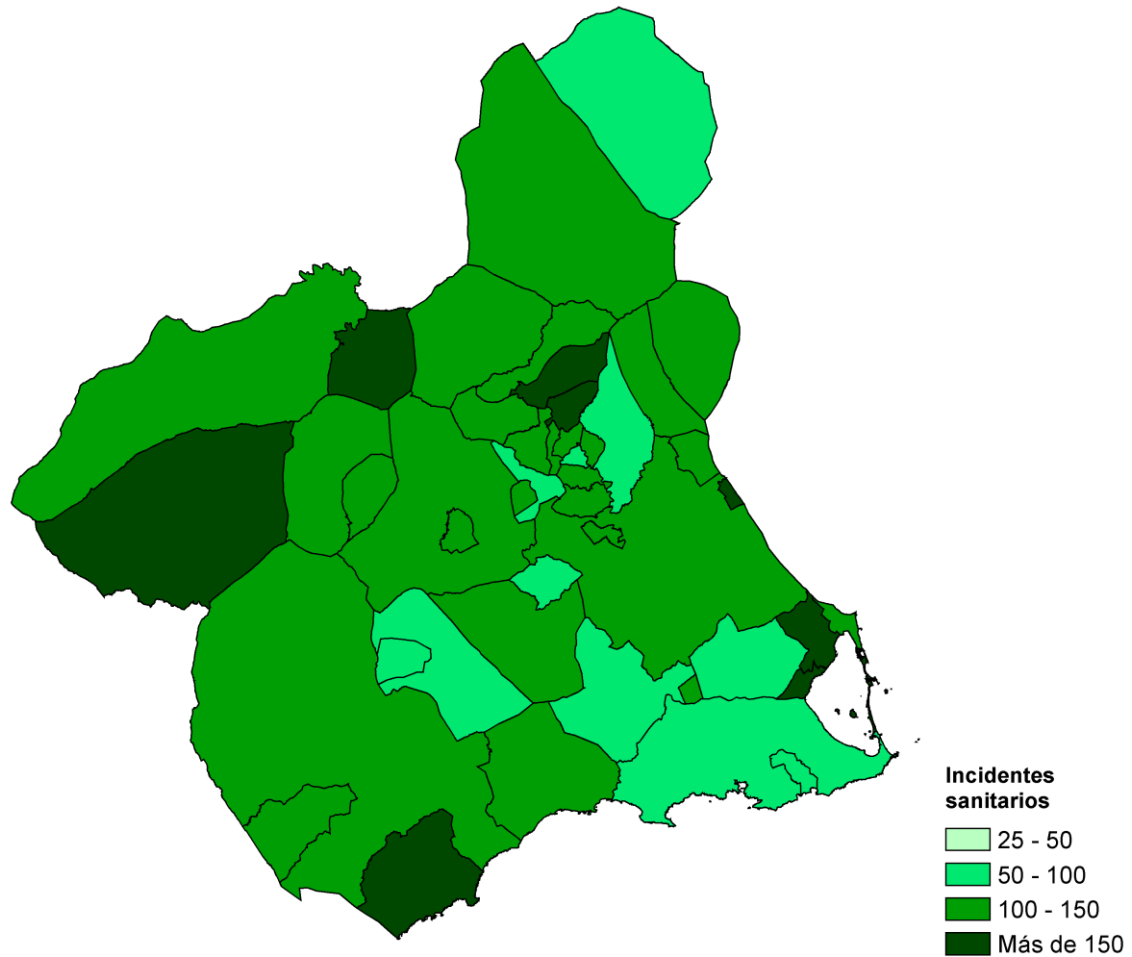
	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 28 de 71

Incidentes de SEGURIDAD CIUDADANA por cada mil habitantes



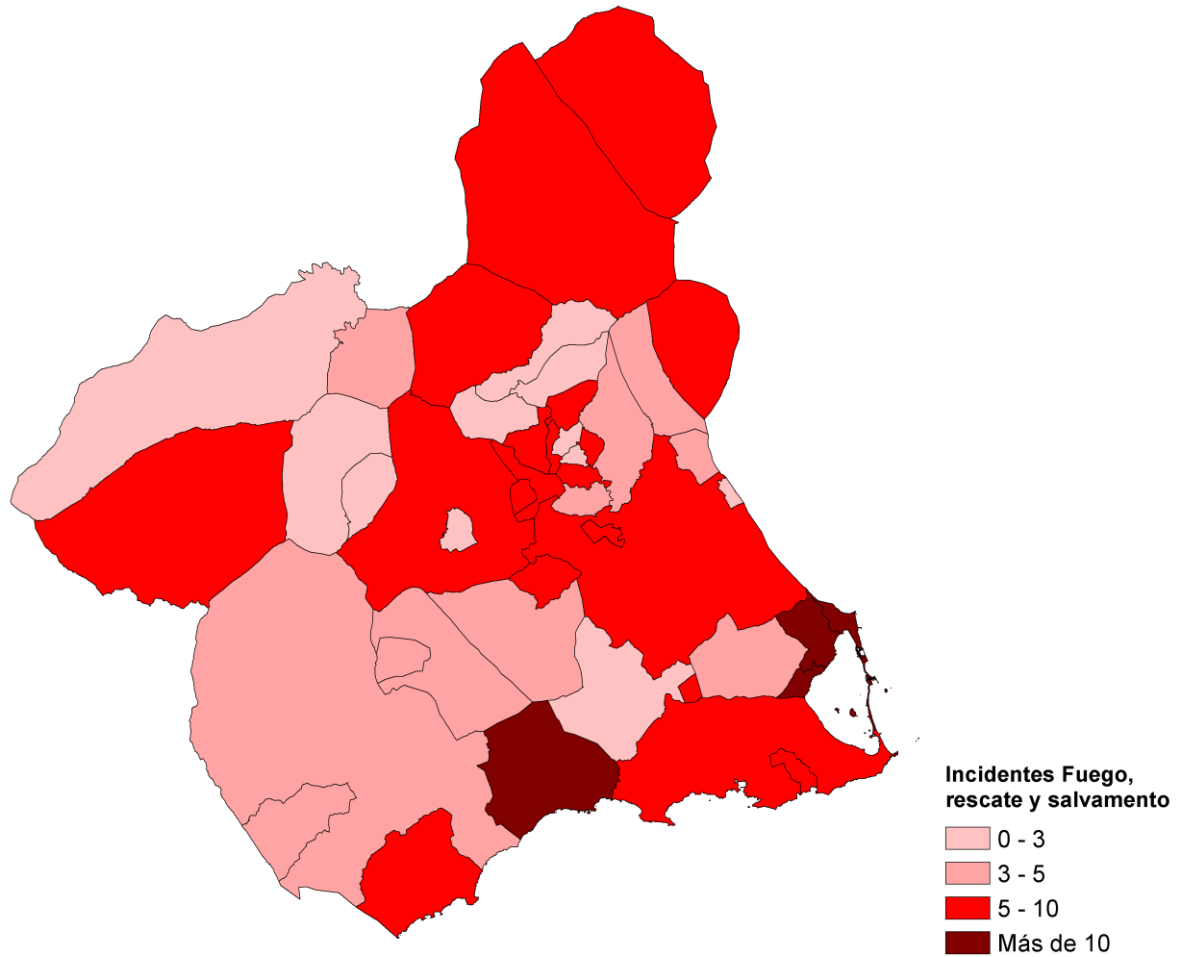
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 29 de 71

Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes



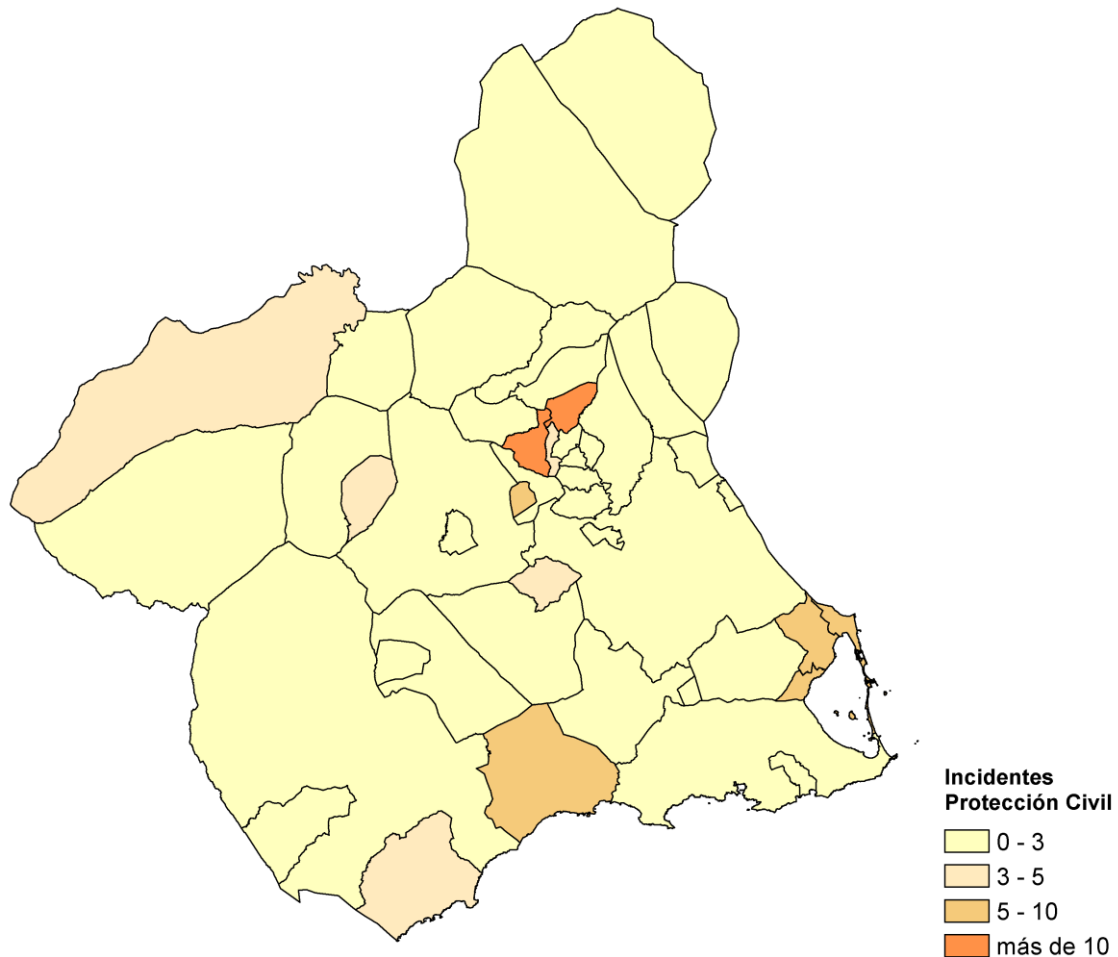
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 30 de 71

Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes



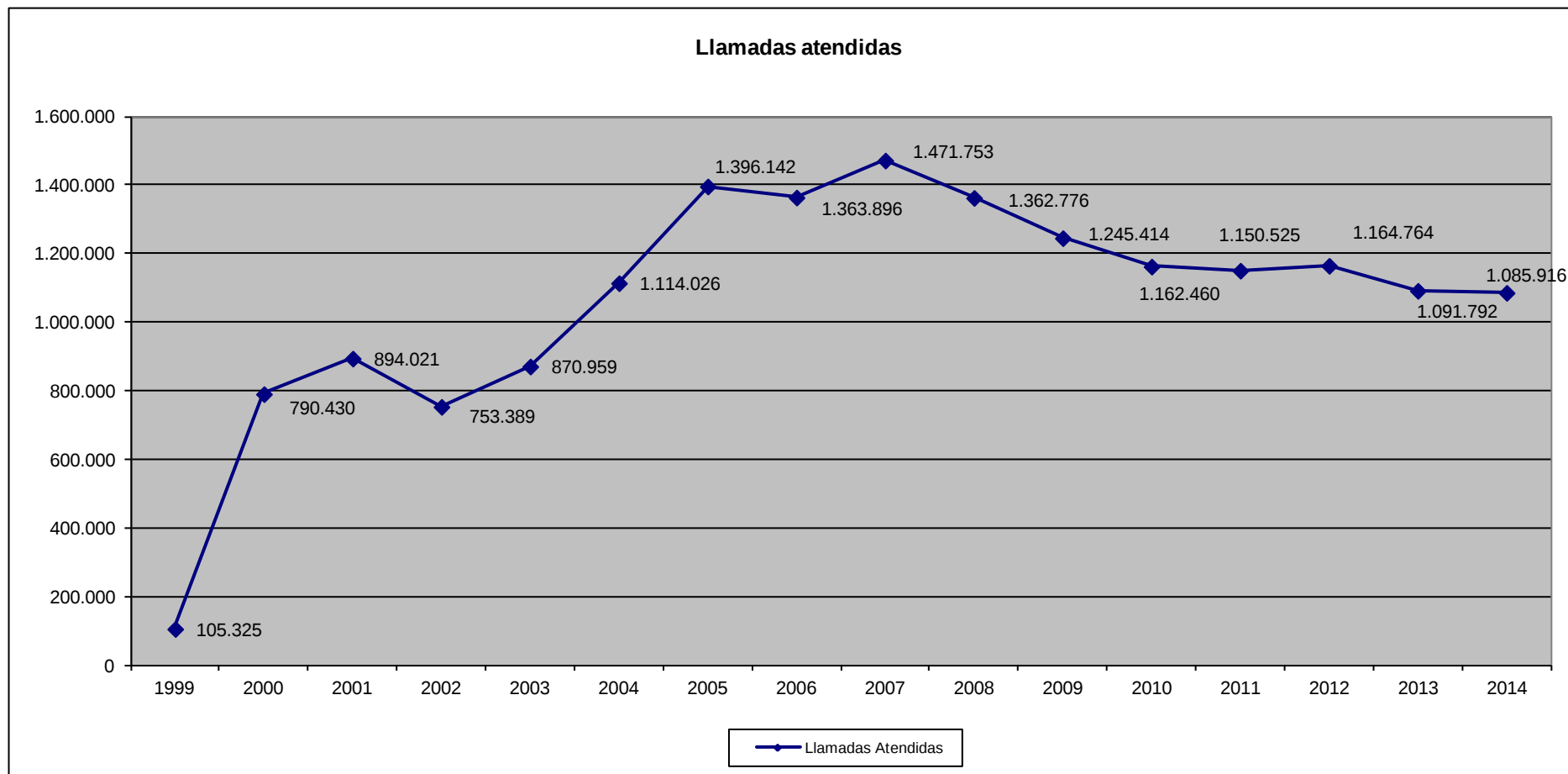
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 31 de 71

Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes

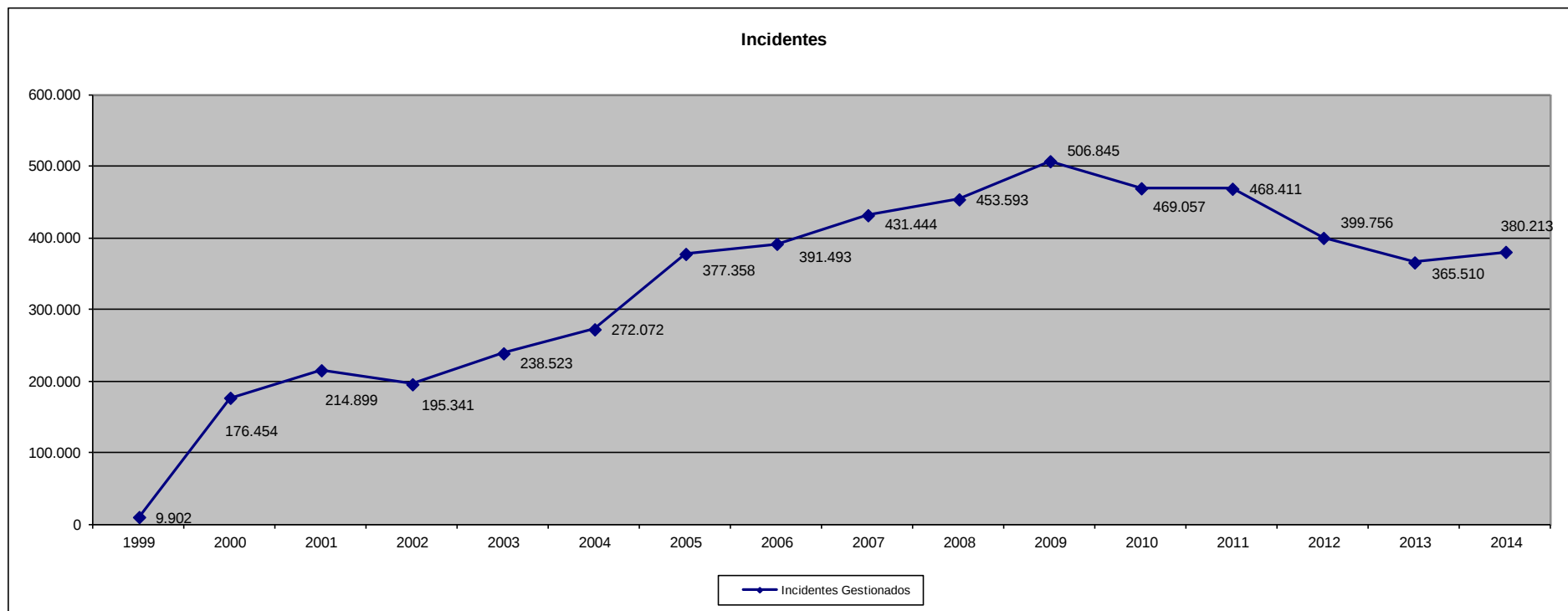


3.2.3. Evolución 1999-2014

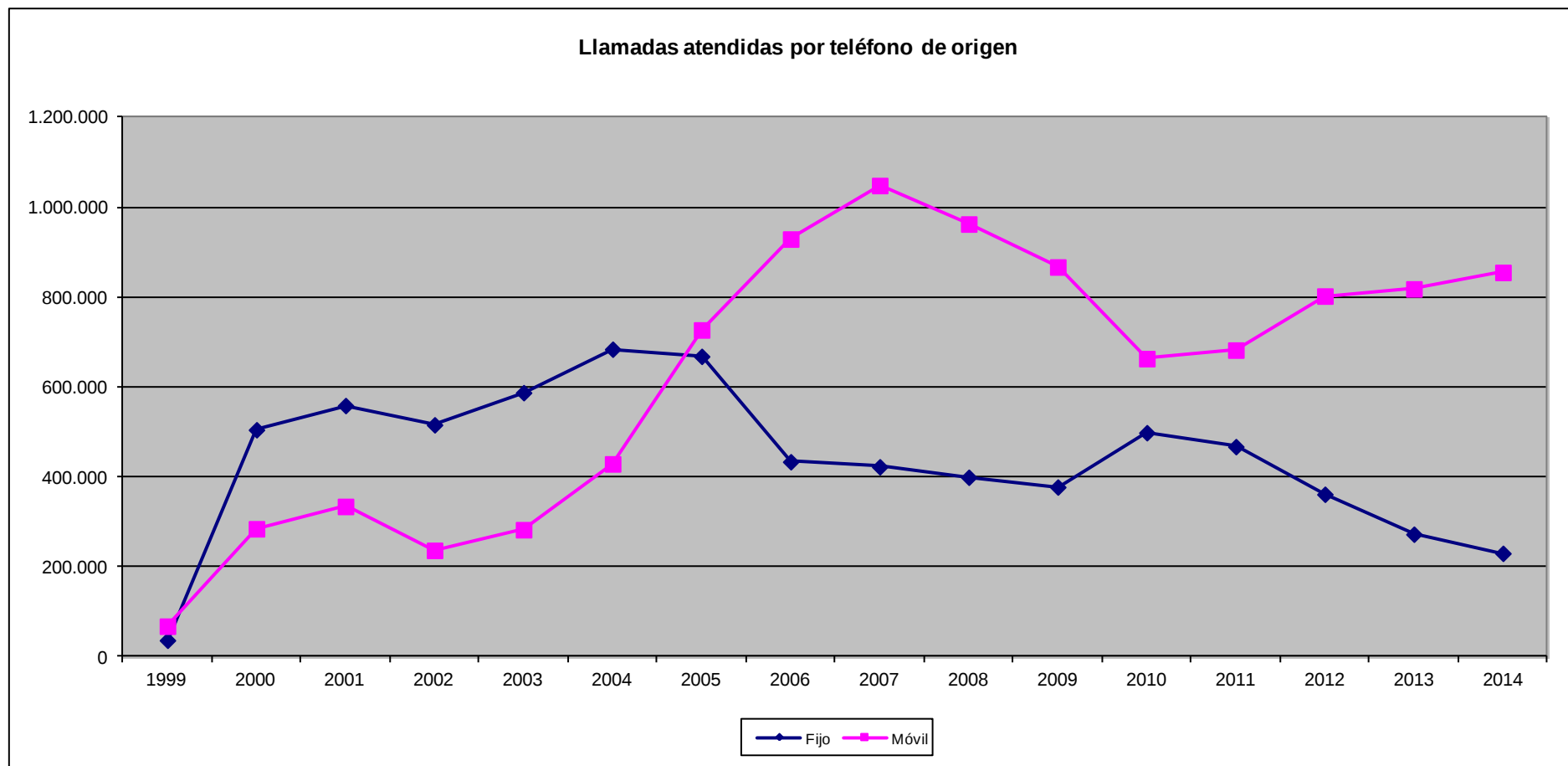
Llamadas atendidas



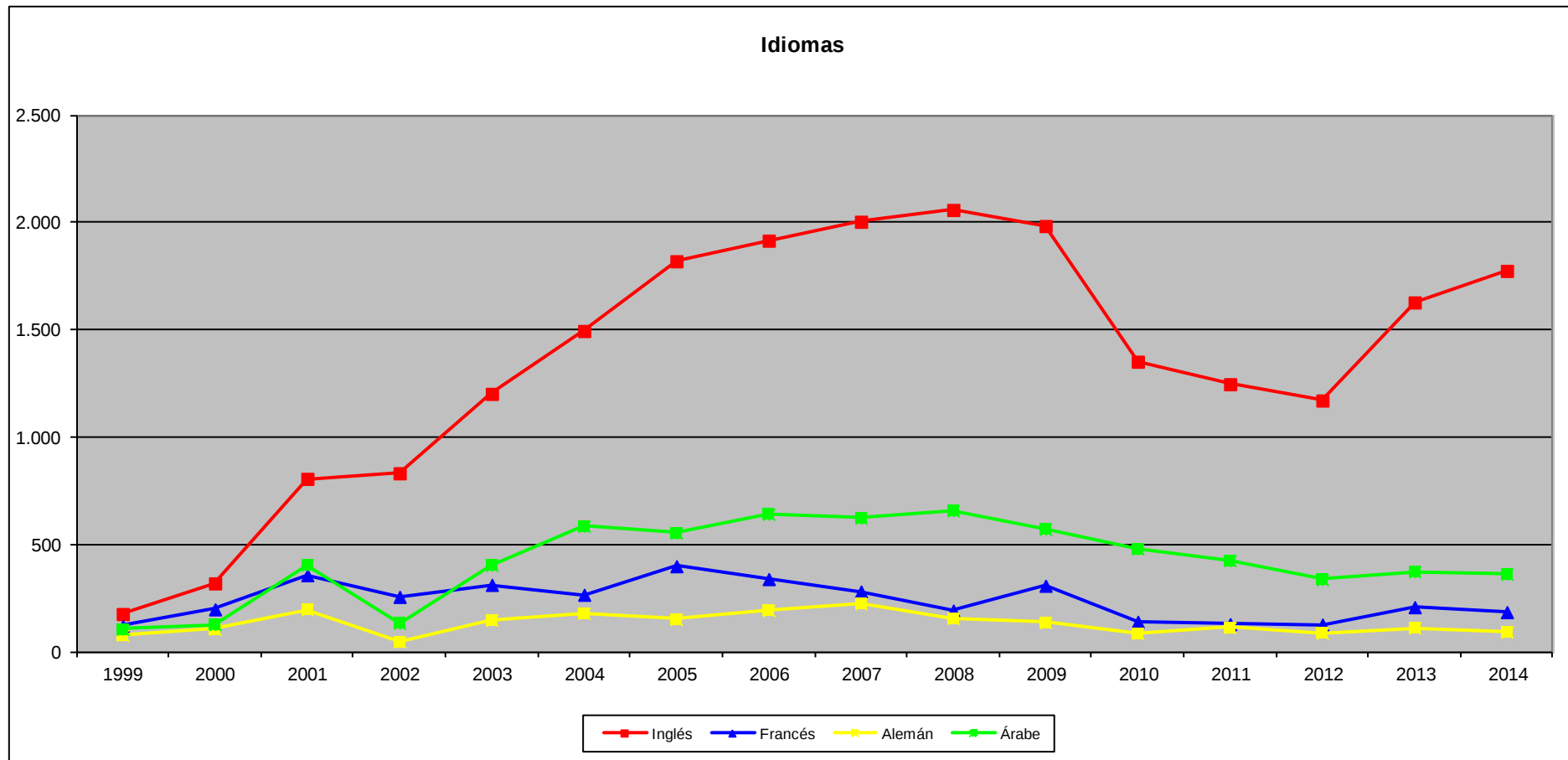
Incidentes gestionados



Llamadas atendidas por teléfono de origen

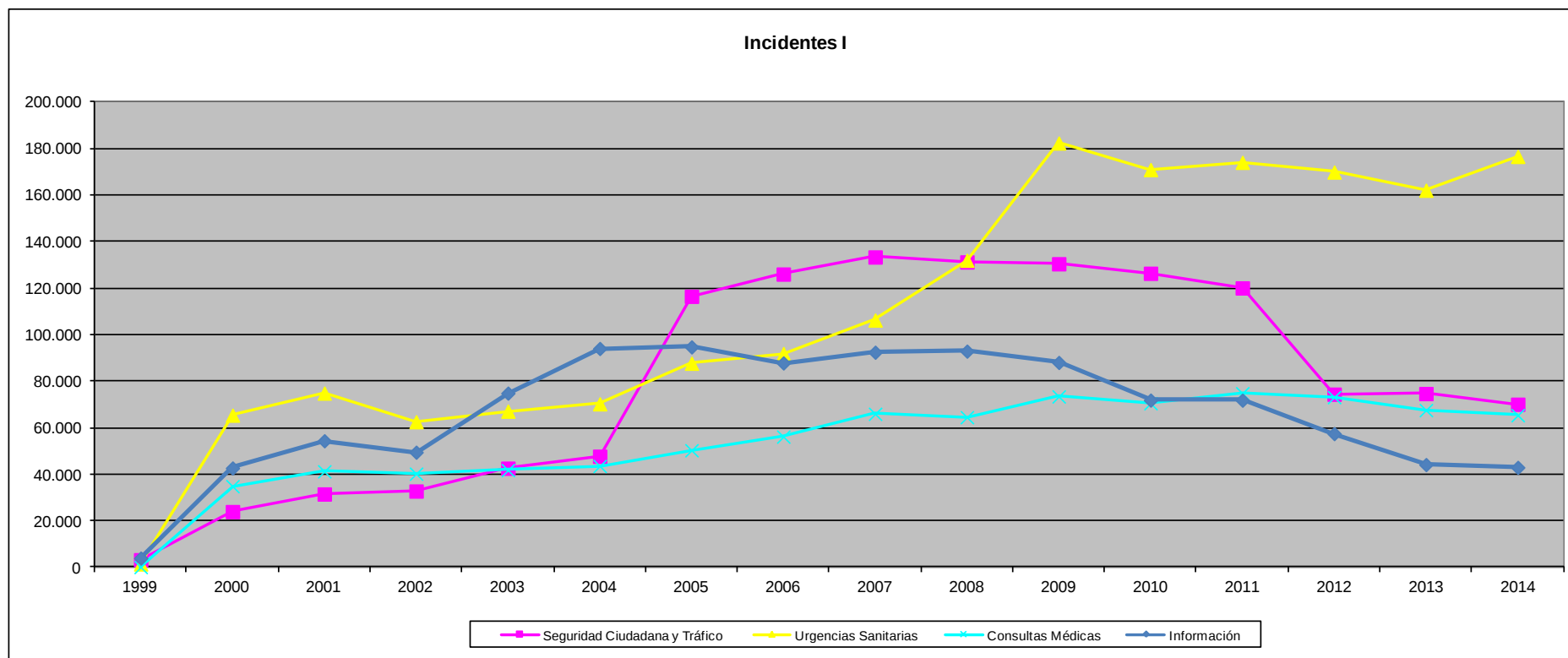


Llamadas atendidas en idiomas

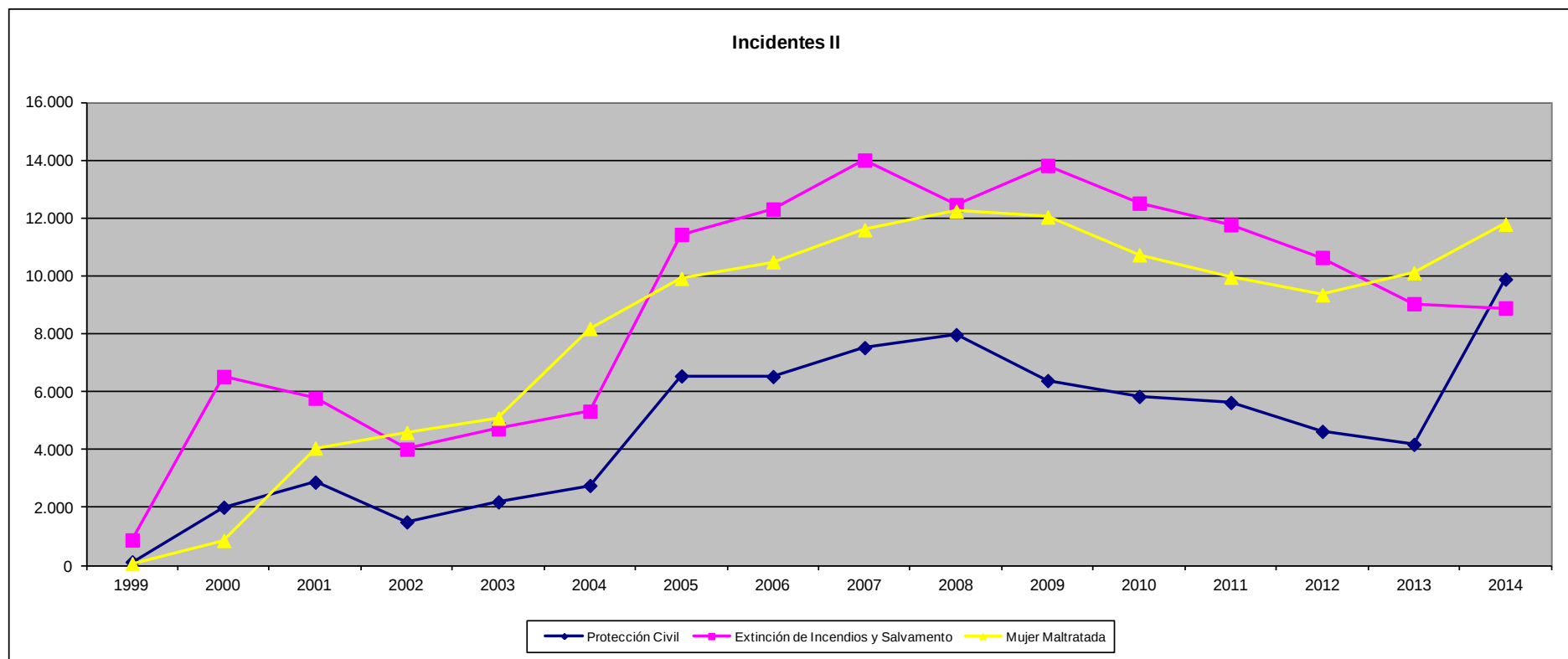


Incidentes por tipo de suceso

Seguridad ciudadana y tráfico, Urgencias sanitarias, Consultas médicas e Información.



Protección Civil, Extinción de incendios y Salvamento y Mujer maltratada.



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 38 de 71

3.3. Iniciativas de Calidad

3.3.1. Carta de Servicios

El 10 de febrero de 2011 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) la resolución de aprobación de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia. El texto completo de la publicación de la Carta de Servicios, junto con los indicadores que son medidos mensualmente, puede consultarse en la web: http://www.112rm.com/dgsce/carta_servicios/index.php. Los resultados conseguidos en el año 2014 se resumen a continuación:

Factores clave	Compromiso de calidad	Indicador de calidad	Objetivo	2014
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.	> 90%	94%
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.	> 99%	100%
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.	> 1.200 h	1.704 h
	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	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas.	< 1	0,27
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).	< 8 s	6 s
	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.	> 85%	95%
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 112.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.	> 90%	100%
	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.	> 1.200 h	1.748 h
	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.	< 50 s	26 s
	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 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.	> 75%	94%
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.	> 75%	90%
Conocimiento por los ciudadanos	12. Realizar al menos una 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.	1	1
	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.	> 80%	98,00%

3.3.2. Encuestas de Calidad

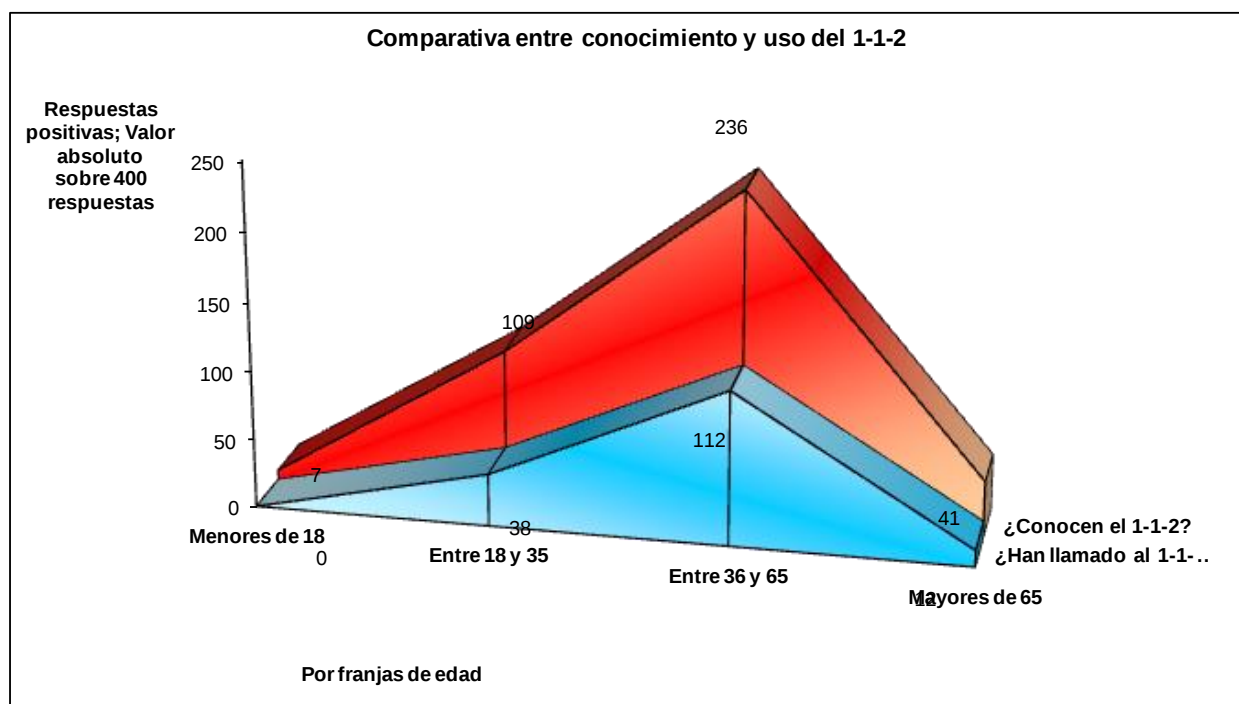
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 39 de 71

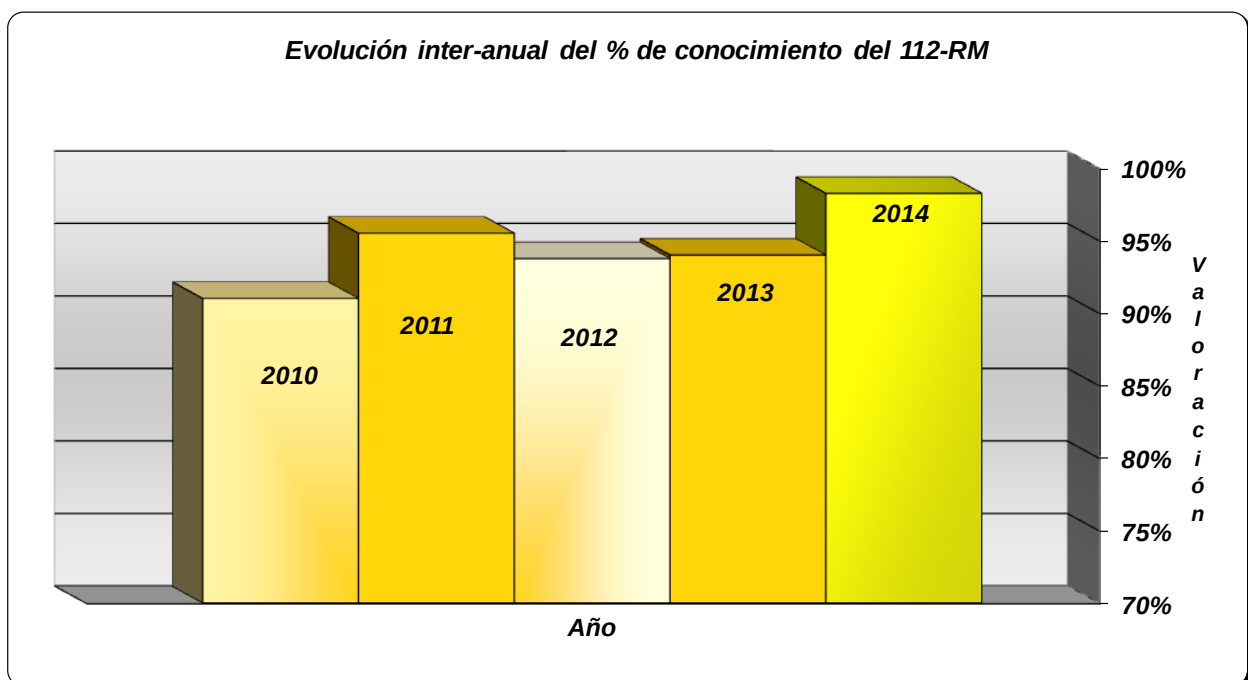
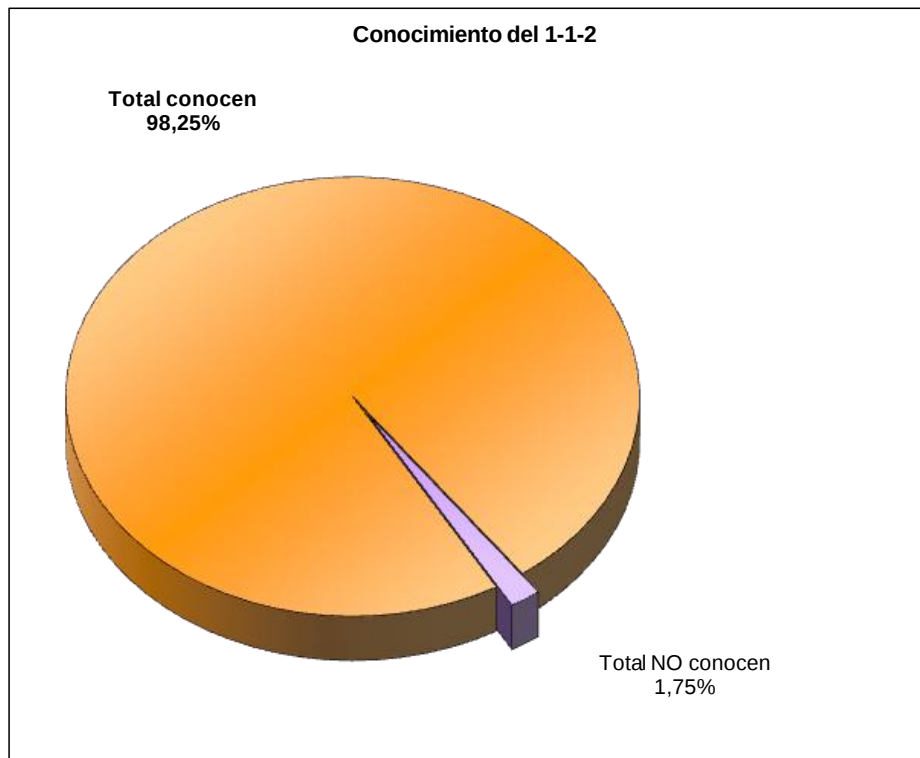
Grado de conocimiento del ciudadano

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?



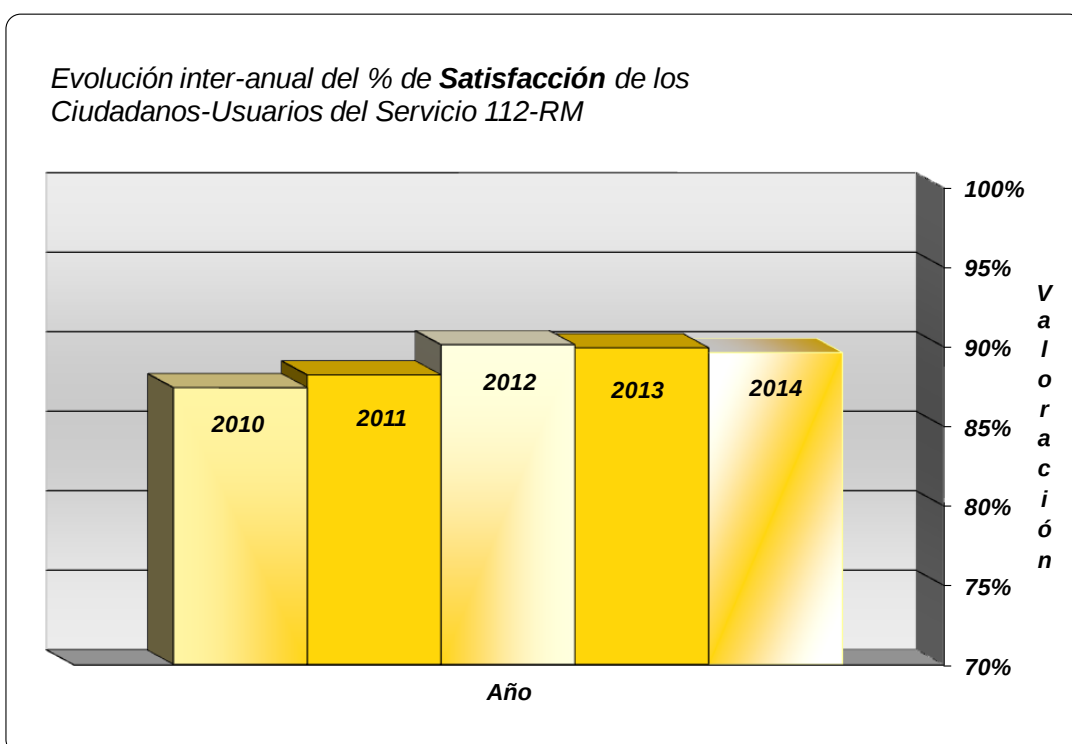
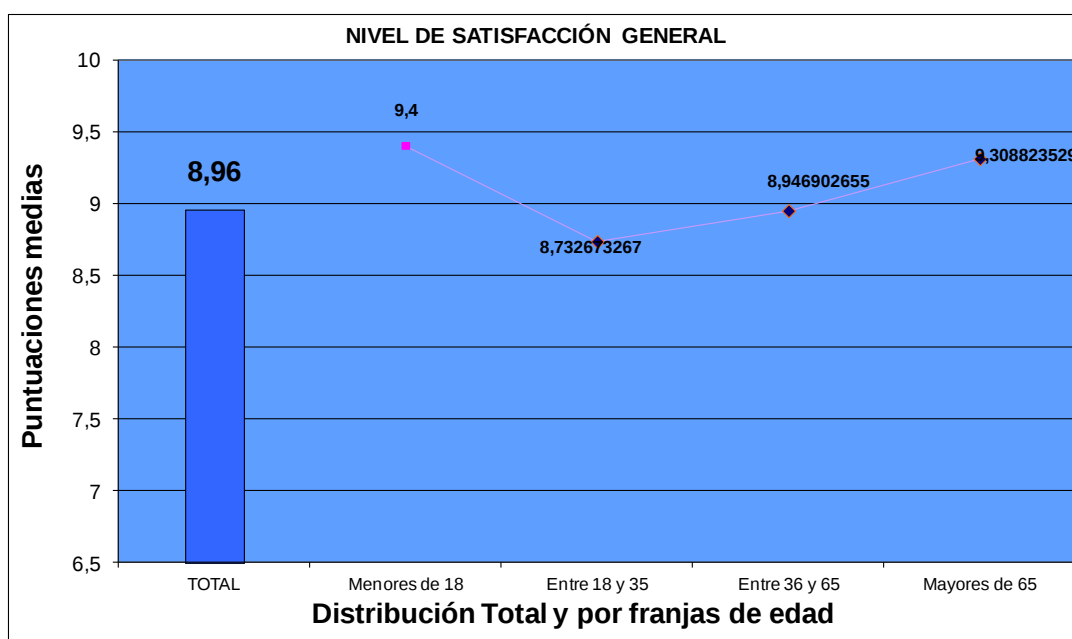
emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 40 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 41 de 71

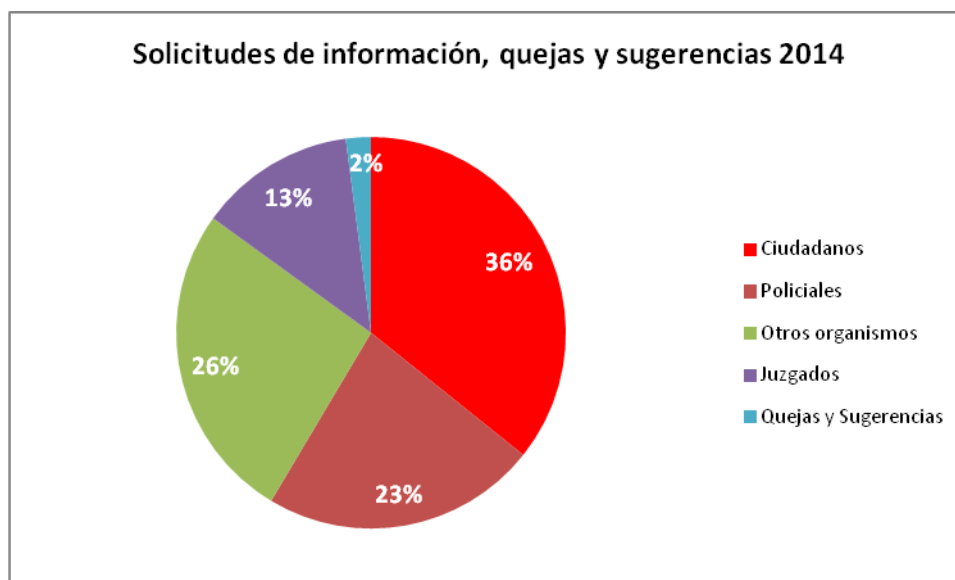
Nivel de satisfacción de los usuarios

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.



3.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias

Solicitudes de Información, quejas y sugerencias	2013	2014
Ciudadanos	43	69
Policiales	51	44
Otros organismos	50	51
Juzgados	27	25
Quejas y Sugerencias	3	4
TOTAL	174	193



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 43 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 44 de 71

3.4. Asuntos de Protección Civil

3.4.1. 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. Los planes de emergencia autonómicos en vigor durante 2014 fueron los siguientes:

- 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 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 45 de 71

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



Durante el 2014 se han producido 132 incendios forestales, de los que sólo 17 superaron la hectárea de superficie.

Tipo	Número Incendios	Hectáreas Arb.	Hectáreas NO Arb.	Total Hectáreas
Agrícola	122	1,06	41,65	42,61
Forestal	132	45,23	223,05	268,29
Otros	15	0,03	0,08	0,11
TOTAL	269	46,32	264,78	311,01

El incidente más destacable ocurrió el día 21 de mayo en el Barranco del Feo (T.M. de Cartagena) que afectó a 160 has, lo que representa más del 50% de la superficie total anual en la Región de Murcia. La cercanía de algunas viviendas y del polígono industrial de Escombreras al perímetro del incendio provocó que el Director del Plan INFOMUR activara el nivel 2 de emergencia a las 18:00 horas, solicitando la intervención de medios extraordinarios.

El 13 de septiembre se detectó un incendio en la parte Norte de la Región, cercano a Yecla, que quemó más de 400 has de pinar en Almansa (Castilla-La Mancha). Se movilizaron dos brigadas terrestres, un helicóptero con su brigada

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 46 de 71

helitransportada, encabezadas por un técnico de extinción (PUMA 020) que colaboraron durante todo el día en la extinción del mismo.

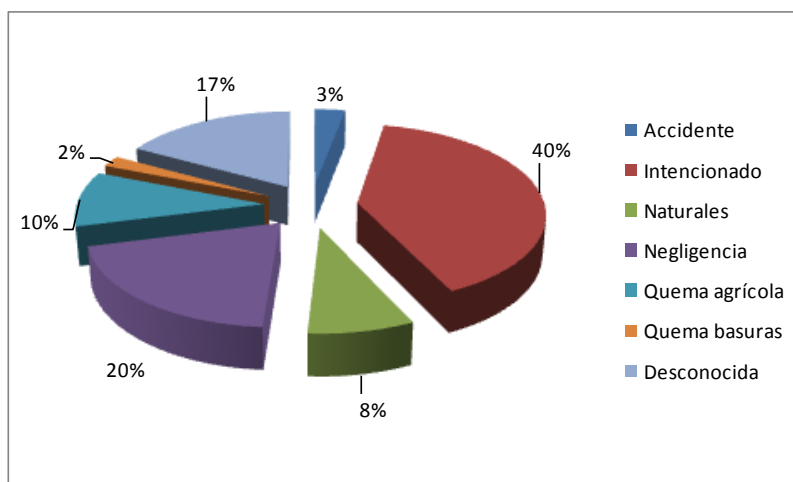


Por meses, es marzo el que registra mayor número de incendios y mayo, debido al ya comentado incendio en Cartagena, el de mayor superficie. Como curiosidad destacar la ausencia de incendios durante el mes de diciembre.

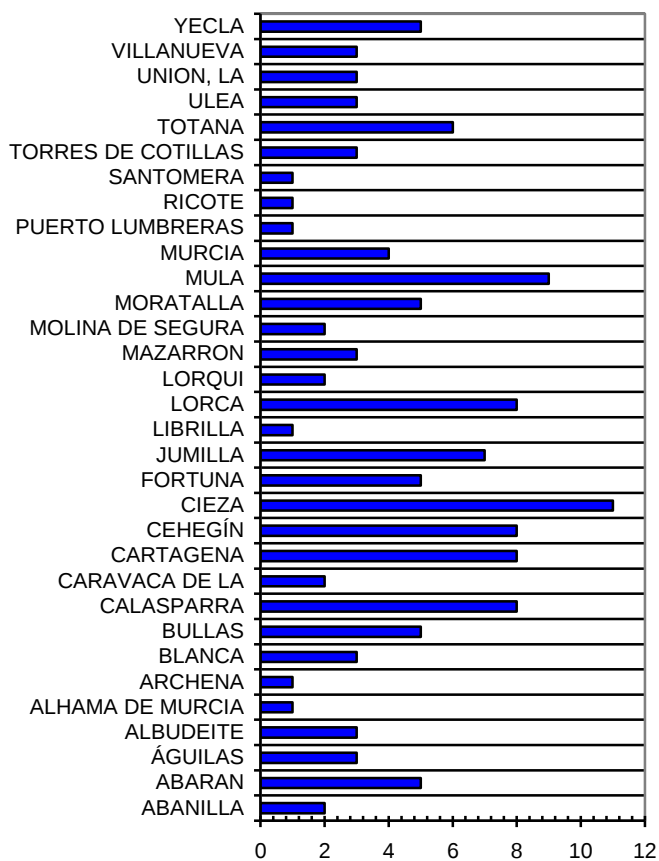
Mes	Número Incendios	Hectáreas Arb.	Hectáreas NO Arb.	Total Hectáreas
Enero	2	0,00	0,01	0,01
Febrero	20	29,92	8,00	37,92
Marzo	25	3,69	25,94	29,62
Abril	20	2,43	21,88	24,32
Mayo	17	1,16	163,18	164,34
Junio	8	0,12	0,44	0,55
Julio	12	2,73	1,78	4,51
Agosto	6	1,46	0,63	2,10
Septiembre	13	3,72	0,86	4,58
Octubre	6	0,00	0,27	0,27
Noviembre	3	0,00	0,07	0,07
Diciembre	0	0,00	0,00	0,00
Total	132	45,23	223,06	268,29

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 47 de 71

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 ha provocado.

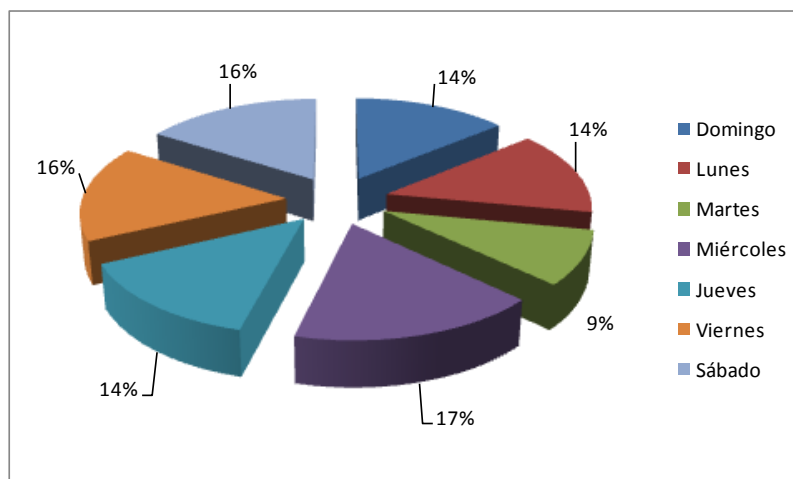


Aunque ha descendido respecto años anteriores, Cieza continúa encabezando el listado de **municipios con mayor número de incendios**.



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 48 de 71

Los porcentajes del número de incendios por días de la semana son los siguientes:



El 4 de junio en el Picarcho (Cieza) realizó un simulacro de incendio forestal conjunto con la administración de Castilla La Mancha con el objeto de evaluar los procedimientos de coordinación de los efectivos desplazados por la JCCLM, UME y otras administraciones participantes.

En el ejercicio intervinieron medios del Servicio de Extinción de Incendios Forestales de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha y del III Batallón de Intervención en Emergencias (BIEM III) de la UME. Por parte de la Región de Murcia, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias y la Dirección General de Medio Ambiente.



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 49 de 71

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 incrementó un 28%** con respecto a años anteriores, especialmente los relacionados con Información y Consultas.

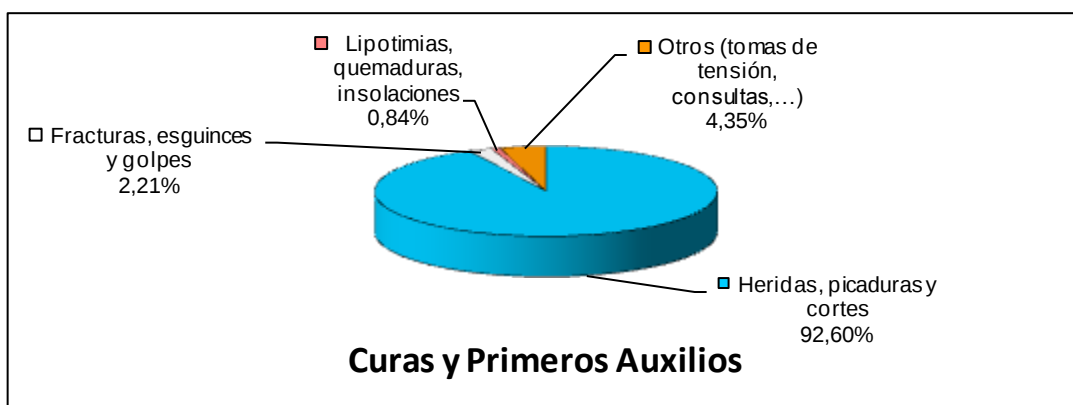


De los datos enviados por los distintos centros municipales obtenemos el siguiente resumen:

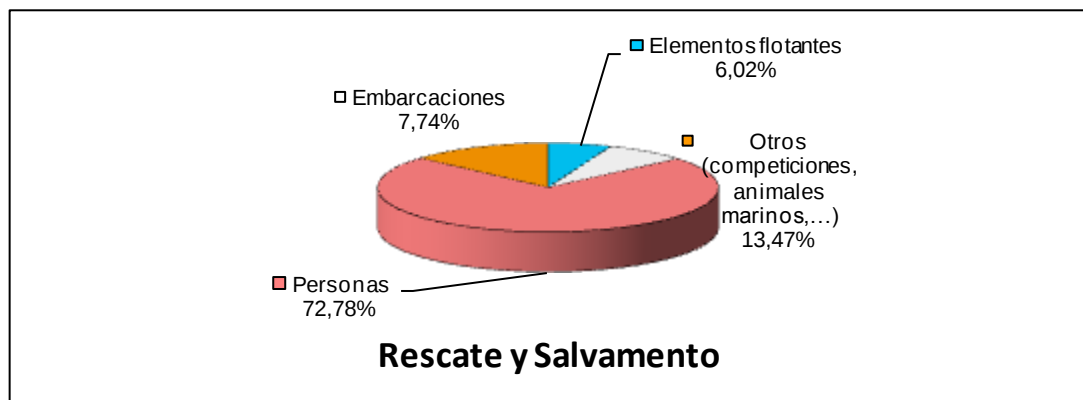
Tipo de intervención	
Curas y Primeros Auxilios	17.572
Rescate y Salvamento	357
Información y Servicios Sociales	32.871
Total	50.800



Curas y primeros auxilios	
Heridas, picaduras y cortes	16.272
Fracturas, esguinces y golpes	389
Lipotimias, quemaduras, insolaciones	147
Otros (tomas de tensión, consultas,...)	764
Total	17.572

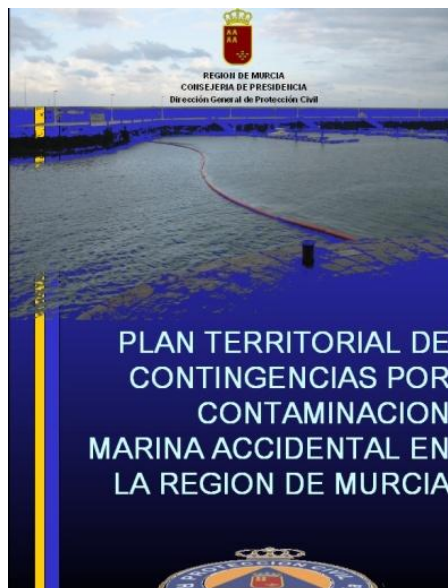


Rescate y Salvamento	
Elementos flotantes	21
Embarcaciones	27
Personas	254
Otros (preventivos, animales marinos,...)	55
Total	357



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 53 de 71

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



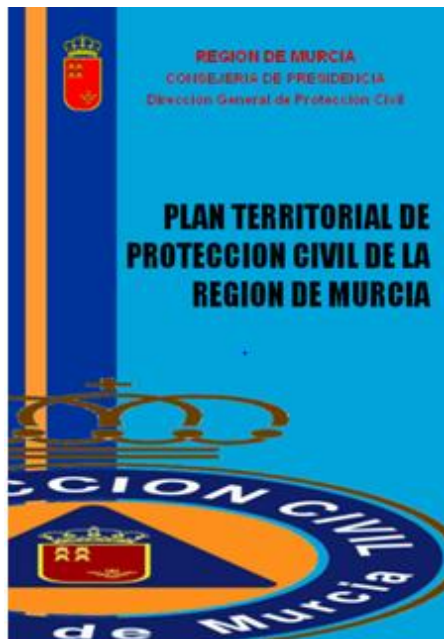
El Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia fue aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 10 de marzo de 2.006.

Durante el año 2014 no se han registrado episodios de contaminación marina, a excepción de pequeñas manchas oleosas habituales en las proximidades a los puertos.

El 4 de febrero, en una operación de descarga de gasoil en el puerto de Escombreras produjo un pequeño derrame que originó un incendio en el foso de recogida. Tras extinguir el incendio, el buque fue remolcado a un fondeadero situado frente a La Algameca.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 54 de 71

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.

El 8 de noviembre de 2014, a las 23.20 horas, se produjo un accidente de autobús a la altura de la Venta del Olivo, en Cieza, con 14 fallecidos y decenas de heridos de gravedad. Al lugar del accidente se trasladaron bomberos del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de Murcia, bomberos de Hellín, Cruz Roja, sanitarios del Servicio Murciano de Salud, Guardia Civil, Policía Local y Protección Civil de Cieza. Se desplazaron el Presidente de la Comunidad Autónoma, el Consejero de Presidencia y Empleo y el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 55 de 71



El 28 de enero se produjo un accidente de tráfico en la autovía A-7, cerca del límite provincial con Almería, en el que se vieron involucrados hasta 18 vehículos. Los servicios de emergencias tuvieron que atender a 13 personas heridas de diferente consideración.



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 56 de 71

Un incendio industrial en el Polígono de Cabezo Cortado, el 6 de agosto, requirió la intervención de bomberos del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia y del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia, además de servicios sanitarios que atendieron a dos heridos.



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.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 57 de 71

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



El 19 de enero aparecieron las primeras nieves en el Noroeste. Las carreteras RM-702 entre los kilómetros 14 y 34 y la RM-703 entre el 15 y el 22 estuvieron cerradas al tráfico de camiones durante algunas horas de la mañana. Voluntarios de Protección Civil trabajaron para despejar la carretera de El Hornico y en otras pedanías como El Moral y Cañada de la Cruz. En algunos de estos municipios alcanzó más de dos centímetros de espesor, como en el Campo de San Juan. La alerta amarilla obligó a suspender los mercadillos artesanales de Caravaca, La Corredera, y de Cehegín, El Mesoncico.

También se tuvo que cortar el acceso a la base aérea del Escuadrón de Vigilancia EVA 13 en Sierra Espuña, a partir del Collado del Pilón.

Por primera vez desde hace años, no se han producido problemas en las carreteras durante los meses de noviembre y diciembre.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 58 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 59 de 71

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.

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.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 60 de 71

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.

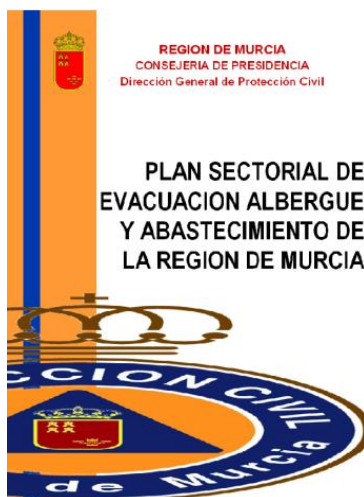
De igual forma, se normalizan los boletines de aviso que desde la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia se emitirán, en este tipo de situaciones, a los distintos organismos e instituciones que deban ser avisados.

Fenómeno / Nivel	Amarillo	Naranja	Rojo	Total
Viento	19	3	-	22
Nevadas	3	-	-	3
Viento y oleaje en la mar	9	3	-	12
Tormentas	9	2	-	11
Lluvias	12	-	-	12
Temperaturas máximas	4	1	-	5
Total	56	9	-	65



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 62 de 71

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.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 63 de 71



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 64 de 71

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)

El mantenimiento e implantación de los Planes Especiales del sector químico es un proceso continuo, que supone entre otras tareas, la aplicación de acciones de mejora necesarias tras el análisis de los simulacros generales de activación de los planes.

En esta línea, en 2014 se ha trabajado en subsanar los fallos de coordinación y/o gestión apreciados durante los simulacros realizados en 2013.

Se han realizado acciones de difusión de los planes y de las medidas de autoprotección a adoptar en caso de accidente, en colaboración con entidades locales, y centros educativos.

La actualización de los planes conlleva incorporar los cambios en inventario de sustancias peligrosas, la modificación de hipótesis accidentales, ampliación de establecimientos existentes, cambios en su actividad, o titularidad así como puesta en marcha de nuevos establecimientos.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 65 de 71

A continuación se reseñan los cambios más destacados y los incidentes/accidentes ocurridos durante el año en establecimientos con Riesgo Químico en la Región de Murcia, estén o no afectos a algún Plan de Emergencia Exterior.

Plan Especial de Emergencia Exterior de Alcantarilla (PLANQUIAL)

Se han actualizado el inventario de sustancias, así como el folleto de información al público sobre las medidas de autoprotección.

Se han registrado varios episodios de malos olores, con gran número de llamadas al 112 por parte de los ciudadanos, sin que las inspecciones practicadas por las autoridades competentes determinen que hayan sido ocasionadas por accidente contemplado en el PLANQUIAL.

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

Se han instalado nuevas empresas en la ampliación del puerto de Escombreras y ha cambiado la titularidad de alguna de las ya existentes, sin que ello modifique el área de influencia del PLANQUIES.

En el capítulo de accidentes, hay que mencionar un incendio el día 4 de febrero a raíz de unos trabajos realizados en 2 muelles de la dársena del puerto, que no dio lugar a activación del plan debido a la rápida mitigación del mismo por medios de intervención, sin ocasionar daños personales.

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

Cabe reseñar la instalación en el área de influencia del PLANQUISA, de CAMPILLO PALMERA S.L., con una nave de almacenamiento logístico, afectada por la legislación de Accidentes Graves. Este establecimiento quedará integrado en el PLANQUISA sin que se vea aumentado el inventario de sustancias peligrosas, ni se aumente el área de influencia del mismo.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 66 de 71

No ha habido accidentes/incidentes que requieran actuaciones externas ni activación del plan.

El Plan de Emergencia Exterior de FOMDESA-TOTANA (PLANQUIFON) y el Plan de Emergencia Exterior de EXPALSA (PLANEXMU), no presentan novedades que destacar

En cuanto a otros establecimientos afectados por la legislación de Accidentes Graves, exentos de Plan de Emergencia Exterior o cuya afectación es a nivel inferior cabe destacar:

-Industria Jabonera Linasa, en la Torres de Cotillas, sufrió un incendio en una torre de atomización de detergente, el 19 de junio, que fue controlado desde el primer momento, sin ocasionar daños personales.

-Francisco Aragón S.L. en el polígono Industrial Cabezo Cortao de Molina, registró el 7 de agosto deflagración y posterior incendio en su laboratorio de I+D, que puso en marcha su plan de emergencia interior, y por el que se desplazaron medios externos de Bomberos, Policía Local y TEDAX. Hubo una persona afectada por quemaduras y otra por contusiones e inhalación de humo. Sin afectados fuera del establecimiento

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 67 de 71

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



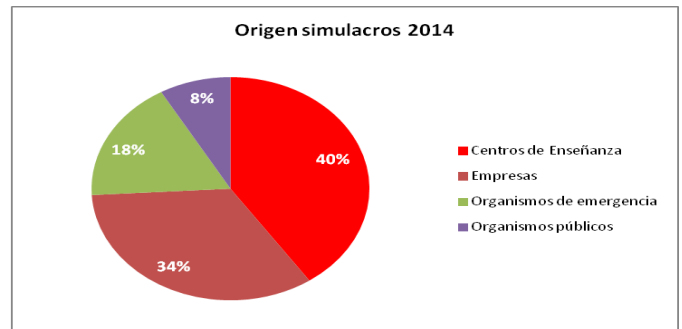
Durante el año 2014 se ha tenido constancia de **79 accidentes/incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, uno de ellos está relacionado con el transporte por ferrocarril. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración. No habiendo sido necesaria la activación del **TRANSMUR** en ninguna ocasión.

	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 68 de 71

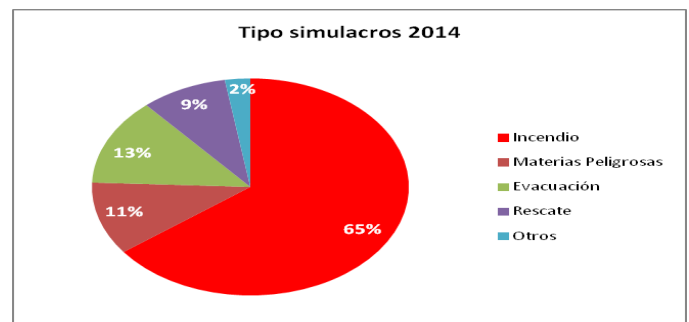
3.4.2. Simulacros

Durante el año 2014, desde el Centro de Coordinación de Emergencias se coordinaron un total de **193** simulacros en la Región de Murcia.

Origen	2014
Centros de Enseñanza	78
Empresas	65
Organismos de emergencia	34
Organismos públicos	16
Total	193



Tipos	2014
Incendio	125
Materias Peligrosas	21
Evacuación	25
Rescate	17
Otros	5
Total	193





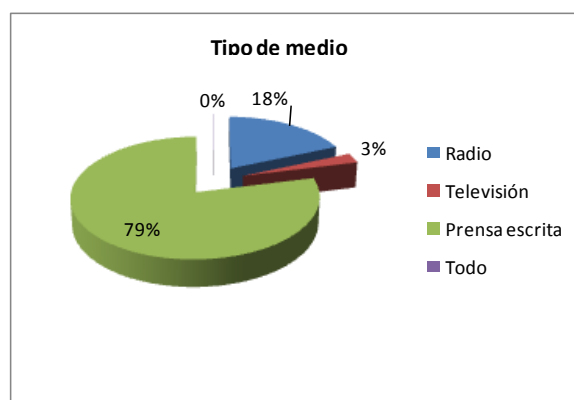
	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 70 de 71

3.5. Comunicación e imagen

3.5.1. 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	569	30.860
Febrero	575	25.925
Marzo	518	34.022
Abril	507	31.750
Mayo	546	27.510
Junio	521	27.661
Julio	671	42.669
Agosto	640	39.812
Septiembre	607	47.877
Octubre	369	42.213
Noviembre	410	44.292
Diciembre	489	42.938
Total	6.422	437.529



	Memoria de Actividades 2014	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 11/02/15
		Página 71 de 71

3.5.2. Presencia en redes sociales



Desde 2013, el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia está presente en las redes sociales Twitter y Facebook <http://www.twitter.com/112rmurcia> y <http://www.facebook.com/112rmurcia>.

Durante el año 2014, y hasta final de año, el usuario de Twitter **@112rmurcia** ha alcanzado los **9.685 seguidores** y emitido 1.195 tweets informando sobre emergencias, ofreciendo avisos y consejos de autoprotección.

La página de **Facebook** es seguida por **1.785 personas** y en ella se han volcado informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias.

