Memoria de actividades 2016

1-1-2 Región de Murcia

ÍNDICE

1. Presentación 3

2. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM 6

2.1. Marco Legal 6
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. Organización 8
2.2.1. Estructura orgánica 8
2.2.2. Estructura operativa 9
2.2.3. Plataforma tecnológica 9

3. Datos de Actividad del año 2016 10

3.1. Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM 11
3.1.1. Centro 1-1-2 RM 11
3.1.2. Centros remotos 11
3.1.3. Formación 13

3.2. Estadísticas 15
3.2.1. Llamadas atendidas 15
3.2.2. Incidentes gestionados 23
3.2.3. Evolución 1999-2016 33

3.3. Iniciativas de Calidad 38
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. Asuntos de Protección Civil 46
3.4.1. Planes de emergencia 46
3.4.2. Simulacros 83
3.4.3. Otras emergencias destacables 85

3.5. Comunicación e imagen 86
3.5.1. Información a los medios de comunicación social 86
3.5.2. Presencia en redes sociales 90
3.5.3. Campañas de concienciación 94
3.5.4. Jornadas 95

1. PRESENTACIÓN

LA COORDINACIÓN ES NUESTRA FUERZA

El episodio de lluvias con que se despidió el año 2016, que se convirtió en la principal incidencia atendida desde el Centro de Emergencias 112 Región de Murcia, puso a prueba la capacidad de respuesta de los servicios implicados en la resolución de los numerosos problemas derivados de las fuertes precipitaciones, que afectaron a todo nuestro territorio, pero que tuvieron especial incidencia en el Mar Menor.

Y fue ocasión para constatar, una vez más, que la eficacia en la atención de cualquier incidencia requiere de la máxima coordinación, sobre todo cuando se hace preciso un amplio y diverso despliegue de medios, para que la respuesta sea ágil y la atención inmediata. En definitiva, la coordinación es nuestra fuerza, porque es la clave para que los servicios de emergencia cumplan con su cometido y puedan preservar con diligencia la integridad de personas y bienes.

Las intensas lluvias, y las consiguientes inundaciones, de los días 17, 18 y 19 de diciembre, se saldaron con una persona fallecida y 2.348 asuntos gestionados, de los cuales 500 fueron rescates de personas.

Fueron movilizados centenares de efectivos de los servicios de emergencias locales, regionales, y la magnitud de los sucesos dio lugar a que la Unidad Militar de Emergencias fue movilizada.

Un total de 29 municipios suspendieron las clases en sus centros educativos, y quedaron afectadas una veintena de carreteras y caminos de la comarca del Mar Menor y en los alrededores de Murcia capital.

Además, centenares de voluntarios participaron en la limpieza de bajos, garajes y calles de los pueblos afectados por la inundación, muy principalmente en el municipio de Los Alcázares.

En el balance anual, el número de llamadas atendidas por el teléfono único de emergencias 1-1-2 fue de 885.584, lo que representa un 9,34 por ciento menos que en el año 2015.

Como consecuencia de estas llamadas, fueron gestionados un total de 408.712 asuntos, un 2,37 por ciento más que en 2015. El 63 por ciento de los asuntos fueron de índole exclusivamente sanitaria.

El contraste entre estas cifras nos confirma que en los últimos años se viene produciendo un uso más eficiente del teléfono único de emergencias, ya que se gestionan más asuntos con menos llamadas. De hecho, la ratio llamadas/asuntos ha ido disminuyendo desde que funciona el 1-1-2, lo que implica, no sólo una mayor conciencia por parte de la ciudadanía sobre su empleo, sino una mejor atención de las verdaderas situaciones de emergencia.

Es destacable también, en esta Memoria, el incremento de terminales remotas en servicios de emergencias locales. Ya las hay en 20 municipios: Águilas, Alcantarilla, Alhama de Murcia, Caravaca de la Cruz, Cartagena, Cieza, Jumilla, La Unión, Las Torres de Cotillas, Lorca, Los Alcázares, Mazarrón, Molina de Segura, Mula, Murcia, Puerto Lumbreras, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco y Yecla, y sólo falta Totana para dar cumplimiento a nuestro propósito de contar con ellas en todos los municipios con población superior a los 20.000 habitantes.

Cabe recordar que estas terminales remotas se suman a las existentes en organismos como la Unidad Militar de Emergencias, Salvamento Marítimo, Policía Nacional, Guardia Civil, Renfe-Adif, Cruz Roja o la Delegación del Gobierno, y que con ello mejoramos nuestra coordinación al contar de forma simultánea con información sobre situaciones de emergencia en cualquiera de los centros conectados. En consecuencia, hemos desarrollado una intensa actividad en la formación de operadores para las nuevas terminales remotas.

Como hemos avanzado en la difusión y formación sobre normas de autoprotección ante riesgos exteriores, como pueden ser inundaciones, terremotos o contaminación, para los responsables de todos los centros educativos públicos de la Región.

En definitiva, seguimos avanzando en conseguir el máximo grado de protección de las personas y el patrimonio a través de la constante mejora de los medios de respuesta y de la coordinación de los mismos. Y contamos para ello con el gran aporte que representa la profesionalidad, la generosidad y la entrega de quienes trabajan para que el 1-1-2 goce de un altísimo grado de conocimiento y de satisfacción entre los usuarios del sistema, que son, en definitiva, los principales destinarios de este servicio público.

María Dolores Pagán Arce
Consejera de Presidencia

Región de Murcia
emergencias 112
REGIÓN DE MURCIA
CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

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).

112
REGIÓN DE MURCIA
Cruz Roja

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.

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.

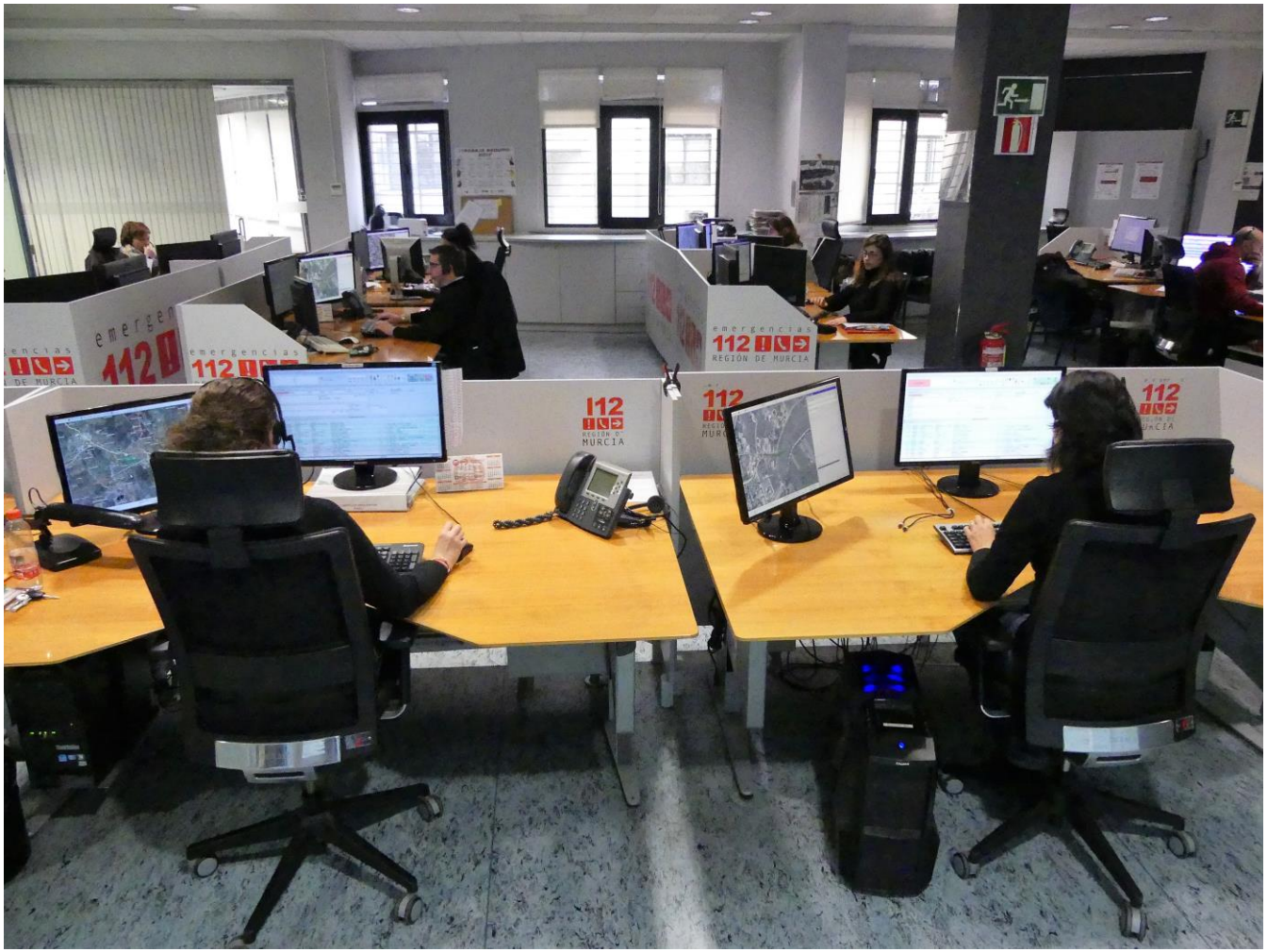
b) Centros remotos asociados a la dirección de las actuaciones necesarias para la resolución de las urgencias / emergencias por parte del resto de entidades competentes integradas en el Servicio 1-1-2 RM y no ubicados en el Centro 1-1-2 RM.

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.

3. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2016



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

3.1.1. Centro 1-1-2 RM

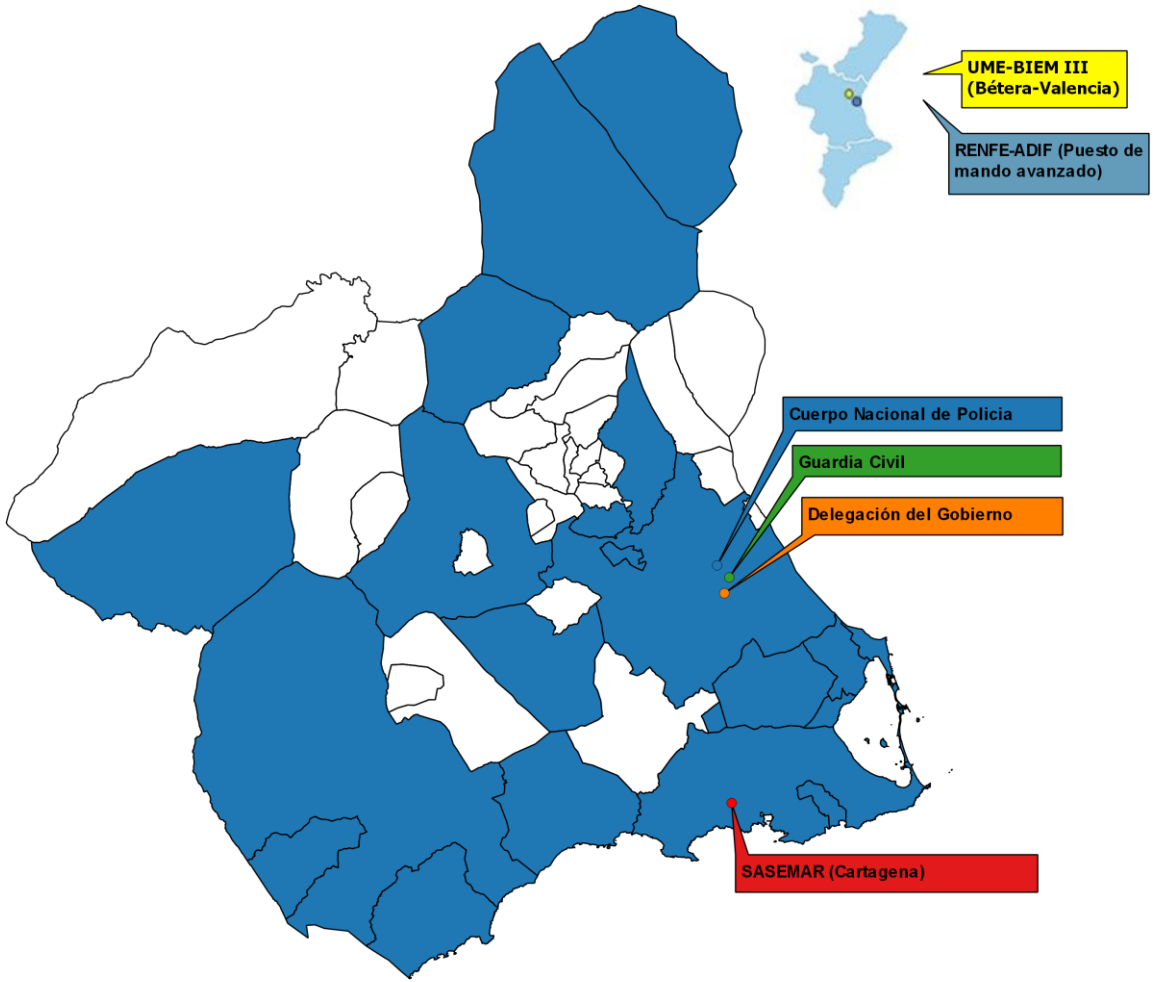
Durante 2016, los organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM que desempeñan su actividad en el propio Centro de Coordinación de Emergencias (ubicado en la ciudad de Murcia) son los indicados a continuación. Entre todos ellos, el número de personas que desarrollan su actividad en dicho centro asciende a **180**, de acuerdo con el siguiente desglose:

ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	47
Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento	7
CCU Servicio de Emergencias 061 (Servicio Murciano de Salud)	48
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (atención de llamadas)	51
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (soporte tecnológico)	18
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a la Mujer Maltratada (Dirección General de Mujer)	5
Vigilancia y control de accesos	4
Total Personal	**180**

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
- Alcantarilla
- Alhama de Murcia
- Caravaca de la Cruz
- Cartagena
- Cieza
- Cuerpo Nacional de Policía
- Cruz Roja Española
- Delegación de Gobierno de Murcia
- Guardia Civil
- Jumilla
- La Unión
- Las Torres de Cotillas
- Lorca
- Los Alcázares
- Mazarrón
- Molina de Segura
- Mula
- Murcia
- Puerto Lumbreras
- Renfe-Adif (Valencia)
- San Javier
- San Pedro del Pinatar
- SASEMAR
- Torre Pacheco
- UME-BIEM III (Bétera-Valencia)
- Yecla


UME-BIEM III (Bétera-Valencia)
RENFE-ADIF (Puesto de mando avanzado)
Cuerpo Nacional de Policia
Guardia Civil
Delegación del Gobierno
SASEMAR (Cartagena)

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 2016 han sido los siguientes:

ORGANISMOS INTEGRADOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	3	16
Policia Local de Alcantarilla	3	16
Protección Civil de Caravaca	5	15
Policia Local de Caravaca	10	25
Policía Local Yecla	8	25
Policía Local Jumilla	5	12
Protección Civil Mula	4	15
Bomberos Cartagena	15	48
Policía Local Torre Pacheco	2	13
Protección Civil Cartagena	2	15
Protección Civil San Javier	1	4
Protección Civil Lorca	1	4
SASEMAR	2	6
Delegación Gobierno	4	16
Policía Nacional Murcia	2	10
Unidad Militar Emergencias	1	5
061	4	11
Cruz Roja	2	9
Trabajadores Sociales	2	6
Total	**76**	**271**

gencias

3.2. Estadísticas

3.2.1. Llamadas atendidas

Llamadas atendidas por número marcado

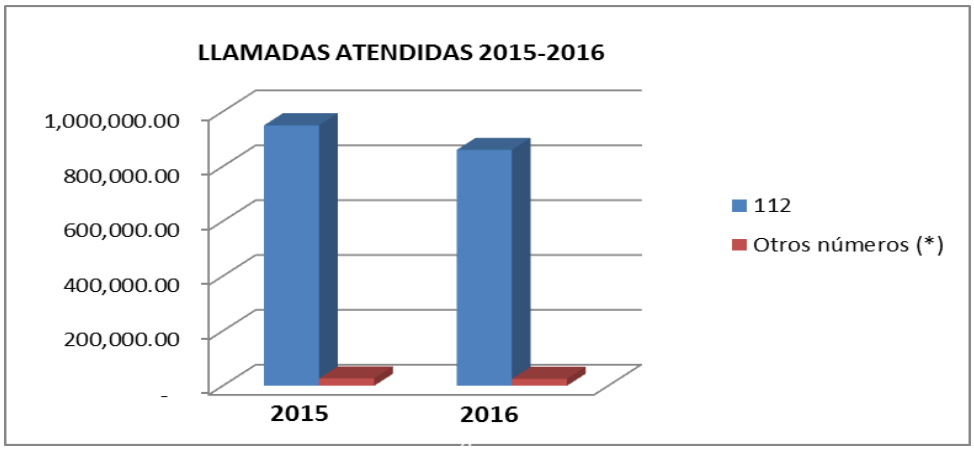
Atendidas	2015	2016	Variación (%) 2015-2016
112	949.933	860.248	-9,44%
Otros números (*)	26.875	25.336	-5,73%
Total	**976.808**	**885.584**	**-9,34%**

(*) 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)

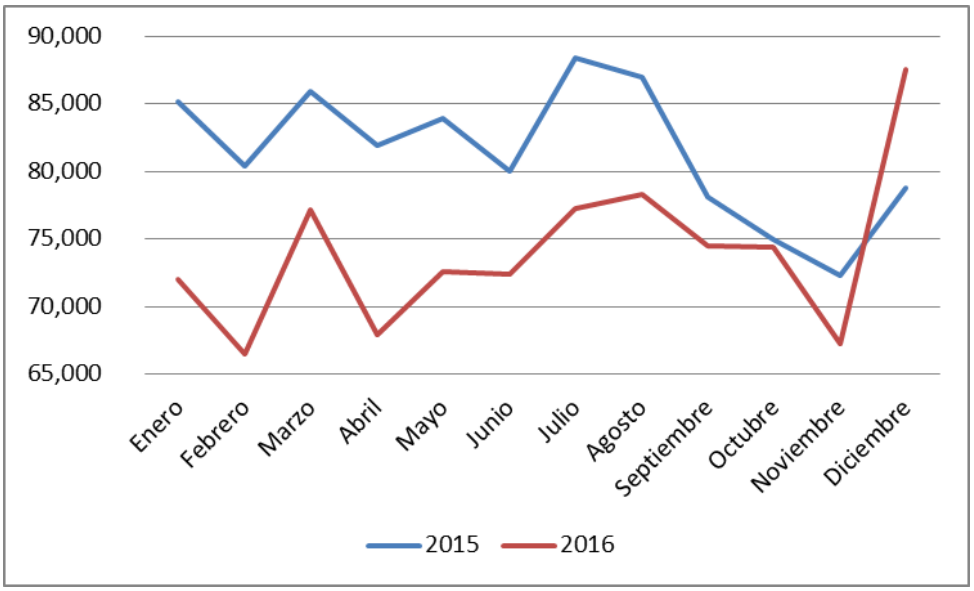
Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)



inaer
REGION DE
MURCIA
CONSEJERIA DE PRESIDENCIA

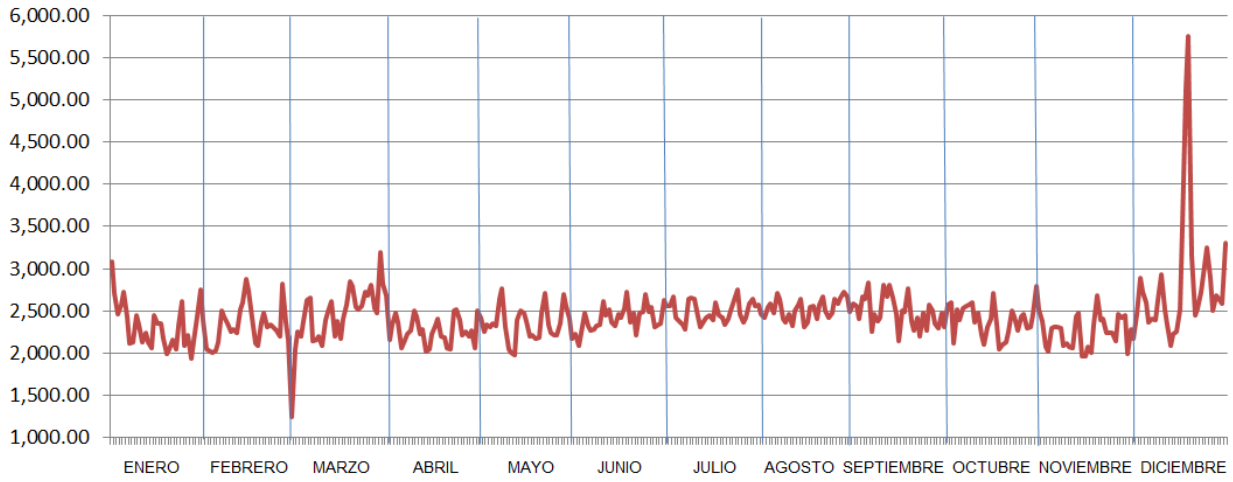
Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2015	2016	Variación (%) 2015-2016
Enero	85.114	72.056	-15,34%
Febrero	80.391	66.503	-17,28%
Marzo	85.952	77.143	-10,25%
Abril	81.880	67.934	-17,03%
Mayo	83.893	72.606	-13,45%
Junio	79.997	72.356	-9,55%
Julio	88.437	77.209	-12,70%
Agosto	87.008	78.318	-9,99%
Septiembre	78.120	74.449	-4,70%
Octubre	74.935	74.379	-0,74%
Noviembre	72.328	67.241	-7,03%
Diciembre	78.753	87.525	11,14%
Total	976.808	885.584	-9,34%



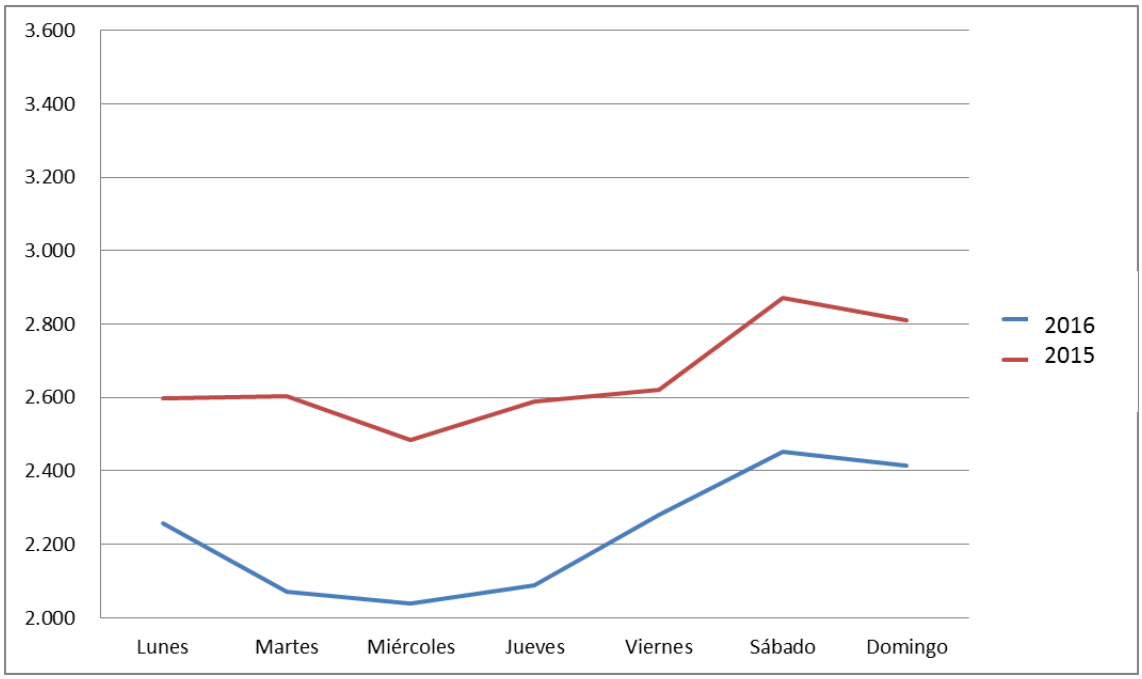
Evolución anual de llamadas atendidas por días

- Día de más llamadas: 19 de diciembre de 2016 con **5.748** llamadas atendidas
- Día de menos llamadas: 29 de febrero de 2016, con **1.238** llamadas atendidas

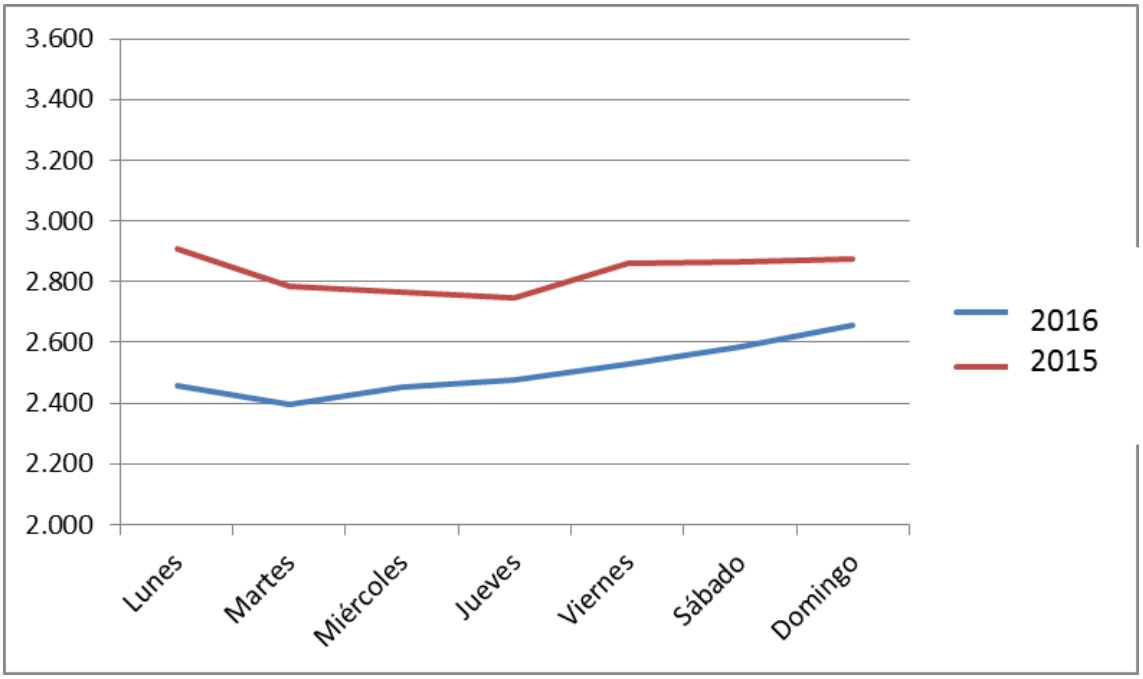


Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

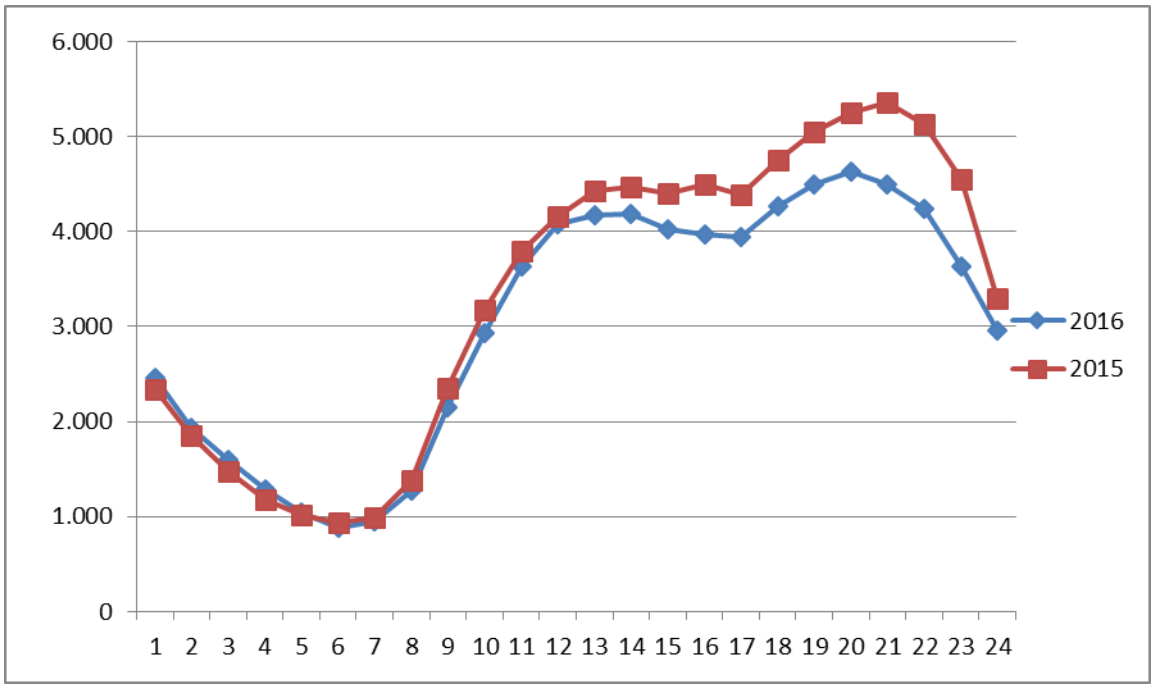


- Semana vacacional (media de julio-agosto)

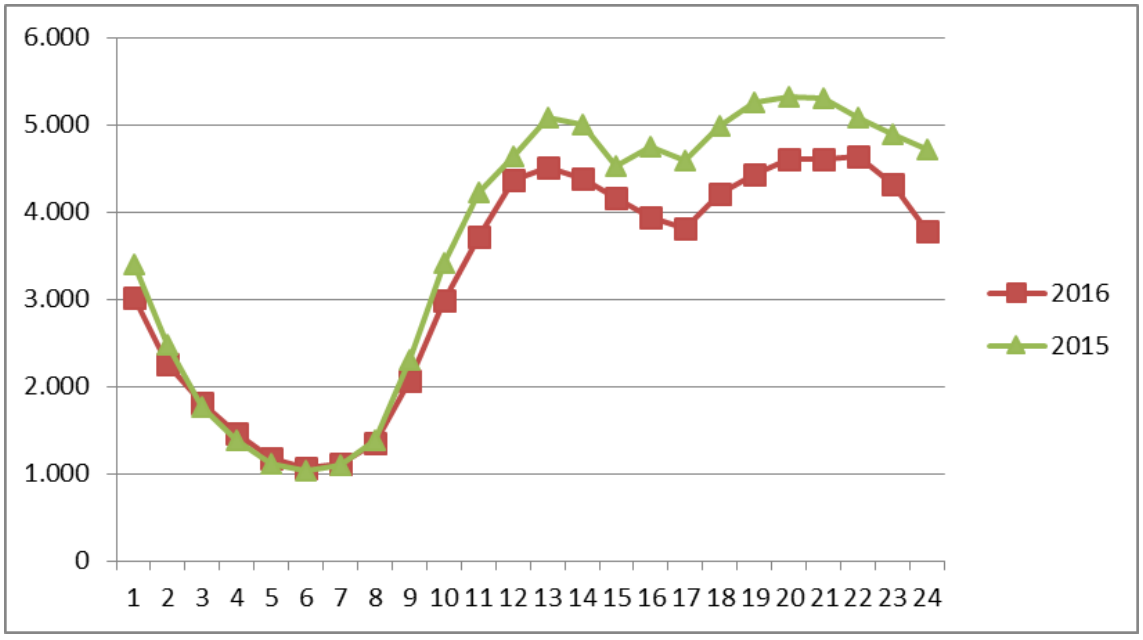


Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

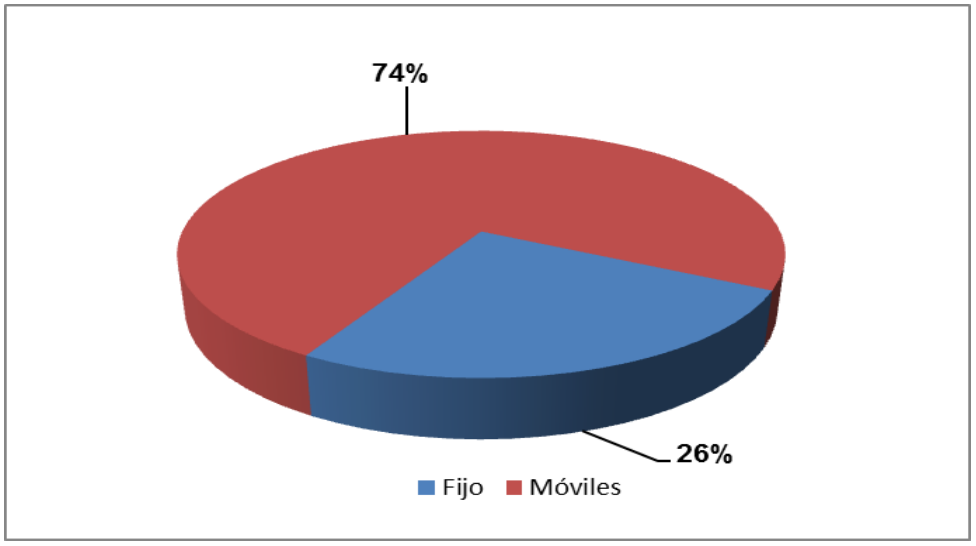
- Jornada ordinaria (media anual excepto julio y agosto)



- Jornada vacacional (media de julio-agosto)

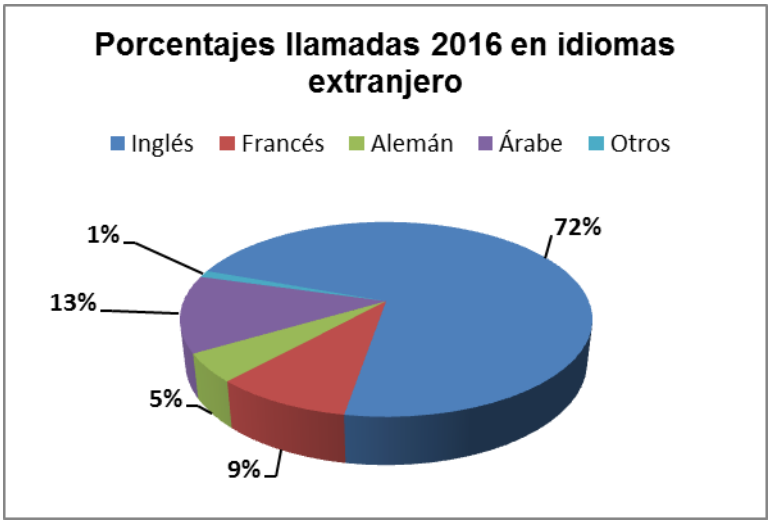


Llamadas atendidas por teléfono de origen



Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2015	2016	Variación (%) 2015-2016
Inglés	1.781	1.987	11,57%
Francés	224	251	12,05%
Alemán	150	131	-12,67%
Árabe	316	353	11,71%
Otros	16	32	100%
Total	**2.487**	**2.754**	**10,74%**

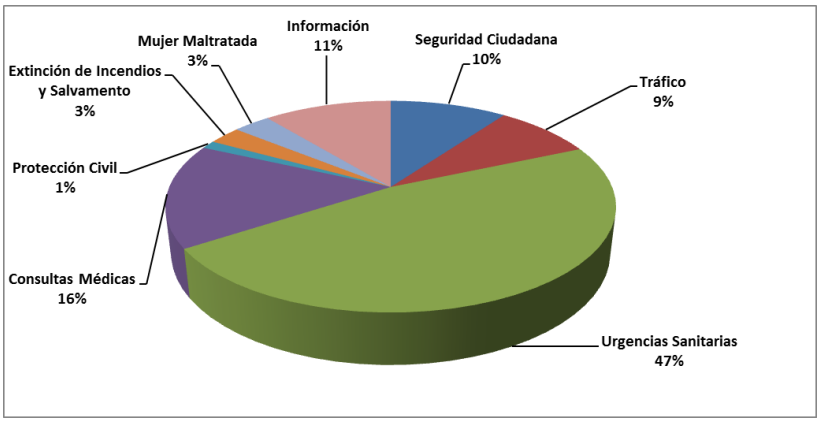


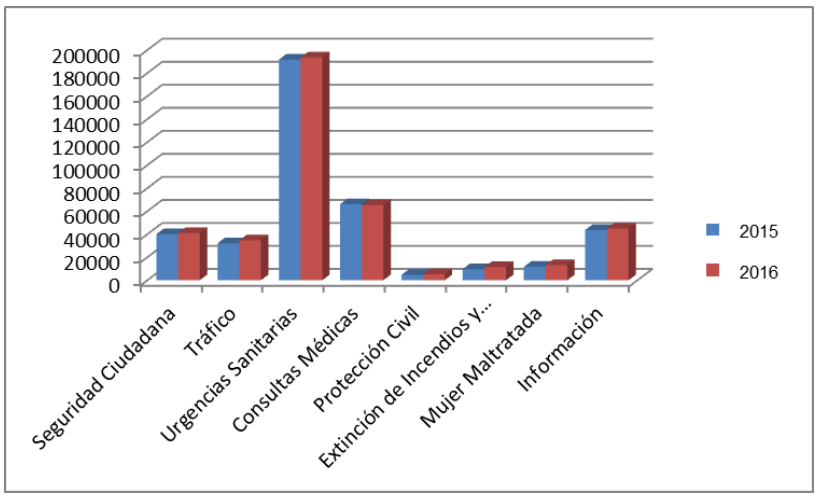
emergencias
112
REGIÓN DE MURCIA

3.2.2. Incidentes gestionados

Incidentes por tipo de suceso

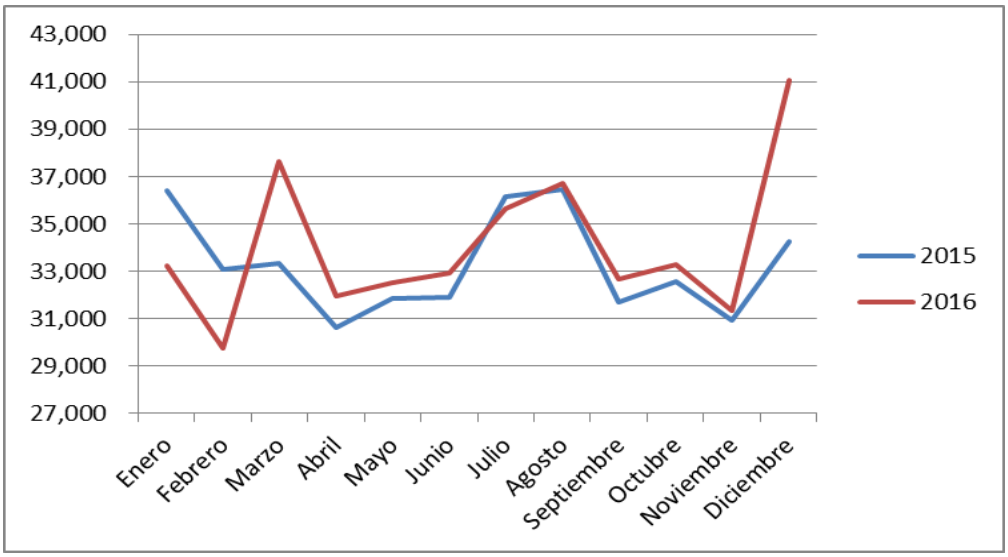
	2015	2016	Variación (%) 2015-2016
Seguridad Ciudadana	40.008	40.935	2,32%
Tráfico	32.127	34.653	7,86%
Urgencias Sanitarias	191.614	193.444	0,96%
Consultas Médicas	66.102	65.195	-1,37%
Protección Civil	4.580	5.088	11,09%
Extinción de Incendios y Salvamento	9.645	11.383	18,02%
Mujer Maltratada	11.594	13.085	12,86%
Información	43.580	44.929	3,10%
Total	**399.250**	**408.712**	**2,37%**



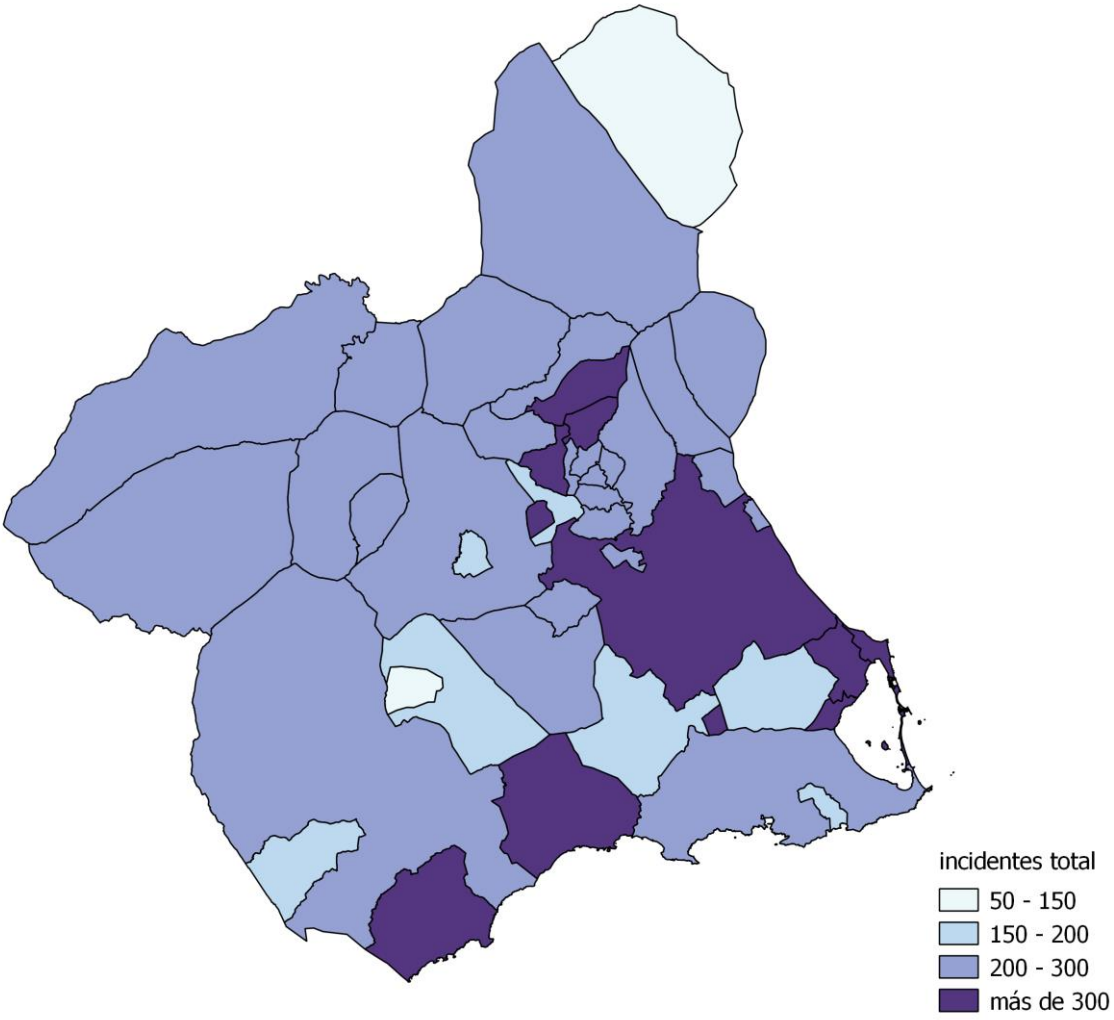


Incidentes mensuales

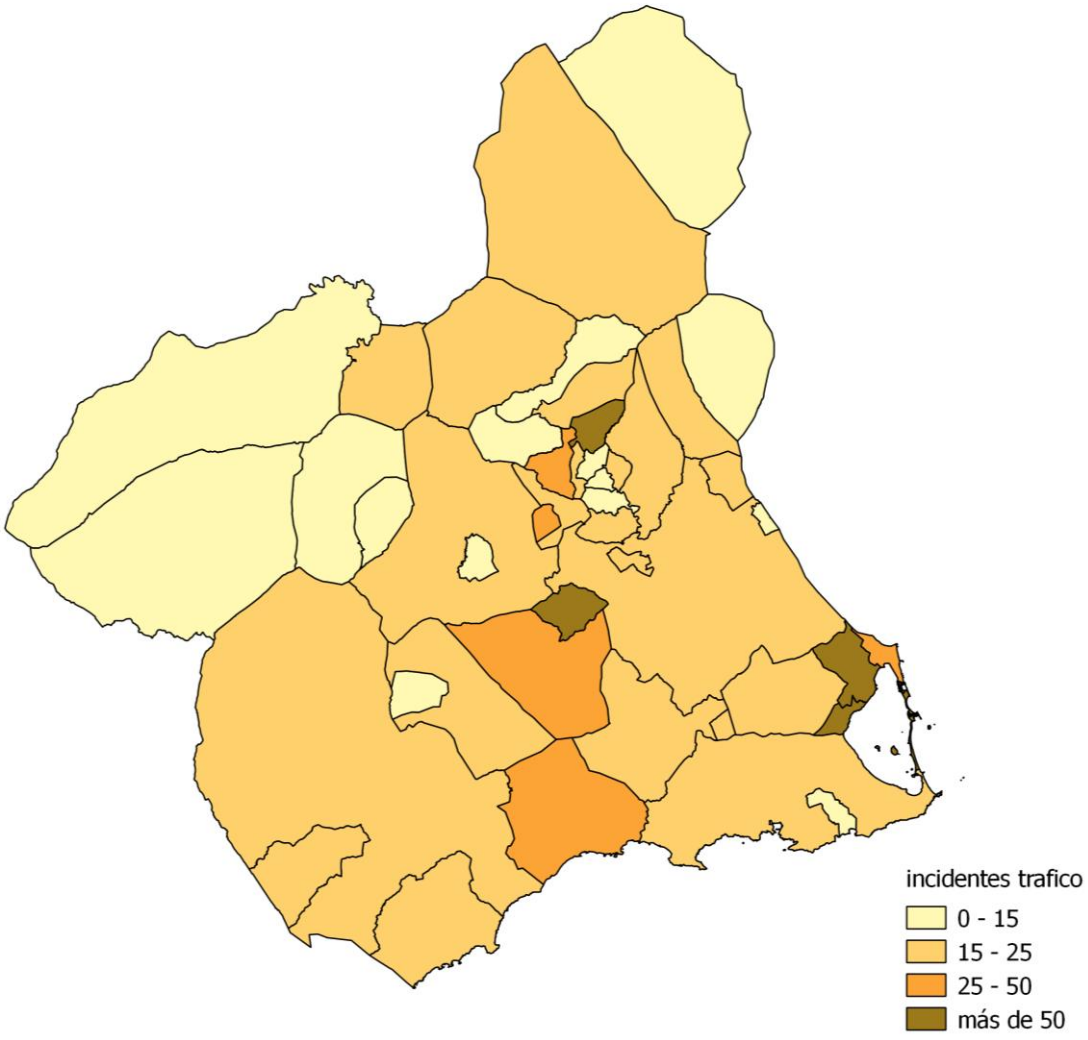
	2015	2016	Variación (%) 2015-2016
Enero	36.409	33.248	-8,68%
Febrero	33.099	29.731	-10,18%
Marzo	33.354	37.615	12,78%
Abril	30.628	31.942	4,29%
Mayo	31.854	32.508	2,05%
Junio	31.909	32.945	3,25%
Julio	36.140	35.633	-1,40%
Agosto	36.431	36.734	0,83%
Septiembre	31.718	32.689	3,06%
Octubre	32.544	33.275	2,25%
Noviembre	30.926	31.328	1,30%
Diciembre	34.238	41.064	19,94%
Total	**399.250**	**408.712**	**2.37%**



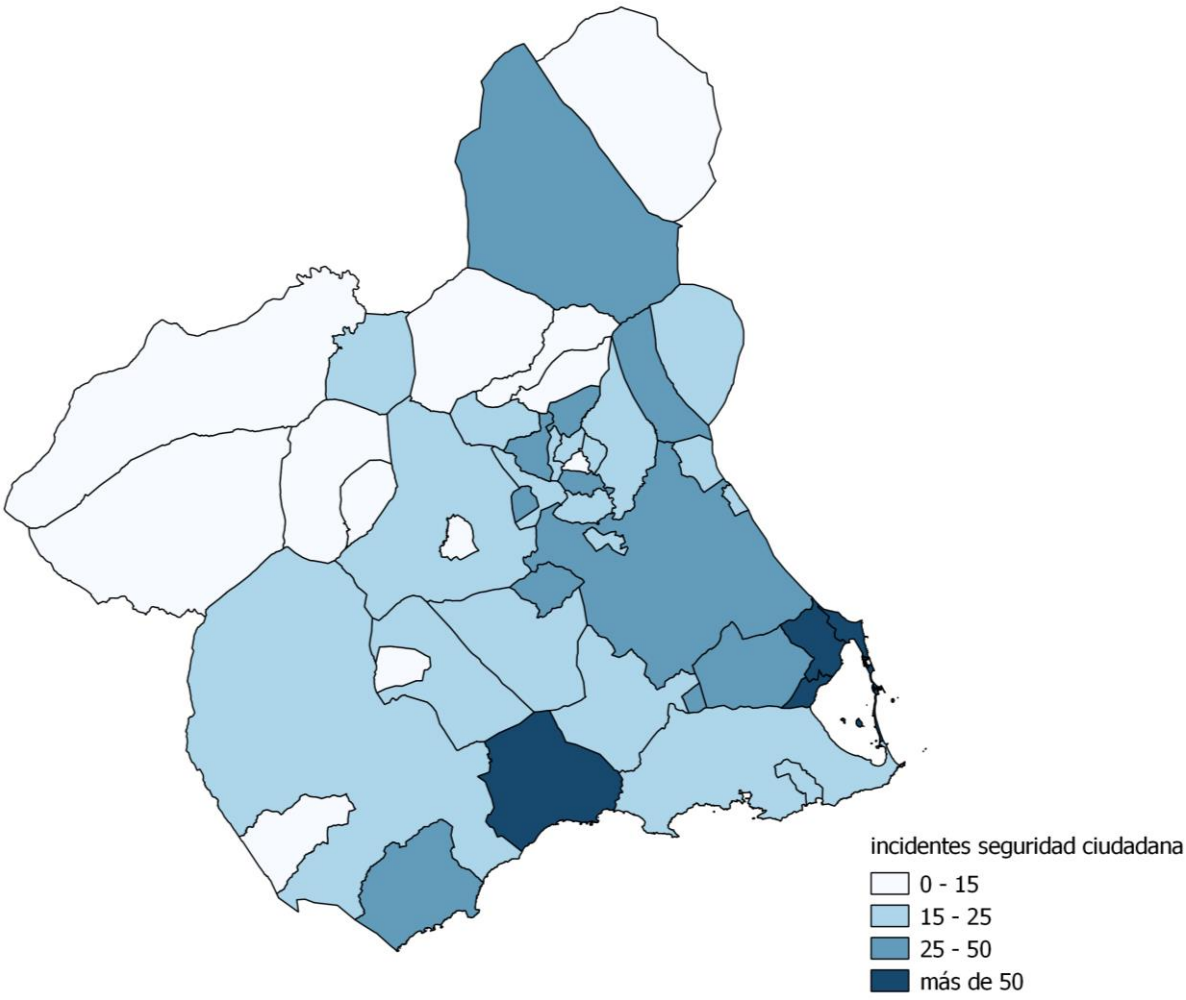
TOTAL incidentes por cada mil habitantes



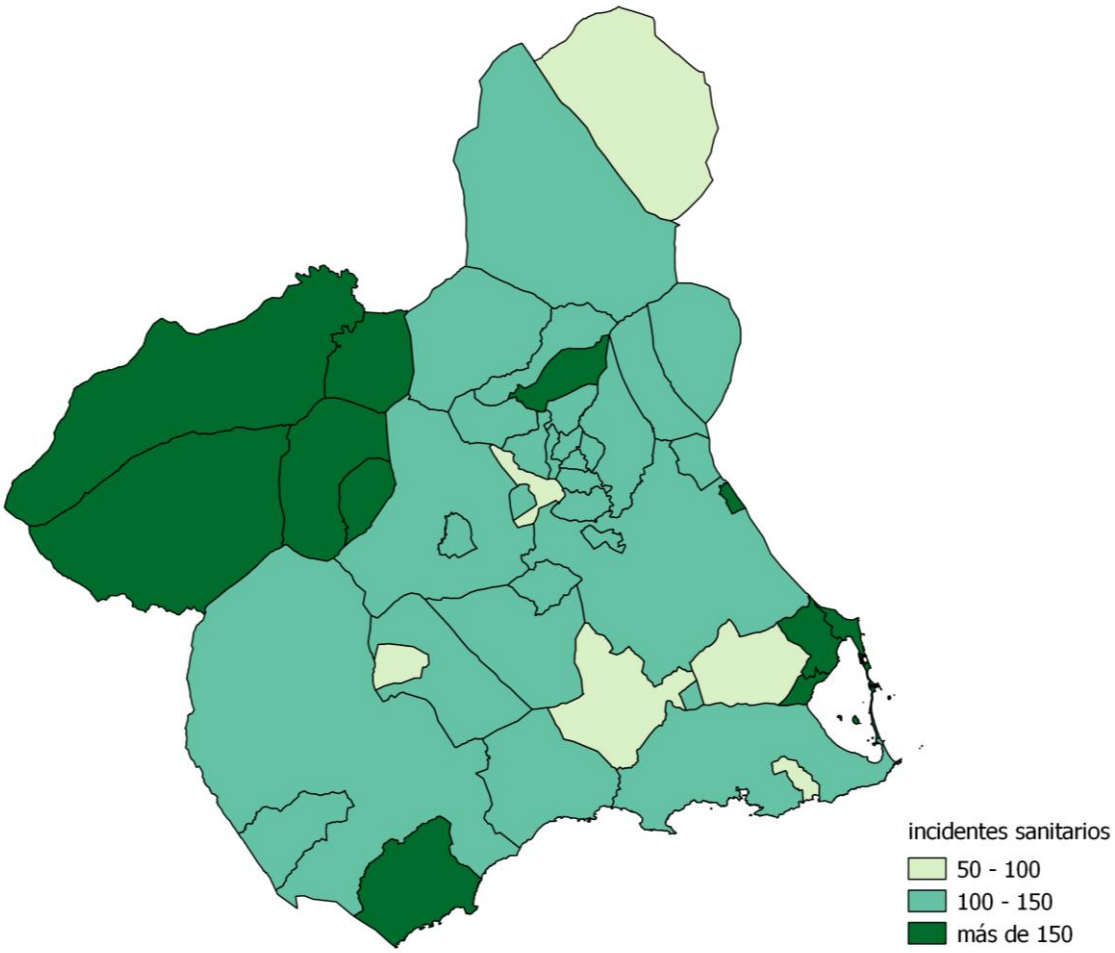
Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes



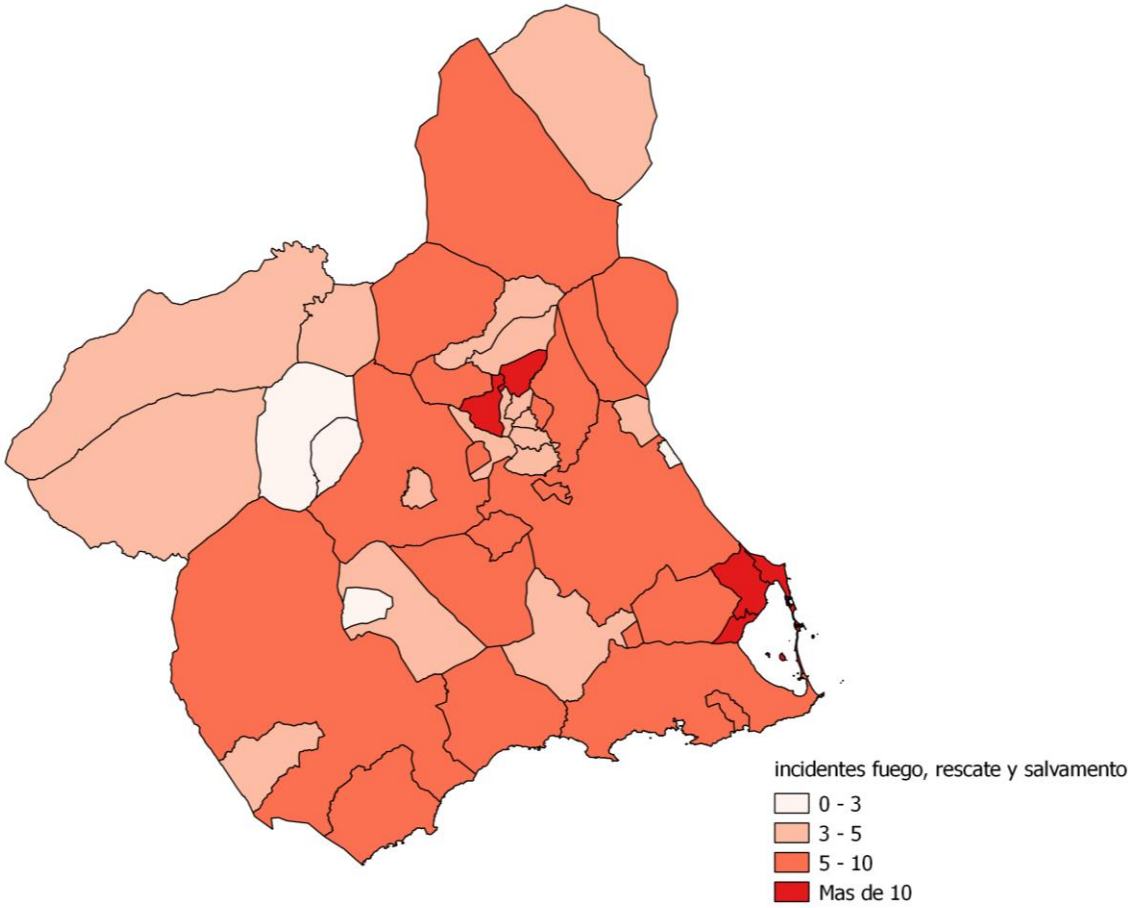
Incidentes de SEGURIDAD CIUDADANA por cada mil habitantes



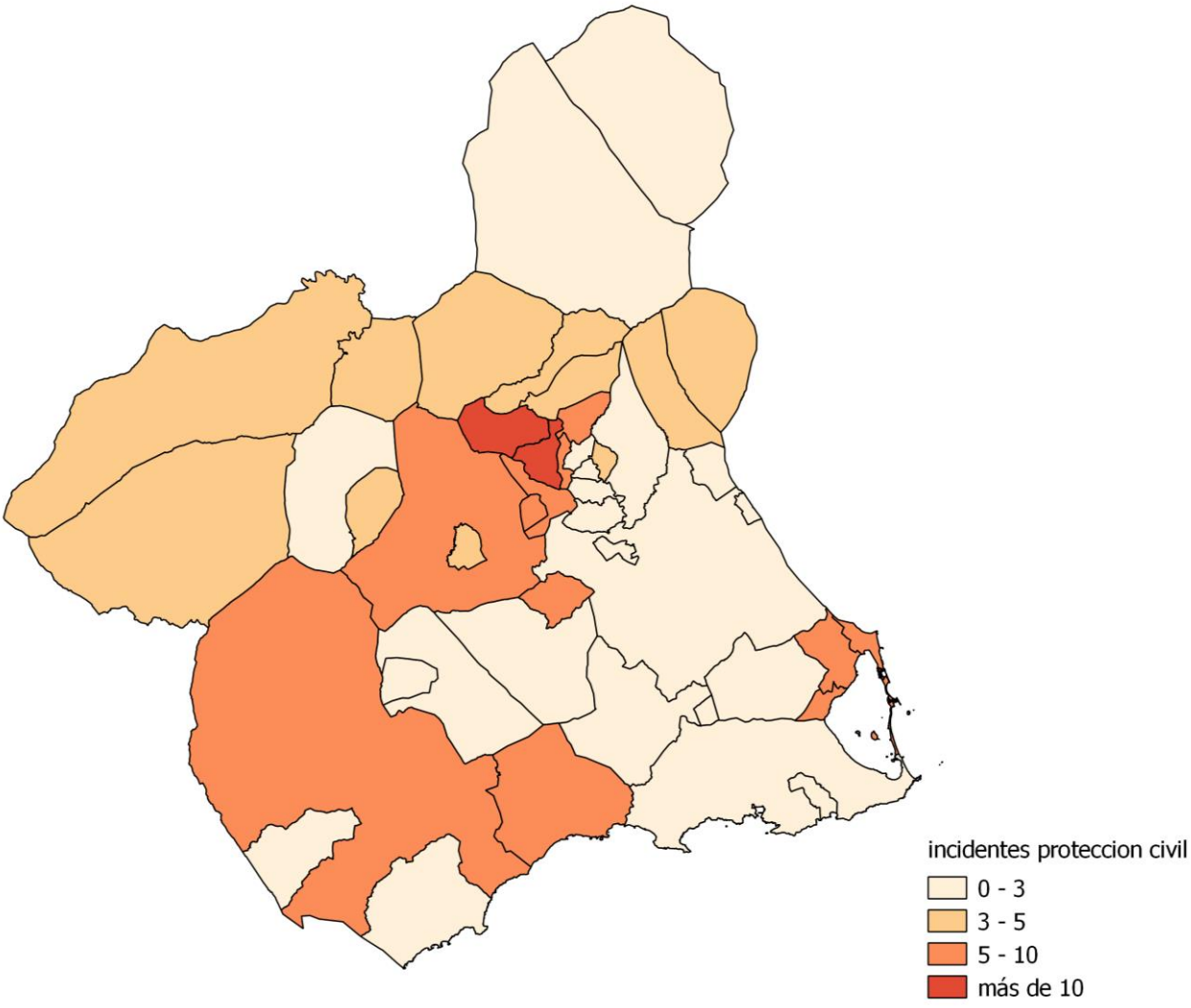
Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes



Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes

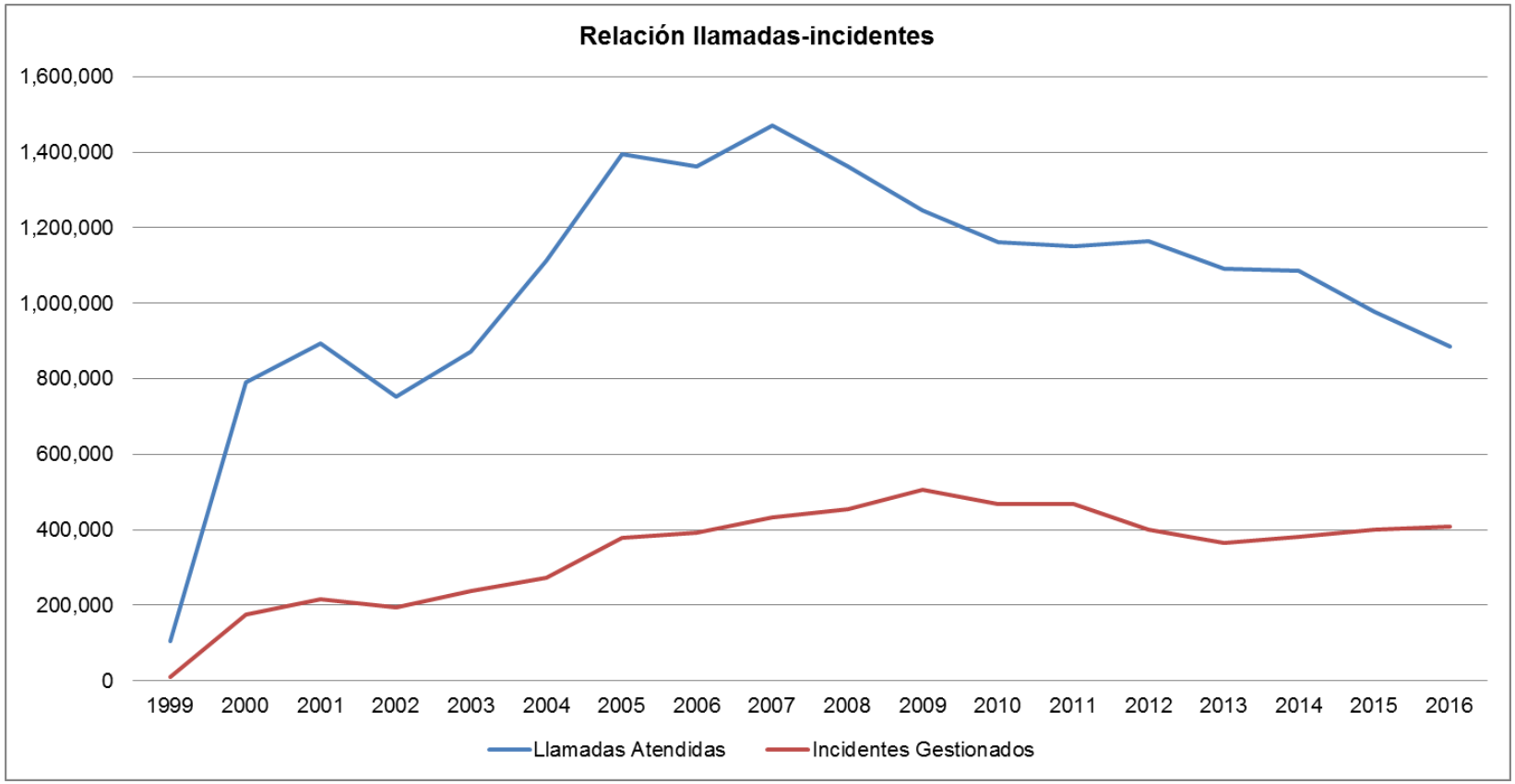


Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes

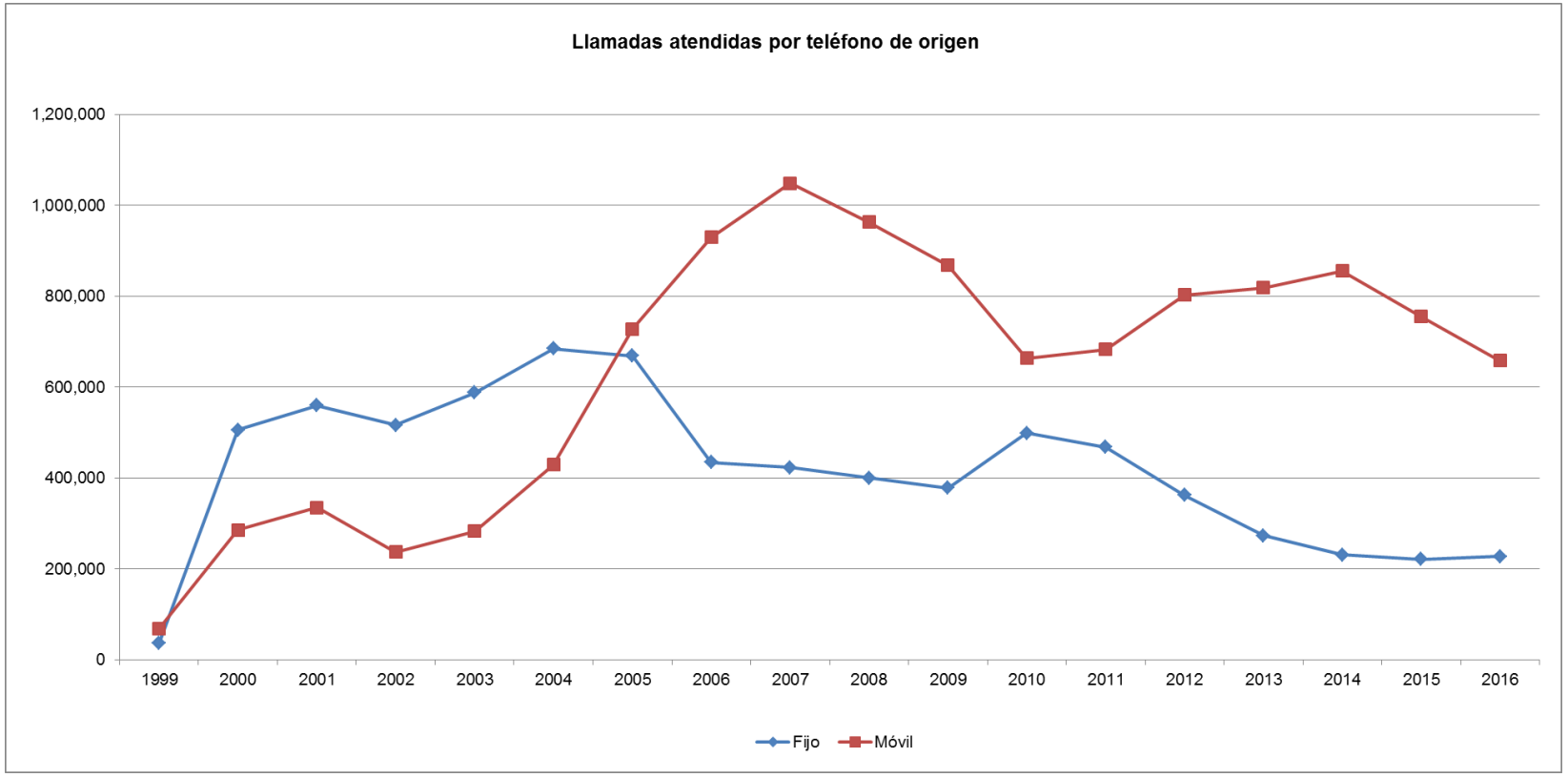


3.2.3. Evolución 1999-2016

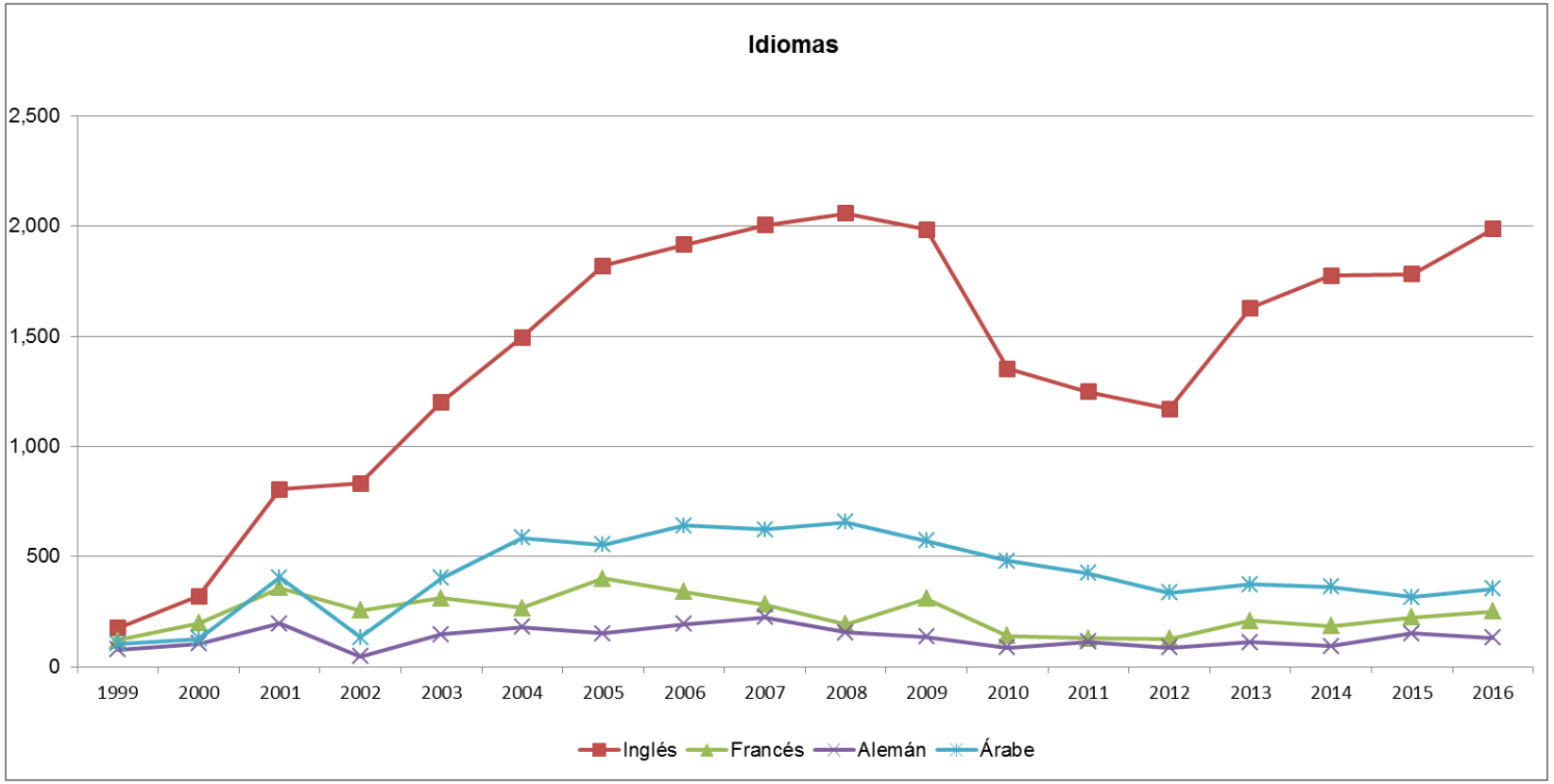
Llamadas atendidas vs Incidentes gestionados (total acumulado: 18.885.980 llamadas y 6.158.833 incidentes)



Llamadas atendidas por teléfono de origen

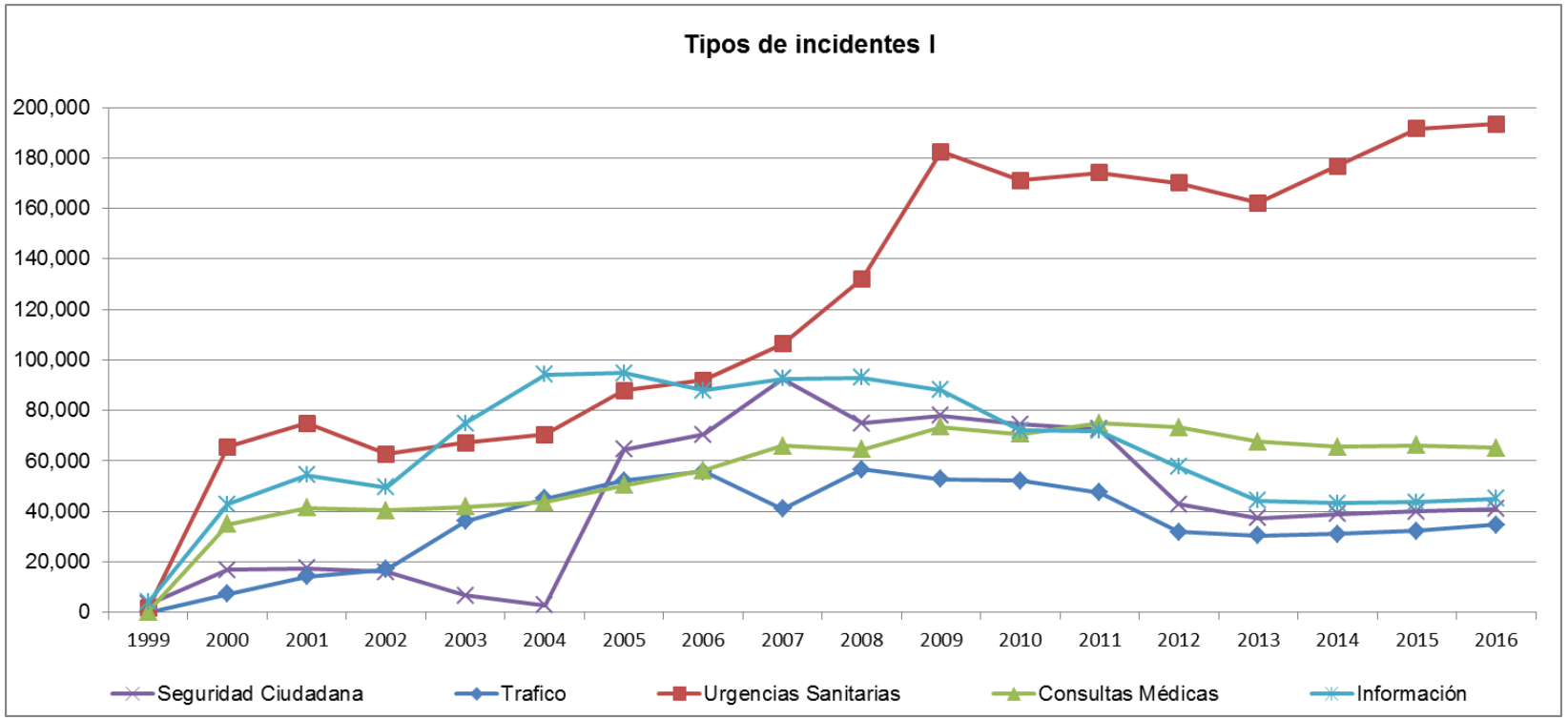


Llamadas atendidas en idiomas

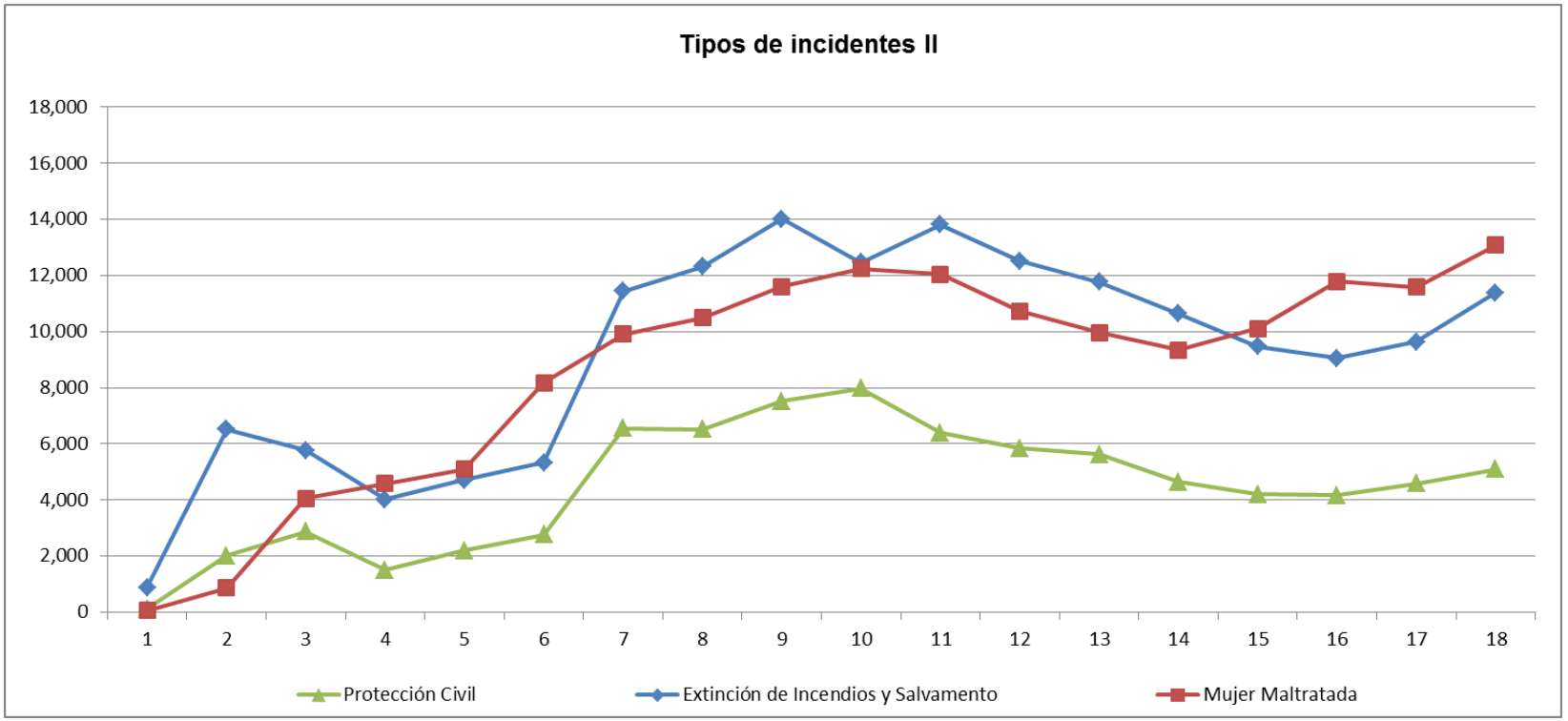


Incidentes por tipo de suceso

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



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



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.112rmurcia.com/dgsce/carta_servicios/index.php.

Los resultados conseguidos en el año 2016 se resumen a continuación:

ANEXO 1 - CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS				Año 2016
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS				
COMPROMISOS	**INDICADORES**	**OBJETIVO**	**Valores 2016**	**DESVIACIÓN**
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%**	Cumplido
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%	**95,01%**	Cumplido Ene-Nov; 1 desviación Dic. (Lluvias)
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%**	Cumplido
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	**1706**	Cumplido
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	**0,65**	2/3,069: **0,65** Cumplido
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	**5,18**	Cumplido Ene-Nov; 1 desviación Dic. (Lluvias)
9. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómp. Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	**95,98%**	Cumplido
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%**	Cumplido
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	**1706**	1706 horas; Cumplido
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 (cómp. Mensual)	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	**27,17**	Cumplido

ANEXO 1 - CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Año 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2016	DESVIACIÓN
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%	**93,25%**	Cumplido
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%	**88,50%**	Cumplido
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**	Cumplido
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%	**97,00%**	Cumplido
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%	**93,65%**	Cumplido
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%	**98,16%**	Cumplido
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	**85,42**	Cumplido
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%**	Cumplido
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%**	Cumplido
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	**96**	Cumplido

3.3.2. Encuestas de Calidad

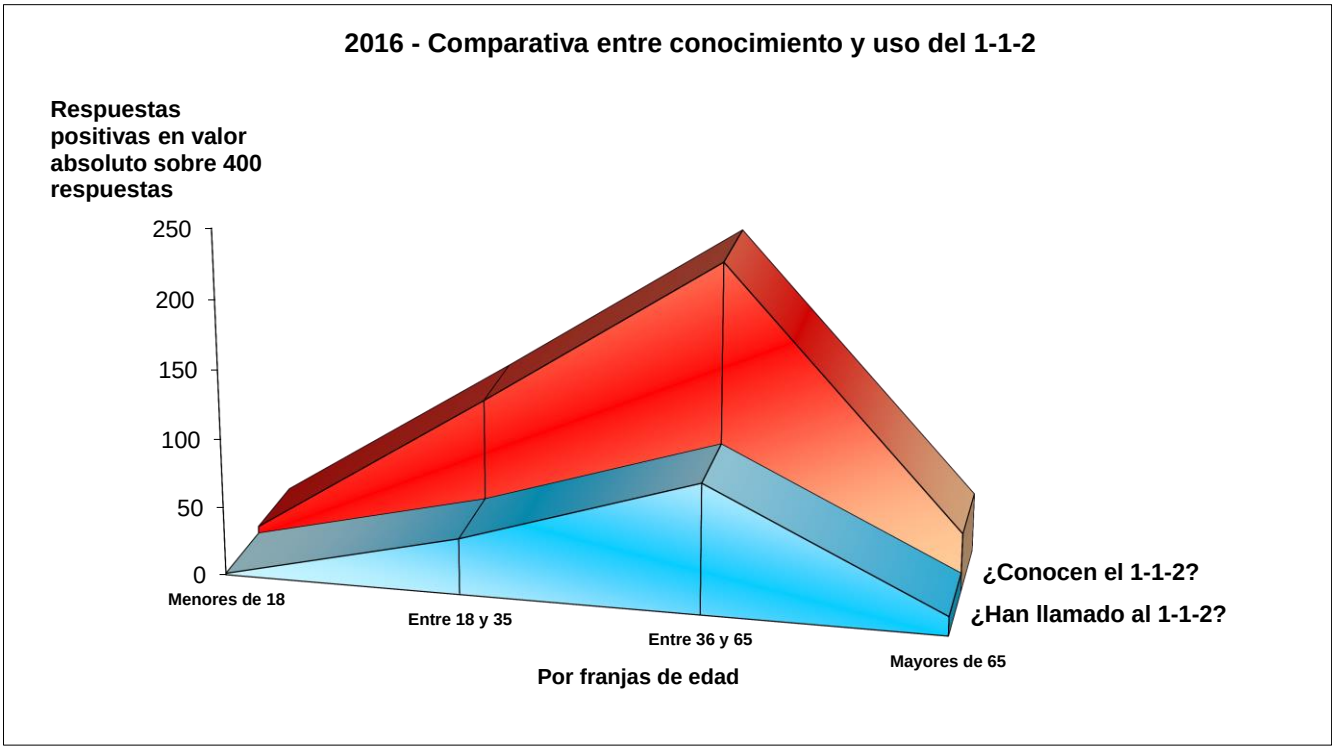
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

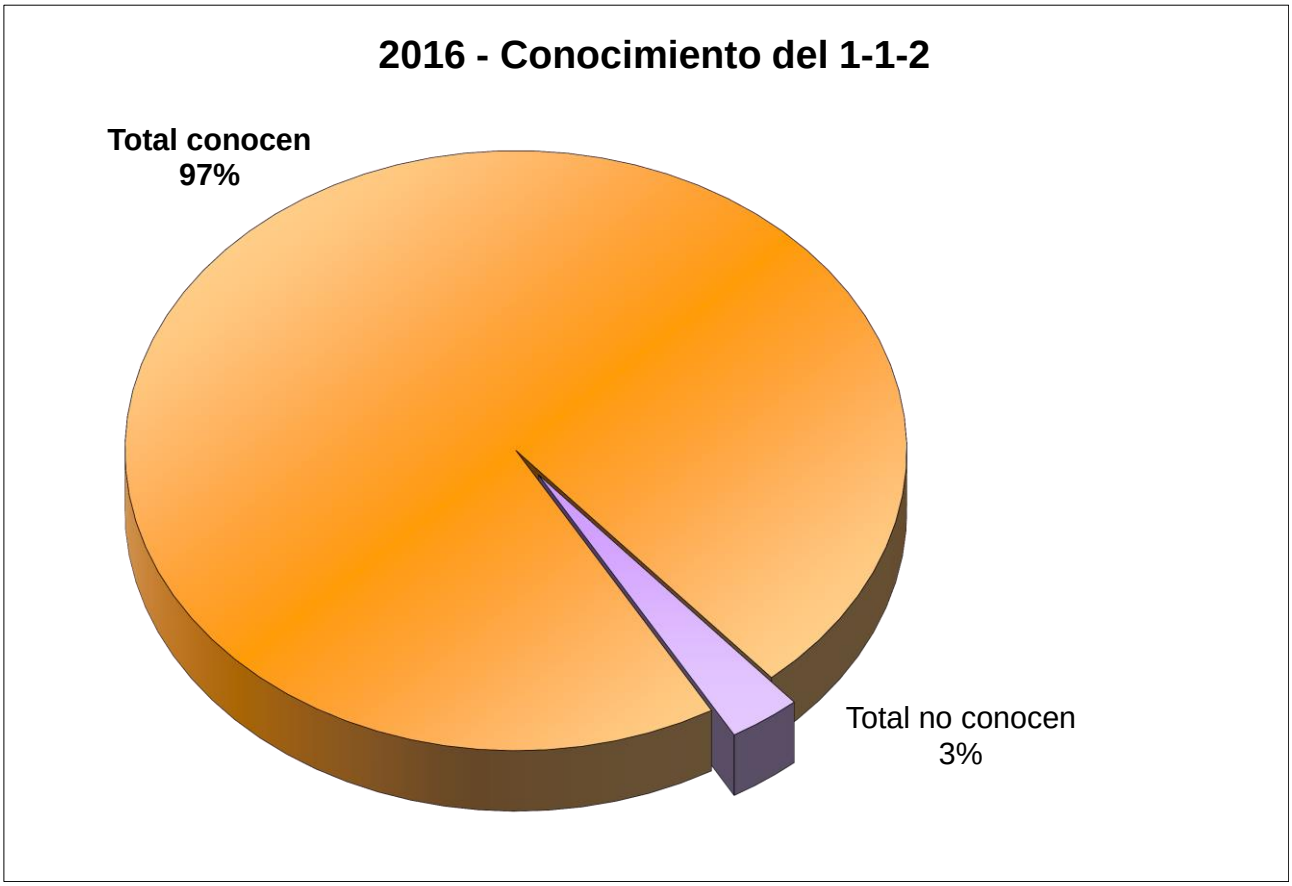
Grado de conocimiento del ciudadano

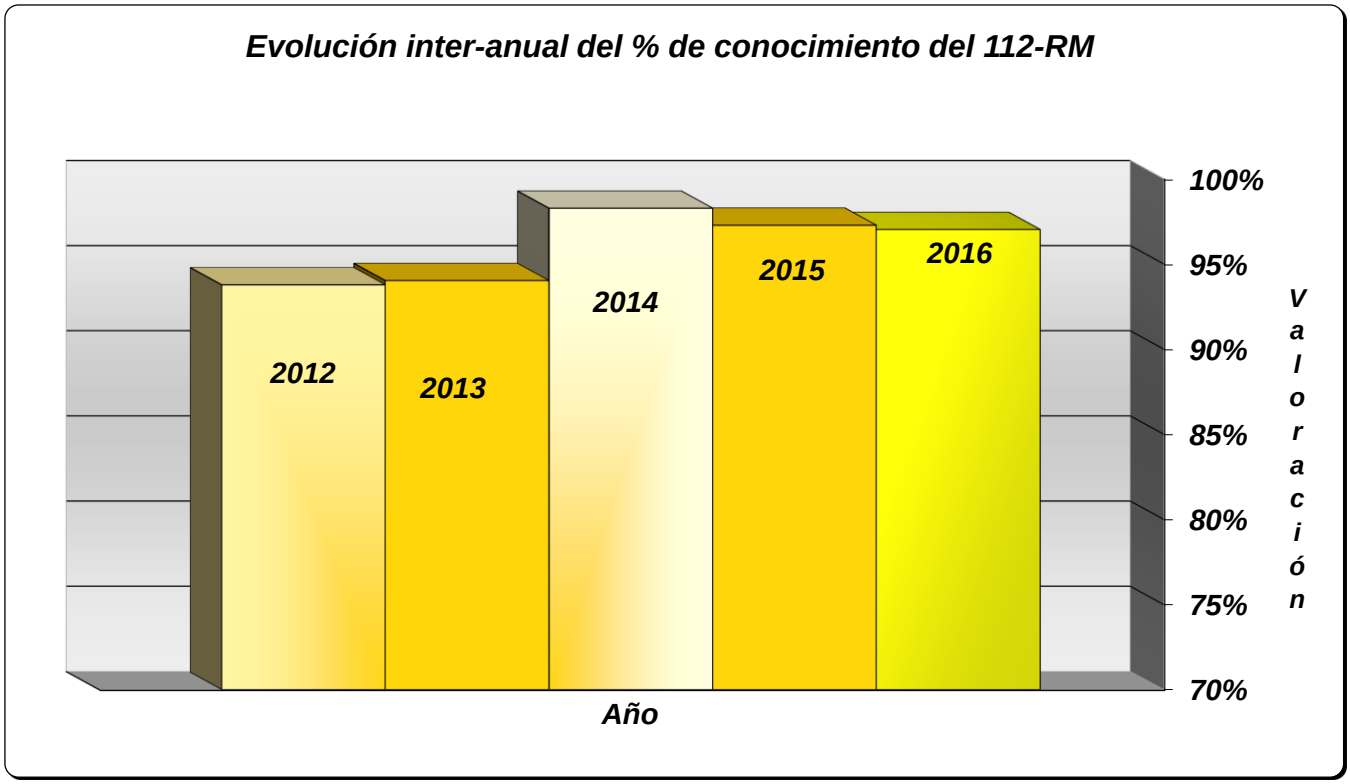
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 1-1-2 en la sociedad murciana.

1.- ¿Conoce usted el Teléfono de Emergencias 1-1-2?

2.- ¿Ha hecho uso alguna vez del nº de Emergencias 1-1-2?

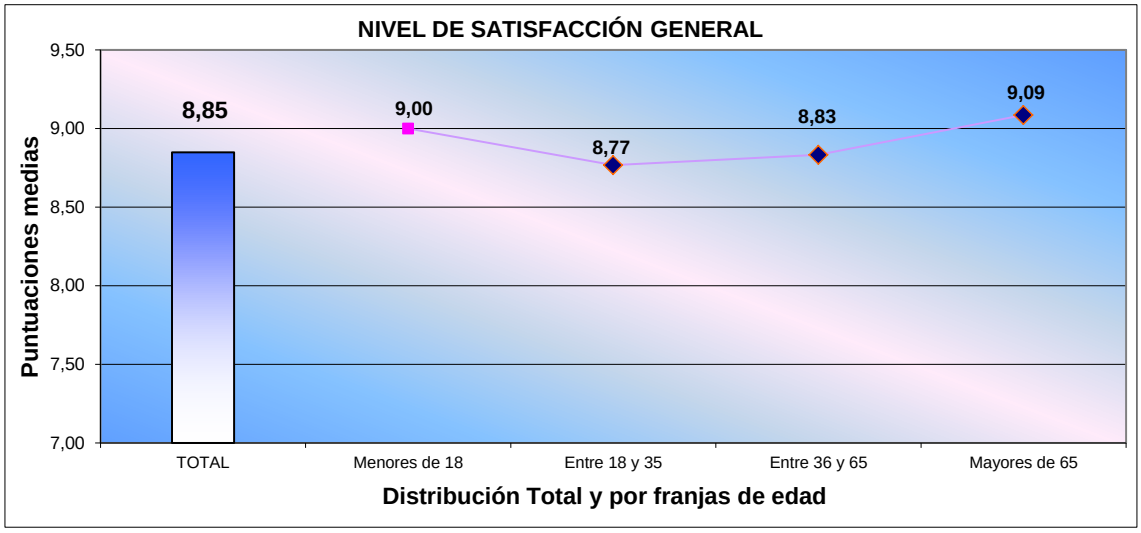


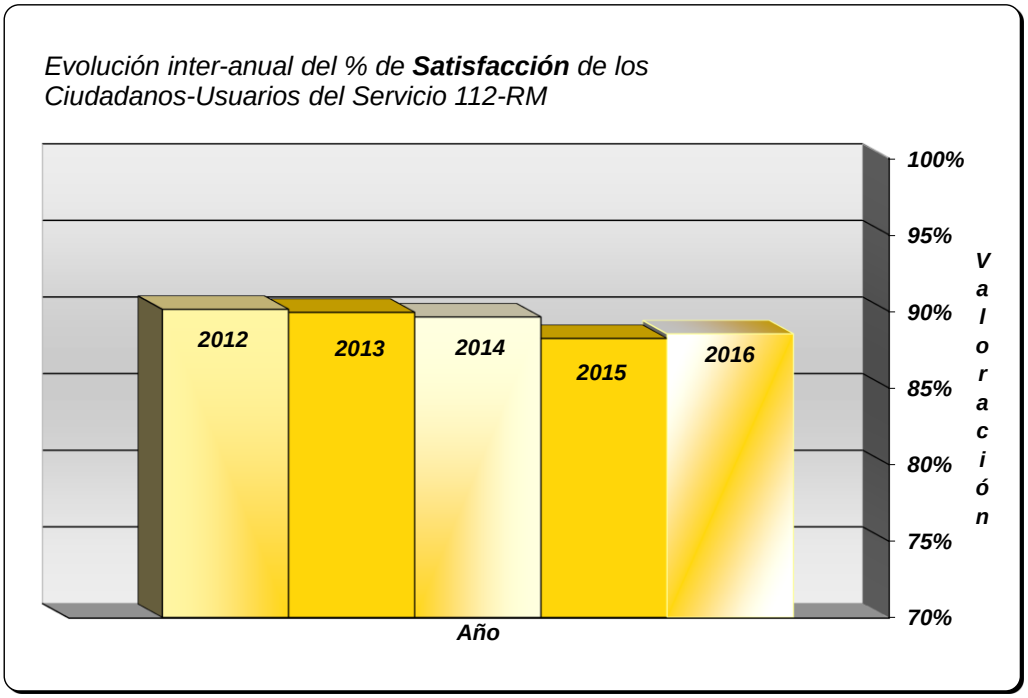

2016 - Conocimiento del 1-1-2
Total conocen
97%
Total no conocen
3%


Evolución inter-anual del % de conocimiento del 112-RM
2012
2013
2014
2015
2016
100%
95%
90%
85%
80%
75%
70%
Valoración
Año

Nivel de satisfacción de los usuarios

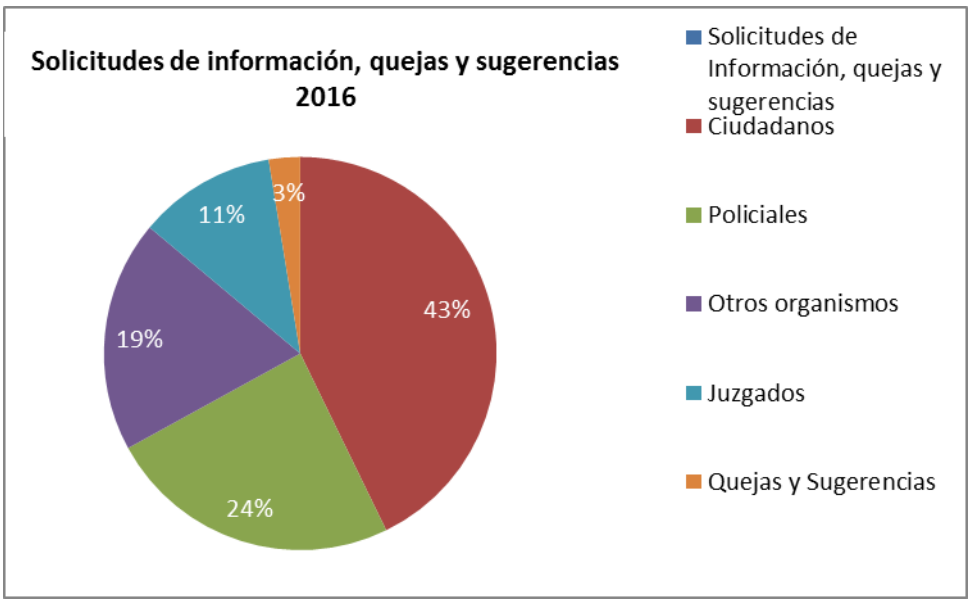
El objetivo de dicha encuesta es el conocer las opiniones de los usuarios sobre diversos aspectos derivados de las demandas asistenciales o de información del Servicio de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.





3.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias

Solicitudes de Información, quejas y sugerencias	2015	2016
Ciudadanos	100	83
Policiales	31	47
Otros organismos	31	37
Juzgados	22	22
Quejas y Sugerencias	4	5
TOTAL	**188**	**194**



BOMBEROS
REGIÓN DE MURCIA

3.4. Asuntos de Protección Civil

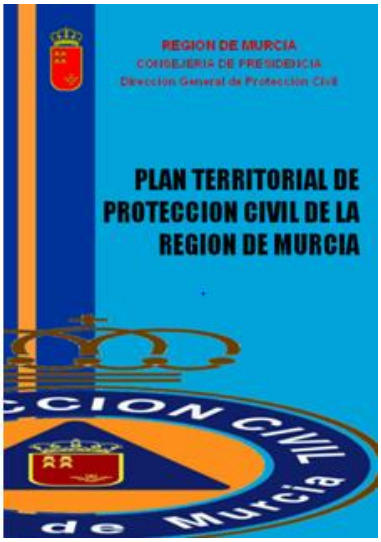
3.4.1. Planes de emergencia

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 2016 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.

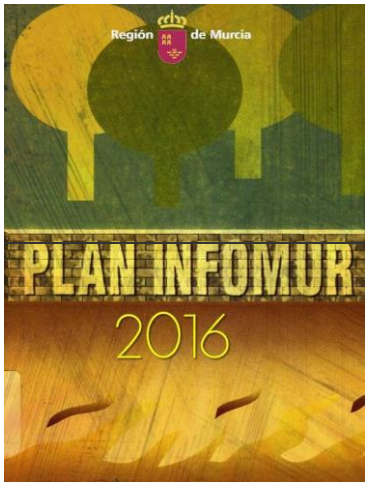
- Plan Sectorial **Sanitario** de la Región de Murcia.

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



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

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



Tras adaptar el Plan Infomur a la nueva Directriz Básica de Protección Civil, y ser homologado por la Comisión Nacional de Protección Civil en octubre de 2015, el Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el 6 de abril de 2016 aprueba la actualización del texto del Plan INFOMUR.

Debido a las novedades en cuanto a la operatividad, en abril se celebró una jornada de divulgación del plan a la que asistieron los jefes de operaciones de la D.G. de Seguridad Ciudadana y Emergencias, técnicos de extinción de la D.G. de Desarrollo Rural y Forestal, además de los oficiales de los Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento. Esta formación, continuó con charlas explicativas a los Operadores de Atención de Llamadas y Operadores de CECOP.

Durante el 2016 se han producido 110 incendios forestales, de los cuales 98 quedaron en conato y tan sólo 12 de ellos superaron la hectárea de superficie.

Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	74	0,04	7,58	7,62
Forestal	**110**	**265,56**	**76,33**	**341,90**
Otros	18	0,00	0,59	0,59
TOTAL	**202**	**265,6**	**84,5**	**350,11**

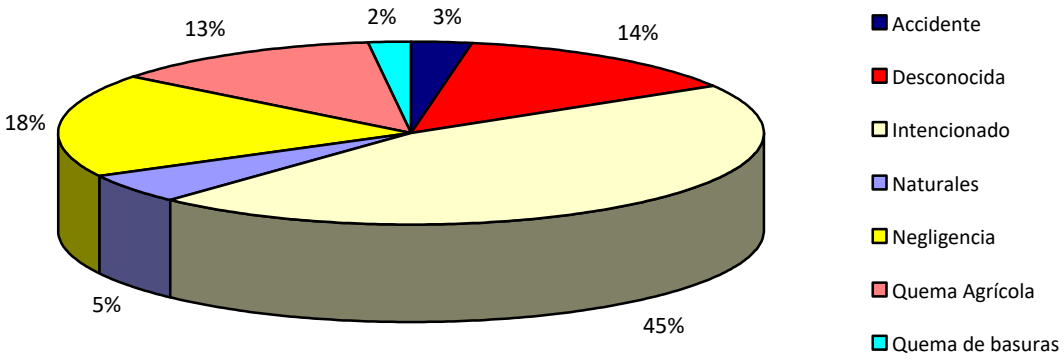
EL mes de junio se convirtió en el de mayor actividad por el número de incendios mayores de una hectárea, destacando el iniciado el día 10 en la Sierra del Molino (Calasparra) con 215 ha, por lo que se activó el plan en su nivel 2 y fue solicitada la participación de la Unidad Militar de Emergencias.

En la segunda quincena del mismo mes de junio, y con un intervalo de tan solo 3 días, se produjeron otros dos incendios en la zona litoral de Cartagena, afectando entre los dos a 100 ha. de masa arbolada y matorral.

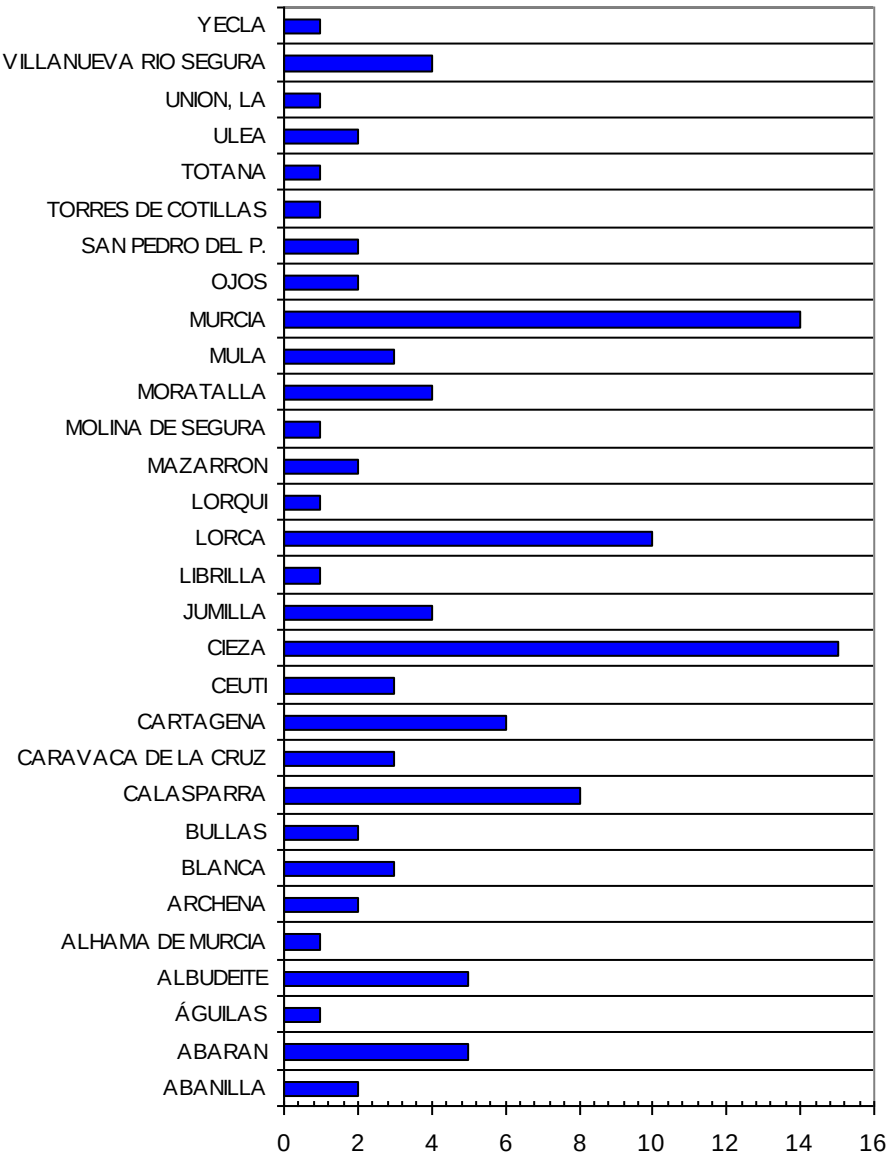
Por meses, marzo registra el mayor número de incendios y junio, debido a los comentados anteriormente, el de mayor superficie afectada.

Mes	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Enero	3	0,00	0,12	0,12
Febrero	11	0,51	0,46	0,97
Marzo	**22**	1,15	4,14	5,29
Abril	9	0,00	3,00	3,00
Mayo	13	0,32	1,80	2,12
Junio	16	259,62	60,65	**320,27**
Julio	11	0,63	2,37	3,00
Agosto	10	0,26	0,76	1,02
Septiembre	9	0,21	2,90	3,11
Octubre	2	0,00	0,07	0,07
Noviembre	2	0,56	2,30	2,86
Diciembre	2	0,00	0,07	0,07

Debemos destacar la labor que continua desempeñando la Comisión Técnica de Seguimiento, Evaluación e Investigación de Causas de Incendios Forestales, al investigar, identificar y abrir varios procesos judiciales por distintos causas.

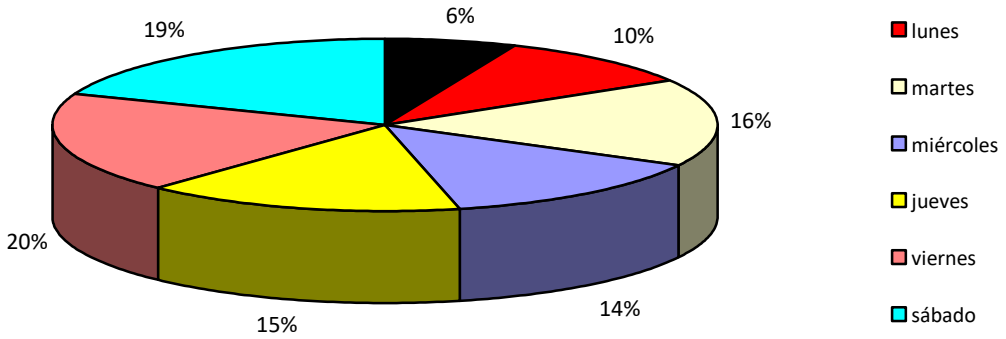


En el reparto por términos municipales, Cieza y Murcia encabezan el listado de municipios con mayor número de incendio, mientras que Calasparra y Cartagena han sido los más afectados en cuanto a la superficie quemada.



Número de incendios por municipios.

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



Porcentaje de incendios por días de la semana

A mediados de mayo, efectivos del Plan Infomur, en la Región de Murcia, y de la Unidad Militar de Emergencias (UME) se ejercitaron en la lucha contra incendios forestales realizando un simulacro con incendios simultáneos en diferentes parajes de los municipios de Cieza, Abarán y Ricote, activando el nivel 2.

Por parte de la UME, intervinieron 260 militares y 90 vehículos, además de dos helicópteros y, por parte de la CARM, más de un centenar de personas, entre técnicos de extinción, agentes medioambientales, brigadas forestales terrestres y helitransportadas, bomberos, técnicos de Protección Civil, conductores, capataces… además de tres helicópteros, la unidad móvil de mando de la Consejería de Presidencia, así como voluntarios de Protección Civil del Valle de Ricote, Mula, Bullas, Campos del Río, Caravaca de la Cruz y Lorca. Por su parte, Cruz Roja ejercitó evacuación y albergue de un grupo de personas que habrían sido obligadas a abandonar sus viviendas de un núcleo afectado por el incendio forestal.

Simulacro Plan Infomur (Cieza, mayo 2016)

En el mes de octubre se realizó otro simulacro de incendio forestal combinado con el riesgo químico, al practicar la extinción en una zona próxima a las instalaciones industriales del Valle de Escombreras.

Con el inicio de la época de peligro alto se presentó una campaña de prevención de incendios “No pasa nada, hasta que pasa”, destinada a concienciar al ciudadano y evitar la presencia del fuego en nuestros montes.

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

Durante el año 2016 se ha tenido constancia de **100 accidentes/ incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, uno de ellos se ha producido en el transporte por ferrocarril. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración, siendo en numerosas ocasiones averías sin gran relevancia, pinchazos etc. No ha sido necesario activar el plan TRANSMUR en ninguna ocasión.

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.

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.

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 Antonio (UCAM), Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (COAMU), Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de la Región de Murcia (COAATIEMU), 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 continúa 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.

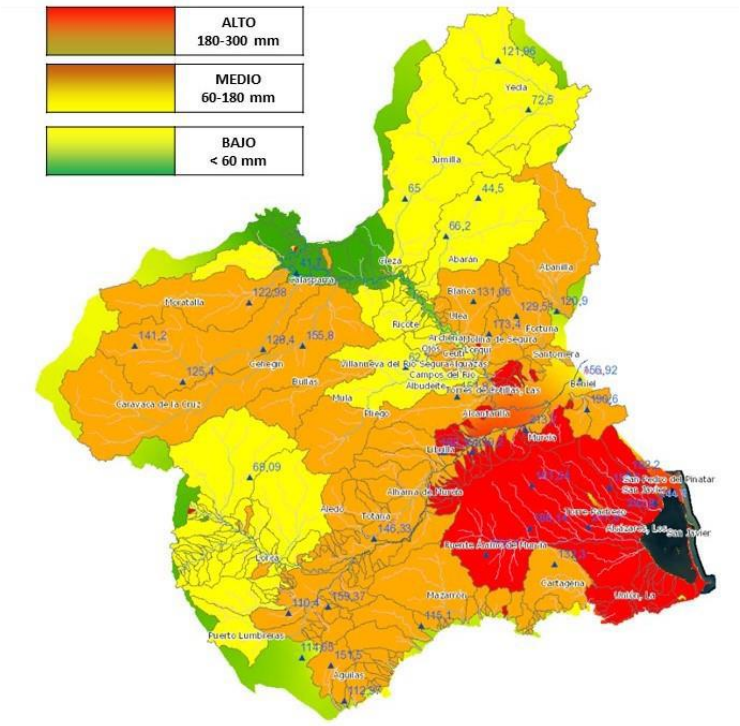
Como resultados del citado convenio, destacar que dentro del plan de formación de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), se realiza el curso denominado “Evaluación de Daños en Emergencias y Protocolos de Actuación”, dirigido a técnicos de la Administración Regional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

Hasta la fecha se realizado dos ediciones del curso organizado por la EFIAP y de cada uno de los cursos organizados por los colegios profesionales, sumando un total de más de 200 técnicos formados en esta materia.

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

El episodio de fenómenos meteorológicos adversos que comenzó en la madrugada del día 17 de diciembre y que finalizó el día 19 de diciembre, llevó asociado alertas por lluvia, viento, nieve y fenómenos costeros, destacando la persistencia de la precipitación durante todo el fin de semana y el lunes 19.

Según datos de AEMET, la precipitación media en la Región de Murcia durante el episodio fue de 144 mm.



La consecuencia de estas lluvias se tradujo en:

- Un fallecido en Los Alcázares al caer en una piscina.
- Más de 500 personas rescatadas, principalmente en los municipios de Los Alcázares, Murcia, San Javier y Torre Pacheco.
- Una veintena de carreteras autonómicas y múltiples caminos y viales municipales fueron cortadas, especialmente en los t.m. de Murcia y del Campo de Cartagena.
- La suspensión de las actividades escolares en 29 municipios de la Región el lunes 19.
- La retirada de decenas de embarcaciones que quedaron varadas o a la deriva y presentaban peligro para la navegación.

- Que el Consejo de Ministros aprobara el 23 de diciembre un acuerdo por el que se declaraba "Zona afectada gravemente por una emergencia de Protección Civil".

Desde el inicio del episodio de lluvias hasta el día 20 de diciembre, el Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia recibió un total de 3.841 llamadas por parte de ciudadanos, que supondrían la actuación del dispositivo de emergencias en 2.348 asuntos relacionados con las intensas precipitaciones.

El 16 de diciembre de 2016 la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE), a través del Centro de Coordinación de Emergencias recibe de la Agencia Estatal de Meteorología, el Boletín General de Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA), donde se informa de un episodio de lluvias, para el día 17 de diciembre, con una precipitación acumulada en 1 hora de 30 mm y de 100 mm en 12 horas (nivel naranja), en todas las comarcas de la Región excepto en el Altiplano, que posteriormente recibe un aviso de nivel amarillo.

A las 12:00 h del mismo día 16, la DGSC activa en preemergencia el Plan INUNMUR, con el envío de Aviso de Nivel Naranja por FMA por lluvias. El día 17 de diciembre se recibe nuevo Boletín por FMA por lluvias, en los mismos términos que el anterior, por lo que se activó el nivel 1 de emergencia a las 14:00 horas del día 17, elevándolo a nivel 2 a las 23:40 horas del día 18, como consecuencia de la generalizada actuación de los servicios de emergencias y la desfavorable evolución del episodio meteorológico, por lo que se solicita la intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME).

El plan permaneció activado hasta el 24 de enero de 2017.

Tras la activación del INUNMUR en su nivel 2 se constituyó el CECOPI. De este modo, el Comité de Dirección, compuesto por la Consejera de Presidencia, en representación de la Administración Autonómica, y por el Delegado del Gobierno en representación del Ministerio de Interior se reunió en San Javier y contó con la presencia del Presidente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Posteriormente, junto con el PMA, se trasladó al Centro Integral de Seguridad de Los Alcázares debido a los numerosos incidentes registrados y al agravamiento de la situación en ese municipio.

La **Principales Actuaciones** que tuvieron lugar fueron:

- **Evacuación de personas en situación de riesgo**: en los primeros momentos y ante el aumento tan rápido del caudal del Rio Segura se evacuaron algunas viviendas próximas a Beniel y Patiño (Murcia). También fue necesario evacuar 16 viviendas en la urbanización Montegrande de Torreagüera (Murcia) por la caída de rocas de gran tamaño. Tras la avenida sufrida en Los Alcázares se evacuaron las viviendas más afectadas siendo trasladadas al Centro de Alto Rendimiento (CAR), atendidas por los equipos ERIE de Cruz Roja.

- **Rescate de personas:** las primeras actuaciones de los equipos de intervención en las zonas ya inundadas consistieron en el rescate de personas que se encontraban en situación de peligro utilizando para ello vehículos pesados y todo terreno. Entre todos los organismos se contabilizaron más de 500 rescates, de los cuales 38 fueron efectuados por la Unidad de Intervención en Emergencias de la DGSCE.
- **Búsqueda de personas desaparecidas:** se formó un dispositivo para la búsqueda de posibles personas desaparecidas en los que intervino el helicóptero de la DGSCE, el Grupo de Rescate Subacuático de la Región de Murcia y varios equipos de rescate de Cruz Roja. Afortunadamente no hubo ningún incidente destacable en este aspecto.
- **Achiques, limpieza y apertura de caminos**: desde el sábado día 17 comenzaron los trabajos de limpieza de calles, carreteras, caminos y achiques de agua en edificios, principalmente en Murcia, Beniel, San Javier y Los Alcázares.
- **Abastecimiento de agua potable a viviendas:** según informe del servicio de aguas municipal de las Alcázares el día 19 se declaró no potable el agua por lo que servicios de emergencias municipales, brigadas forestales, bomberos del CEIS, personal de la UME y voluntarios de protección civil y cruz roja abastecieron de agua potable aportada por distintas empresas (Asumur, Aquadeus) que colaboraron con más de 75.000 litros de agua embotellada. El día 27 se restableció el suministro de la red general a excepción de algunas pedanías del Campo de Cartagena.
- **Retirada de embarcaciones con peligro para la navegación:** como consecuencia de los fenómenos costeros, y la avenida de agua territorial, decenas de embarcaciones quedaron varadas o la deriva en entorno del Mar Menor correspondiente a la costa de Los Alcázares y San Javier. Coordinados por Capitanía Marítima, tanto SASEMAR, la empresa SGS y embarcaciones de salvamento de los respectivos ayuntamientos procedieron a retirarlas de las playas así como cientos de elementos flotantes.

- **Aeropuerto de San Javier:** El aeropuerto de San Javier se vio forzado a cerrar sus instalaciones el domingo 18 por el estado en el que se encontraban los accesos a las mismas. Se volvió a restablecer el servicio el día 19 hacia las 17 horas.
- **Ferrocarril**: La acumulación de agua y barro entre las estaciones de San Javier y Balsicas obligó a Renfe a establecer un plan alternativo de transporte por carretera entre Cartagena y Murcia. Doce personas que viajaban en un tren destino Cartagena, fueron trasladadas por la Guardia Civil al quedar el tren atrapado en un punto de la vía a su paso por el municipio de Torre Pacheco. El servicio quedó restablecido a las 22:30 del día 19.
-

Durante la emergencia participaron servicios de distintos colectivos y organismos de la Región de Murcia:

- Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia
- Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)
- Servicio de Emergencias y Protección Civil municipal de numerosos ayuntamientos.
- Unidad de Intervención en Emergencias de la DGSCE
- Unidad de Defensa Forestal (UDIF) de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente
- Voluntarios de Protección Civil
- Servicio de Carreteras de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Demarcación de carreteras del Estado
- Unidad Militar de Emergencias (UME)
- Bomberos del aeropuerto de San Javier
- Bomberos del Academia General del Aire
- Cruz Roja Española
- Capitanía Marítima, SASEMAR y empresa SGS.

Planes Especiales ante el Riesgo Químico

En el BOE del 20 de octubre de 2015, se publica el R.D. 840/2015 por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas. Este Real Decreto es el llamado Seveso III, que deroga el Seveso II (R.D. 1254/99)

Meced a este cambio, desde principios del 2016, todas las empresas afectadas por esta normativa, han estado adecuando sus informes de seguridad, adaptándose a los requisitos de la misma y enviando su versión adaptada a la Dirección de Seguridad Ciudadana y Emergencias, donde una vez revisados uno a uno, se incorporan los cambios a las distintas bases de datos, y actualizaciones de los Planes de Emergencia Exterior.

Durante el año 2016 se ha puesto en marcha el BARQUIM (Base Nacional de Datos sobre Riesgo Químico), dando respuesta a la Decisión de Ejecución de la Comisión Europea de 10 de diciembre de 2014, para propiciar intercambio de información relativa a la implantación de la Seveso III en los distintos países miembros de la UE.

La actualización y mantenimiento de BARQUIM corresponde a cada una de las Comunidades Autónomas, y concretamente, La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias pone al día los cambios que se vayan generando en la Región de Murcia.

En diciembre de 2016 se registra la entrada del informe de seguridad de Francisco Aragón, S.L. ya elaborado conforme a Seveso III y que ha pasado a estar afectada por el nivel superior por lo que se comienza su estudio para elaborar el Plan de Emergencia Exterior (PEE) para este establecimiento situado en la carretera de Molina de Segura.

Los Planes de Emergencia Exterior ya aprobados y homologados son:

- **PLANQUIES** (PEE del sector químico del Valle de Escombreras)
- **PLANQUISA** (PEE de SABIC en la Aljorra)

- **PLANQUIAL** (PEE del sector químico de Alcantarilla)
- **PLANQUIFOM** (PEE de FOMDESA-Totana)
- **PLANEXMU** (PEE de EXPALSA en Javalí Viejo)

En todos ellos se trabaja en la actualización permanente de la información al público en la web www.112rm.com, y como hechos más destacables de la implantación destacan:

Difusión del PLANQUIAL y sus consejos de protección a la población mediante reuniones con todos los centros educativos tanto de Alcantarilla, como Sangonera la Seca y Javalí Viejo.

Colaboración en el simulacro de Derivados Químicos en mayo, con activación a nivel staff y comunicación del PLANQUIAL. Para este simulacro se partió de la hipótesis de una nube tóxica de bromo.

A finales de junio se hizo un simulacro de activación del PLANQUIFON, por simulación de un escape de nube tóxica amoniacal que alcanzaba una parte de la población de Totana. Con participación de la protección civil y policía local del Ayto de Totana, parque de bomberos del CEIS de Alhama, 061, Cruz Roja, Guardia Civil,

desplazamiento del PMA (Puesto de Mando Avanzado). También se hicieron avisos a la población mediante megafonía móvil para recomendar confinamiento.

Los días previos se organizó una charla de divulgación del PLANQUIFOM abierta a todos los ciudadanos, en locales del Ayto de Totana e impartida por técnicos de gestión de esta dirección general.

En cuanto al PLANQUIES, a mediados de mayo se activa a nivel comunicaciones y con participación bomberos del SEIS de Cartagena, y medios sanitarios, por supuesto accidente en ENAGAS.

Así mismo, el 19 de octubre de realizó un simulacro de activación con el supuesto de un incendio forestal en la Sierra de la Fausilla que alcanzaba las

instalaciones de REPSOL REFINERÍA. Esto obligó a coordinar tanto los medios asignados al PEE, como los asignados al INFOMUR (previamente activado).

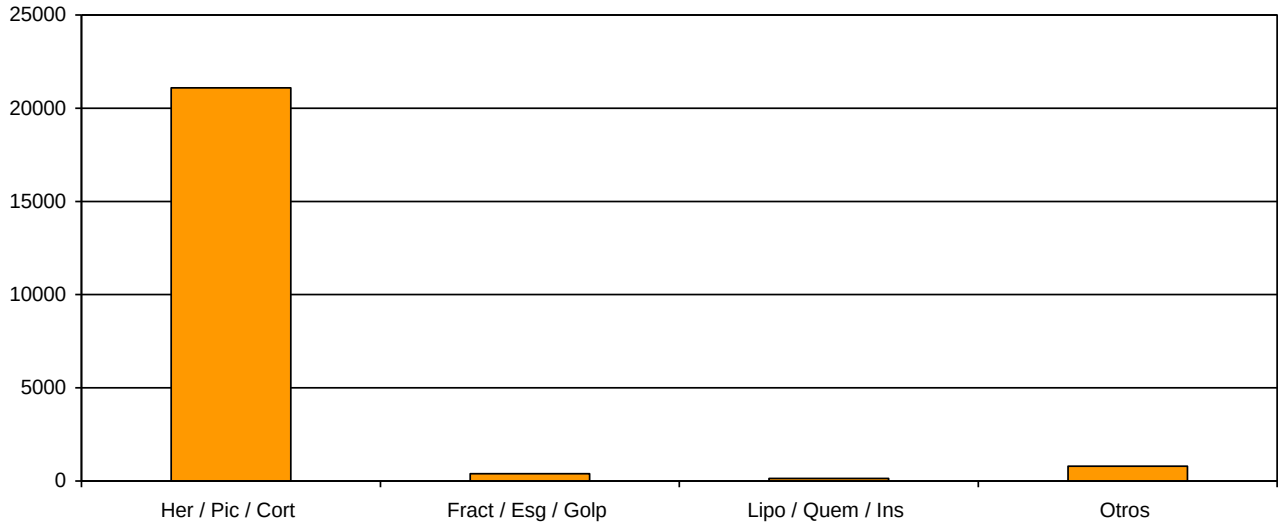
Por otro lado, no se ha producido ningún incidente ni accidente reseñable en ninguna de las industrias afectadas por esta normativa asociada al riesgo químico.

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

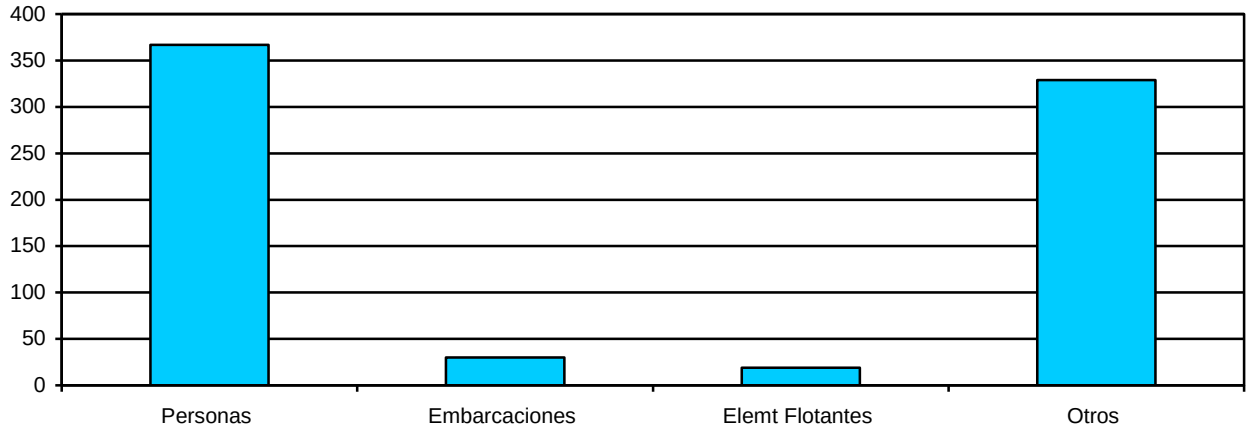
El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se incrementó un 14 % respecto al año anterior.

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS:	22.426
RESCATE Y SALVAMENTO:	741
INFORMACION Y SERVICIOS SOCIALES:	35.890

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO



Durante el verano se repitió la campaña “Disfruta de un baño seguro” promovida por la Consejería de Presidencia, donde la Dirección General de Emergencias de la Comunidad Autónoma y la participación de los ayuntamientos de costa, repartieron botellas de agua envueltas acompañadas de normas y consejos básicos para los bañistas.

Foto presentación campaña Baño Seguro (Mazarrón)

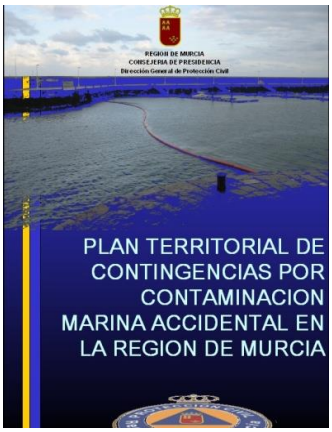
DISFRUTA DE UN BAÑO SEGURO

Región de Murcia

CONSEJOS

1. **Respeta siempre las indicaciones que dan los socorristas y no te bañes nunca con bandera roja**, que significa baño prohibido por corriente u oleaje.
2. **Báñate siempre acompañado y cerca de la orilla.** Ve con alguien que pueda dar la voz de alarma ante cualquier imprevisto.
3. **Vigila permanentemente a los niños.** Pueden sufrir un accidente aunque haya poca profundidad.
4. **Evita los ejercicios físicos bruscos e Intensos.** Adapta tu esfuerzo a tu capacidad física.
5. **Entra en el agua poco a poco** para que tu cuerpo se acostumbre progresivamente a la temperatura.
6. **Protégete del sol.** Evita la exposición en las horas centrales del día. Cúbrete la cabeza y utiliza protector solar.
7. **Sé prudente con las comidas e ingiere agua frecuentemente para prevenir la deshidratación.** Evita las comidas copiosas y no te bañes hasta 2 ó 3 horas después.
8. **Acude a playas que dispongan de servicio de vigilancia.** Así podrás ser atendido de inmediato en caso de urgencia.
9. **Conoce la zona en la que te bañas.** Ten en cuenta corrientes, profundidad, temperatura del agua y oleaje.
10. **Pide ayuda si percibes peligro.** Conserva la calma y actúa con seguridad.

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



El pasado 24 de noviembre se realizó un simulacro parcial el Puerto de Cartagena denominado CLEAN PORT CARTAGENA 2016 mediante el que se pretendía comprobar la eficacia en la respuesta de los elementos participantes ante una situación de emergencia provocada por el incendio en un buque cargado de fenol.

El supuesto pretende activar el PIM / PEI tras un incendio de un buque fondeado en el que se simula un vertido de un producto clasificado de toxico y nocivo, como lo es fenol, procedente del buque que se encuentra fondeado en espera de lugar de atraque en el fondeadero de ZONA II FOXTROT del puerto de Cartagena

Además de la activación del PIM en fase de emergencia, supone la activación del Plan Marítimo Nacional (PMN) en fase de alerta, así como del Plan de Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental de la Región de Murcia (CONMAMUR) en fase de Preemergencia.

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.

El protocolo se revisó en 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.

Fenómeno/ Nivel	Amarillo	Naranja	Rojo	Total
Viento	15	1	-	16
Nevadas	3	1	-	4
Viento y oleaja en el mar	16	2	-	18
Tormentas	5	-	-	5
Lluvia	7	3	-	10
Temperaturas máximas	12	3	-	15
Temperaturas mínimas	1	-		1
Total	**59**	**10**	**-**	**69**

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

La nieve llegó el 7 de febrero afectando a municipios del Noroeste y carreteras de Sierra Espuña.

Con el otoño llegaron los primeros copos adelantados al invierno. El 8 de noviembre, pedanías de Moratalla, como Casicas del Portal, amanecieron cubiertas de nieve.

El 15 de diciembre se activó el plan en su fase de preemergencia provocado por la emisión, por parte de AEMET, de un boletín de aviso de nivel naranja, por nieve en cotas en torno a los 1200m en la comarca del Noroeste.

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.

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.

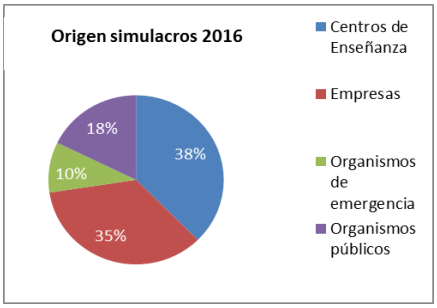
Se trata de un Plan Sectorial y como tal formará parte de los distintos Planes de Emergencia frente a riesgos de carácter general y específicos. Su ámbito de aplicación es el territorio autonómico, quedará integrado en el PLATEMUR y en los Planes de ámbito regional que en desarrollo de la Norma Básica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

El plan se homologó por la Comisión Regional de Protección Civil el 20 de octubre de 2015 y fue aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de diciembre de 2015.

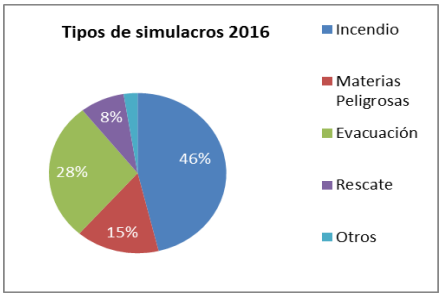
3.4.2. Simulacros

Durante el año 2016, el Centro de Coordinación de Emergencias coordinó un total de **197** simulacros en la Región de Murcia.

Origen	2016
Centros de Enseñanza	74
Empresas	69
Organismos de emergencia	19
Organismos públicos	35
Total	197



Tipos	2016
Incendio	91
Materias Peligrosas	30
Evacuación	55
Rescate	16
Otros	5
Total	197



SIMULACRO ACCIDENTE AÉREO 2016

El pasado 13 de diciembre se realizó un simulacro parcial en las instalaciones del Aeropuerto de San Javier mediante el que se pretendía comprobar la eficacia en la respuesta y atención a familiares de las víctimas ante un accidente aéreo. Se puso en práctica el Real Decreto 632/2013, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares, así como el protocolo de coordinación de salas de atención del propio aeropuerto.

El supuesto avión había despegado de San Javier transportando 108 pasajeros, además de 4 de tripulación, y caía en una zona de los Pirineos franceses. En el simulacro participó personal de la compañía aérea siniestrada, personal del aeropuerto, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, psicólogos pertenecientes al Grupo de Intervención Psicológica en Desastres y Emergencias (G.I.P.D.E.) y del Equipo EIRE de Cruz Roja. Como figurantes se contó con la colaboración de un numeroso grupo de ciudadanos británicos afincados en los municipios cercanos.

3.4.3. Otras emergencias destacables

En enero se produjo un accidente de una avioneta Inglesa en el Aeródromo de los Martinez del Puerto, cuando iba a aterrizar, los dos ocupantes de nacionalidad británica resultaron ilesos y no tuvieron que recibir asistencia médica.

En una nave del vertedero de Abanilla se originó un incendio que se mantuvo activo durante varios días, obligando a bomberos del CEIS mantenerse en permanente alerta.

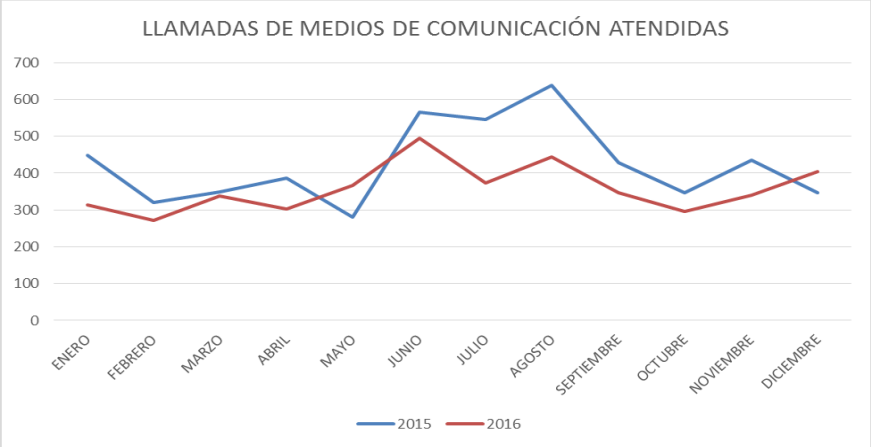
3.5. Comunicación e imagen

3.5.1. Información a los medios de comunicación social

Durante 2016, la actividad de los responsables de información de guardia en el 1-1-2 Región de Murcia ha sido intensa.

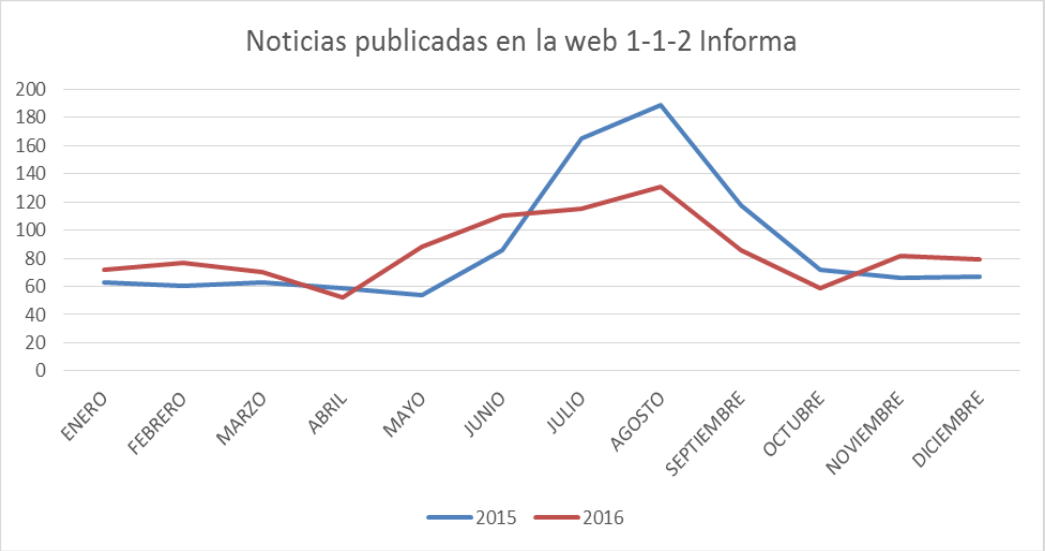
En lo que se refiere a llamadas telefónicas atendidas, su número ha experimentado un ligero descenso: 4.093 en 2016 frente a las 5.095 de 2015, un 15,74% menos. Ello se explica a que los medios de comunicación usan más el portal web 1-1-2 Informa para obtener datos de emergencias y el teléfono sólo para resolver dudas o solicitar testimonios grabados.

LLAMADAS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ATENDIDAS			
Mes	**2015**	**2016**	**% Variación**
Enero	449	313	-30,29
Febrero	321	272	-15,26
Marzo	349	338	-3,15
Abril	386	302	-21,76
Mayo	281	367	30,60
Junio	566	494	-12,72
Julio	546	374	-31,50
Agosto	639	445	-30,36
Septiembre	428	348	-18,69
Octubre	347	296	-14,70
Noviembre	435	340	-21,84
Diciembre	348	404	16,09
Total	**5.095**	**4.293**	**-15,74**

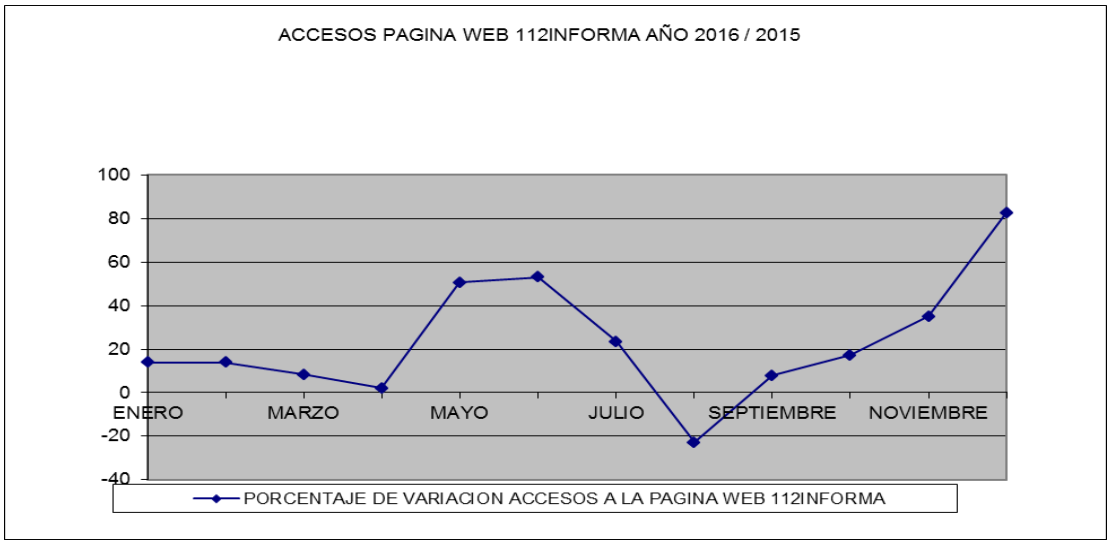


En la web 1-1-2 Informa se publicaron un total de 1.021 noticias, 41 menos que el año anterior. Pero donde se observa un notable incremento de actividad es en los accesos al portal 1-1-2 Informa, un total de 797.148, esto es, más de un 20% más que en 2015. El mes con más accesos fue diciembre, a consecuencia del episodio de fuertes lluvias e inundaciones de los días 17,18 y 19 de ese mes.

NOTICIAS PUBLICADAS EN WEB 1-1-2 INFORMA			
Mes	**2015**	**2016**	**% Variación**
Enero	63	72	14,29
Febrero	60	77	28,33
Marzo	63	70	11,11
Abril	59	52	-11,86
Mayo	54	88	62,96
Junio	86	110	27,91
Julio	165	115	-30,30
Agosto	189	131	-30,69
Septiembre	118	86	-27,12
Octubre	72	59	-18,06
Noviembre	66	82	24,24
Diciembre	67	79	17,91
Total	**1.062**	**1.021**	**-3,86**



ACCESOS A LA WEB 1-1-2 INFORMA			
Mes	**2015**	**2016**	**% Variación**
Enero	42.304	48.156	13,83
Febrero	44.515	50.688	13,87
Marzo	53.413	57.837	8,28
Abril	44.199	45.165	2,19
Mayo	41.310	62.249	50,69
Junio	55.528	84.959	53,00
Julio	68.550	84.607	23,42
Agosto	98.623	76.136	-22,80
Septiembre	67.716	73.089	7,93
Octubre	49.872	58.461	17,22
Noviembre	46.512	62.797	35,01
Diciembre	50.902	93.004	82,71
Total	**663.444**	**797.148**	**20,15**

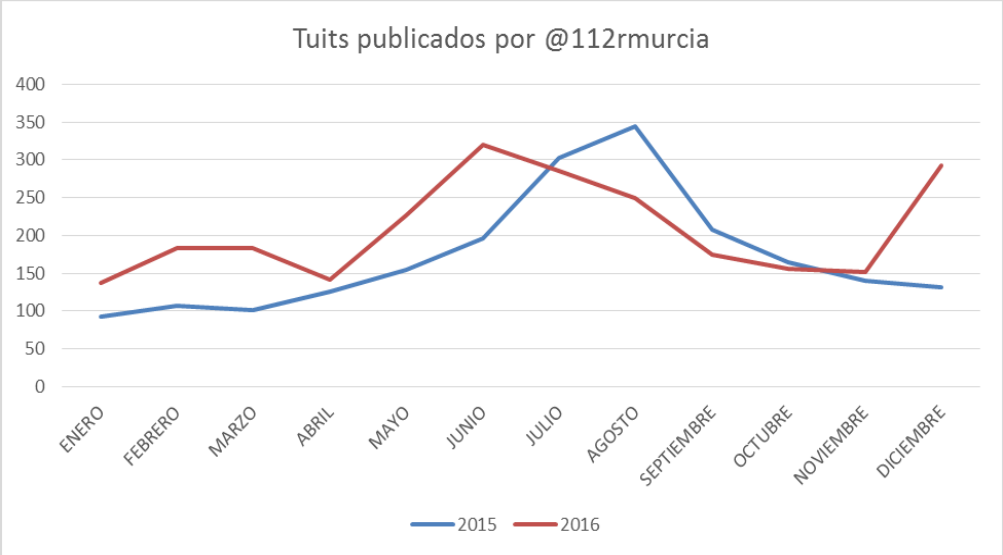


3.5.2. Presencia en redes sociales

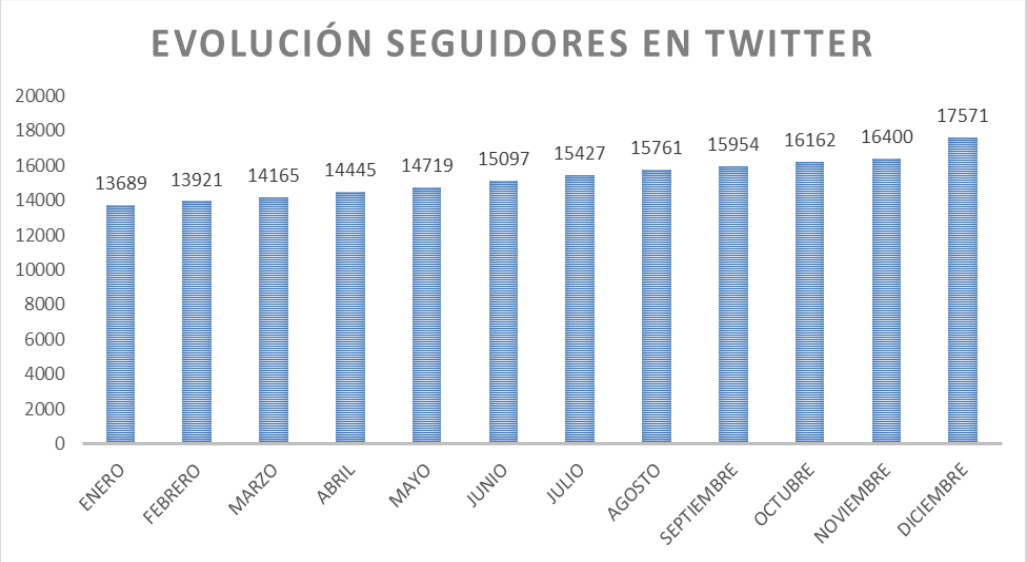
Durante 2016 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia con la apertura de cuentas en Instagram y YouTube, que se suman a las ya existentes en Twitter y Facebook, creadas en 2013.

En Twitter, la cuenta @112rmurcia emitió un total de 2.504 tuits, un 21,14% más que el año anterior. También aquí, la mayor actividad se dio en diciembre durante las inundaciones que afectaron, sobre todo, a la Comarca del Mar Menor. El número de seguidores pasó de los 13.496 a finales de 2015 hasta los 17.571 al concluir 2016.

Tuits publicados por @112rmurcia			
Enero	2015	2016	% Variación
Febrero	92	137	48,91
Marzo	107	183	71,03
Abril	101	183	81,19
Mayo	126	142	12,70
Junio	154	227	47,40
Julio	196	320	63,27
Agosto	303	286	-5,61
Septiembre	344	250	-27,33
Octubre	208	175	-15,87
Noviembre	165	156	-5,45
Diciembre	140	152	8,57
Total	131	293	123,66
Enero	2.067	2.504	21,14



Evolución seguidores Twitter @112rmurcia		
Mes	**Nuevos seguidores**	**Seguidores totales**
Enero	193	13.689
Febrero	232	13.921
Marzo	244	14.165
Abril	280	14.445
Mayo	274	14.719
Junio	378	15.097
Julio	330	15.427
Agosto	334	15.761
Septiembre	193	15.954
Octubre	208	16.162
Noviembre	238	16.400
Diciembre	1.171	17.571



En Facebook, la página del 1-1-2 Región de Murcia ha superado los 5.000 “Me gusta” y en ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y

Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección.

El 7 de mayo se celebró, organizada por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias en colaboración con VOST Murcia la II Jornada Técnica de Comunicación de Emergencias en Redes Sociales. Más de un centenar de técnicos, periodistas, especialistas en comunicación y voluntarios de Protección Civil aprendieron las especificidades de la comunicación de emergencias en RR SS de la mano de ponentes como el responsable del área de la Unidad Militar de Emergencias, Aurelio Soto, su colega de la Comunidad de Madrid, Javier Ayuso o el profesor universitario José Carlos Losada, especialista en comunicación de crisis, entre otros ponentes.

3.5.3. Campañas de concienciación

Durante los meses de peligro alto del Plan Infomur, de lucha contra los incendios forestales en la Región de Murcia, se difundieron a través de medios de comunicación tradicionales y redes sociales vídeos con consejos para evitar los incendios forestales bajo el título “Con los incendios forestales, no pasa nada hasta que pasa”.

En los fines de semana del mes de agosto, en las principales playas de la Región de Murcia se repartieron 70.000 botellines de agua con consejos para un baño seguro, a fin de evitar accidentes en la playa. Vídeos sobre estos consejos se difundieron por medios de comunicación tradicionales y redes sociales.

Igualmente, se difundió a través de medios de comunicación tradicionales y, principalmente, en redes sociales, la campaña “Feliz y segura Navidad” con consejos de autoprotección propios de la época del año.

3.5.4. Jornadas

DÍA EUROPEO DEL 112

El día Europeo del 112 en 2016 se celebró el 11 de febrero. Se desplegaron una docena de vehículos de emergencias y sus efectivos en la plaza del Cardenal Belluga, de la ciudad de Murcia. Se ofrecieron actividades lúdico-educativas a los estudiantes.

JORNADAS DE AUTOPROTECCIÓN

Durante los meses de octubre y noviembre, se impartieron unas charlas de autoprotección a personal directivo de casi 600 centros escolares promovidas por la D. G. de Seguridad Ciudadana y Emergencias en colaboración con la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

En ellas se informada de los riesgos exteriores a los que están expuestos (inundaciones, terremotos, accidentes en industrias químicas, fenómenos meteorológicos, contaminación atmosférica…), de cómo actualizar sus planes de autoprotección y de los consejos necesarios para divulgar entre sus alumnos.

IV WORKSHOP SOBRE INTERVENCIÓN OPERATIVA EN RIESGOS TECNOLÓGICOS

El mes de octubre tuvo lugar la celebración, en Cartagena, del “IV Workshop sobre Intervención Operativa en Riesgos Tecnológicos”, con la participación de la D.G. de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Se presentó oficialmente el manual “Guía operativa: Intervención ante accidentes en el transporte de mercancías peligrosas en vehículos cisterna”, además tratar temas como la responsabilidad penal de los bomberos en las intervenciones, la

protección radiológica o la posibilidad real en la actualidad de atentados por parte de grupos terroristas en entornos con Riesgos Tecnológicos.

A las charlas se acompañó una exposición de medios en el Puerto de Cartagena.