

 <p>emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 1 de 91

Memoria de actividades 2015

1-1-2 Región de Murcia

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 2 de 91

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM	6
2.1. <i>Marco Legal</i>	<i>6</i>
2.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2 en España.....	6
2.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 en la Región de Murcia.....	6
2.2. <i>Organización</i>	<i>8</i>
2.2.1. Estructura orgánica.....	8
2.2.2. Estructura operativa.....	9
2.2.3. Plataforma tecnológica.....	9
3. Datos de Actividad del año 2015	10
3.1. <i>Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM</i>	<i>11</i>
3.1.1. Centro 1-1-2 RM	11
3.1.2. Centros remotos	11
3.1.3. Formación	13
3.2. <i>Estadísticas</i>	<i>15</i>
3.2.1. Llamadas atendidas	15
3.2.2. Incidentes gestionados.....	23
3.2.3. Evolución 1999-2015	33
3.3. <i>Iniciativas de Calidad</i>	<i>38</i>
3.3.1. Carta de Servicios	38
3.3.2. Encuestas de Calidad.....	41
3.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias	44
3.4. <i>Asuntos de Protección Civil</i>	<i>46</i>
3.4.1. Comisión Regional de Protección Civil	46
3.4.2. Planes de emergencia	48
3.4.3. Simulacros.....	83
3.5. <i>Comunicación e imagen.....</i>	<i>85</i>
3.5.1. Información a los medios de comunicación social	85
3.5.2. Presencia en redes sociales.....	87

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 3 de 91

1. PRESENTACIÓN



En la hora del balance y la reflexión sobre la actividad desarrollada por el servicio 1-1-2 Región de Murcia a lo largo del año 2015, que ha sido también el de mis inicios como responsable del área de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Comunidad Autónoma, antecede a cualquier otro planteamiento el del agradecimiento.

Agradecimiento sincero a la inmensa e intensa labor de coordinación y de prestación del servicio desarrollada por grandes profesionales. Agradecimiento por esa disponibilidad durante las 24 horas del día a lo largo de los 365 días del año. Agradecimiento por la atención prestada a cerca de 18 millones de llamadas desde su puesta en marcha en el año 1999, que ha permitido la gestión de 5,7 millones de asuntos.

Y agradecimiento, sin duda, porque gracias a la profesionalidad, generosidad y entrega de quienes trabajan para el 1-1-2 se ha alcanzado un altísimo grado de conocimiento y de satisfacción entre los usuarios del sistema. Un conocimiento del servicio que llega al 97,25% de los ciudadanos y un grado de satisfacción, respecto de las demandas asistenciales o de información, que se sitúa en el notable alto.

Por eso, el Gobierno regional agradece a todas las personas que desarrollan su labor en el servicio 1-1-2 su contribución determinante al bienestar y a la seguridad del millón y medio de personas que viven en nuestra Región.

Este es el fin último de un servicio que presta una atención directa a los ciudadanos, y cuya acción se reviste de un gran calado social y humano, como se pone de manifiesto a lo largo de las páginas, datos y cifras que componen esta memoria anual.

El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia atendió durante el año 2015 un total de 976.808 llamadas, lo que representa una media diaria de 2.676. Del total, 2.487 fueron respondidas en idioma extranjero: inglés, francés, alemán y árabe.

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 4 de 91

A lo largo del año, y como consecuencia de esas comunicaciones, se gestionaron 399.250 asuntos, un 5% más que en 2014, y ello a pesar de que el número de llamadas decreció en un 10%. La mayoría de ellas, un 65%, fueron de índole exclusivamente sanitaria.

A este respecto, cabe destacar el uso cada vez más eficiente que los ciudadanos hacen del número 1-1-2, lo que permite que disminuya el número de llamadas mientras crece el número de asuntos gestionados. De hecho, la relación proporcional entre asuntos y llamadas fue en 2015 de 0,41, mientras que en 2014 fue de 0,35 y en 2013 de 0,33.

Hay que significar, además, que 13 ayuntamientos y 6 organismos estatales están integrados en el servicio 1-1-2 de la Región de Murcia, lo que facilita enormemente la coordinación de los servicios, ya sean autonómicos, locales o estatales.

Como resulta manifiesto, la emergencia más notable atendida durante 2015 tuvo lugar el día 6 de agosto a raíz de los 4 incendios forestales declarados, prácticamente de forma simultánea, en los municipios de Cieza y Lorca, y en el que se vieron afectadas un total de 534 hectáreas.

Con motivo de esa actuación, en la que fue preciso movilizar de forma coordinada a una gran cantidad de medios materiales y humanos, se puso de relieve el imprescindible papel que desempeña el 1-1-2 como centro aglutinador y distribuidor de todos los esfuerzos necesarios para que la acción resulte eficaz y tanto las personas como los bienes materiales sean atendidos con la mayor prontitud y efectividad.

Ese es el camino en el que queremos seguir avanzando.

María Dolores Pagán Arce
Consejera de Presidencia

<p>emergencias</p> <p>112 ! ☎ →</p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>Memoria de Actividades 2015</p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 10/02/15</p>
		<p>Página 5 de 91</p>



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 6 de 91

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 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 8 de 91

2.2. Organización

2.2.1. Estructura orgánica

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, depende de la Consejería de Presidencia, de acuerdo con lo establecido en los decretos de Consejo de Gobierno n.º 18/2015, de 4 de julio, modificado por Decretos nº 32/2015, de 7 de julio y nº 33/2015, de 31 de julio, ejerciendo las competencias en materia de coordinación de policías locales, emergencias, protección civil, prevención y extinción de incendios y salvamento, las correspondientes al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto nº 212/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia.

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 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 9 de 91

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 Mujer.
- 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.

 <p>emergencias 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 10 de 91

3. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2015



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 11 de 91

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

3.1.1. Centro 1-1-2 RM

Durante 2015, 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 **186**, de acuerdo con el siguiente desglose:

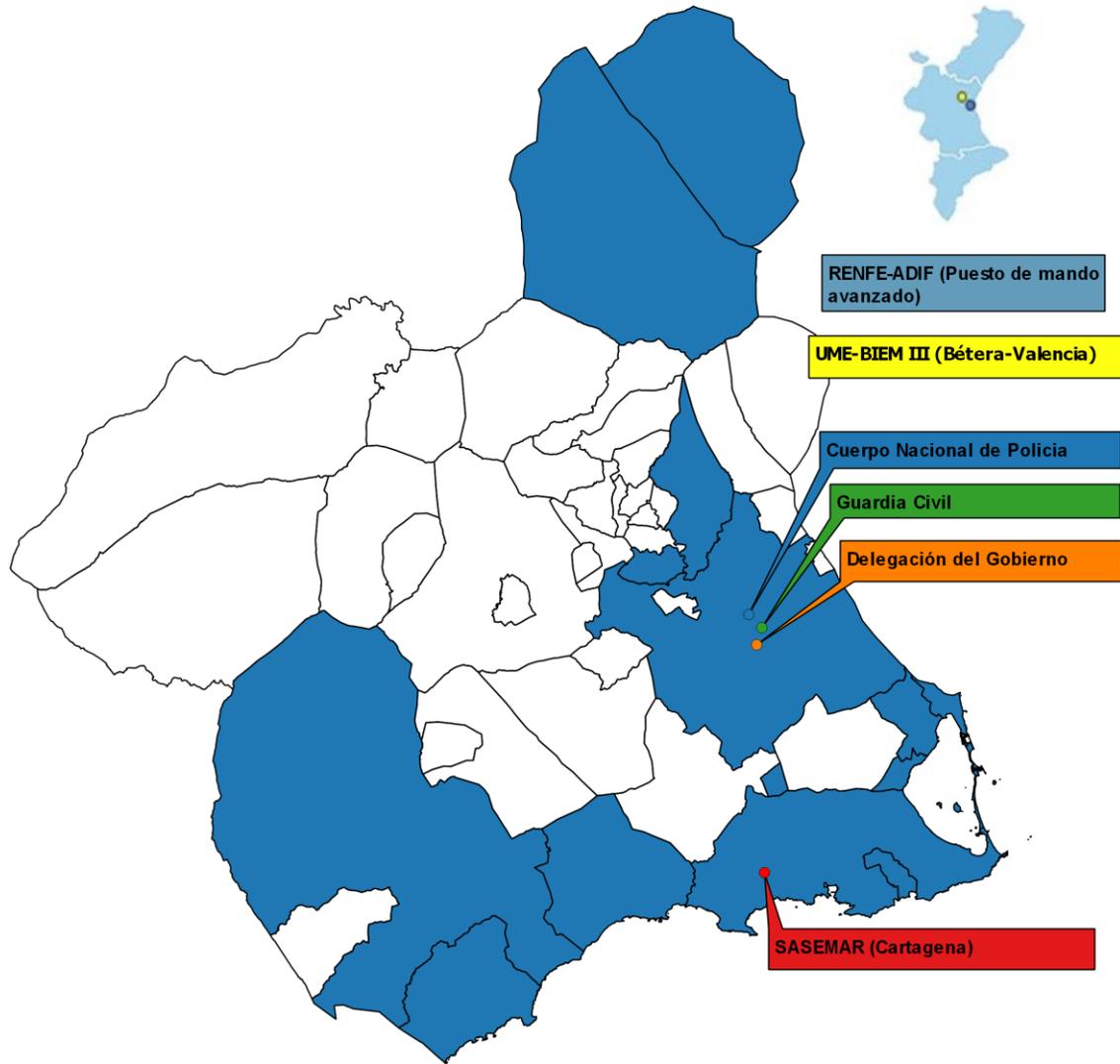
ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	49
Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento	7
CCU Servicio de Emergencias 061 (Servicio Murciano de Salud)	48
UTE Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (atención de llamadas y soporte tecnológico)	73
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a la Mujer Maltratada (Dirección General de Mujer)	5
Empresa Fomento y Protección de Seguridad	4
Total Personal	186

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

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 12 de 91



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 13 de 91

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 2015 han sido los siguientes:

ORGANISMOS INTEGRADOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	4	20
S.E.I.S Cartagena	21	107
Protección Civil Cartagena	5	21
Protección Civil / Policía Local Lorca	9	53
Protección Civil Mazarrón	2	2
Policía Local Molina de Segura	5	17
Protección Civil /Policía Local San Javier	8	38
Policía Local Murcia	1	6
Policía Local La Unión	2	6
Policía Local Yecla	8	28
CNP Murcia	1	4
ADIF	1	4
SASEMAR Salvamento Marítimo	2	5
CCU Servicio de Emergencias 061-Transporte Sanitario	6	30
DGSCE	2	3
Total	77	344



3.2. Estadísticas

3.2.1. Llamadas atendidas

Llamadas atendidas por número marcado

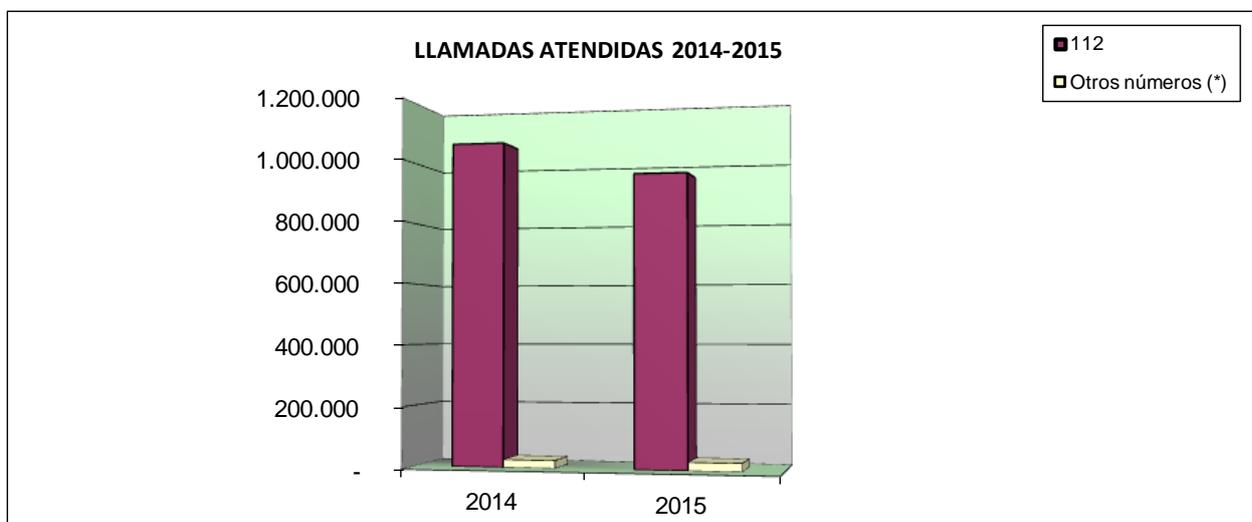
Atendidas	2014	2015	Variación (%) 2014-2015
112	1.060.270	949.933	-10,41%
Otros números (*)	25.646	26.875	4,79%
Total	1.085.916	976.808	-10,05%

(*) 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)

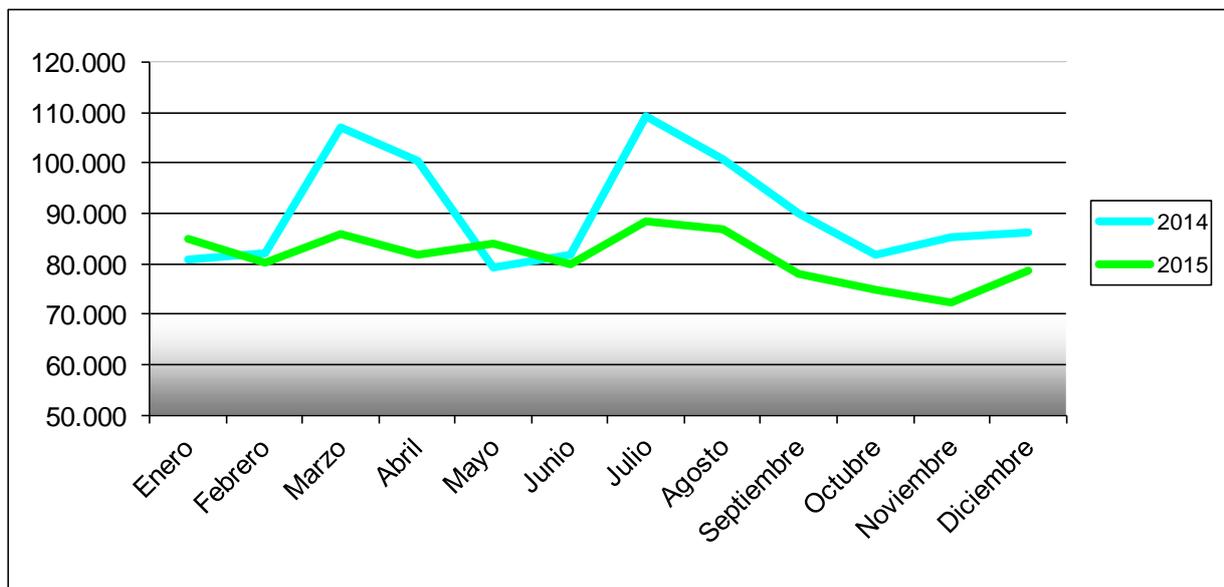
Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)





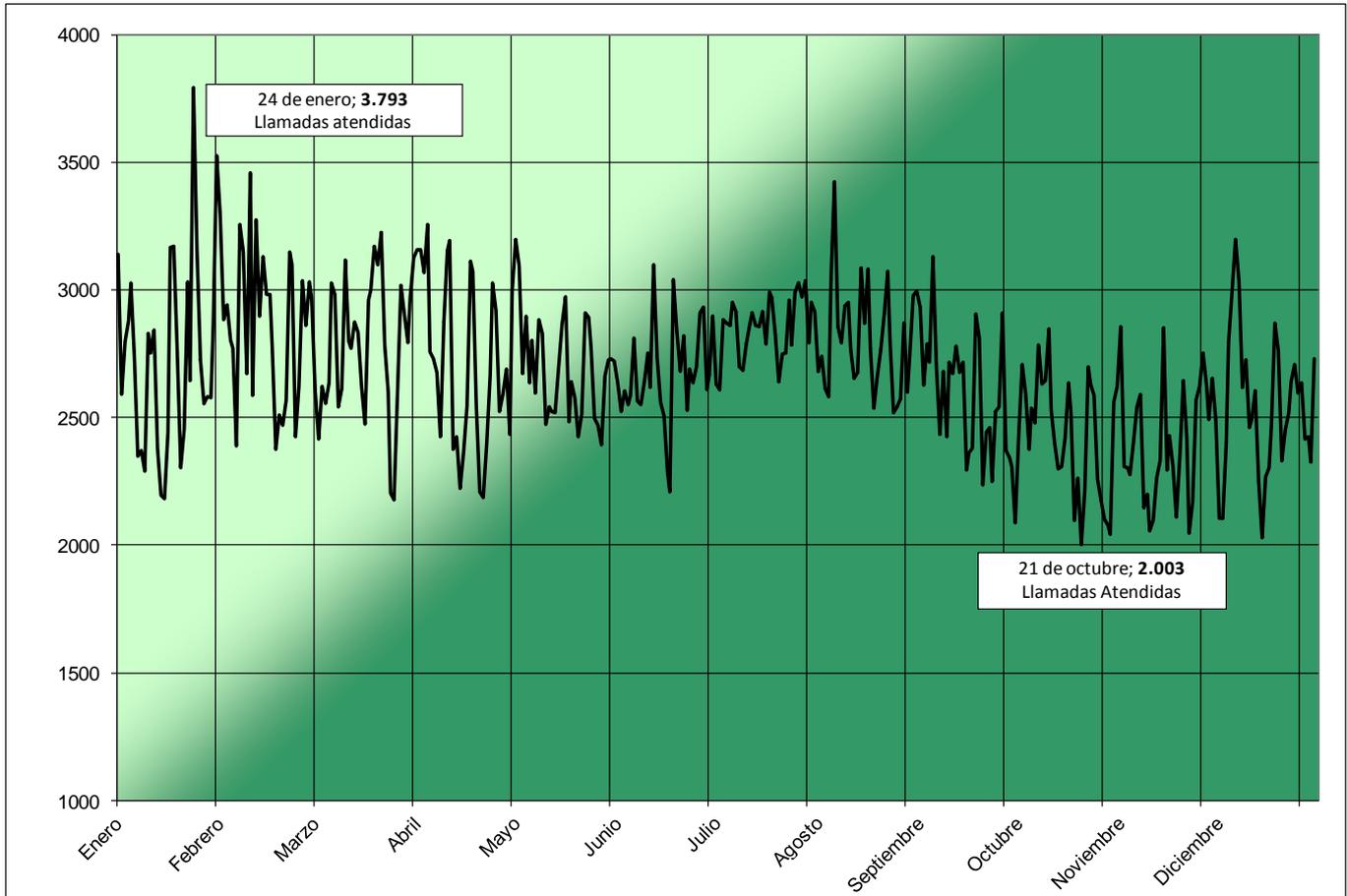
Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2014	2015	Variación (%) 2014-2015
Enero	81.016	85.114	5,06%
Febrero	82.302	80.391	-2,32%
Marzo	107.063	85.952	-19,72%
Abril	100.555	81.880	-18,57%
Mayo	79.344	83.893	5,73%
Junio	81.950	79.997	-2,38%
Julio	109.371	88.437	-19,14%
Agosto	100.780	87.008	-13,67%
Septiembre	89.908	78.120	-13,11%
Octubre	81.813	74.935	-8,41%
Noviembre	85.465	72.328	-15,37%
Diciembre	86.349	78.753	-8,80%
Total	1.085.916	976.808	-10,05%



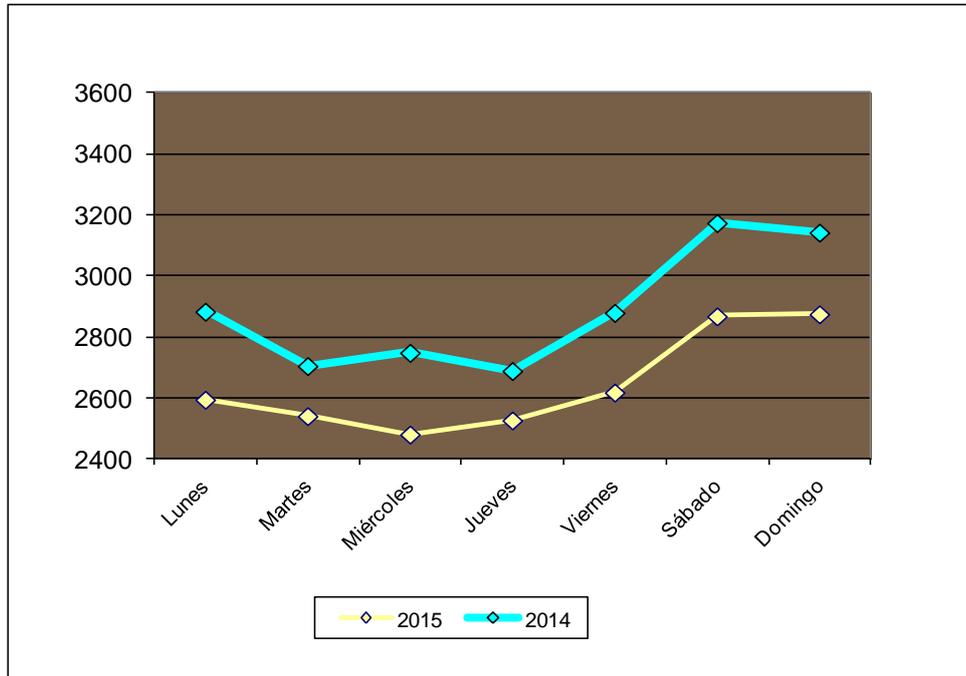
Evolución anual de llamadas atendidas por días

- Día de más llamadas: 24 de enero de 2015 con **3.793** llamadas atendidas
- Día de menos llamadas: 21 de octubre de 2015, con **2.003** llamadas atendidas

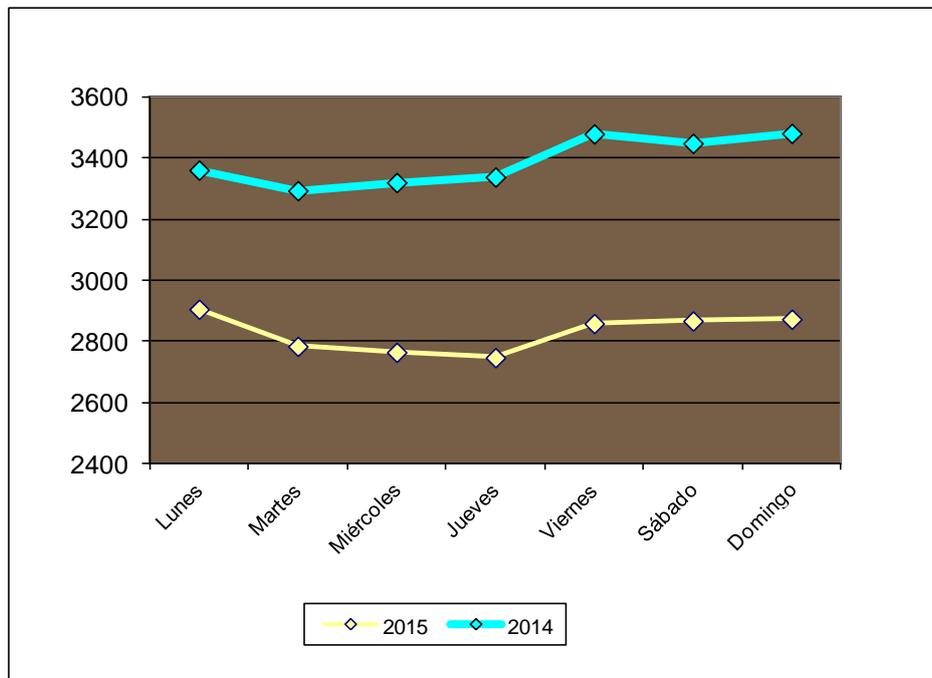


Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

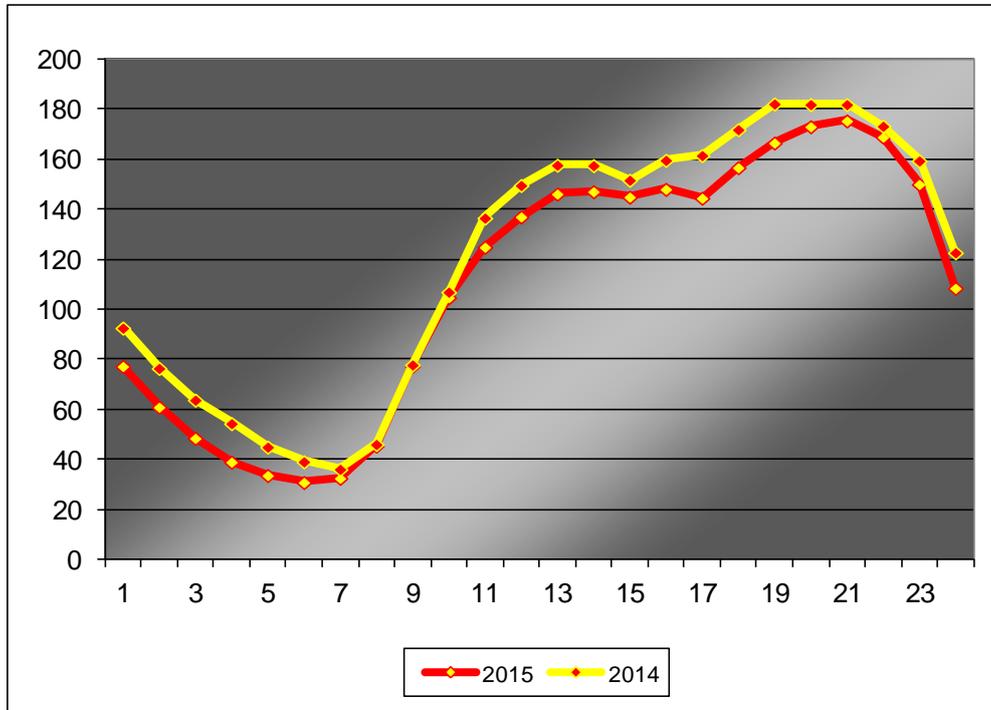


- Semana vacacional (media de julio-agosto)

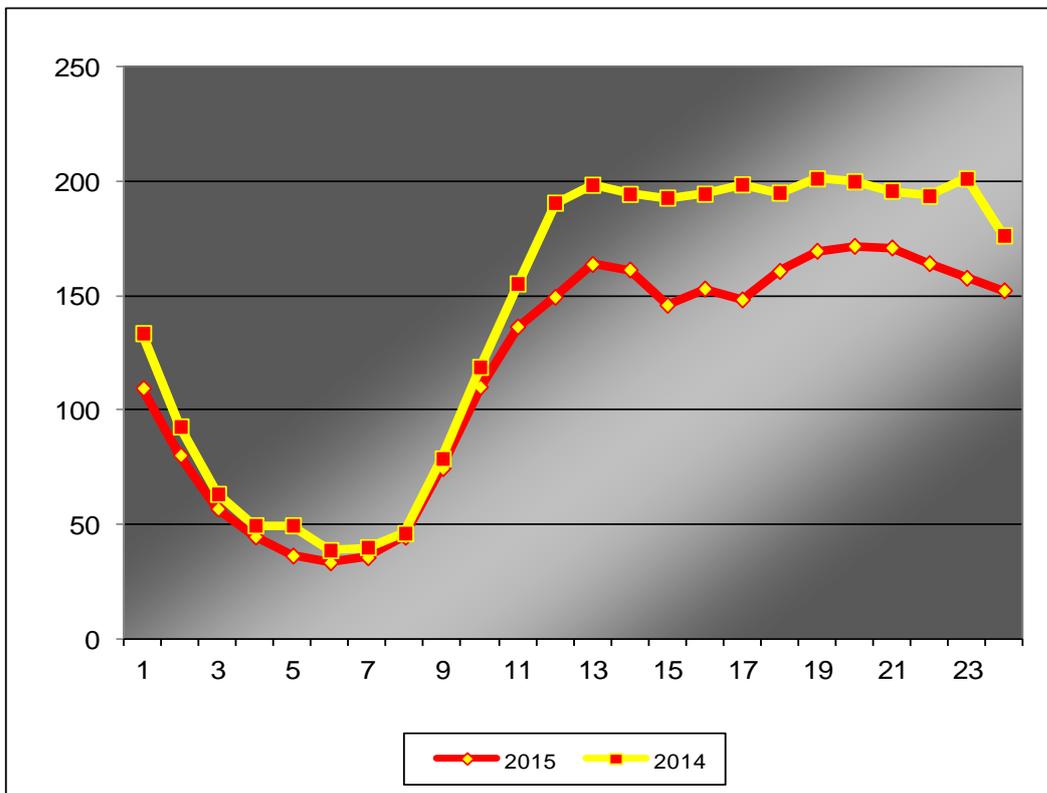


Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

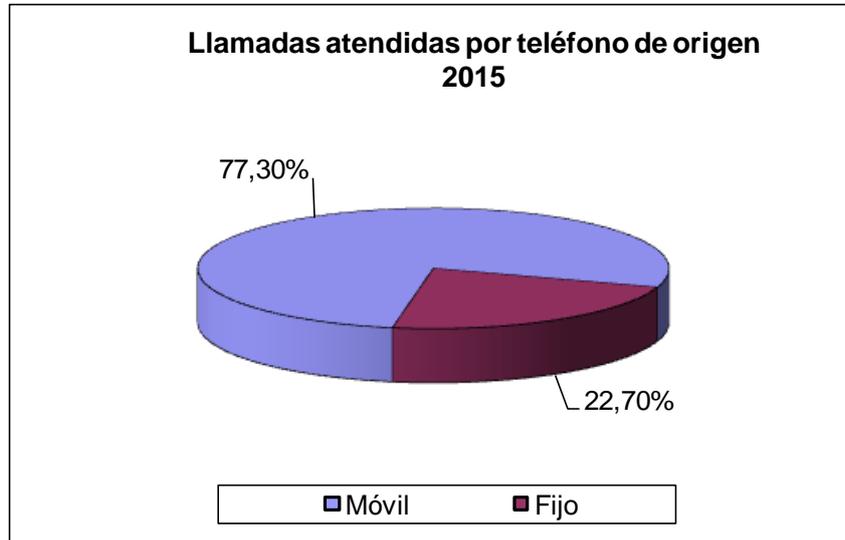
- Jornada ordinaria (media anual excepto julio y agosto)



- Jornada vacacional (media de julio-agosto)

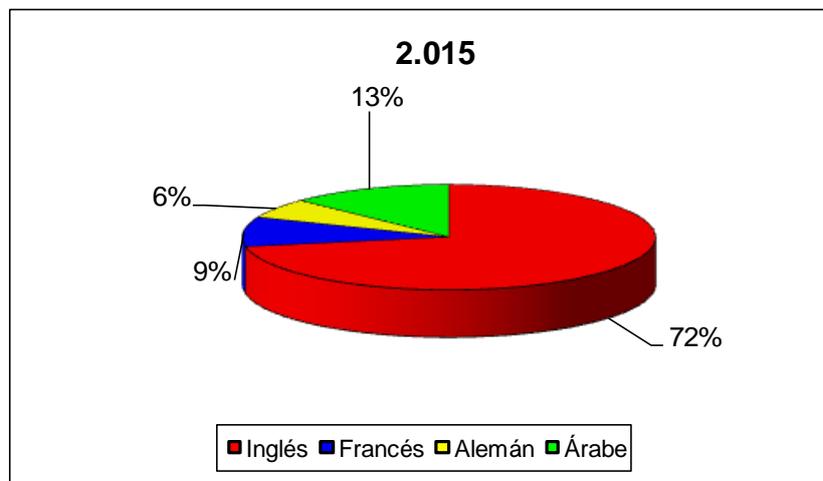


Llamadas atendidas por teléfono de origen



Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2014	2015	Variación (%) 2014-2015
Inglés	1.776	1.781	0,28%
Francés	185	224	21,08%
Alemán	92	150	63,04%
Árabe	362	316	-12,71%
Otros	18	16	-11,11%
Total	2.433	2.487	2,22%



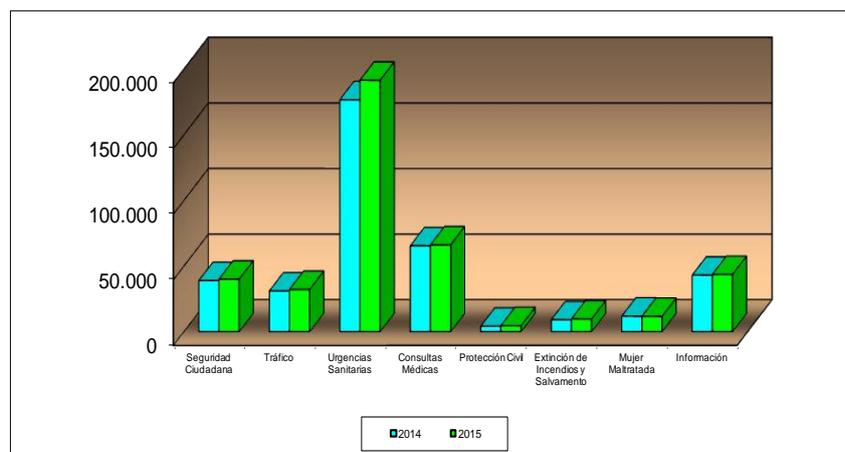
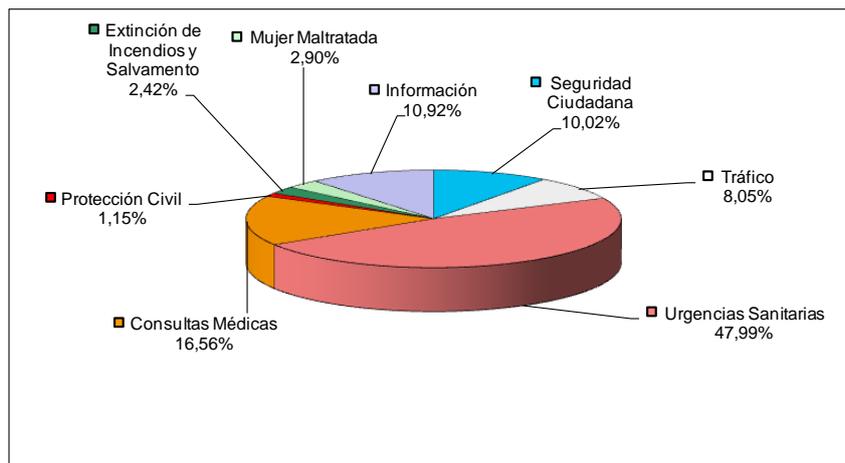
 <p>emergencias 112 ! ☎ → REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 22 de 91



3.2.2. Incidentes gestionados

Incidentes por tipo de suceso

	2014	2015	Variación (%) 2014-2015
Seguridad Ciudadana	38.925	40.008	2,78%
Tráfico	31.035	32.127	3,52%
Urgencias Sanitarias	176.706	191.614	8,44%
Consultas Médicas	65.437	66.102	1,02%
Protección Civil	4.157	4.580	10,18%
Extinción de Incendios y Salvamento	9.058	9.645	6,48%
Mujer Maltratada	11.792	11.594	-1,68%
Información	43.103	43.580	1,11%
Total	380.213	399.250	5,01%

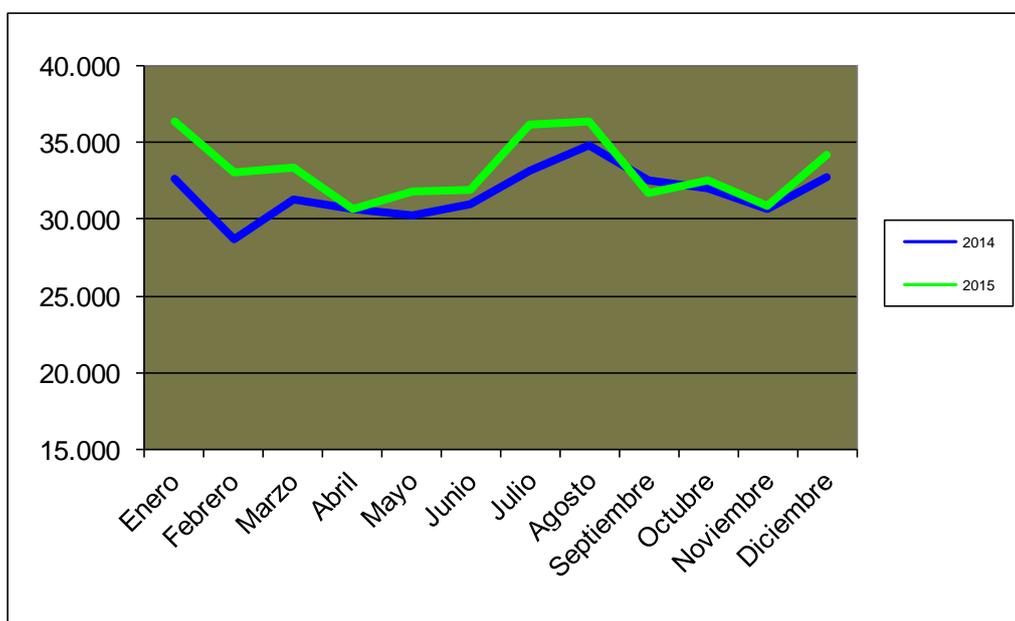


 <p>emergencias 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 24 de 91



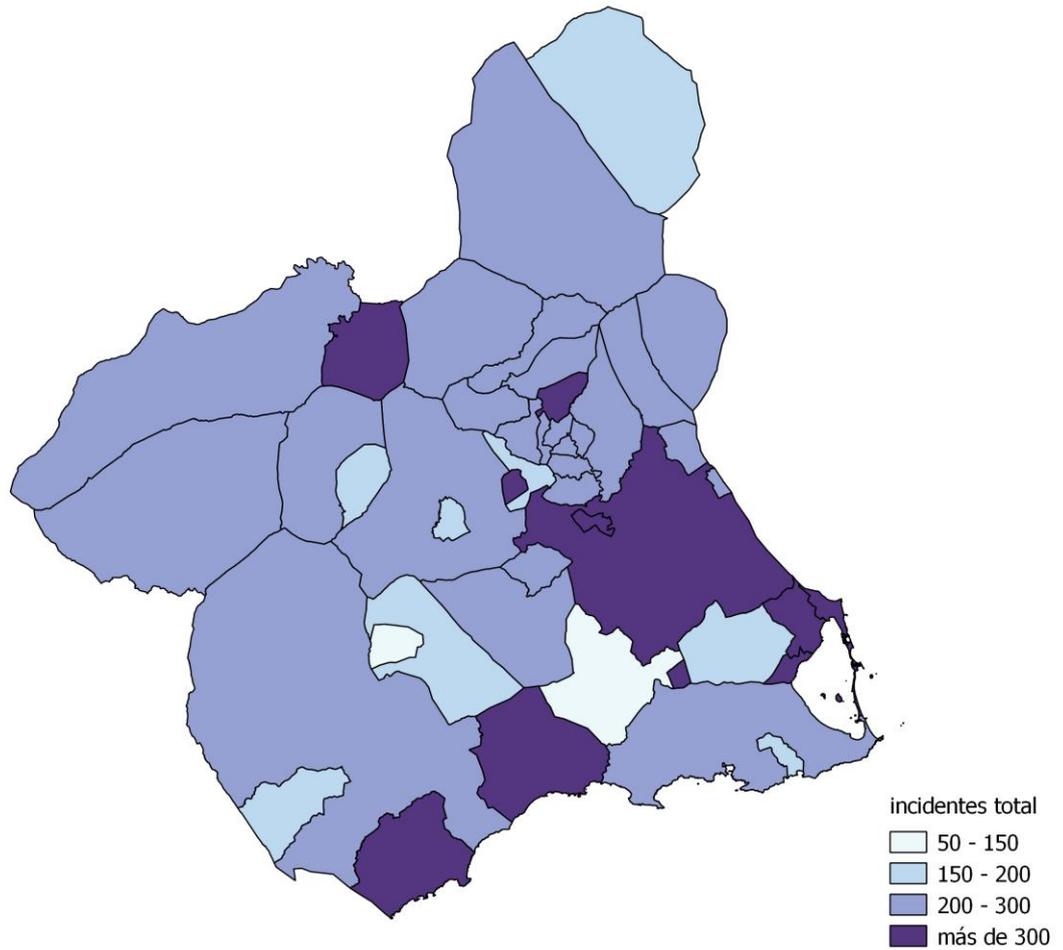
Incidentes mensuales

	2014	2015	Variación (%) 2014-2015
Enero	32.593	36.409	11,71%
Febrero	28.683	33.099	15,40%
Marzo	31.283	33.354	6,62%
Abril	30.635	30.628	-0,02%
Mayo	30.279	31.854	5,20%
Junio	30.959	31.909	3,07%
Julio	33.119	36.140	9,12%
Agosto	34.811	36.431	4,65%
Septiembre	32.498	31.718	-2,40%
Octubre	31.983	32.544	1,75%
Noviembre	30.632	30.926	0,96%
Diciembre	32.738	34.238	4,58%
Total	380.213	399.250	5,01%

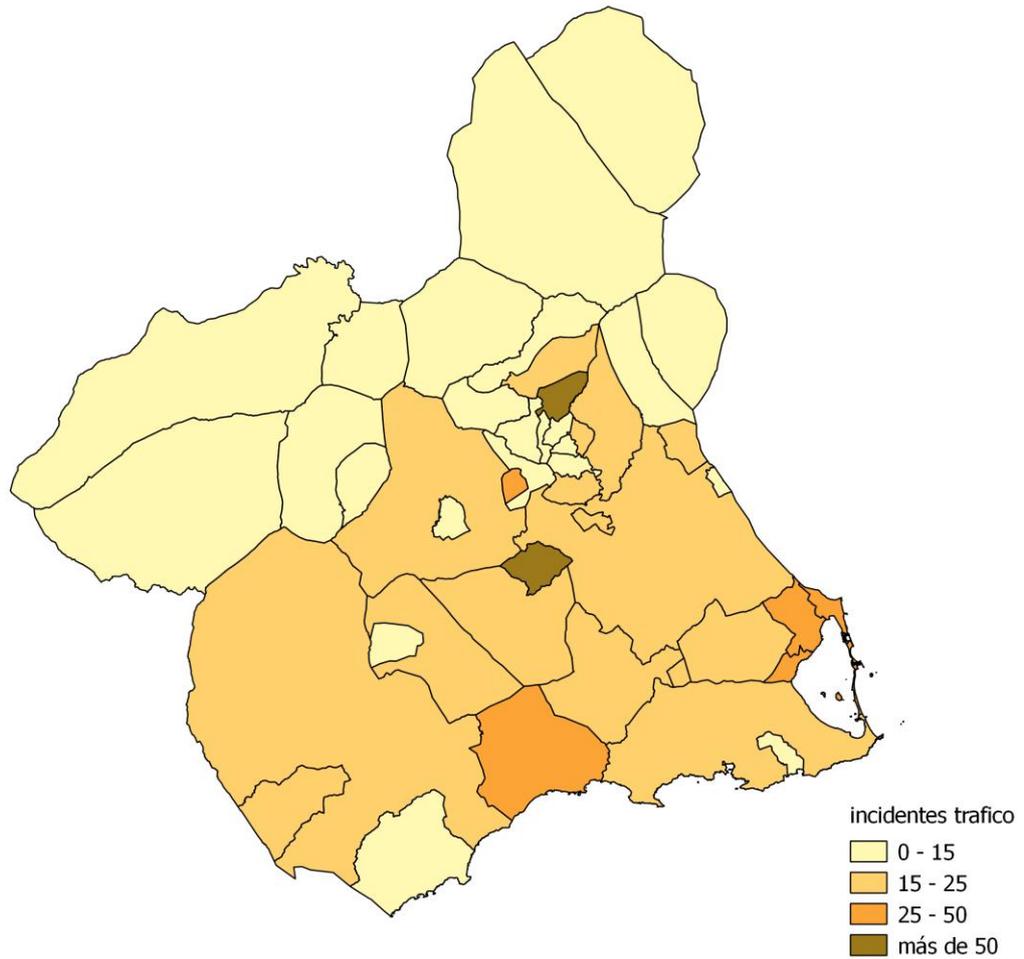




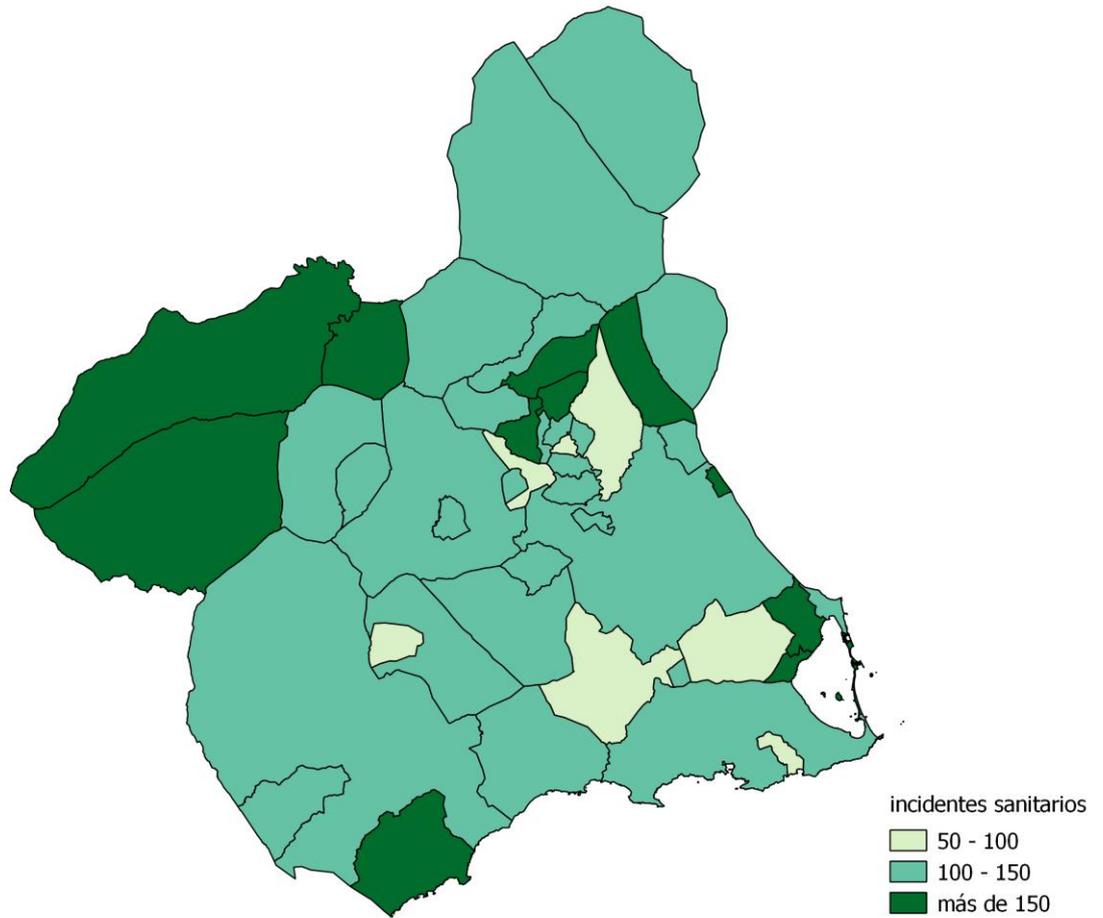
TOTAL incidentes por cada mil habitantes



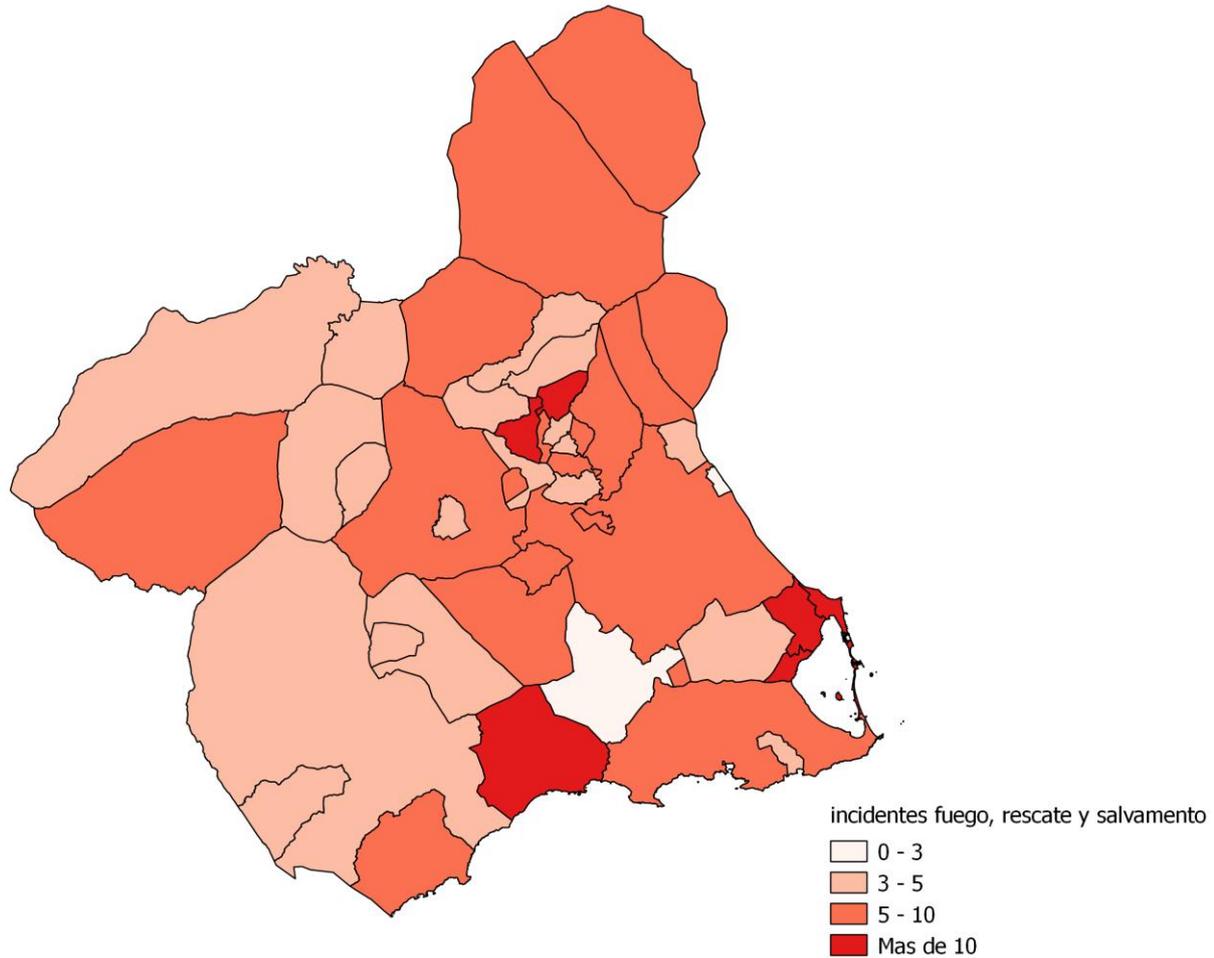
Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes



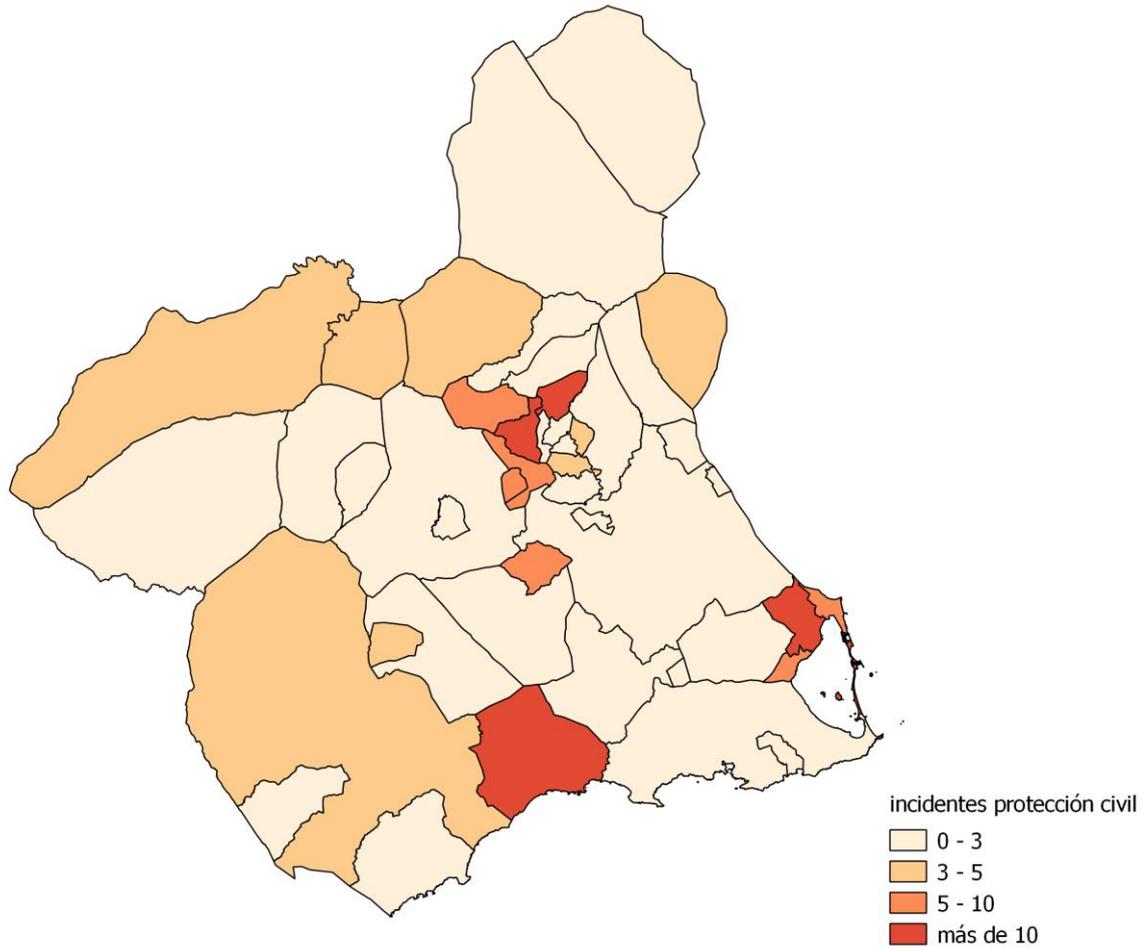
Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes



Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes

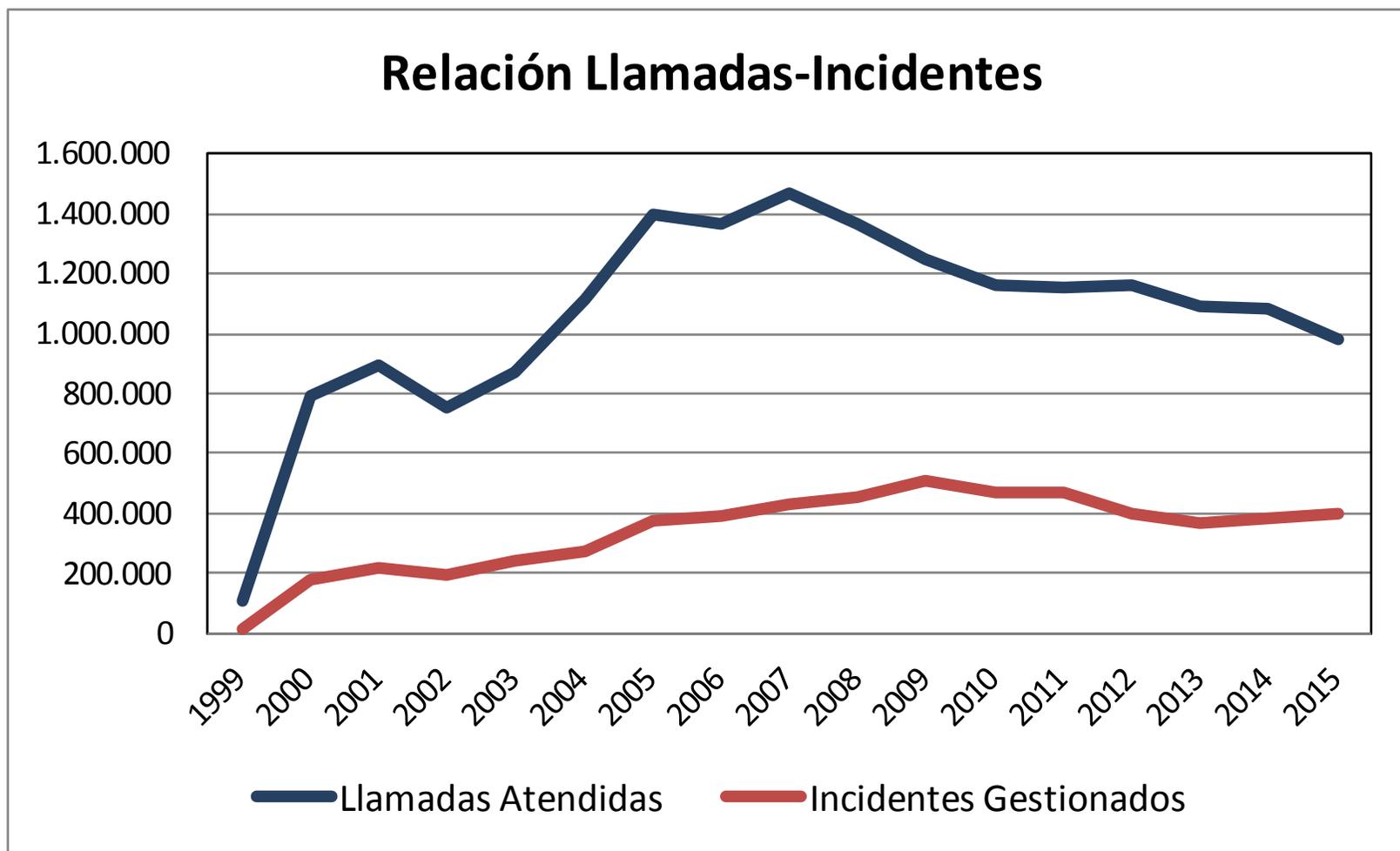


Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes

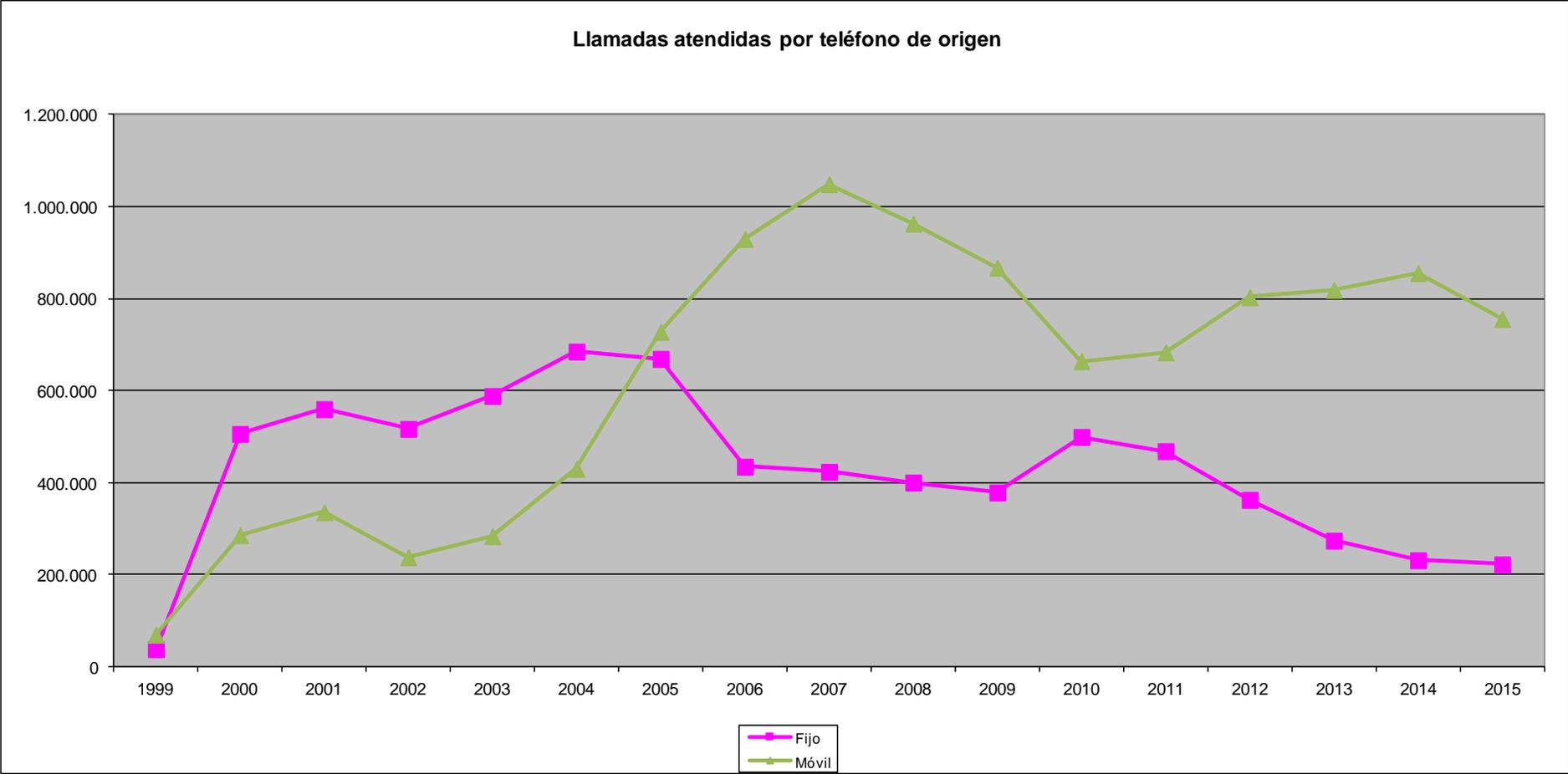


3.2.3. Evolución 1999-2015

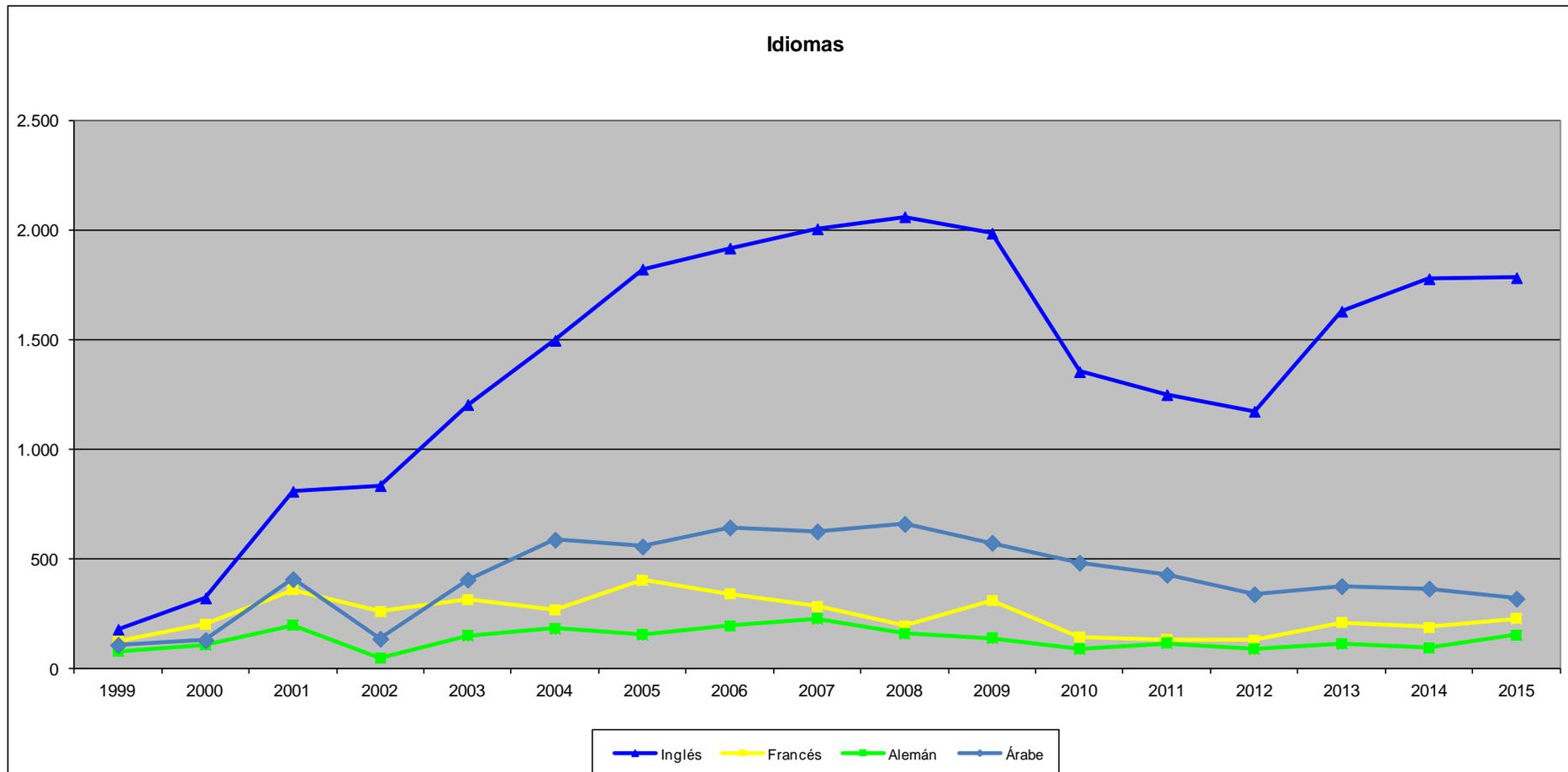
Llamadas atendidas vs Incidentes gestionados (total acumulado: 18.000.396 llamadas y 5.750.121 incidentes)



Llamadas atendidas por teléfono de origen

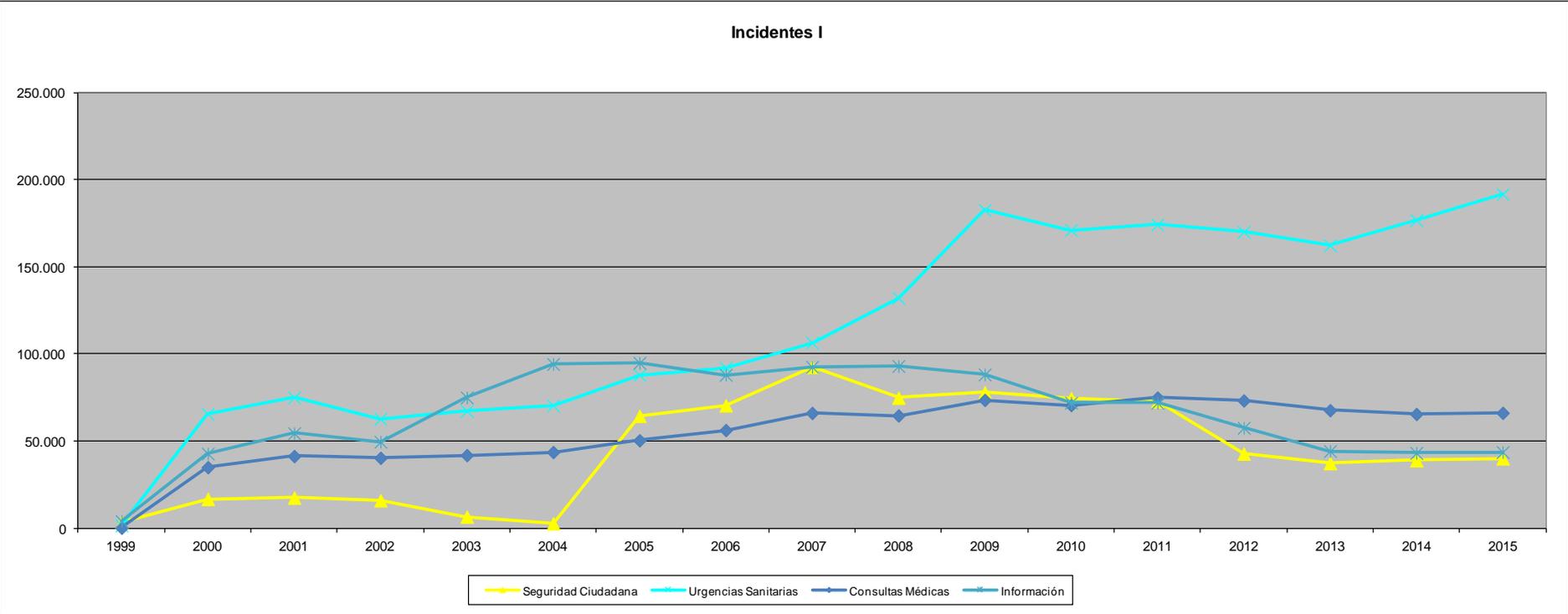


Llamadas atendidas en idiomas

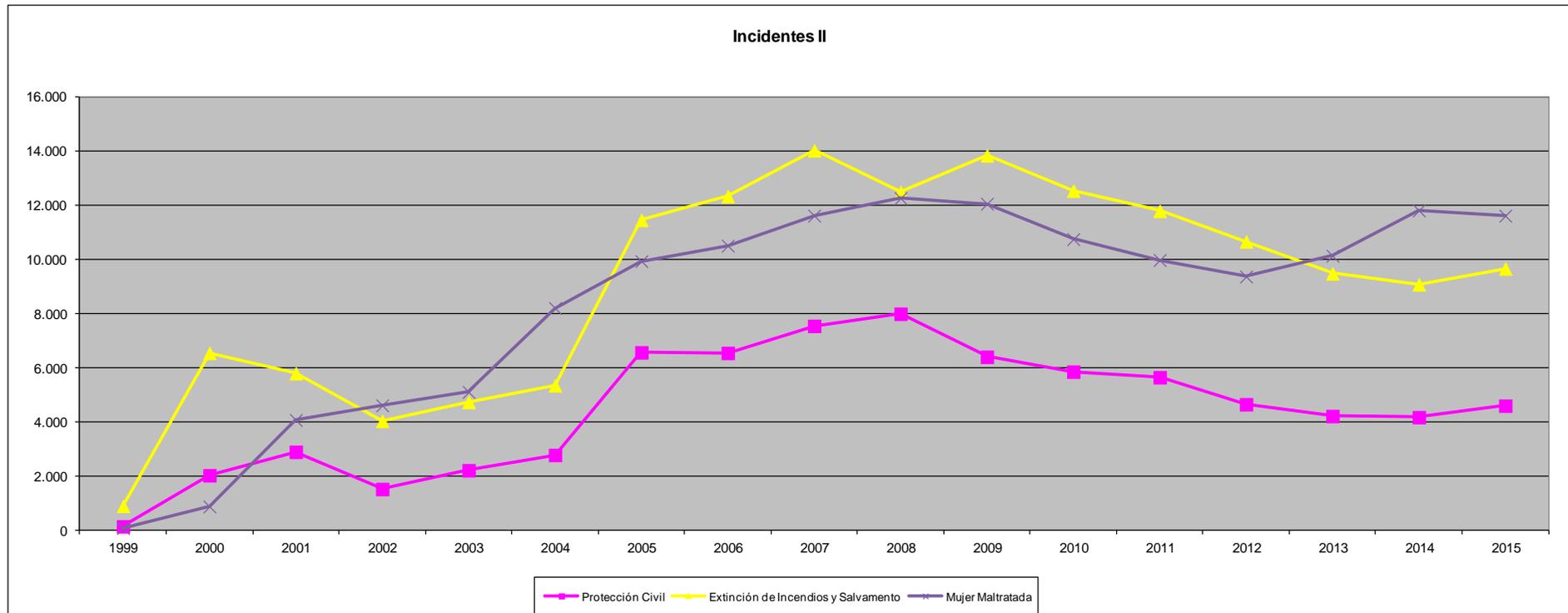


Incidentes por tipo de suceso

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



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



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 38 de 91

3.3. Iniciativas de Calidad

3.3.1. Carta de Servicios

El 26 de Enero de 2015 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 2015 se resumen a continuación:

ANEXO 1 - CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS			
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS			
COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2015
1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Notificar, con al menos 12h de antelación a la celebración del correspondiente evento, las resoluciones de autorización de pruebas deportivas en carretera, festejos taurinos y otros espectáculos públicos cuya autorización sea competencia de la Administración regional	(Número mensual de autorizaciones de espectáculos públicos notificadas con la antelación requerida / número mensual de autorizaciones registradas) x 100	= 100%	<i>NO APLICA; La Dirección General ya no tiene competencias en esta materia</i>
2. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Resolver en el plazo máximo de 5 meses, al menos el 90% de los expedientes sancionadores incoados en el ejercicio correspondiente	(Número mensual de expedientes sancionadores resueltos en plazo máximo comprometido / número de expedientes resueltos) x 100 (Número de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 6 meses / número total de expedientes incoados) x 100	≥ 90%	
3. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General	(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100	= 100%	100%
4. 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%	95,35%
5. 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%
6. Destinar al menos 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número de hora destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas	≥ 1200 h	1906
7. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	0,31
8. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112 no superior a 8 segundos (comp.mensual)	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	4,21
9. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómputo Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	97,29%
10. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	> 90%	100%
11. Destinar al menos 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	≥ 1200 h	1730

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 40 de 91

12. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	25,67
13. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	93,48%
14. 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%	88,20%
15. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112	Número de campañas de difusión del teléfono 112	≥ 1	2
16. 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%	97,25%
17. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	100%
18. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	96,86%
19. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	88,42
20. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100	≥ 95%	100%
21. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / Número de alertas y de activación de planes) x 100	= 100%	100%
22. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	≥ 30	60

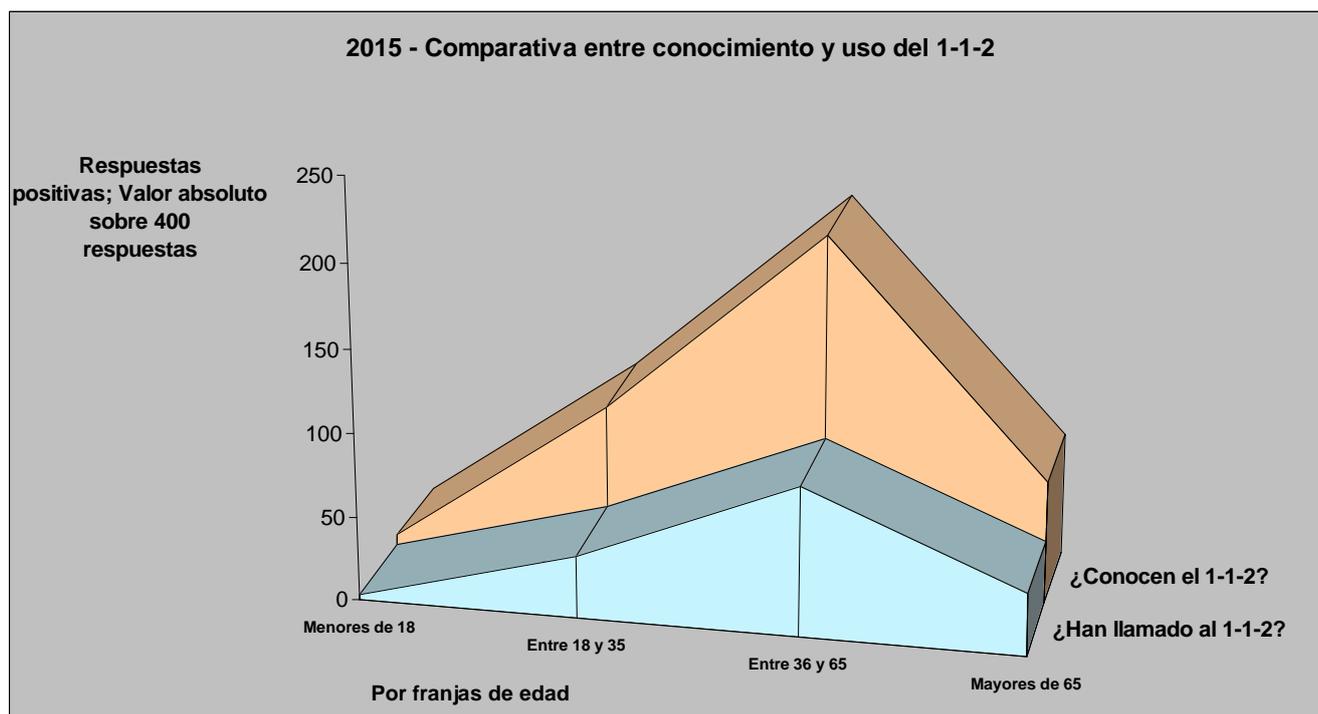
3.3.2. Encuestas de Calidad

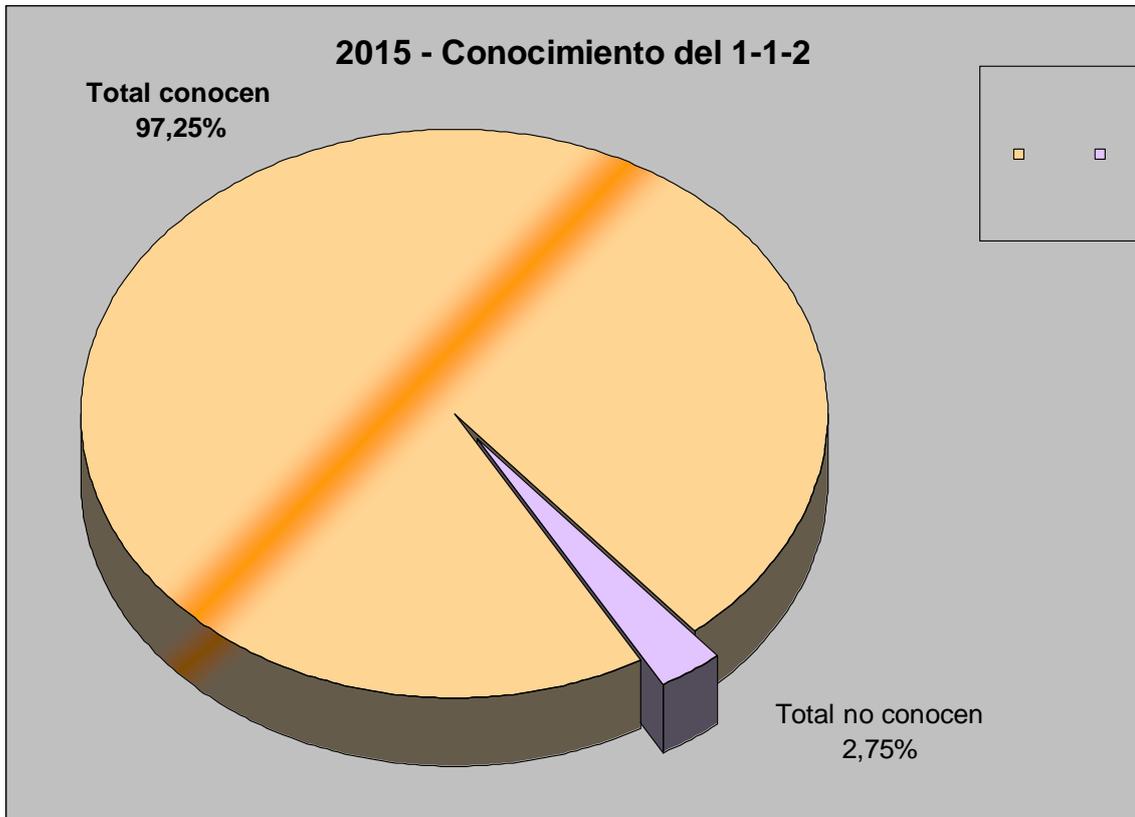
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

Grado de conocimiento del ciudadano

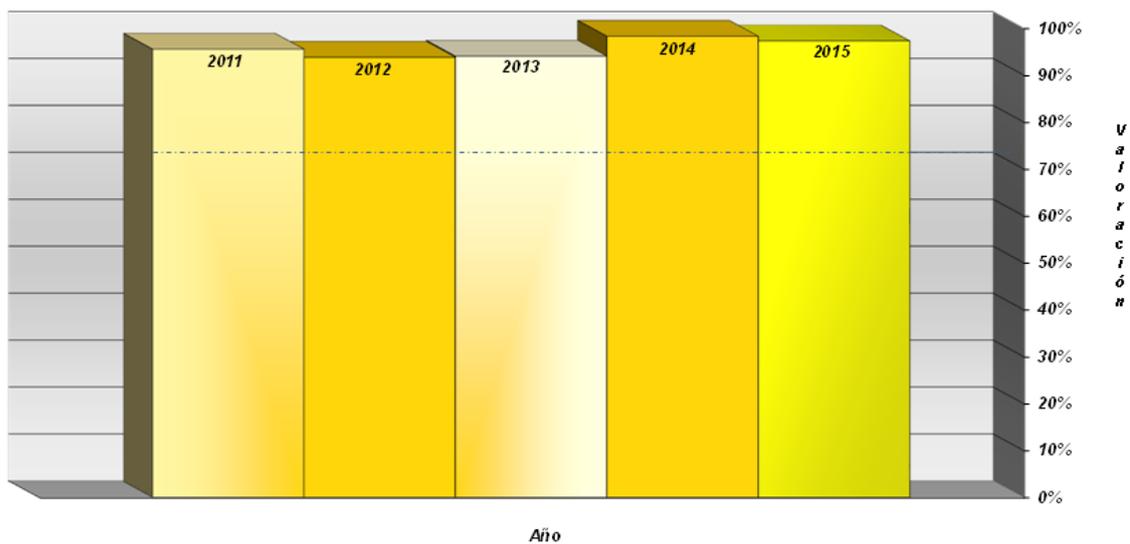
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 1-1-2 en la sociedad murciana.

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



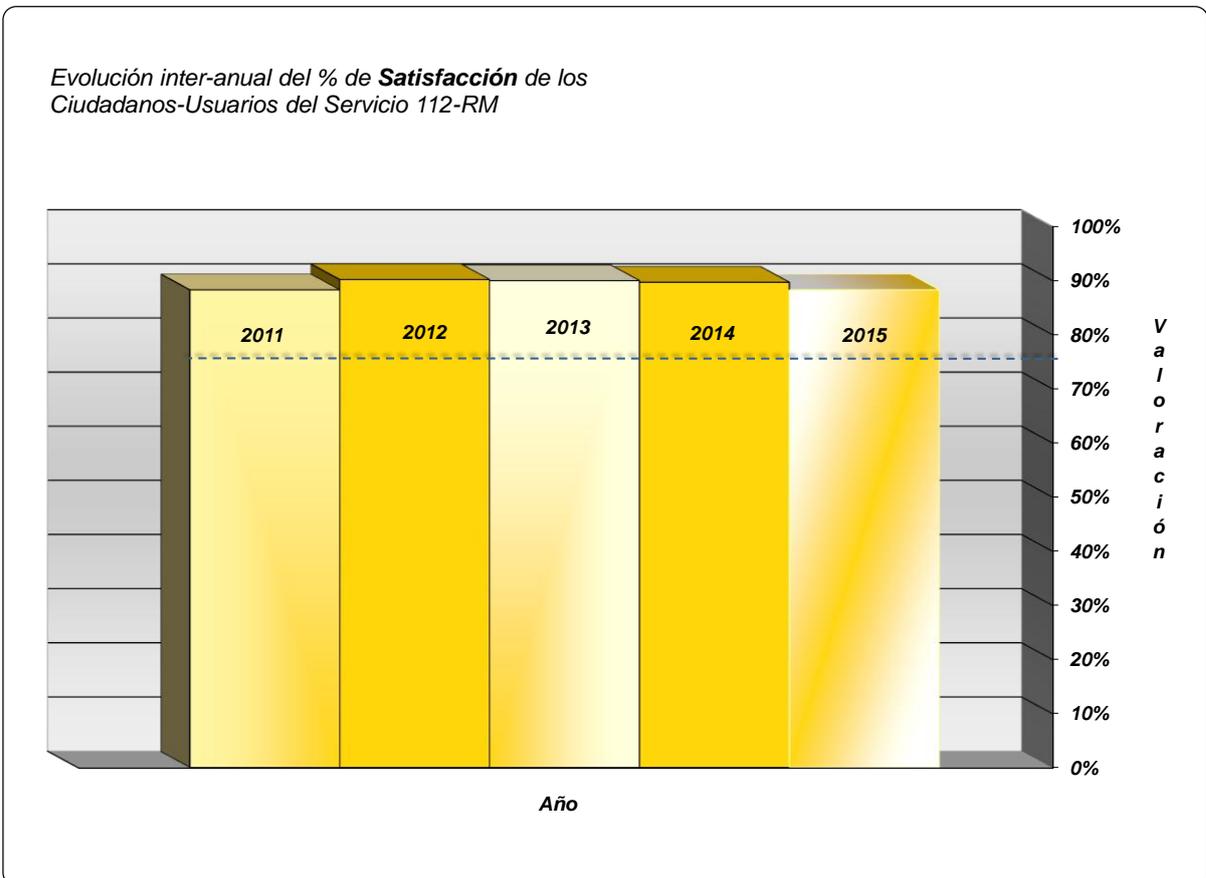
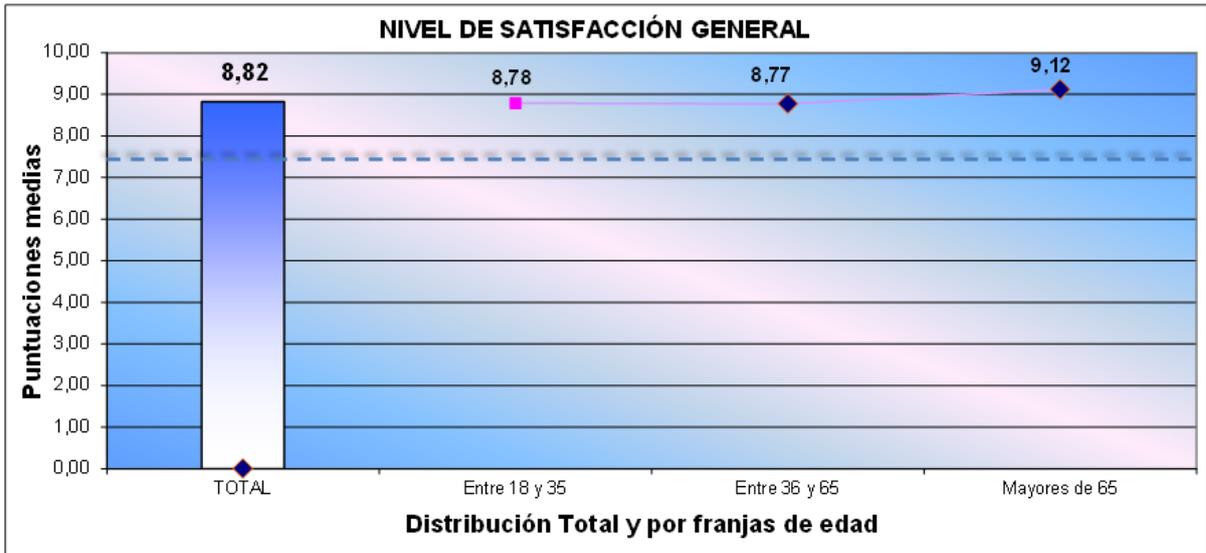


Evolución inter-anual del % de conocimiento del 112-RM



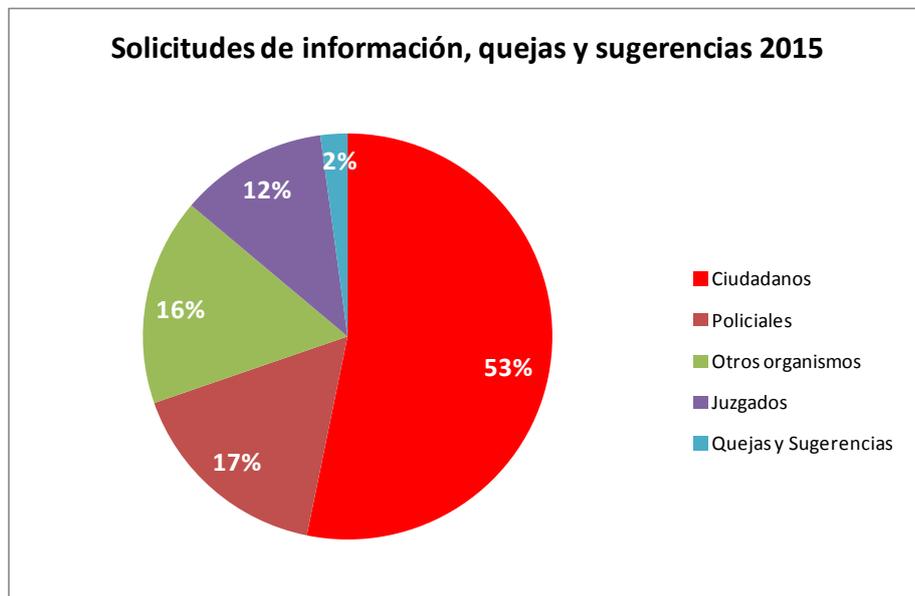
Nivel de satisfacción de los usuarios

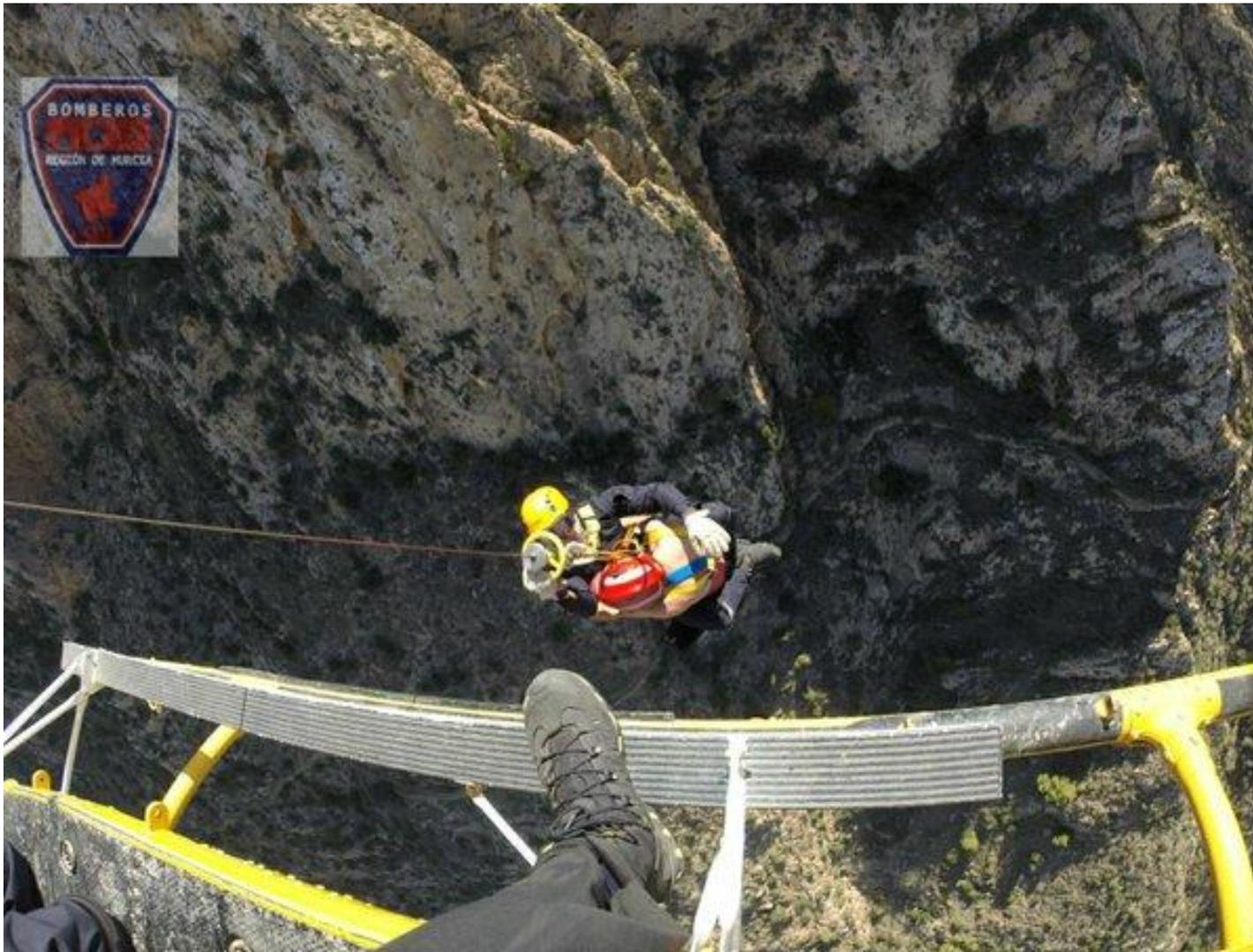
El objetivo de dicha encuesta es el conocer las opiniones de los usuarios sobre diversos aspectos derivados de las demandas asistenciales o de información del Servicio de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.



3.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias

Solicitudes de Información, quejas y sugerencias	2014	2015
Ciudadanos	69	100
Policiales	44	31
Otros organismos	51	31
Juzgados	25	22
Quejas y Sugerencias	4	4
TOTAL	174	188





	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 46 de 91

3.4. Asuntos de Protección Civil

3.4.1. Comisión Regional de Protección Civil

El 20 de octubre de 2015 se celebró una reunión de la Comisión Regional de Protección Civil, que trató los siguientes asuntos:

- Informe sobre la revisión del Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (SISMIMUR), para su homologación en la Comisión Nacional de Protección Civil.
- Informe sobre la revisión del Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales en la Región de Murcia (INFOMUR), para su homologación en la Comisión Nacional de Protección Civil.
- Propuesta de homologación de la revisión del Protocolo de seguimiento de fenómenos meteorológicos adversos de la Región de Murcia (METEOMUR).
- Propuesta de homologación del Plan Sectorial Sanitario de la Región de Murcia.
- Propuesta de homologación de los Planes Territoriales de Emergencia de los siguientes municipios:
 - Alcantarilla
 - Alhama de Murcia
- Propuesta de homologación de los Planes de Actuación por Inundaciones de los siguientes municipios:
 - San Pedro del Pinatar
 - Águilas
 - Lorca
 - Puerto Lumbreras
- Informe anual sobre inspecciones realizadas en materia de riesgo químico, durante los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014.

 <p>emergencias 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 47 de 91



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 48 de 91

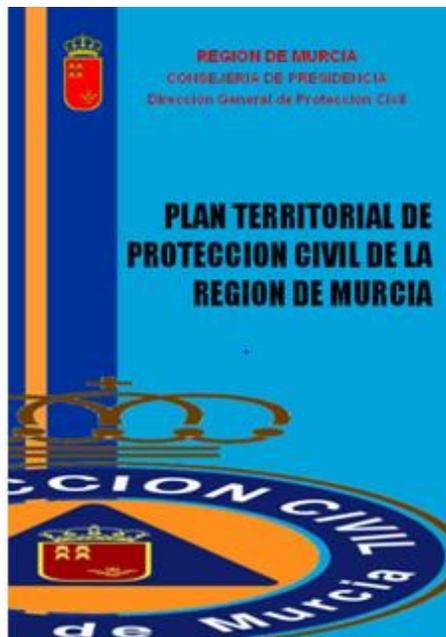
3.4.2. Planes de emergencia

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 2015 fueron los siguientes:

- Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**PLATEMUR**).
- Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales (**INFOMUR**).
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**TRANSMUR**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (**SISMIMUR**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (**INUNMUR**).
- Planes Especiales ante el Riesgo Químico:
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (**PLANQUIES**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de SABIC (**PLANQUISA**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico de Alcantarilla (**PLANQUIAL**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de FOMDESA (**PLANQUIFOM**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de EXPALSA (**PLANEXMU**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar (**COPLA**).
- Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental de la Región de Murcia (**CONMAMUR**).
- Protocolo de Aviso y Seguimiento ante **fenómenos meteorológicos adversos (METEOMUR)**.
- 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.
- Plan Sectorial **Sanitario** de la Región de Murcia.

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 49 de 91

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



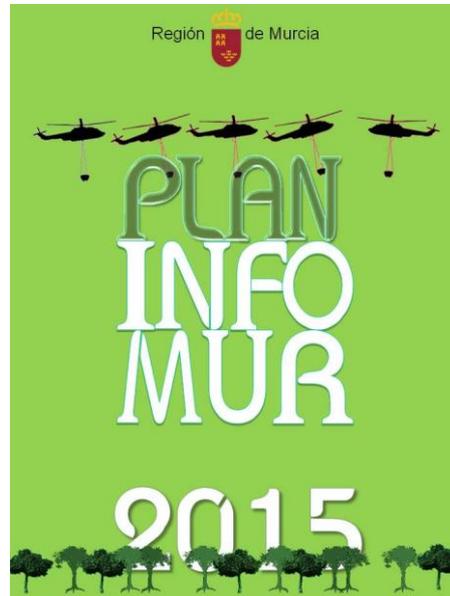
Dicho Plan tiene por objeto hacer frente a las emergencias de carácter general que pueden producirse en la Región de Murcia. Desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM se coordinan dichas emergencias.

A mediados de junio, un gran incendio en una fábrica de reciclaje de plásticos en Torre Pacheco provocó una gran columna de humo, por lo que fue precisa la intervención de medios aéreos en apoyo a los efectivos de bomberos del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS) y de los Servicios de Extinción de los ayuntamientos de Cartagena y Murcia.



emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16 Página 50 de 91

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



En el año 2015 se ha revisado el Plan INFOMUR al objeto de adecuarlo a la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales (2013). El nuevo Plan INFOMUR ha sido homologado por la Comisión Nacional de Protección Civil de fecha 29 de octubre de 2015, previo informe favorable de la Comisión Regional de Protección Civil reunida el 20 de octubre de 2015.



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 51 de 91

Durante el 2015 se han producido 124 incendios forestales, aunque sólo 18 de ellos superaron la hectárea de superficie.

Tipo	Número Incendios	Hectáreas Arb.	Hectáreas NO Arb.	Total Hectáreas
Agrícola	93	0,02	32,04	32,06
Forestal	124	616,50	29,49	645,99
Otros	17	0,00	2,06	2,06
TOTAL	234	616,52	63,59	680,11

A mediados de junio un incendio en la Sierra del Garruchal provocó una gran humareda que afectó a la ciudad de Murcia. Gracias a la rápida intervención, asociada a la favorable dirección del viento, se consiguió que el frente de llama no se acercara a las viviendas de las poblaciones ubicadas en la umbría de la sierra. En total se quemaron 46 Has de zona arbolada.



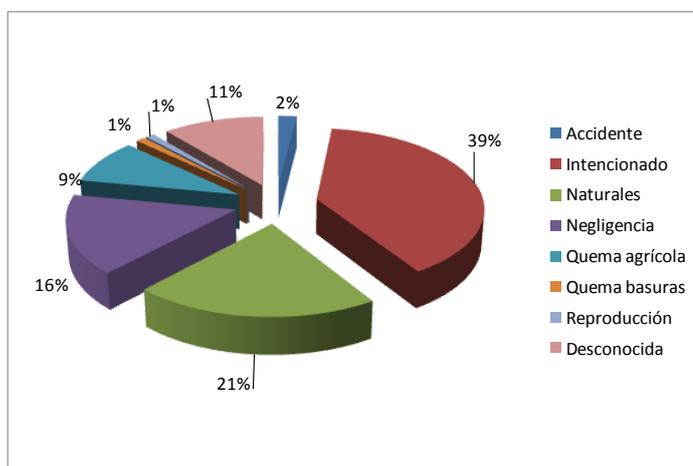
El día 6 de agosto, un episodio de tormentas con descarga eléctrica, originó varios incendios en distintos puntos de la Región, dos de los cuales provocaron la movilización de centenares de miembros de equipos de extinción. Más de 500 Has se quemaron entre los incendios de la Sierra del Almirez (Lorca) y Losares-Almadenes (Calasparra-Cieza). Varios medios aéreos de las comunidades autónomas de Andalucía y Castilla-La Mancha y del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente colaboraron con los propios del plan INFOMUR en la extinción de los mismos. También se incorporaron efectivos de la Unidad Militar de Emergencias (UME – BIEM III con base en Bétera).



Por meses, es julio el que registra mayor número de incendios y agosto, debido a los rayos de tormentas, el de mayor superficie afectada.

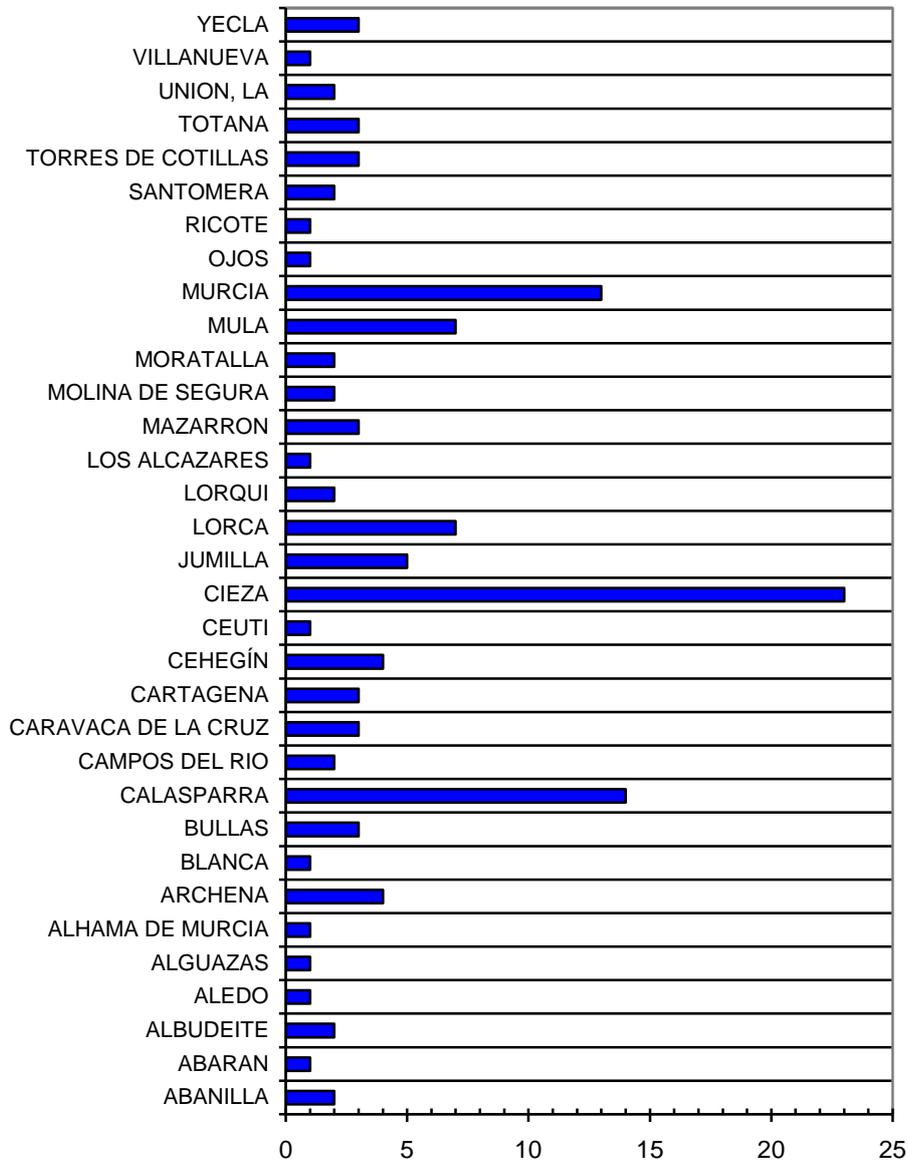
Mes	Número Incendios	Hectáreas Arb.	Hectáreas NO Arb.	Total Hectáreas
Enero	3	0,03	0,06	0,09
Febrero	14	0,05	0,97	1,02
Marzo	6	0,89	3,98	4,87
Abril	9	3,11	1,54	4,65
Mayo	11	0,77	1,89	2,66
Junio	22	50,02	2,47	52,49
Julio	30	8,79	11,81	20,60
Agosto	16	549,18	5,69	554,87
Septiembre	4	0,02	0,14	0,16
Octubre	4	3,64	0,29	3,93
Noviembre	4	0,00	0,64	0,64
Diciembre	1	0,00	0,01	0,01
Total	124	616,50	29,49	645,99

Según los avances de incendio, y a falta de concretar la investigación de algunos conatos, es la intencionalidad la causa que mayor número de incendios han provocado. En este sentido es necesario comentar que la Comisión Técnica de Seguimiento, Evaluación e Investigación de Causas de Incendios Forestales, formada por miembros de la Delegación de Gobierno en Murcia, Fiscal Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia, SEPRONA, D.G. de Desarrollo Rural y Forestal (CARM) y D.G. de Seguridad Ciudadana y Emergencias (CARM), ha sido informada sobre varios procesos judiciales abiertos por distintos motivos, la mayoría por actuar de forma negligente en quemas agrícolas o de restos de basuras.

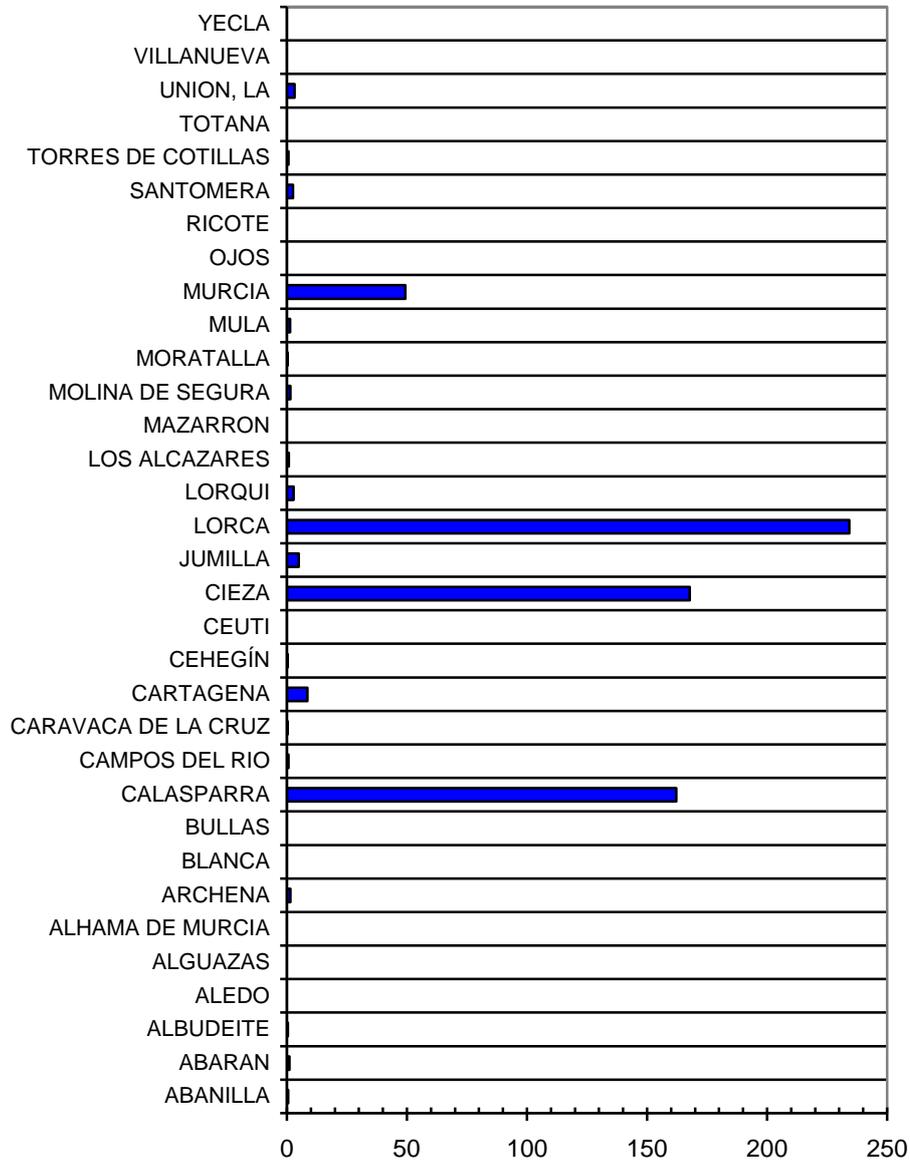




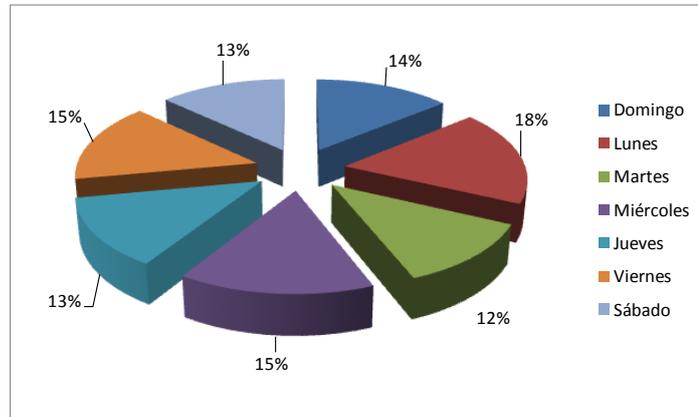
Cieza ha sido el municipio con mayor número de incendios.



Lorca, Cieza y Calasparra son los municipios que han tenido más superficie afectada.



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





emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16 Página 59 de 91

El 30 de octubre de 2015 se celebró en Mula una jornada para dar a conocer a los escolares del municipio el operativo de lucha contra incendios del Plan Infomur. La jornada incluyó actividades con demostraciones de los equipos, materiales, herramientas, vehículos y helicópteros utilizados habitualmente. Por la tarde se proyectó el documental 'La vida en llamas', en el teatro 'Lope de Vega', y se hizo un reconocimiento honorífico a los trabajadores del dispositivo que han participado en más de 30 campañas de lucha contra incendios.



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16 Página 60 de 91

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



Durante el año 2015 se ha tenido constancia de **96 accidentes/incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, dos de ellos están relacionados con el transporte por ferrocarril. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración. No habiendo sido necesaria la activación del Plan TRANSMUR en fase de emergencia en ninguna ocasión.



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16 Página 61 de 91

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



El Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ante el Riesgo Sísmico (SISMIMUR), tiene por objeto conocer la peligrosidad existente en la Región de Murcia frente a este riesgo; estimar la vulnerabilidad de las construcciones cuya destrucción pueda ocasionar víctimas, interrumpir servicios imprescindibles o aumentar daños por efectos catastróficos asociados; así como establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o le hayan sido asignados por otras Administraciones Públicas.

De la experiencia obtenida durante la gestión del terremoto de Lorca en mayo 2011 se puso de manifiesto la necesidad de mejorar y desarrollar la protocolización de los distintos Grupos de Acción que intervienen en una emergencia de estas características y de actualizar el Análisis de Riesgo Sísmico en la Región a partir de los nuevos datos obtenidos.

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 62 de 91

Desde entonces se ha realizado un gran esfuerzo por parte de esta Dirección General en la adaptación y actualización del Plan SISMIMUR, con un nuevo análisis del riesgo, ajustes en la estructura operativa, creación de nuevos grupos de acción y protocolos que lo desarrollan.

El nuevo Plan SISMIMUR se homologó en la Comisión Nacional de Protección Civil con fecha 29 de octubre de 2015, previo informe favorable de la Comisión Regional de Protección Civil reunida el 20 de octubre de 2015 y posterior aprobación por Consejo de Gobierno con fecha 2 de diciembre de 2015.

En el nuevo análisis de riesgo ha participado un equipo multidisciplinar formado por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Topográfica, Geodesia y Cartografía de la Universidad Politécnica de Madrid, por la facultad de Ciencias Geológicas de la Universidad Complutense de Madrid, por un estudio de arquitectura especializado en vulnerabilidad sísmica y el Instituto Geológico y Minero de España (IGME).

Para el análisis de la operatividad se convocaron reuniones con todos los organismos participantes en la gestión de la emergencia del terremoto de Lorca: servicios de bomberos de los Ayuntamientos de Murcia y Cartagena y del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS), técnicos de la CARM y del Ayuntamiento de Lorca, consejerías de la CARM competentes en materia de vivienda, bienes culturales, sanidad (incluye Servicio Murciano de Salud) y emergencias / protección civil, colegios profesionales de Arquitectos, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, Universidad Politécnica de Cartagena, UCAM, Universidad de Alicante, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Local de Lorca, Delegación de Gobierno, Instituto de Medicina Legal, etc. Se mantuvieron 22 reuniones con los distintos intervinientes, comenzando con la primera reunión el 15 de noviembre de 2011 y finalizando el 21 de noviembre de 2013.

De las conclusiones obtenidas en el análisis de la revisión del Plan se formalizó en marzo de 2014 el Convenio de Colaboración para la implantación y mantenimiento del Grupo de Evaluación Sísmica del Plan SISMIMUR, suscrito por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los ayuntamientos de Murcia y Cartagena, el Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Comunidad Autónoma, Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), Universidad Católica San

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 63 de 91

Antonio (UCAM), Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (COAMU), Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de la Región de Murcia (COATIEMU), Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (CICCP). En el citado convenio se contemplan las siguientes actuaciones:

- La elaboración de un Protocolo Técnico de Actuación para la Evaluación de Daños tras Terremotos.
- La formación continua tanto de los técnicos de las Administraciones Regional y Local de la Región de Murcia, como de los técnicos de los Colegios Profesionales de Arquitectos, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, para el mantenimiento de un Grupo de Expertos en Evaluación Sísmica en emergencias.
- La realización de ejercicios de adiestramiento del Grupo de Evaluación de Daños.

Como resultados del citado convenio, destacar que dentro del plan de formación de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), se realiza el curso denominado “Evaluación de Daños en Emergencias y Protocolos de Actuación”, dirigido a técnicos de la Administración Regional y Local, con periodicidad anual.

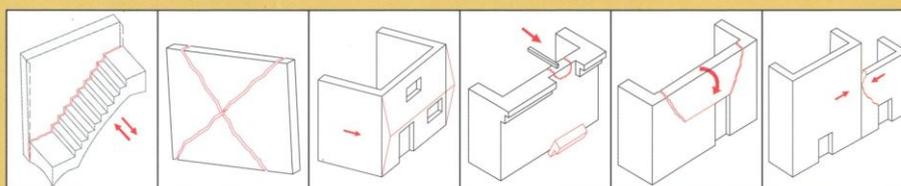
Hasta la fecha se realizado una edición del curso organizado por la EFIAP y de cada uno de los cursos organizados por los colegios profesionales, sumando un total de 120 técnicos formados en esta materia.

También cabe destacar la edición y publicación del manual “Evaluación Rápida de Daños en Emergencias. Protocolos de Activación y Actuación del Grupo de Evaluación de Daños”, obra de consulta y referencia para los componentes del citado grupo.



EVALUACIÓN RÁPIDA DE DAÑOS EN EMERGENCIAS

PROTOCOLOS DE ACTIVACIÓN Y ACTUACIÓN DEL GRUPO DE EVALUACIÓN DE DAÑOS

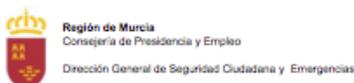


	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 65 de 91

El 5 de Marzo de 2015 se celebró en el salón de actos del SEF, edificio de la Escuela de Administración Pública de la Región Murcia, la Jornada Técnica: **“Presentación del nuevo análisis de Riesgo Sísmico de la Región de Murcia (RISMUR II)”**

El tema central tratado fue la presentación del *Nuevo estudio de Riesgo sísmico* efectuado tras el terremoto de Lorca 2011 para la actualización del Plan de Emergencias SISMIMUR. Además, se dedicó especial atención a ilustrar la falla de Alhama de Murcia, fuente del terremoto de Lorca, y a comentar el potencial sísmico que tiene esa y otras las fallas de la Región. Asimismo, se describieron y explicaron los daños observados en el terremoto de Lorca, extrayendo lecciones aprendidas hacia la mitigación del riesgo sísmico en la provincia de Murcia.

La Jornada contó con la asistencia de unas 100 personas y la mesa redonda que siguió a las ponencias tuvo una amplia participación de los técnicos convocados.



PROGRAMA

Jornada Técnica de Presentación del nuevo Análisis del Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (RISMUR II)

11:00 h. Ponencias:

1. La falla de Alhama de Murcia. Lecciones aprendidas del terremoto de Lorca, 2011.
José Martínez Díaz (Dr en CC Geológicas)
2. Fallas activas cuaternarias en la Región de Murcia: la base de datos QAFI-MUR.
Julián García Mayordomo (Dr en CC Geológicas)
3. Revisión de la vulnerabilidad tras el terremoto de Lorca, 2011.
Patrick Murphy Corella (Arquitecto experto en vulnerabilidad sísmica)
4. Vulnerabilidad sísmica de Hospitales y contraste con observaciones en Lorca
Teresa Guevara. (Arquitecto experto en vulnerabilidad sísmica)
5. Revisión del estudio de riesgo sísmico para el plan Sismimur, tras el terremoto de Lorca, 2011.
Belén Benito Oterino (Dra. En CC Físicas)

12:45 h. Mesa Redonda

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 66 de 91

Plan de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en 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 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 67 de 91



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 68 de 91

Planes Especiales ante el Riesgo 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)
- **PLANQUIFOM** (Plan de Emergencia Exterior de Fomdesa en Totana)
- **PLANEXMU** (Plan de Emergencia Exterior de Expalsa en Javalí Viejo, Murcia)

Los Planes de Emergencia Exterior de riesgo químico son documentos en continua revisión, ya que las empresas afectadas nos suministran permanentemente actualizaciones de sus informes de seguridad, en que se reflejan distintos cambios.

Entre esos cambios, los más habituales son los inventarios de sustancias peligrosas, o nuevos supuestos accidentales, así como cambios en las consecuencias de los mismos. Estos, junto con modificaciones en los datos del entorno de los establecimientos, como carreteras, actividad económica, zonas de interés sociocultural, etc., constituyen parte de los datos que se van actualizando para gestionar una posible emergencia con eficacia.

Para todos los Planes de Emergencia Exterior homologados, anteriormente mencionados, se han actualizado los folletos de información al público, y se han publicado en la página web www.112rm.com, en el apartado de publicaciones de la sección de coordinación de emergencias.

emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16 Página 69 de 91



En ellos es más accesible para todo el público la información sobre los establecimientos, las sustancias peligrosas que almacenan, los fenómenos peligrosos que pueden generar y los consejos de autoprotección a la población.

Durante 2015 se ha iniciado la redacción de Plan de Emergencia Exterior de Yecla, por contar en la localidad con un establecimiento clasificado a nivel superior.

Asimismo, en el año 2015 ha quedado derogada la normativa de Seveso II, al publicarse y entrar en vigor el R.D. 840/2015, “por la que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en que intervengan sustancias peligrosas”, que es la transposición de la directiva Seveso III. Los cambios que su aplicación suponga para las empresas se reflejarán en sus informes de seguridad, y como consecuencia, se actualizarán los Planes de Emergencia Exterior.

El día 27 de noviembre de 2015 se realizó un simulacro general del PLANQUIES, partiendo de un supuesto accidental del informe de seguridad de REPSOL-BUTANO, que supone una novedad respecto a los anteriores, por ser una concatenación de sucesos (explosiones). En el simulacro se llevó a cabo la activación de los planes de emergencia interior de empresas vecinas para prevenir el efecto dominó, la activación del pacto de ayuda mutua, el confinamiento en la población de Alumbres y la activación del plan de autoprotección del colegio de esta localidad.



En cuanto a los accidentes/incidentes relacionados con empresas con Plan de Emergencia Exterior, hay que mencionar el incendio sufrido por Expal Propellant Systems (Carretera Alcantarilla s/n, 30831 Javalí Viejo), el 12 de junio a las 5:45 h. El incendio se produjo en una amasadora de uno de los edificios, que implicó 100 kg de pólvora sin llegar a propagarse a ningún otro elemento de la instalación, ni generar efecto dominó.

La puesta en marcha del plan de emergencia interior supuso que se aplicaran medidas de mitigación mediante medios automáticos contra incendios y uso de recursos materiales y humanos de la empresa como camión de bomberos de fábrica, siendo esta actuación suficiente para controlar la situación. No se registraron víctimas ni heridos.

El 10 de noviembre de 2015 a las 6 de la tarde se produce otra explosión, que sin ocasionar daños materiales en la instalación, si provoca dos heridos por quemaduras, uno de los cuales requiere hospitalización. No hay activación del Planexmu, y queda registrado como accidente laboral.



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 72 de 91

Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar (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.

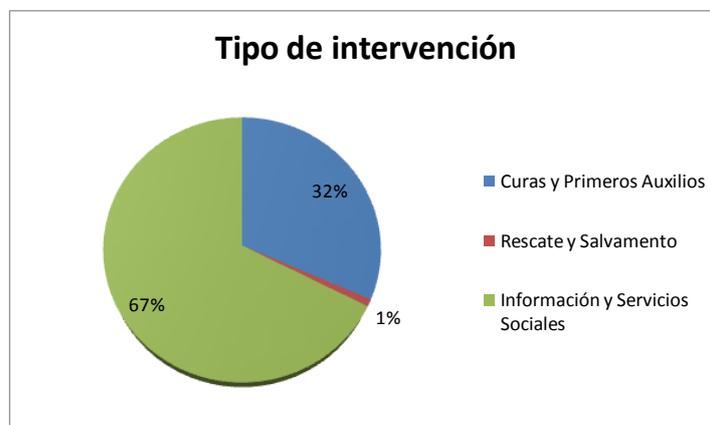
Las emergencias previstas en dicho Plan son coordinadas por el 1-1-2 Región de Murcia, los Centros de Coordinación Municipales (CECOPAL) y el Centro Local de Salvamento de SASEMAR, dependiendo del nivel de la emergencia.

El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas **se incrementó un 10,69 % respecto al año anterior.**



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

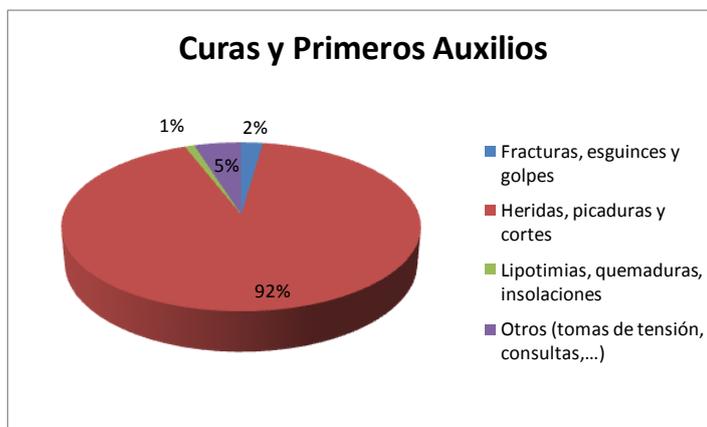
Tipo de intervención	
Curas y Primeros Auxilios	17.764
Rescate y Salvamento	491
Información y Servicios Sociales	37.978
Total	56.233



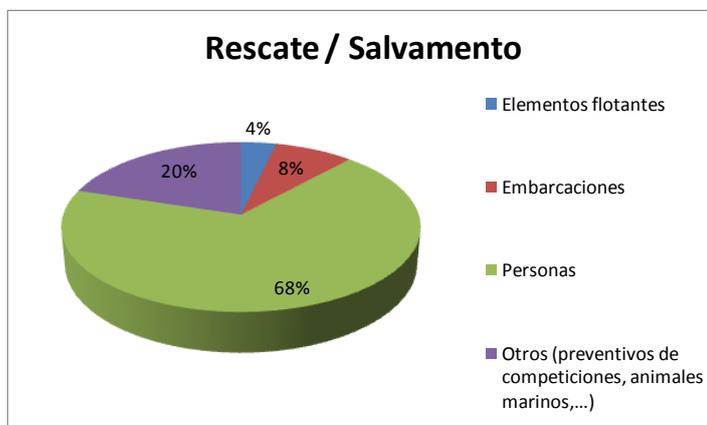
<p>emergencias</p> <p>112 ! ☎ ➔</p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>Memoria de Actividades 2015</p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 10/02/16</p>
		<p>Página 74 de 91</p>



Curas y primeros auxilios	
Heridas, picaduras y cortes	16.324
Fracturas, esguinces y golpes	401
Lipotimias, quemaduras, insolaciones	178
Otros (tomas de tensión, consultas,...)	861
Total	17.764



Rescate y Salvamento	
Elementos flotantes	18
Embarcaciones	40
Personas	334
Otros (preventivos, animales marinos,...)	99
Total	491



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 76 de 91

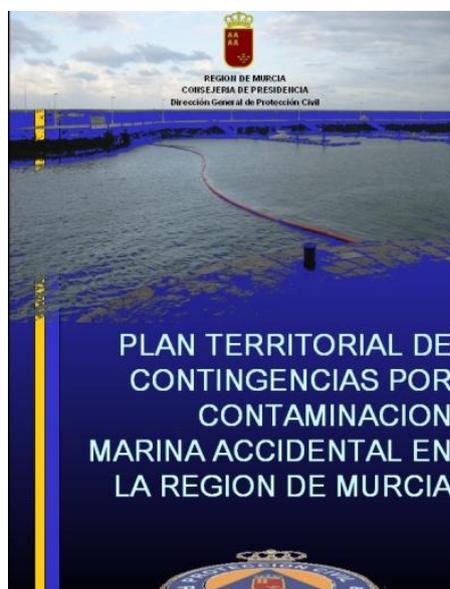
Como en años anteriores, parte del dispositivo del Plan Copla ha colaborado activamente en la localización y rescate de diversas embarcaciones procedentes de las costas africanas, procediendo a su remolque hasta la costa o puerto más cercano.

Durante el verano se dio a conocer la campaña “Disfruta de un baño seguro”. Mediante la colaboración entre la Dirección General de Emergencias de la Comunidad Autónoma y los ayuntamientos costeros, se repartieron 70.000 botellas de agua envueltas en un chaleco informativo con normas y consejos básicos para los bañistas.



emergencias 112    REGIÓN DE MURCIA	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 77 de 91

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



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 2006.

El 8 de septiembre se vivió una emergencia provocada por el desbordamiento de una planta de tratamiento de aguas de Repsol y el vertido de líquidos con restos de hidrocarburos hasta la dársena de Escombreras. La detección del compuesto fue fundamental para poder confinar el producto junto al punto de vertido. Los compuestos oleaginosos no llegaron a salir por la bocana del puerto, por lo que no fue necesaria la activación del Plan CONMAMUR.



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 78 de 91

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	15	2	-	17
Nevadas	8	-	-	8
Viento y oleaje en la mar	13	2	-	15
Tormentas	14	-	-	14
Lluvias	11	2	-	13
Temperaturas máximas	19	6	-	25
Temperaturas mínimas	2	-	-	2
Total	82	12	-	94

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 79 de 91

El protocolo ha sido revisado durante 2015 al objeto de adecuarlo al nuevo Plan Nacional de Predicción y Vigilancia de Fenómenos Meteorológicos Adversos (Meteoalerta), versión 6, publicado el 15 de septiembre de 2015. Las novedades de éste respecto al anterior son las nuevas definiciones de determinados fenómenos meteorológicos y una mejor redacción. La anterior revisión del Protocolo Meteomur se realizó en el año 2007.

El protocolo revisado fue homologado por la Comisión Regional de Protección Civil el 20 de octubre de 2015 y aprobado por el Consejo de Gobierno el 22 de diciembre de 2015.



	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 80 de 91

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



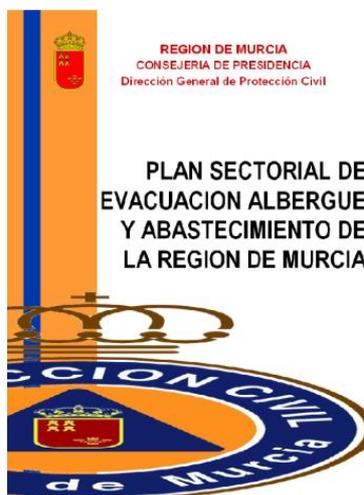
El 18 de enero llegaron las primeras nieves en el Noroeste. Pedanías que habitualmente ven la nieve como Inazares, los Odres o Cañada de la Cruz vistieron sus calles de blanco. Maquinaria y empleados municipales y de la comunidad autónoma trabajaron en la limpieza y vertido de sal en varias carreteras, especialmente en la RM-730 donde se acumularon hasta 4 centímetros de nieve.

El 4 de febrero una gran ola de frío en toda España afectó también a la Región, nevando y registrándose temperaturas de hasta -4°C . Le acompañaron rachas de viento superiores a 80 km/h lo que provocó algunos problemas de tráfico en las carreteras del noroeste.

La última nevada del año ocurrió el pasado 23 de noviembre. Algunas pedanías de Moratalla amanecieron con una leve capa de nieve que desapareció rápidamente. No registró problemas en las vías de comunicación.

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 81 de 91

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.

	Memoria de Actividades 2015	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 82 de 91

Plan Sectorial Sanitario de la Región de Murcia



El Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR) identifica los planes sectoriales como aquellos que desarrollan la organización jerárquica y funcional de los grupos de acción para las funciones que les sean encomendadas, entre los cuales se encuentra el Grupo Sanitario.

El objetivo del Plan Sectorial Sanitario es el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo Sanitario de los distintos planes de protección civil autonómicos para el cumplimiento de las funciones que le son asignadas en los mismos, así como la movilización de los recursos sanitarios en la Región de Murcia y mecanismos de actuación, con el fin de asegurar la coordinación eficaz en caso de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

Se trata de un Plan Sectorial y como tal formará parte de los distintos Planes de Emergencia frente a riesgos de carácter general y específicos. Su ámbito de aplicación es el territorio autonómico, quedará integrado en el PLATEMUR y en los Planes de ámbito regional que en desarrollo de la Norma Básica de Protección Civil se han aprobado y homologado.

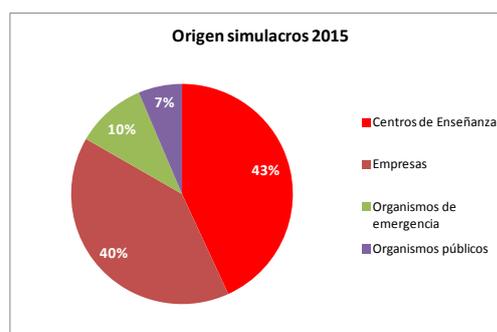
El plan ha sido homologado por la Comisión Regional de Protección Civil el 20 de octubre de 2015 y aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de diciembre de 2015.

3.4.3. Simulacros

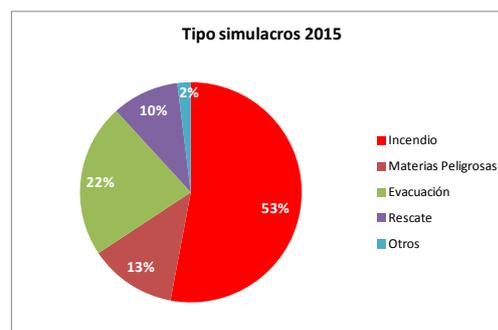
Durante el año 2015, el Centro de Coordinación de Emergencias participó en un total de **204** simulacros en la Región de Murcia.



Origen	2015
Centros de Enseñanza	88
Empresas	82
Organismos de emergencia	21
Organismos públicos	13
Total	204



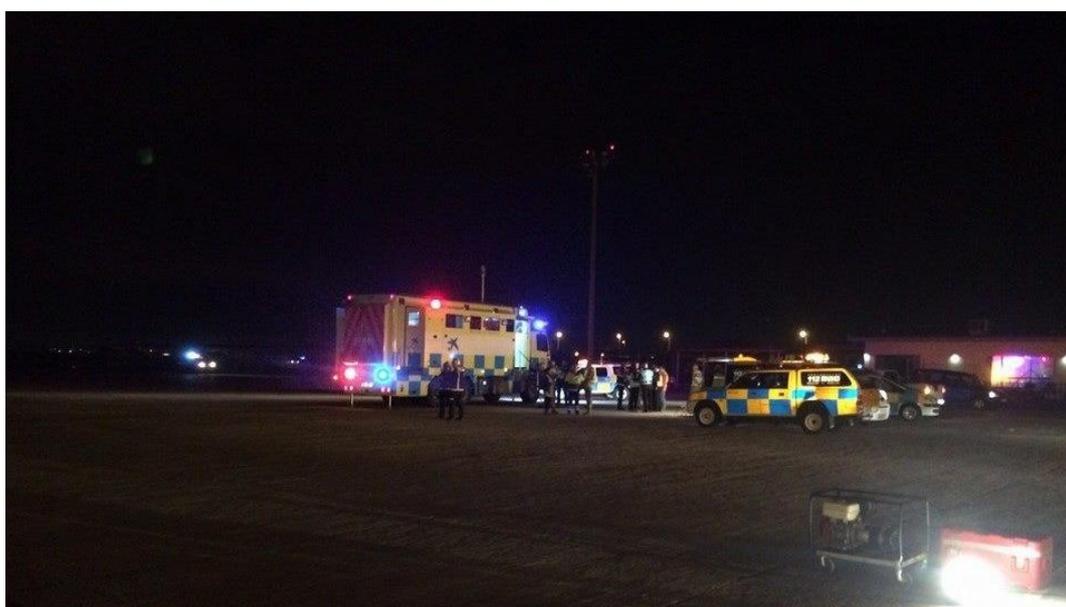
Tipos	2015
Incendio	108
Materias Peligrosas	26
Evacuación	46
Rescate	20
Otros	4
Total	204



	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 84 de 91

El 12 de noviembre se realizó un simulacro parcial en la base Aérea de San Javier abierta al tráfico civil denominado FICTICIA 05 mediante el que se pretendía comprobar la eficacia en la respuesta de los elementos participantes en el Plan de Emergencia.

Se simuló un accidente nocturno, cuando una aeronave civil con 40 pasajeros incluyendo tripulación, en la maniobra de aterrizaje se divide en dos partes, provocando el fallecimiento de todo el pasaje.



	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 85 de 91

3.5. Comunicación e imagen



3.5.1. Información a los medios de comunicación social

Durante 2015, la actividad de los responsables de información de guardia en el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia ha sido intensa y ha experimentado un notable incremento respecto a años anteriores.

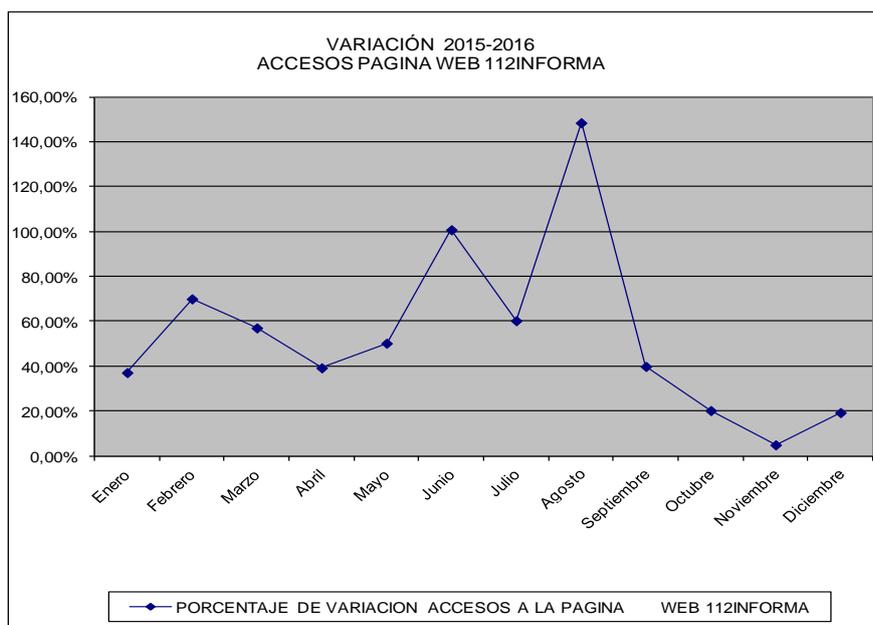
Este año se atendieron un total de 5.095 llamadas telefónicas realizadas al 1-1-2 de representantes de medios de comunicación que demandaban información sobre la actividad de los servicios de emergencias, lo que supone un promedio de 14 llamadas telefónicas por día. En 2014 se atendieron un total de 4.808 llamadas, lo que supone que en 2015 se registró un incremento del 6%.

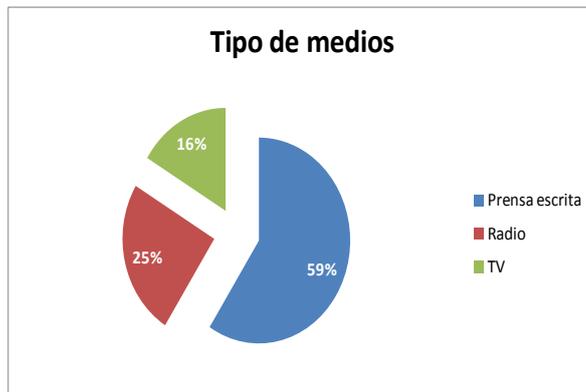
Donde se observa un incremento notable de actividad respecto a años anteriores es en la actividad del portal de noticias “1-1-2 Informa”, el cual ha

experimentado un aumento del 52% en el número de visitas respecto al año anterior: el total de visitas al portal web fue en 2015 de 663.444 accesos (437.442 el año anterior).

PORCENTAJE DE VARIACION ACCESOS A LA PAGINA WEB 112INFORMA			
MES	2014	2015	Variación
Enero	30.860	42.304	37,08%
Febrero	26.193	44.515	69,95%
Marzo	34.022	53.413	57,00%
Abril	31.750	44.199	39,21%
Mayo	27.510	41.310	50,16%
Junio	27.661	55.528	100,74%
Julio	42.784	68.550	60,22%
Agosto	39.697	98.623	148,44%
Septiembre	48.429	67.716	39,83%
Octubre	41.504	49.872	20,16%
Noviembre	44.349	46.512	4,88%
Diciembre	42.683	50.902	19,26%
Total	437.442	663.444	51,66%

Los responsables de información introdujeron en el portal web durante 2015 un total de 1.062 noticias (730 en 2014), casi 3 por día. Esas noticias recibieron 247.927 visitas, un promedio de 233,5 accesos a cada noticia.





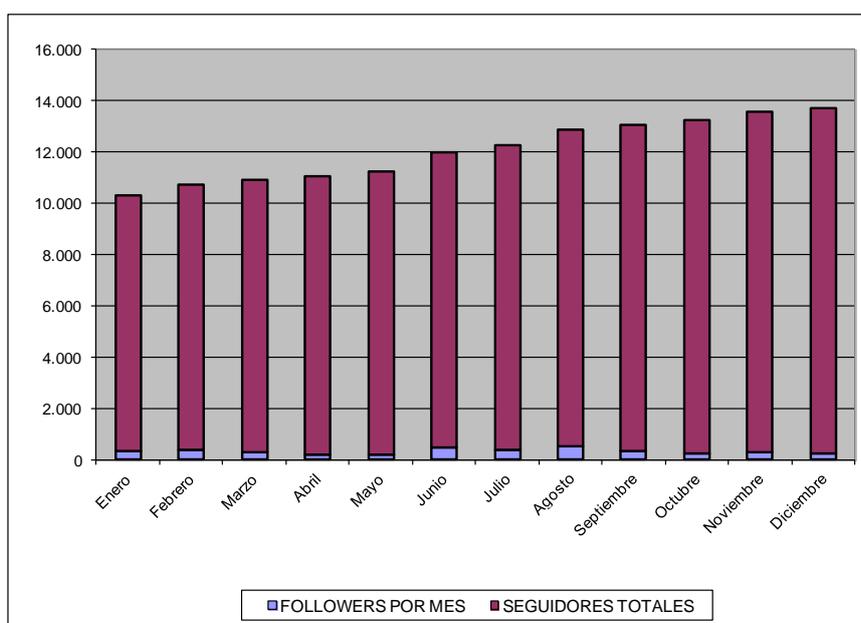
3.5.2. Presencia en redes sociales

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>.



En Twitter se publicaron **2.067 tuits** (1.124 en 2014). El número de seguidores se incrementó en 3.811, hasta alcanzar, el 31 de diciembre de 2015, los **13.496 seguidores**, lo que supone un incremento del 39%.

EVOLUCION SEGUIDORES TWITTER 112RMURCIA		
MES	NUEVOS SEGUIDORES	SEGUIDORES TOTALES
Enero	319	10.004
Febrero	373	10.377
Marzo	279	10.656
Abril	206	10.862
Mayo	191	11.053
Junio	466	11.519
Julio	375	11.894
Agosto	496	12.390
Septiembre	335	12.725
Octubre	254	12.979
Noviembre	300	13.279
Diciembre	217	13.496
Total 2015	3.811	



	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 89 de 91

La página de **Facebook** es seguida por **2.899 personas** y en ella se han volcado informaciones sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias.



La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, en colaboración con el Ayuntamiento de Cartagena, organizó la **I Jornada de Coordinación de Comunicación de Emergencias en Redes Sociales**. La Jornada se celebró el 29 de abril de 2015 en el salón de actos del Teatro Romano de Cartagena y a ella asistieron 80 personas, entre periodistas, técnicos y miembros de agrupaciones de Protección Civil y responsables de cuentas de servicios de emergencias en redes sociales. Profesores universitarios, periodistas y especialistas en comunicación a través de Redes Sociales mostraron su trabajo y aclararon dudas acerca del uso de estas redes en la comunicación de emergencias.



emergencias 112  REGIÓN DE MURCIA	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 90 de 91

I JORNADAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS EN REDES SOCIALES EN LA REGIÓN DE MURCIA

29 de abril de 2015



emergencias 112 ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA	Memoria de actividades	Edición:00
	1-1-2 Murcia	Fecha: 10/02/16
		Página 91 de 91

En diciembre de 2015 se llevó a cabo una campaña de comunicación institucional en redes sociales para la prevención de accidentes durante la Navidad y con consejos de autoprotección dirigidos a la población murciana.

emergencias
112 ! ☎ ➔
REGIÓN DE MURCIA

Para evitar accidentes en casa

NO DEJES NADA QUE PUEDA ABERER CERCA DE CHIMENEAS O ESTUFAS Y PRÓXIMOS SI SALES

NO SOBRECARGUES LOS ENCHUFES

INSTALA UN DETECTOR DE HUMOS

Cuando salgas de casa

ABRÉGATE BIEN, SOBRE TODO, MANOS Y PIES. VÍSTETE CON VARIAS PRENDAS

SI VAS DE EXCURSIÓN- NUNCA SOLO, DEJA DICHO RUTA Y HORA DE REGRESO Y LLEVA MÓVIL CON LA BATERÍA CARGADA

Cuando vayas de viaje

INFORMATE DE LA PREVISIÓN DEL TIEMPO

USA EL TRANSPORTE PÚBLICO

SI LLEVAS COCHE- LLENA EL DEPÓSITO, EL MÓVIL CON LA BATERÍA CARGADA E INFORMATE DEL ESTADO DE LAS CARRETERAS

Y SI TIENES ALGUNA EMERGENCIA, LLÁMANOS

emergencias
112 ! ☎ ➔
REGIÓN DE MURCIA

Que tengas una Feliz y Segura
Navidad
y próspero 2016