

 <p>emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 1 de 91</b>

## **Memoria de actividades 2012**

### **1-1-2 Región de Murcia**

 <p>emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 2 de 91</b>

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 3 de 91</b>

## ÍNDICE:

<b>1. Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>3. El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 RM.....</b>	<b>9</b>
3.1. <i>Marco Legal .....</i>	<i>9</i>
3.1.1. Real Decreto de creación del Servicio 1-1-2.....	9
3.1.2. Decreto Regional de creación del Servicio 1-1-2 RM.....	9
3.2. <i>Organización .....</i>	<i>11</i>
3.2.1. Estructura orgánica.....	11
3.2.2. Estructura operativa .....	13
<b>4. Datos de Actividad del año 2012.....</b>	<b>14</b>
4.1. <i>Organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM.....</i>	<i>15</i>
4.1.1. Centro 1-1-2 RM.....	15
4.1.2. Centros remotos .....	17
4.2. <i>Estadísticas.....</i>	<i>19</i>
4.2.1. Llamadas atendidas .....	19
4.2.2. Incidentes gestionados.....	27
4.2.3. Evolución 1999-2012 .....	40
4.3. <i>Iniciativas de Calidad.....</i>	<i>42</i>
4.3.1. Carta de Servicios .....	42
4.3.2. Encuestas de Calidad.....	47
4.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias .....	49
4.4. <i>Asuntos de Protección Civil.....</i>	<i>51</i>
4.4.1. Planes de emergencia .....	51
4.4.2. Simulacros.....	89
4.5. <i>Comunicación e imagen.....</i>	<i>91</i>
4.5.1. Información a los medios de comunicación social.....	91

<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 4 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 5 de 91</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El año 2012 deparó enormes retos a los servicios de seguridad y emergencias de la Región que pusieron a prueba su potencial y capacidad de reacción para superar la adversidad, pero también dejó muestra de la eficacia, el esfuerzo y la profesionalidad de todos los efectivos para resolver las situaciones más extremas y garantizar la seguridad a los murcianos.

La Región de Murcia vivió el 28 de septiembre, un estremecedor episodio de lluvias plagado de destrucción, dolor y sufrimiento, que se llevó consigo la vida de seis personas y ocasionó numerosos daños materiales por toda la geografía regional. Una catástrofe natural que registró en los pluviómetros de la Región cifras históricas, llegando incluso a acumular hasta 212 litros en Puerto Lumbreras y 140 litros en Lorca.

Con las primeras gotas de lluvias, se puso en marcha el protocolo de actuación e intervención del Plan Especial de Protección Civil ante Inundaciones en la Región de Murcia, que activó en apenas unos minutos a más de 500 efectivos para contener la virulencia de la naturaleza, que, por segundos, ofrecía mayores complicaciones.

Su esfuerzo y abnegado trabajo estuvo presente durante interminables jornadas de trabajo al lado de los damnificados para contribuir, con su entrega personal a paliar el sufrimiento de los ciudadanos que veían ante sí cómo sus viviendas, enseres, recuerdos e ilusiones eran destruidos por el agua.

Alrededor de aquella tragedia y dolor, el Centro de Coordinación de Emergencias se alzó como un servicio de atención ciudadana imprescindible para los ciudadanos, quienes realizaron 4.836 llamadas al 1-1-2 Región de Murcia para solicitar la inmediata intervención de los servicios de emergencias el mismo día de las inundaciones. Un servicio de referencia que permitió afrontar esta circunstancia adversa con las mayores garantías de éxito.

Sin embargo, el año 2012 dejó constancia de otra sobresaliente y distinguida actuación de los efectivos de emergencias en el devastador incendio de Moratalla. Con gran arrojo y valor, apagaron las intensas llamas de un fuego que arrasó con agresividad a su paso 1.370,10 hectáreas, de ellas 1.320 hectáreas de superficie forestal y otras 49 de terreno agrícola, y que amenazó a los vecinos de la zona.

Además, la Región de Murcia abrió en 2012 un nuevo capítulo en materia de emergencias con la firma de un convenio de colaboración con la Unidad Militar de Emergencias (UME), para reforzar la gestión y coordinación de las emergencias ante una intervención conjunta. Ese acuerdo sitúa a la Región en la vanguardia de las emergencias a nivel nacional, siendo la primera Comunidad Autónoma de España en integrarse en la Red Nacional de Emergencias (Renem) para propiciar el intercambio de información con la UME.

La Región ha sabido superar en 2012 momentos de profunda dificultad, desplegando de un modo ejemplar todas sus capacidades y sobreponiéndose a inundaciones, incendios y otras emergencias. Con todas estas actuaciones, se consolida y moderniza un servicio público de emergencias dedicado a atender las necesidades de todos los ciudadanos de la Región, con el firme propósito de la Comunidad Autónoma de seguir apostando por prestar los mejores servicios a los murcianos.

**Manuel Campos Sánchez**  
Consejero de Presidencia

<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 6 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 7 de 91

## 2. INTRODUCCIÓN

Muchas y muy importantes han sido las tareas acometidas durante 2012, tanto por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias como por el Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia. La presente Memoria es fiel reflejo de ellas.

Un año más, los números revelan la confianza de los ciudadanos en el teléfono 1-1-2 para la búsqueda de ayuda en situaciones de emergencia. Por un lado, tenemos el número de llamadas atendidas por el Teléfono Único de Emergencias en la Región de Murcia durante 2012, que fue de 1.164.764, lo que supuso que se gestionaran cerca de 400.000 asuntos. Por otro, está la encuesta que se realiza entre los usuarios del 1-1-2 sobre su grado de satisfacción con la atención recibida y que este año nos puntúa con un 9,01 sobre 10.

Ya el año pasado dije en estas mismas páginas que la buena nota puesta por los usuarios del 1-1-2 era para nosotros, más que un fin en sí misma, un reto. En este sentido, es empeño de este director general que el Centro de Emergencias de la Región de Murcia sea un referente internacional en cuanto a la implantación de nuevas tecnologías que ayuden a los ciudadanos cuando más lo necesitan, esto es, cuando piden ayuda porque les ha ocurrido una emergencia. Y ello, sin salir un ápice de la necesaria austeridad presupuestaria. Buena prueba de lo que digo es el nuevo programa informático de gestión de emergencias “Echo”, que ha sido desarrollado por los técnicos de la casa y que en estos momentos se está implantando. A “Echo” seguirán otros proyectos.

Si 2011 fue el año de los terremotos de Lorca, 2012, fue el de las inundaciones ocurridas, a finales del mes de septiembre, en el Valle del Guadalentín (con un saldo de seis víctimas mortales) y el incendio forestal ocurrido el 1 de julio en Hellín (Albacete), que acabó afectando a 1.370 hectáreas de monte en la Región de Murcia. Ambos incidentes provocaron la activación de sus respectivos planes de Protección Civil hasta el nivel 2 y la movilización masiva de los servicios de emergencias, municipales, regionales e incluso nacionales. No dudo en calificar la tarea de todos sus componentes como de ejemplar y quiero felicitarles por ello.

Ha sido 2012, como dije al principio, un año de arduo y fructífero trabajo. Son estas páginas un pálido, pero fiel reflejo del mismo. Vaya mi agradecimiento a todos los que han intervenido en él.

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

<p>emergencias</p> <p><b>112</b> ! ☎ ➔</p> <p>REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de Actividades 2012</b></p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 31/01/13</p>
		<p>Página 8 de 91</p>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 9 de 91</b>

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

#### **3.1. Marco Legal**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 10 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 11 de 91</b>

## **3.2. Organización**

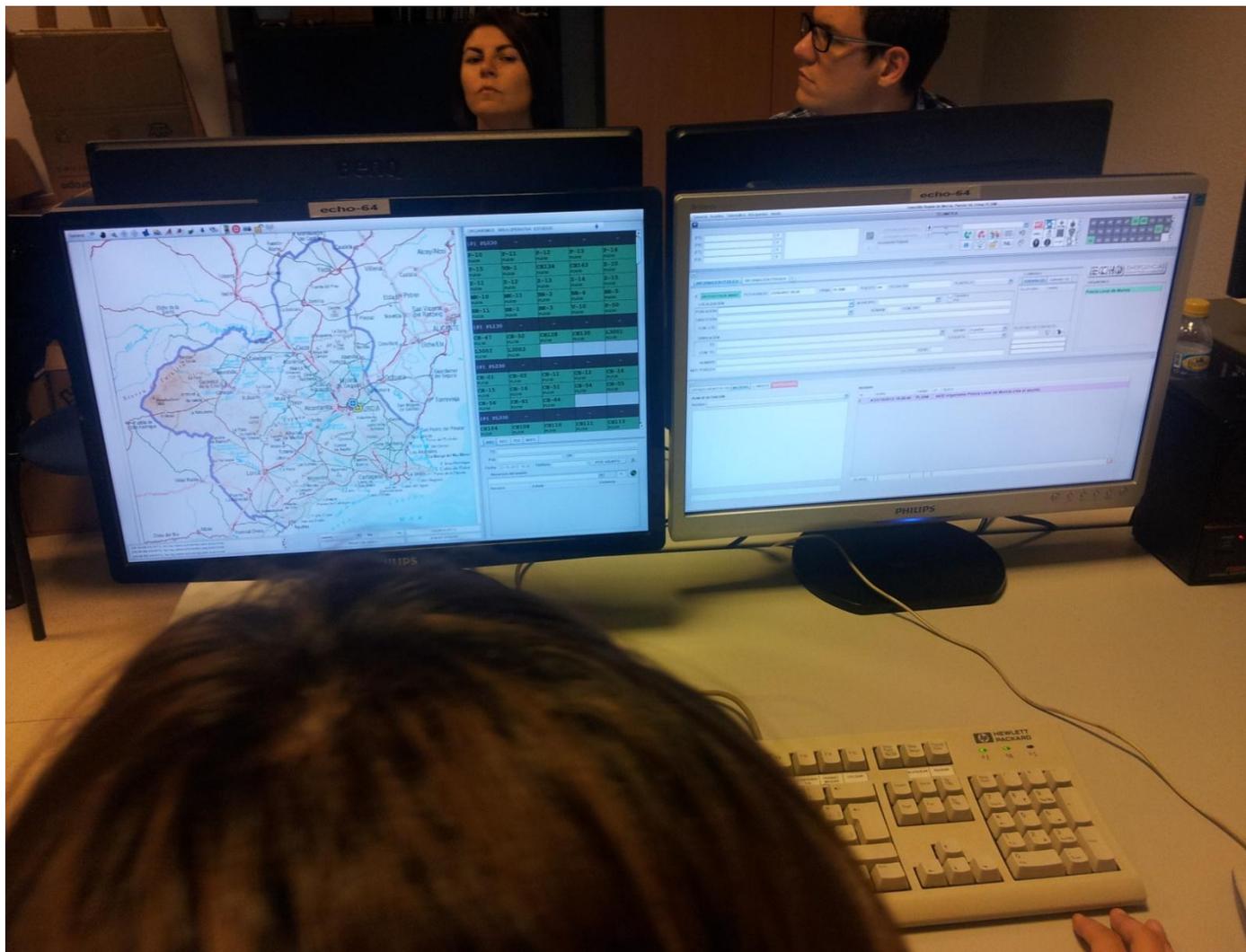
### **3.2.1. Estructura orgánica**

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

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

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

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 12 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 13 de 91

### 3.2.2. Estructura operativa

La estructura operativa está constituida por:

a) El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2, ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:

- El Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2
- El Centro Coordinador de las Urgencias Sanitarias (CCU) del 061
- El Centro Provincial de Coordinación (CPC) de Cruz Roja
- El Centro Coordinador del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS).
- El Servicio de Atención a la Mujer Maltratada, en colaboración con la Dirección General de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores.

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

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

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 14 de 91</b>

#### 4. DATOS DE ACTIVIDAD DEL AÑO 2012



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 15 de 91

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

##### 4.1.1. Centro 1-1-2 RM

#### Recursos humanos

El número de personas que actualmente tiene su puesto de trabajo en dependencias del Centro 1-1-2 RM asciende a **195**, dividiéndose en las siguientes áreas:

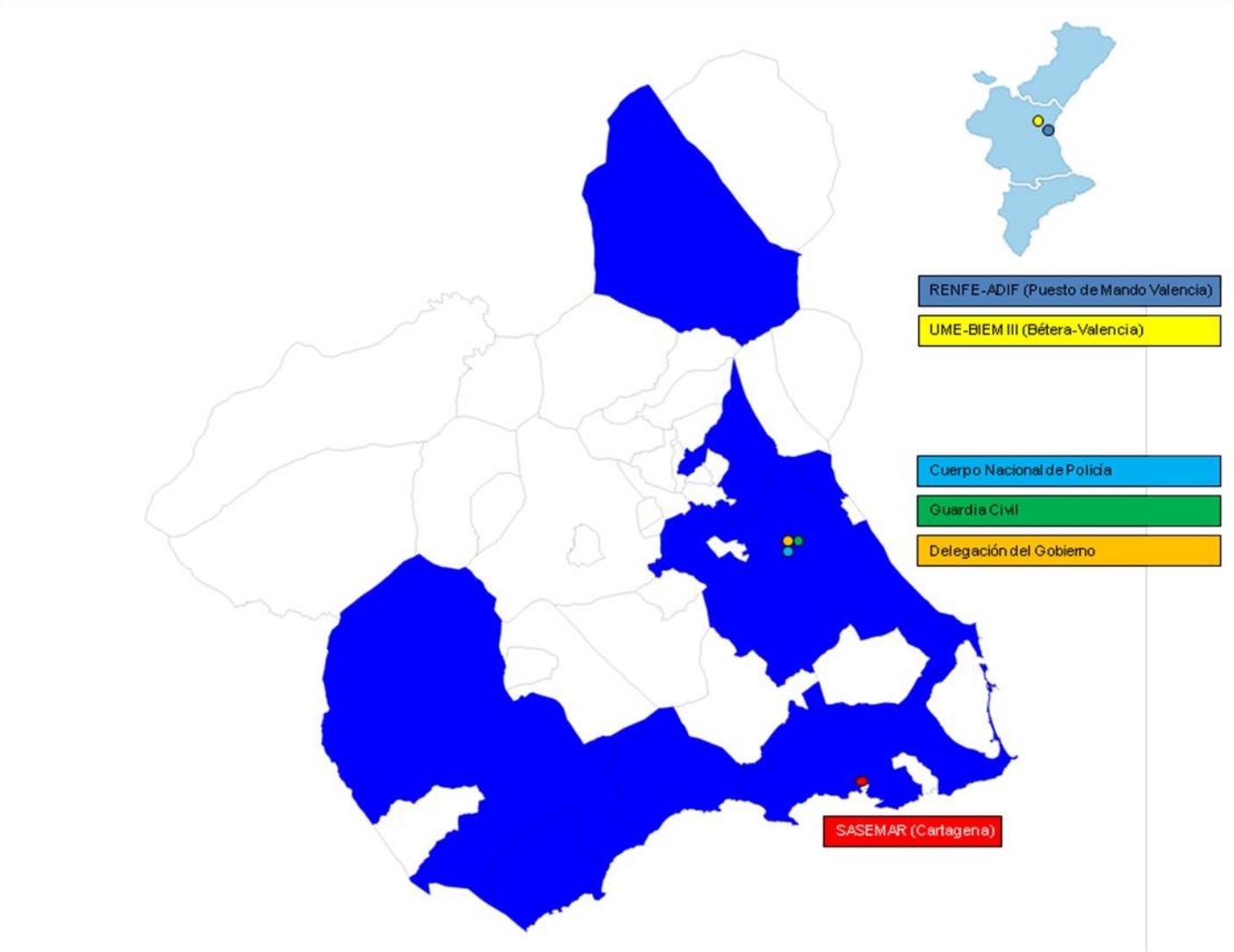
ORGANISMO	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	54
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	6
CCU Servicio de Emergencias 061	53
CPC de Cruz Roja (*)	4
Empresa Tissat (Atención Llamadas y Mantenimiento Técnico 1-1-2 RM)	71
Dirección General de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores	4
Empresa Fomento y Protección de Seguridad	3
<b>Total Personal</b>	<b>195</b>

#### Formación

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

ORGANISMO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
CCU Servicio de Emergencias 061-Transporte Sanitario	6	18	5	52
Consortio Extinción de Incendios y Salvamento	2	5	6	14
CPC de Cruz Roja	8	30	1	6
DGSCE	1	1	10	30
Operadores Atención Llamadas	-	-	14	88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>190</b>

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 16 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 17 de 91

#### 4.1.2. Centros remotos

#### Recursos humanos

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

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

#### Formación

Los organismos que han recibido formación durante el año 2012 han sido los siguientes

ORGANISMO	SERVICIO	FORMACION INICIAL		FORMACION PERMANENTE	
		CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Ministerio de Hacienda y AAPP	Deleg. Gobierno Murcia	2	8	-	-
Ministerio del Interior	Guardia Civil	5	19	-	-
Ministerio del Interior	Cuerpo Nacional de Policía	4	16	-	-
Ayuntamiento de Murcia	Policía Local Murcia	-	-	1	8
Ayuntamiento de Murcia	SEIS Murcia	-	-	3	9
Ayuntamiento de Cartagena	SEIS Cartagena	-	-	7	20
Ayuntamiento de Cartagena	Policía Local Cartagena	-	-	5	31
Ayuntamiento de Cartagena	Protección Civil Cartagena	1	4	5	22
Ayuntamiento de Águilas	Protección Civil Águilas	2	10	-	-
Ayuntamiento de San Javier	Protección Civil/Policía Local San Javier	-	-	4	21
Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar	Protec. Civil/Pol. Local San Pedro del Pinatar	-	-	5	18
Ayuntamiento de Mazarrón	Policía Local/Protección Civil Mazarrón	-	-	4	17
Ayuntamiento de Molina de Segura	Policía Local Molina de Segura	-	-	2	8
Ayuntamiento de Jumilla	Protección Civil Jumilla	-	-	2	12
Ayuntamiento de Lorca	Protección Civil Lorca	-	-	3	20
Ayuntamiento de Los Alcázares	Protección Civil Los Alcázares	-	-	5	21
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>57</b>	<b>46</b>	<b>207</b>

<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 18 de 91</b>



## 4.2. Estadísticas

### 4.2.1. Llamadas atendidas

#### Llamadas atendidas por número marcado

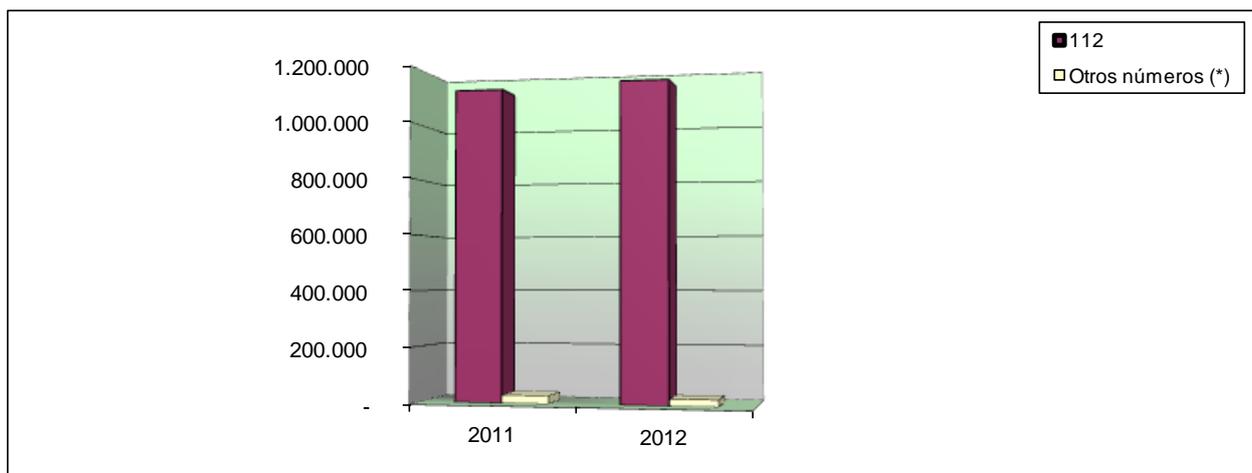
Atendidas	2011	2012	Variación (%) 2011-2012
<b>112</b>	1.122.285	1.140.871	1,66%
<b>Otros números (*)</b>	28.240	23.893	-15,39%
<b>Total</b>	<b>1.150.525</b>	<b>1.164.764</b>	<b>1,24%</b>

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

Urgencias Sanitarias 061

Cruz Roja (968222222)

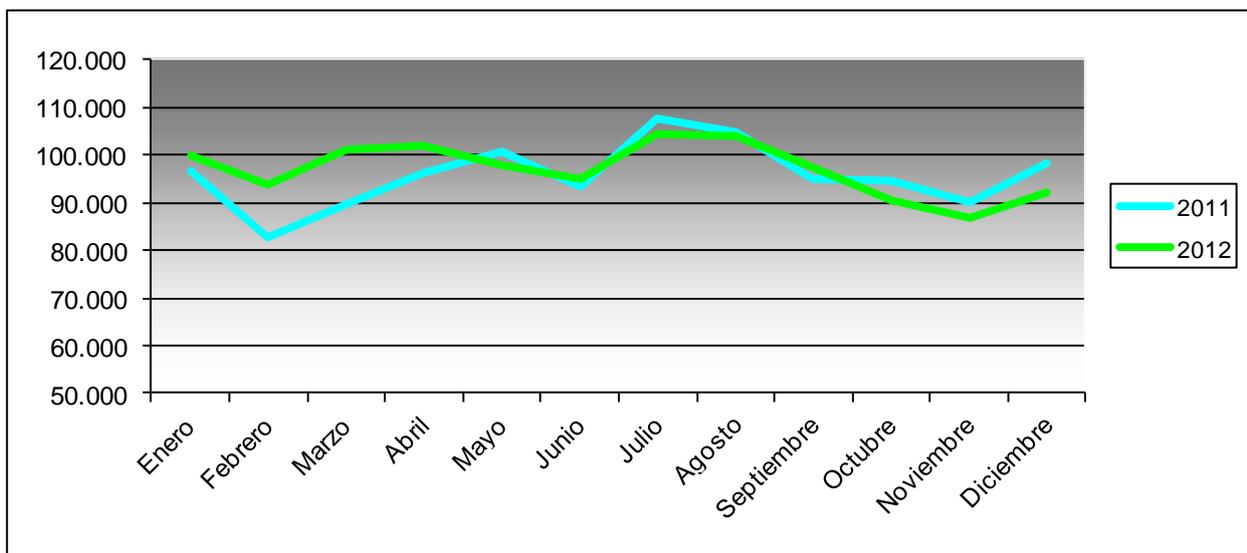
Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)





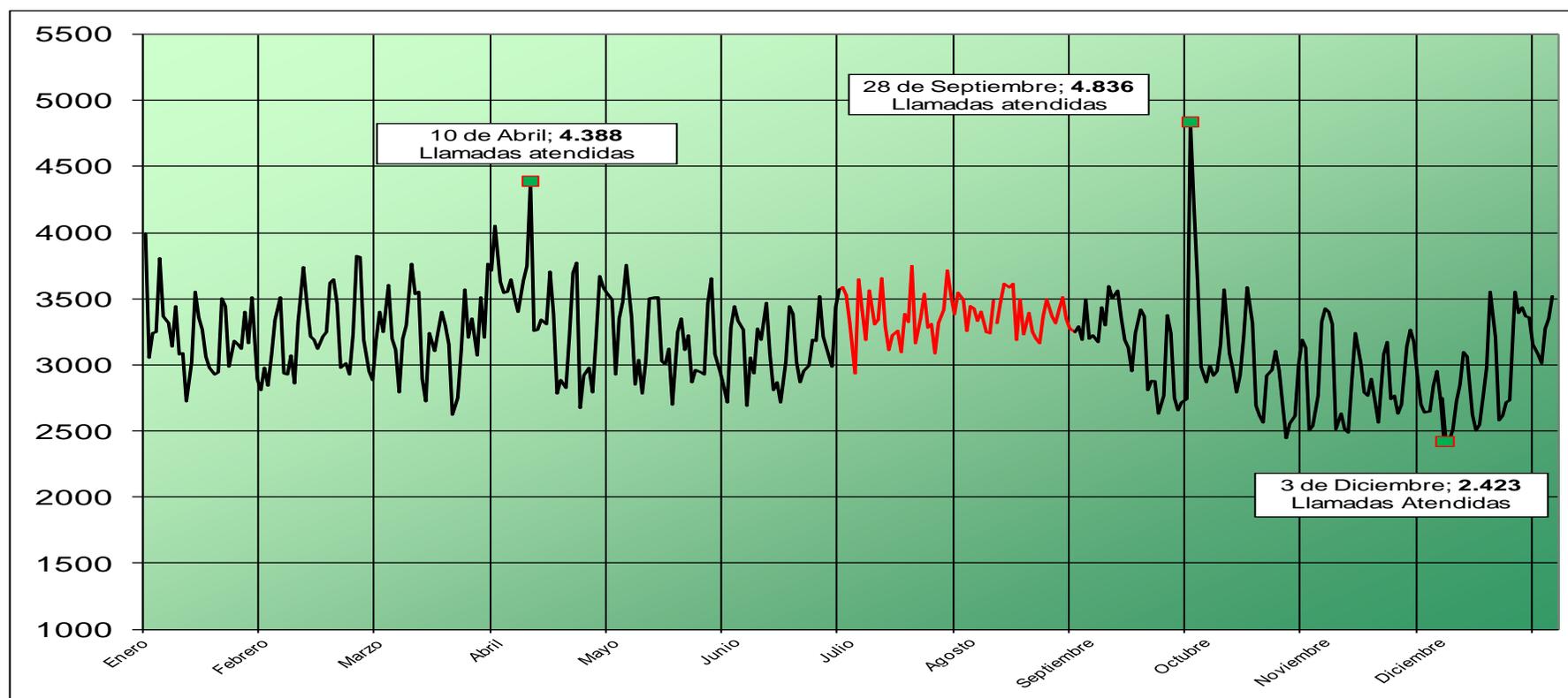
### Llamadas atendidas por meses

Atendidas	2011	2012	Variación (%) 2011-2012
Enero	96.803	99.790	3,09%
Febrero	82.570	93.615	13,38%
Marzo	89.896	101.000	12,35%
Abril	96.222	101.968	5,97%
Mayo	100.963	97.865	-3,07%
Junio	93.379	94.900	1,63%
Julio	107.661	104.486	-2,95%
Agosto	104.686	104.187	-0,48%
Septiembre	95.133	97.354	2,33%
Octubre	94.585	90.606	-4,21%
Noviembre	90.123	86.899	-3,58%
Diciembre	98.504	92.094	-6,51%
<b>Total</b>	<b>1.150.525</b>	<b>1.164.764</b>	<b>1,24%</b>



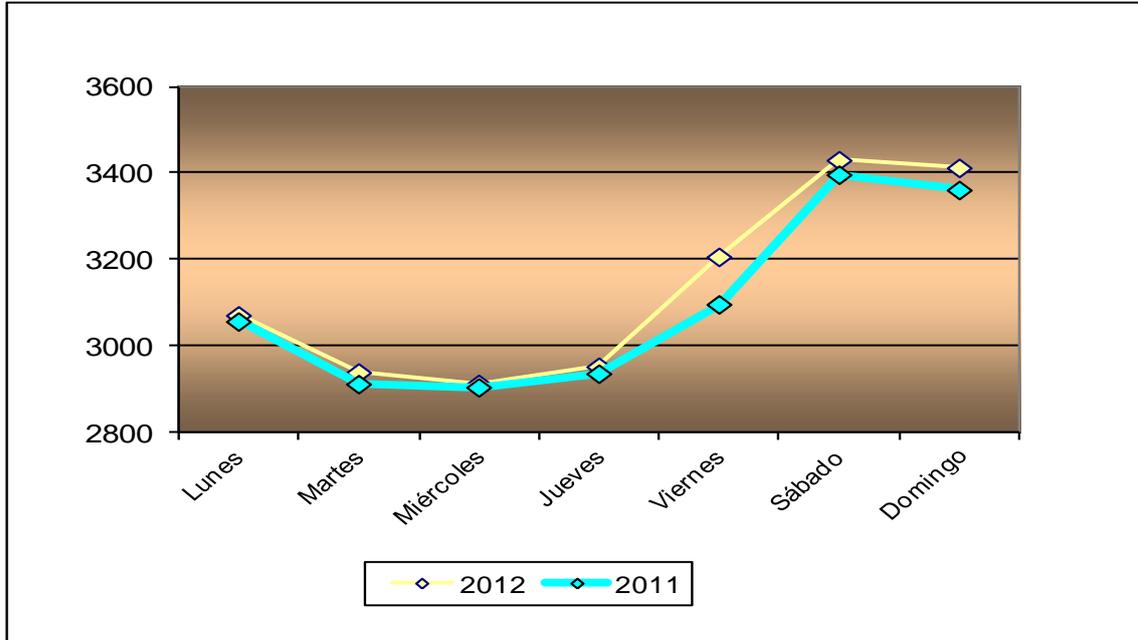
### Evolución anual de llamadas atendidas por días

- Día de más llamadas: 28 de septiembre de 2012 con **4.836** llamadas atendidas (Gota fría)  
11 de abril de 2012 con **4.388** llamadas atendidas (Bando de la Huerta)
- Día de menos llamadas: 3 de diciembre de 2012, con **2.423** llamadas atendidas

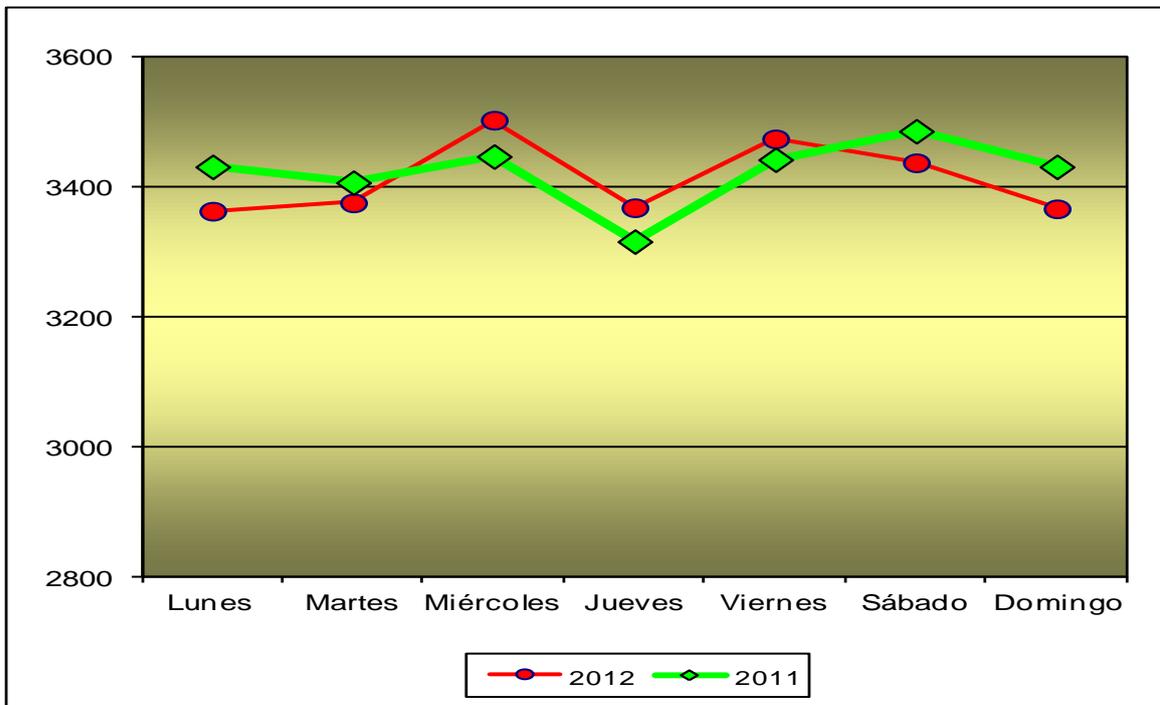


### Curvas de llamadas atendidas por día de la semana

- Semana ordinaria (media anual excepto julio y agosto)

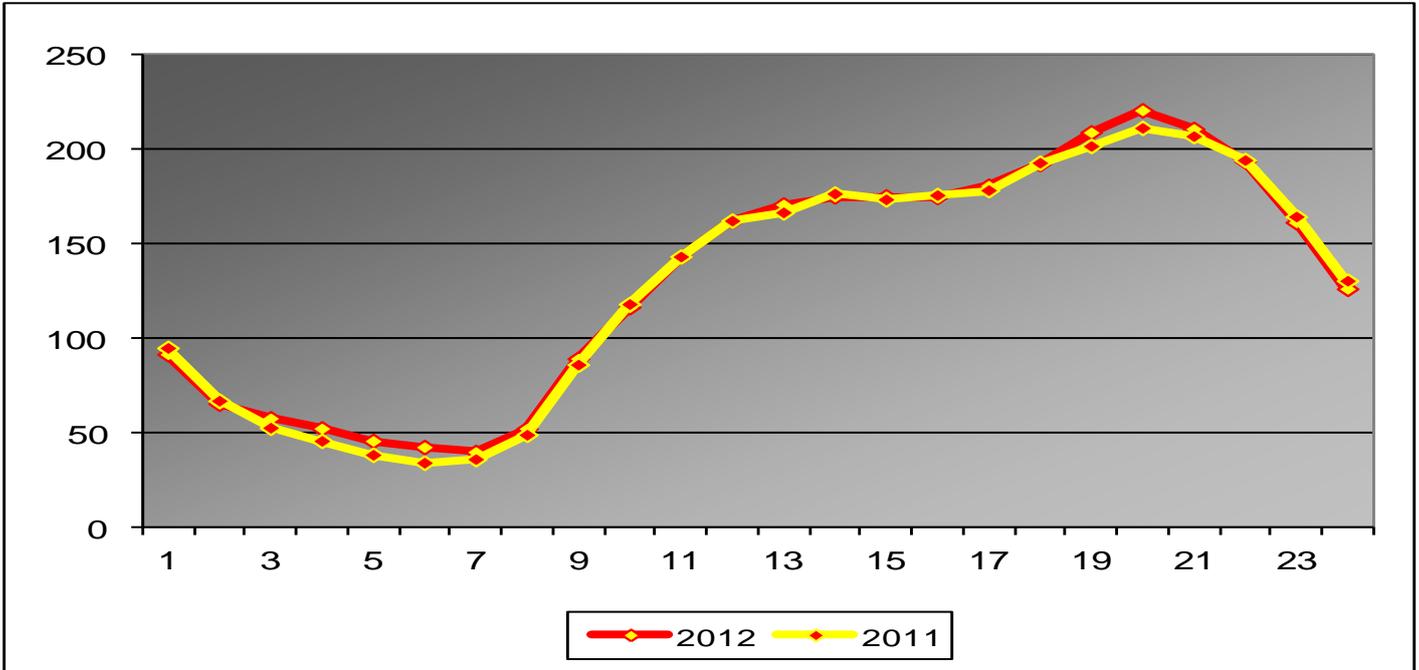


- Semana vacacional (media de julio y agosto)

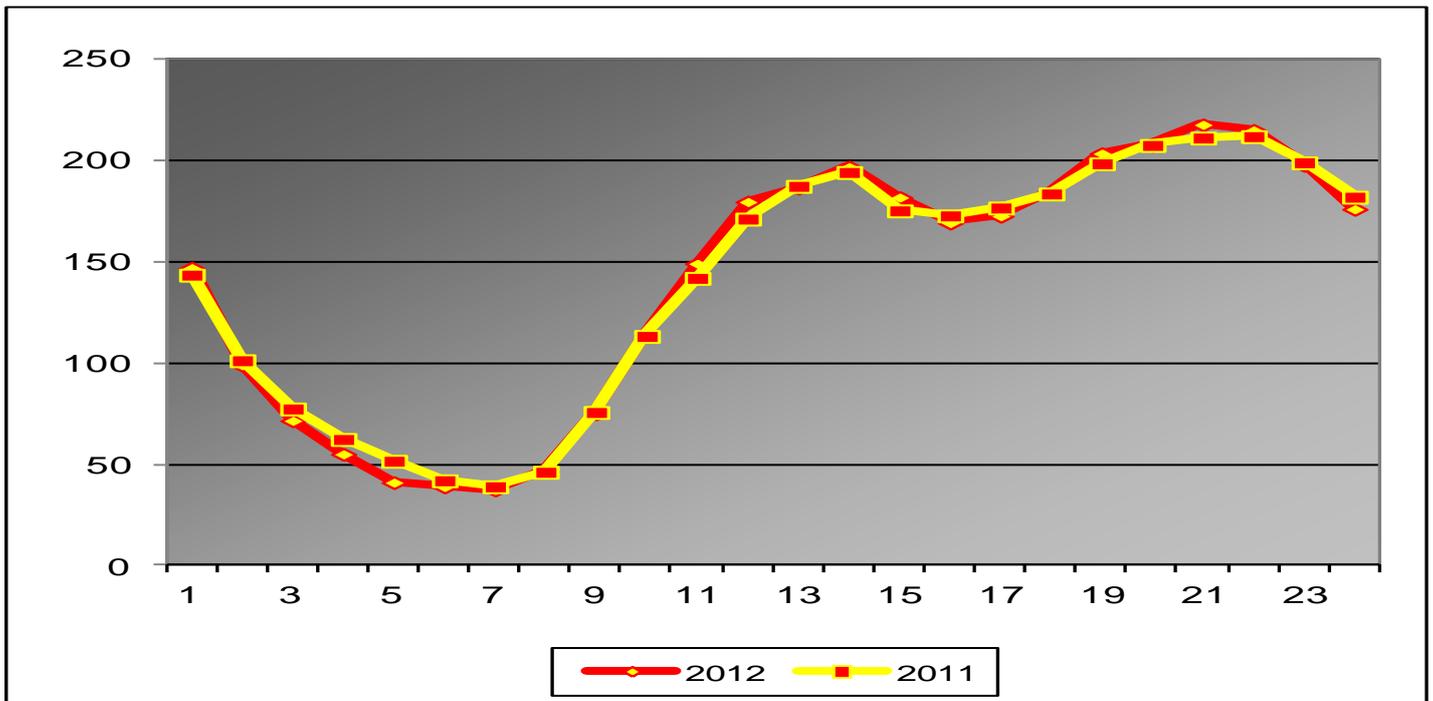


### Curvas de llamadas atendidas por franja horaria

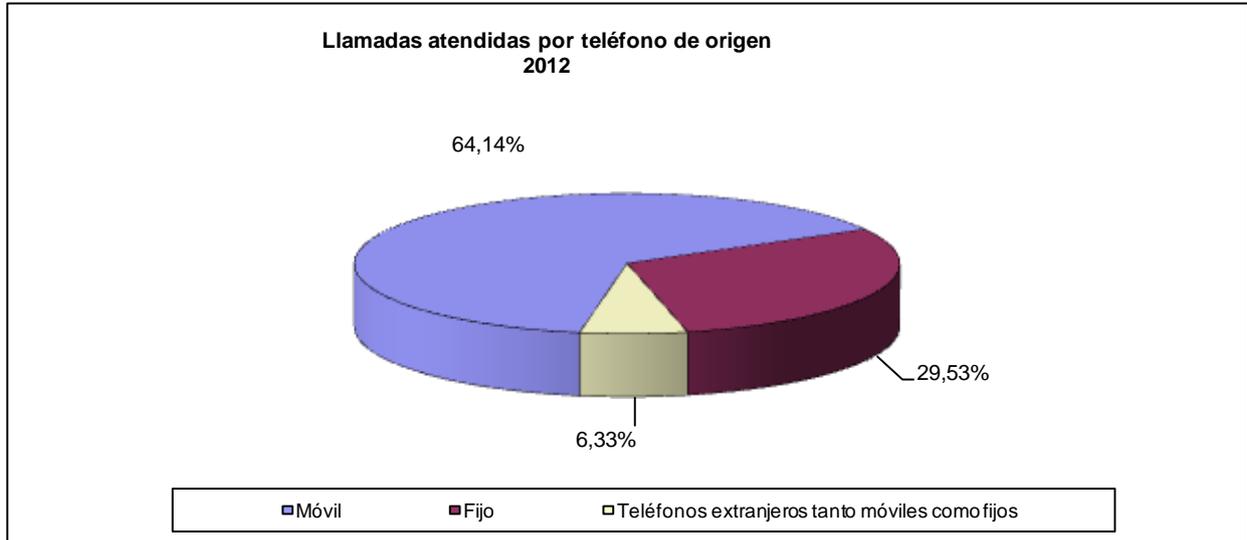
- Jornada ordinaria (media anual excepto julio y agosto)



- Jornada vacacional (media de julio y agosto)

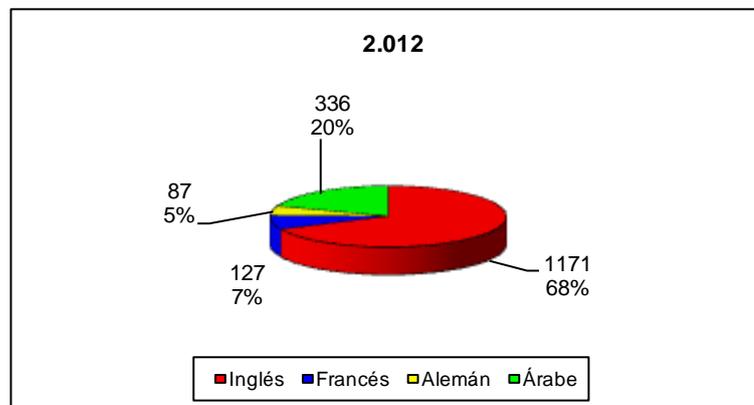


### Llamadas atendidas por teléfono de origen



### Llamadas atendidas en idiomas extranjeros

	2011	2012	Variación (%) 2011-2012
Inglés	1.247	1.171	-6,09%
Francés	129	127	-1,55%
Alemán	113	87	-23,01%
Árabe	425	336	-20,94%
<b>Total</b>	<b>1.914</b>	<b>1.721</b>	<b>-10,08%</b>

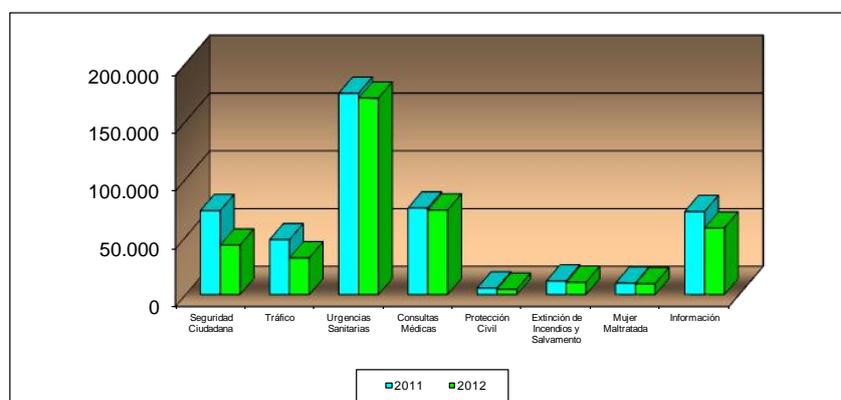
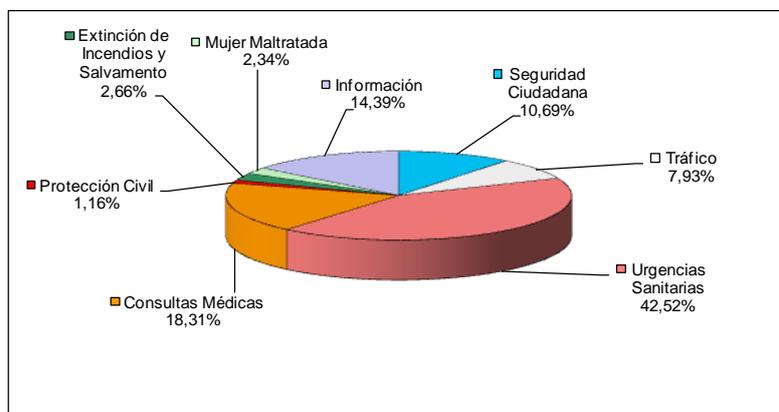




#### 4.2.2. Incidentes gestionados

##### Incidentes por tipo de suceso

	2011	2012	Variación (%) 2011-2012
<b>Seguridad Ciudadana</b>	72.651	42.739	<b>-41,17%</b>
<b>Tráfico</b>	47.501	31.720	<b>-33,22%</b>
<b>Urgencias Sanitarias</b>	174.159	169.977	<b>-2,40%</b>
<b>Consultas Médicas</b>	74.862	73.187	<b>-2,24%</b>
<b>Protección Civil</b>	5.629	4.632	<b>-17,71%</b>
<b>Extinción de Incendios y Salvamento</b>	11.771	10.640	<b>-9,61%</b>
<b>Mujer Maltratada</b>	9.959	9.351	<b>-6,11%</b>
<b>Información</b>	71.879	57.510	<b>-19,99%</b>
<b>Total</b>	<b>468.411</b>	<b>399.756</b>	<b>-14,66%</b>

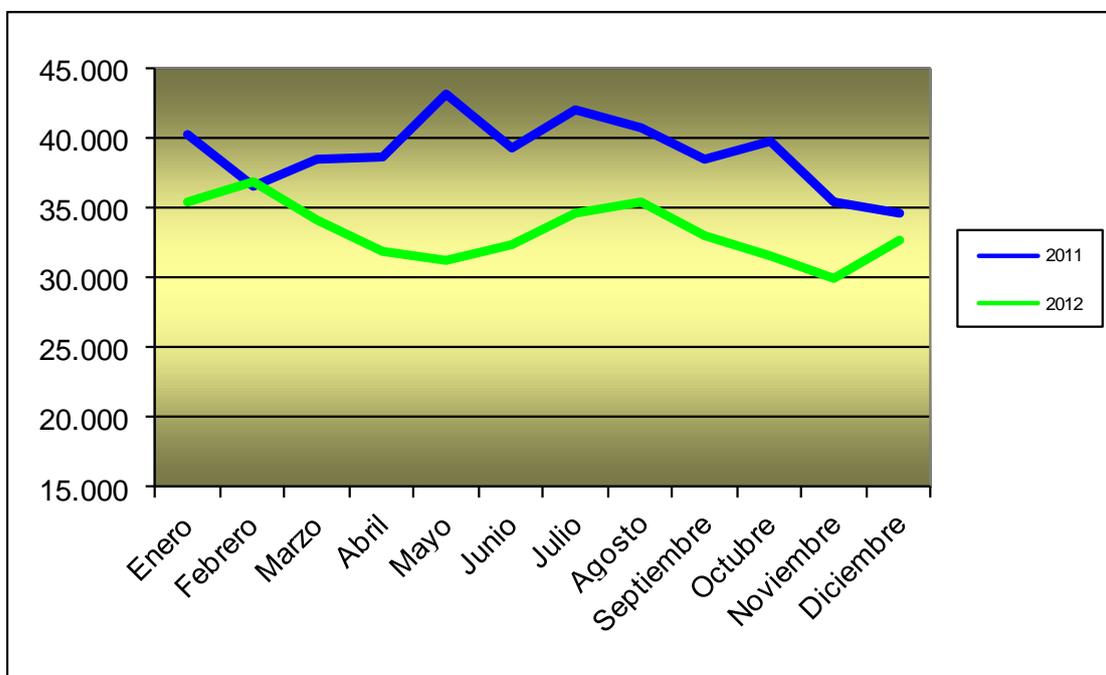


<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 28 de 91</b>

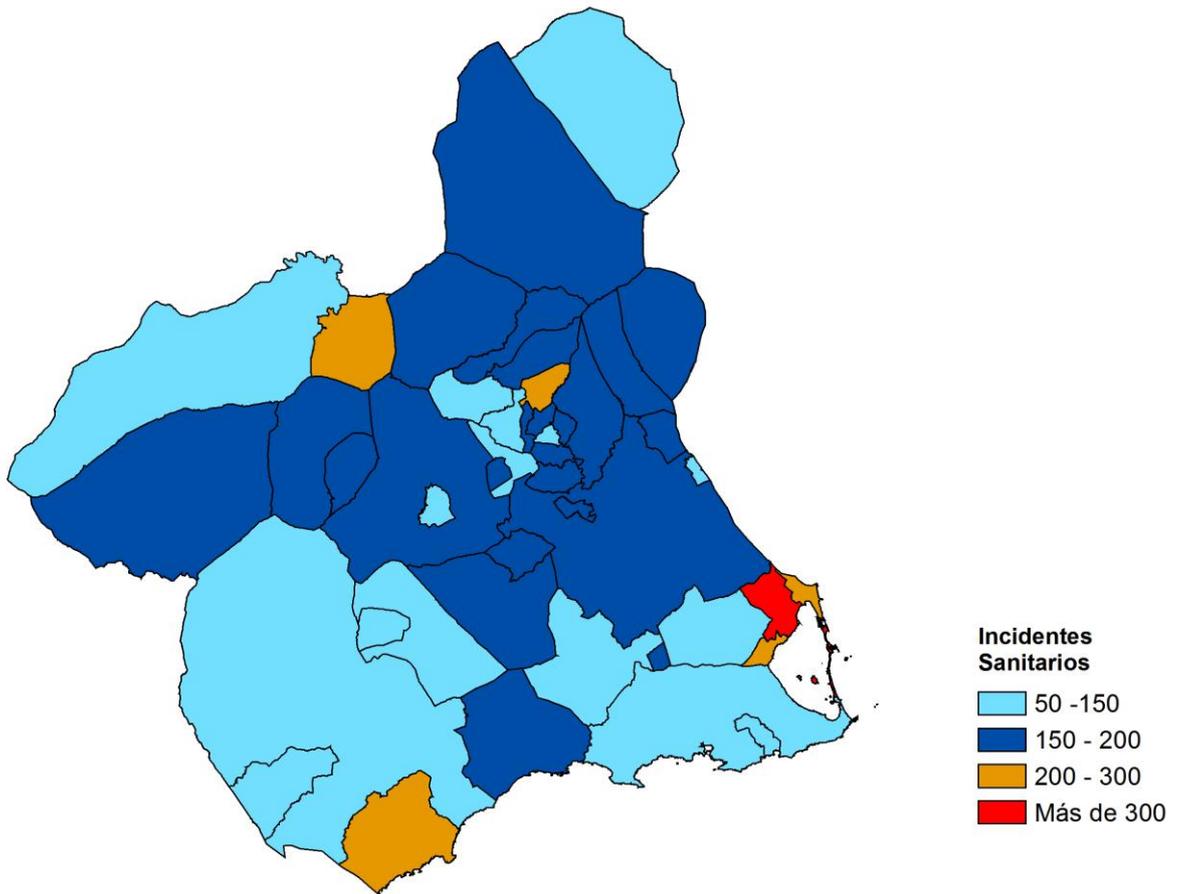


**Incidentes mensuales**

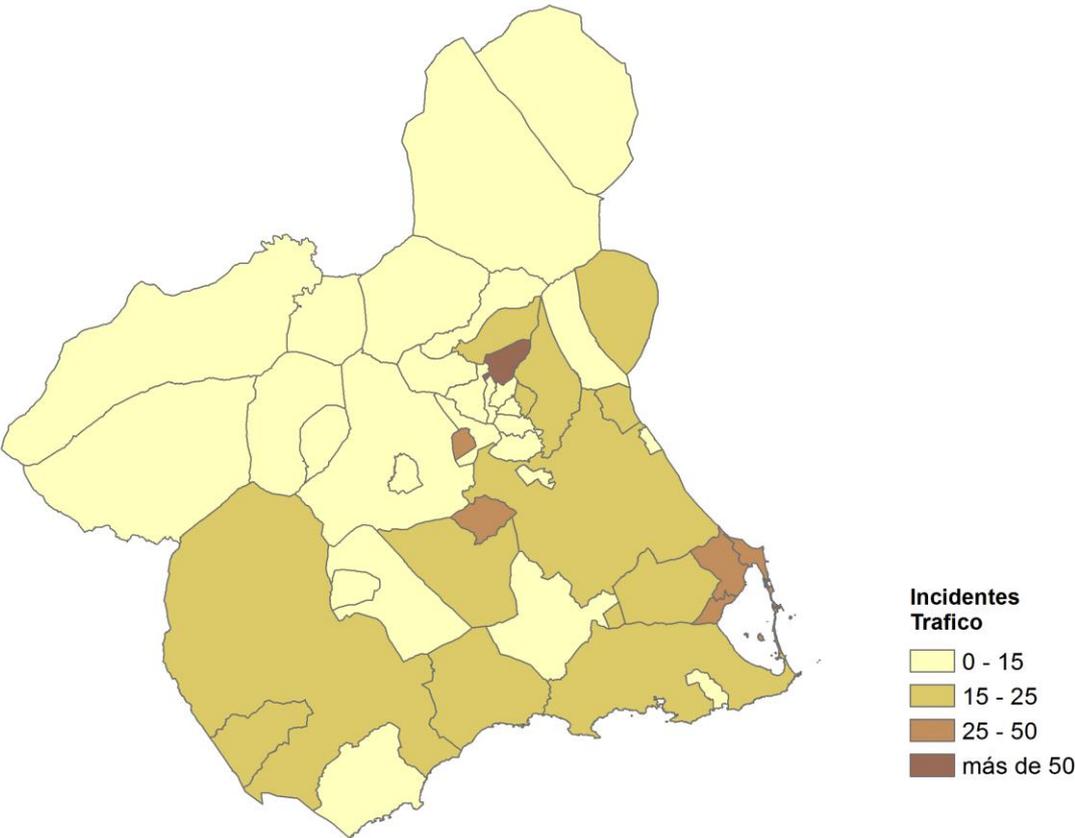
	2011	2012	Variación (%) 2011-2012
<b>Enero</b>	40.316	35.434	<b>-12,11%</b>
<b>Febrero</b>	36.652	36.899	<b>0,67%</b>
<b>Marzo</b>	38.552	34.233	<b>-11,20%</b>
<b>Abril</b>	38.741	31.954	<b>-17,52%</b>
<b>Mayo</b>	43.285	31.244	<b>-27,82%</b>
<b>Junio</b>	39.415	32.482	<b>-17,59%</b>
<b>Julio</b>	42.070	34.606	<b>-17,74%</b>
<b>Agosto</b>	40.874	35.449	<b>-13,27%</b>
<b>Septiembre</b>	38.547	33.079	<b>-14,19%</b>
<b>Octubre</b>	39.913	31.621	<b>-20,78%</b>
<b>Noviembre</b>	35.453	29.988	<b>-15,41%</b>
<b>Diciembre</b>	34.600	32.767	<b>-5,30%</b>
<b>Total</b>	<b>468.418</b>	<b>399.756</b>	<b>-14,66%</b>



**TOTAL incidentes por cada mil habitantes**



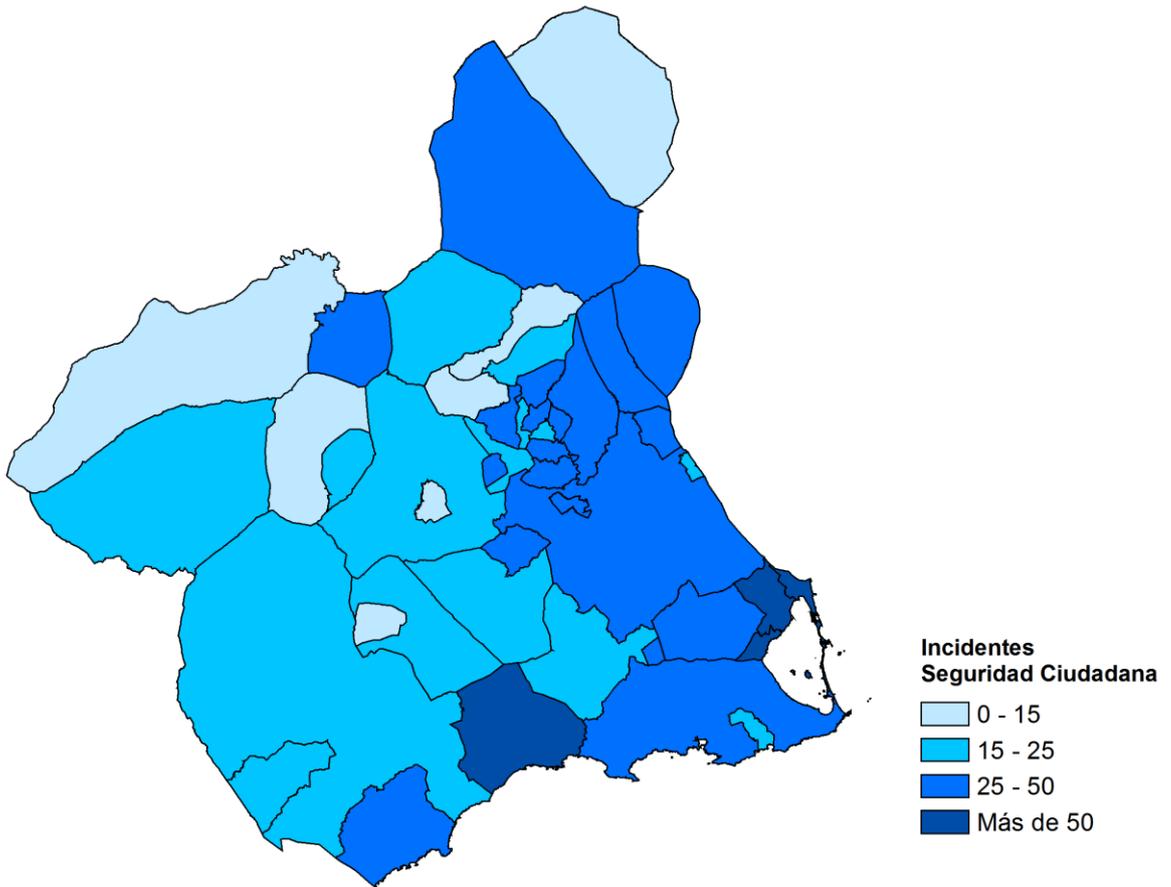
**Incidentes de TRÁFICO por cada mil habitantes**



 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 32 de 91</b>



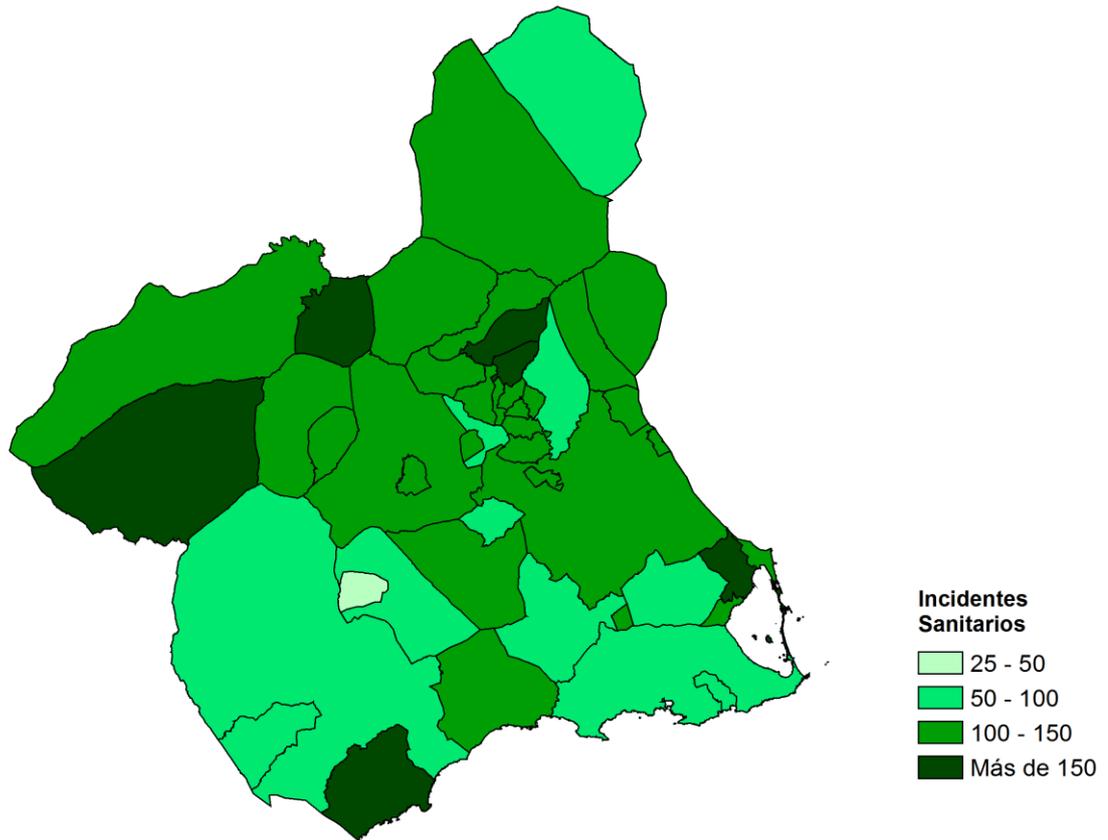
**Incidentes de SEGURIDAD CIUDADANA por cada mil habitantes**



<p>emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de Actividades 2012</b></p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 31/01/13</p>
		<p>Página 34 de 91</p>



### Incidentes SANITARIOS por cada mil habitantes

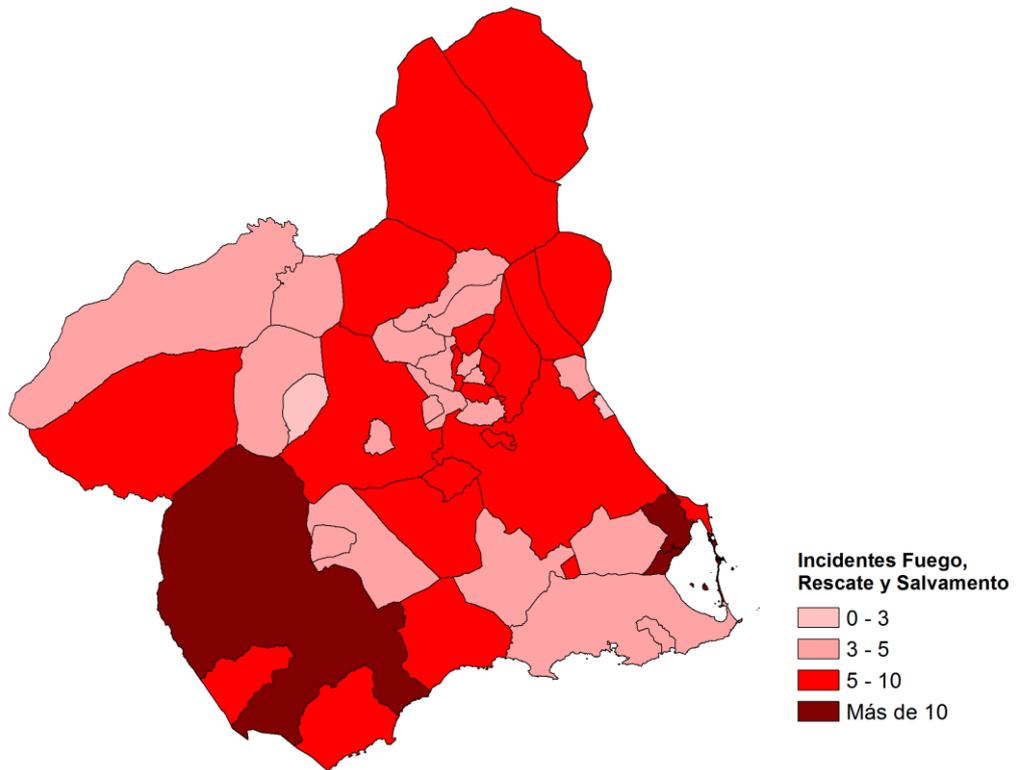


<p>emergencias <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 36 de 91</b>



emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 37 de 91</b>

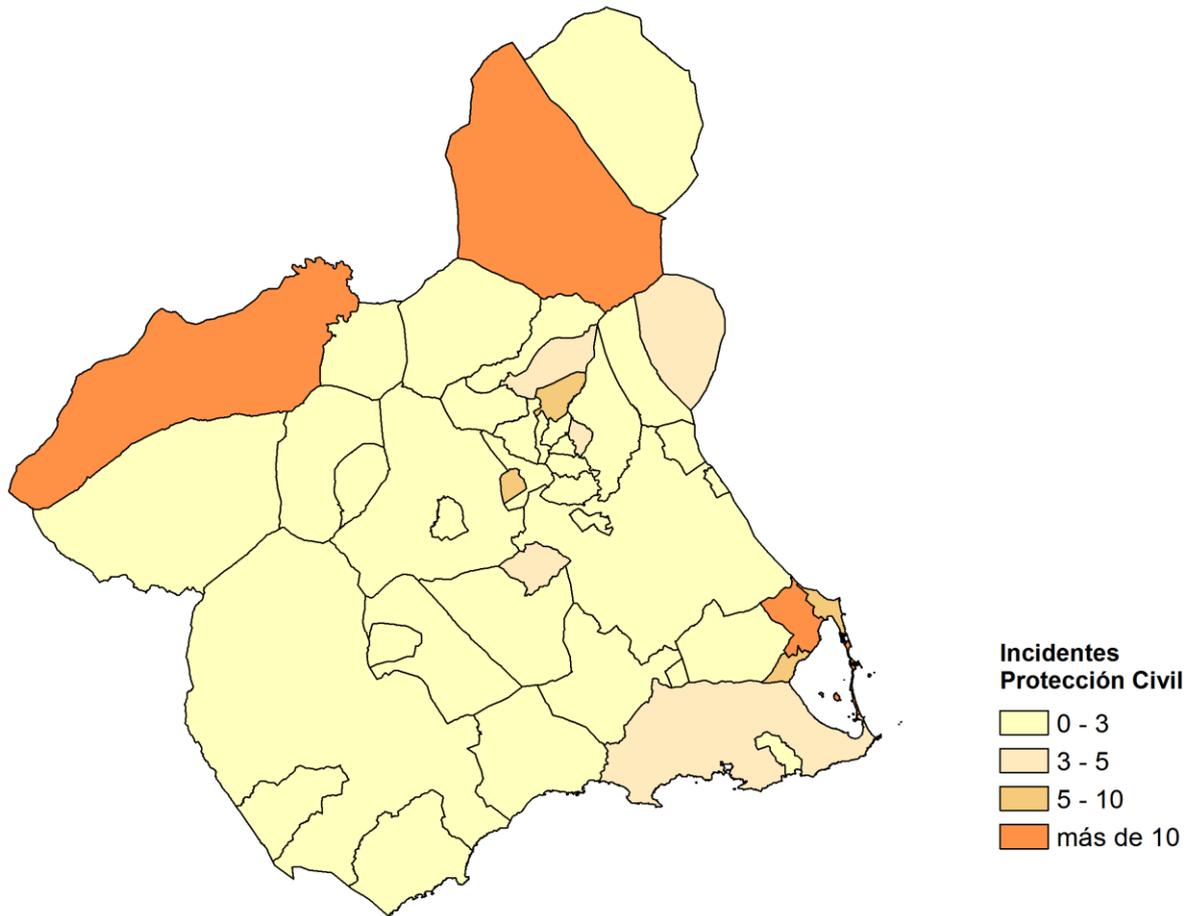
**Incidentes de EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO por cada mil habitantes**



<b>emergencias</b> <b>112</b>    REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 38 de 91</b>



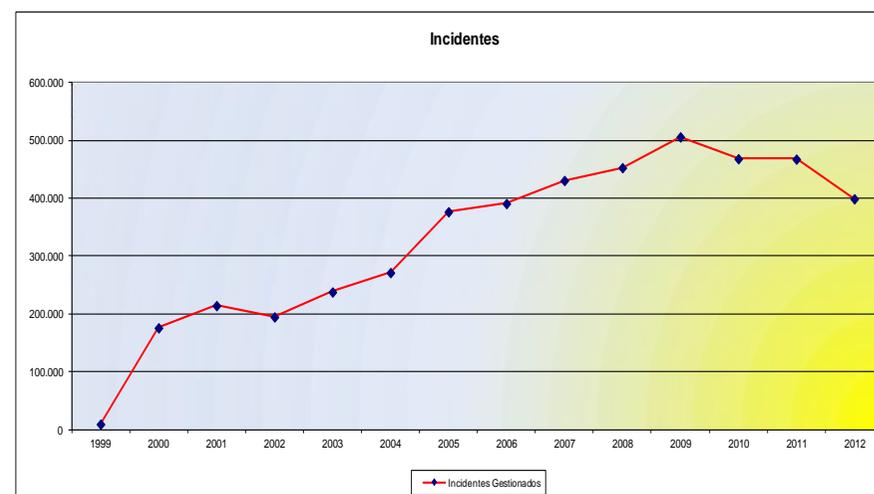
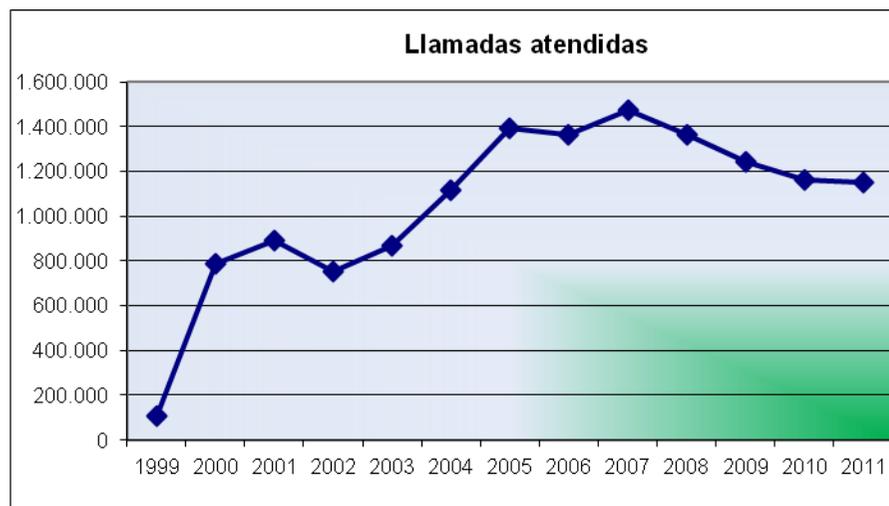
**Incidentes de PROTECCIÓN CIVIL por cada mil habitantes**



### 4.2.3. Evolución 1999-2012

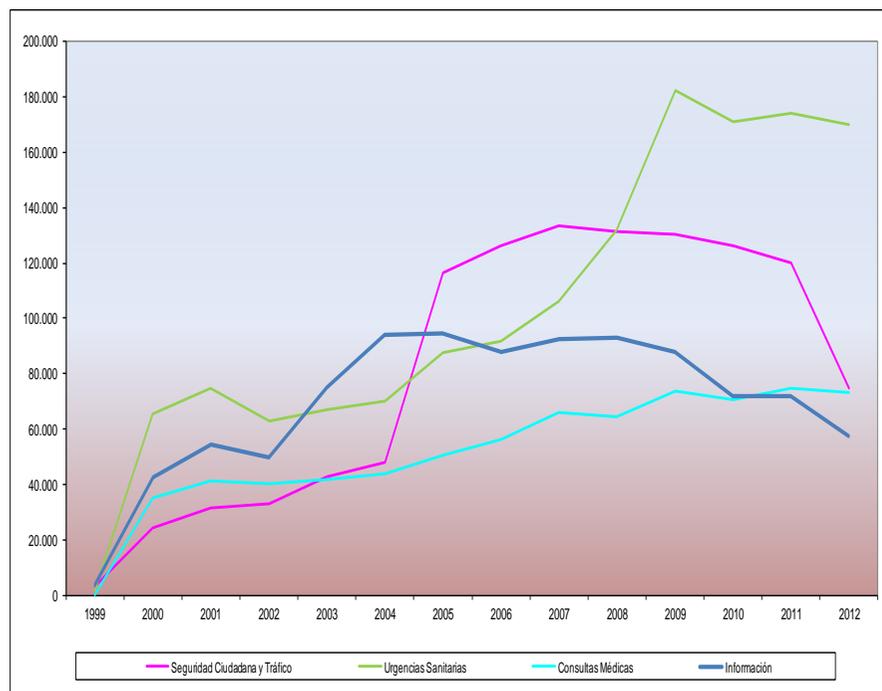
#### Llamadas atendidas y total de incidentes gestionados

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Llamadas Atendidas	105.325	790.430	894.021	753.389	870.959	1.114.026	1.396.142	1.363.896	1.471.753	1.362.776	1.245.414	1.162.460	1.150.525	1.164.764	<b>14.845.880</b>
Incidentes Gestionados	9.902	176.454	214.899	195.341	238.523	272.072	377.358	391.493	431.444	453.593	506.845	469.057	468.418	399.756	<b>4.605.155</b>



## Incidentes por tipo de suceso

Incidentes	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Seguridad Ciudadana y Tráfico	3.269	23.970	31.540	32.810	42.627	47.777	116.554	126.111	133.457	131.329	130.541	126.448	120.152	74.459	1.141.044
Urgencias Sanitarias	1.462	65.455	74.939	62.616	67.159	70.326	87.776	91.945	106.344	132.038	182.469	171.042	174.159	169.977	1.457.707
Consultas Médicas	135	34.903	41.277	40.280	41.817	43.587	50.343	56.213	66.010	64.576	73.489	70.568	74.862	73.187	731.247
Protección Civil	123	2.011	2.877	1.504	2.196	2.762	6.547	6.526	7.526	7.974	6.386	5.836	5.629	4.632	62.529
Extinción de Incendios y Salvamento	879	6.527	5.779	4.017	4.719	5.328	11.437	12.314	14.005	12.465	13.820	12.517	11.771	10.640	126.218
Mujer Maltratada	63	861	4.054	4.594	5.090	8.186	9.916	10.491	11.599	12.241	12.038	10.731	9.959	9.351	109.174
Información	3.971	42.727	54.433	49.520	74.915	94.106	94.785	87.893	92.503	92.970	88.102	71.915	71.886	57.510	977.236
<b>Total</b>	<b>9.902</b>	<b>176.454</b>	<b>214.899</b>	<b>195.341</b>	<b>238.523</b>	<b>272.072</b>	<b>377.358</b>	<b>391.493</b>	<b>431.444</b>	<b>453.593</b>	<b>506.845</b>	<b>469.057</b>	<b>468.418</b>	<b>399.756</b>	<b>4.605.155</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 42 de 91</b>

### 4.3. Iniciativas de Calidad

#### 4.3.1. Carta de Servicios

El 112 Región de Murcia busca proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, cumpliendo los requisitos y realizando esfuerzos que permitan cubrir sus expectativas, prestándolos en unas condiciones que proyectan una imagen de calidad y rigor que aseguran la confianza del usuario en los resultados obtenidos y como responsable el director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias se compromete personalmente con el servicio.

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

1. Permita con carácter permanente atender las peticiones de asistencia en materia de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.
2. Active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

El 10 de febrero de 2011, se publicó en el B.O.R.M la resolución de aprobación de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112 Región de Murcia

Tipología	2012	Objetivo	Indicador
Fiabilidad:	92,56	> 90%	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112.
Atención en idiomas:	100	> 99%	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe, sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112.
Atención adecuada (formación):	1660	> 1500	Número de horas destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas.
Atención adecuada (reclamaciones):	1	-	Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas. (oficialmente recibidas)
	4,62	-	Bloques de 250.000 llamadas atendidas (del presente mes)
	0,22	< 1	Porcentaje de reclamaciones cada 250.000 llamadas atendidas
Rapidez (tiempo):	3,52	< 8 s	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado).
Rapidez (porcentaje):	96,66	> 80%	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sobre el total de llamadas atendidas.
Rapidez y Eficacia (visualización protocolo):	95,38	> 90%	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.
Rapidez y Eficacia (mejora protocolos):	1701,5	> 1500	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.
Rapidez y eficacia (transfer t):	36,16	< 50 s	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112.
Rapidez y eficacia (transfer %):	89,81	> 75%	% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos.

El texto completo de la publicación de la Carta de Servicios junto con los indicadores que son medidos mensualmente puede consultarse en la siguiente dirección web:

[http://www.112rm.com/dgsce/carta\\_servicios/index.php](http://www.112rm.com/dgsce/carta_servicios/index.php)

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 43 de 91

**Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.**  
**CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

**1. Datos identificativos**

TELÉFONO DE EMERGENCIAS 1-1-2 REGIÓN DE MURCIA

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Consejería de Presidencia.

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

**2. Misión**

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

El servicio 112 RM no comprende, en ningún caso, la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos en situaciones de emergencia, que corresponderá a los servicios de emergencia competentes en cada caso.

**3. Relación de servicios**

El 112 RM busca proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, cumpliendo los requisitos y realizando esfuerzos que permitan cubrir sus expectativas, prestándolos en unas condiciones que proyectan una imagen de calidad y rigor que aseguran la confianza del usuario en los resultados obtenidos y como responsable el director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias se compromete personalmente con el servicio.

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

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

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 44 de 91

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

La normativa aplicable en los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por su cambiante naturaleza se lleva a cabo una actualización continua en la página web del 112 RM, para lo que se ha habilitado el siguiente enlace para consulta:

<http://www.112rm.com/dgpc/legislacion.php>

#### **5. Derechos de los ciudadanos.**

- Derecho a un acceso telefónico gratuito al Servicio 112 RM, durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.

#### **6. Ayúdenos a prestar un mejor servicio.**

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

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

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

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

Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora del Servicio 112 RM.

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

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

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 45 de 91</b>

## 8. Compromisos, indicadores y metas.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución, pudiéndose consultar en la web [www.112rm.com](http://www.112rm.com), en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad mensual. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en la tabla de Compromisos, Indicadores y Metas de esta Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

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

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 46 de 91

## 9. Accesos y dirección de contacto

Acceso telefónico:

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

Acceso telemático:

- Acceso web: [http:// www.112rm.com](http://www.112rm.com)

Dirección postal:

Director del Centro de Coordinación de Emergencias  
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias  
Avda. Ciclista Mariano Rojas, nº 10.  
30071 Murcia.

## 10. Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia tiene previsto establecer su compromiso con la Calidad actuando de modo sistemático en relación a su Gestión de Calidad conforme a ISO 9001:2008, así como también con la Excelencia para identificación del nivel de gestión en que se encuentra, participando en la mejora continua a través de acciones de mejora y autoevaluación de las actividades de gestión y resultados conseguidos con respecto al modelo europeo EFQM de Excelencia en la Gestión.

## 11. Garantías

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

El Centro de Coordinación de Emergencias, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, realiza unos controles exhaustivos del cumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta de Servicios.

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

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

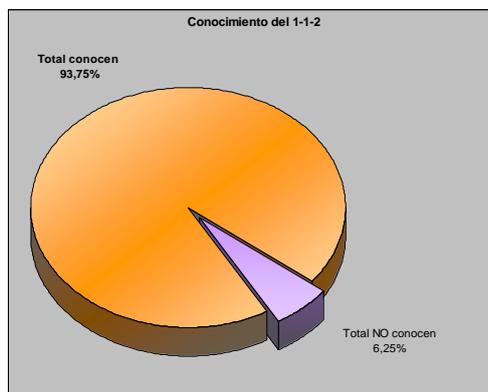
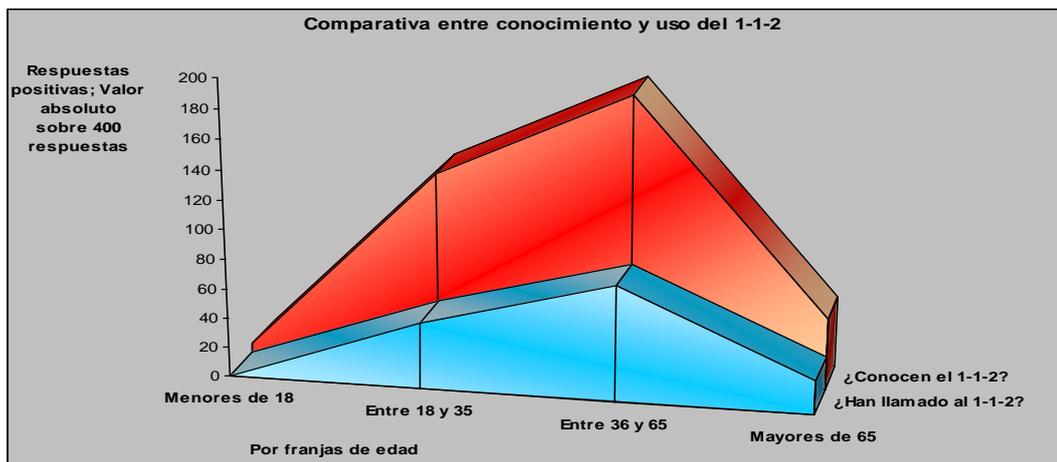
### 4.3.2. Encuestas de Calidad

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

#### Grado de conocimiento del ciudadano

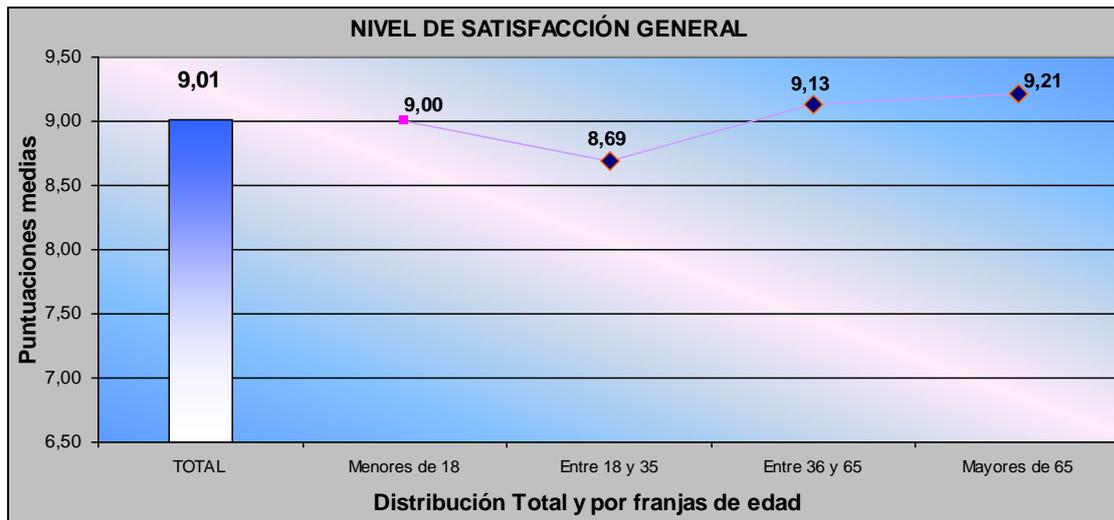
El objetivo de dicha encuesta es el conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 1-1-2 en la sociedad murciana.

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



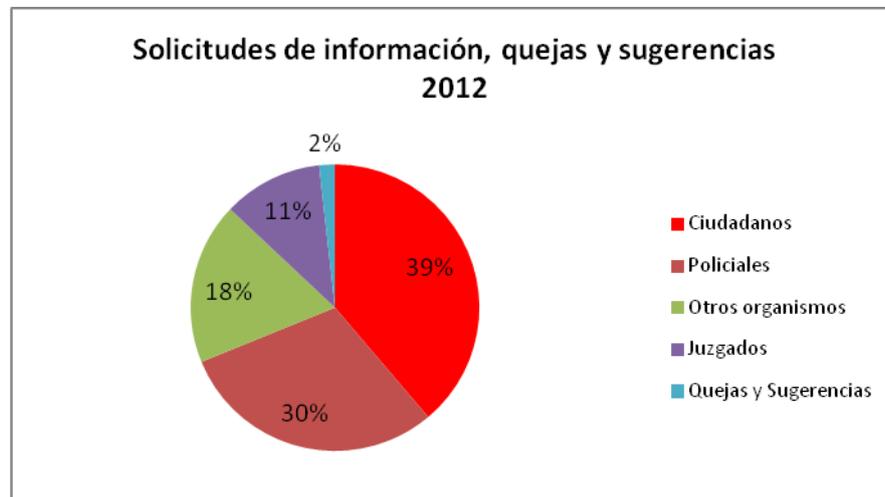
### Nivel de satisfacción de los usuarios

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



### 4.3.3. Solicitudes de información, quejas y sugerencias

SOLICITUDES DE INFORMACION, QUEJAS Y SUGERENCIAS	
SOLICITUDES DE INFORMACION CIUDADANOS	66
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	51
SOLICITUDES DE INFORMACION ORGANISMOS	31
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN JUZGADOS	19
QUEJAS Y SUGERENCIAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>



 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ → REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 50 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 51 de 91

#### 4.4. Asuntos de Protección Civil

##### 4.4.1. Planes de emergencia

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

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



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 53 de 91

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

El año 2012 ha continuado manteniendo el dispositivo de extinción de incendios forestales, consolidando la estructura terrestre y aérea.

Durante el 2012 se han producido 114 incendios forestales, de los cuales 97 se quedaron en conatos (de superficie menor a una hectárea), y sólo 17 superaron la hectárea de superficie, quemando en total casi 1.490 hectáreas.

Los datos estadísticos resumidos de los partes de incendios son:

Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	64	0,76	28,78	29,54
<b>Forestal</b>	<b>114</b>	<b>1.319,88</b>	<b>169,91</b>	<b>1.489,78</b>
Otros	6	0,00	0,01	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>1.320,64</b>	<b>198,7</b>	<b>1.519,33</b>

Los datos obtenidos son muy similares a los de años anteriores en lo que respecta al número de incendios, aunque superan la media en cuanto a superficie, debido fundamentalmente a las elevadas cifras del incendio de Moratalla. Ambas tendencias son análogas a las registradas para todo el territorio nacional, donde se han incrementado la superficie en la mayoría de la Comunidades Autónomas.

Destaca sobre todos ellos el incendio ocasionado el día 1 de julio en el término municipal de Moratalla, y que se originó en la provincia de Albacete (T.M. de Hellín), y que afectó a 1.370 hectáreas en la Región de Murcia (más de 7.000 entre las dos comunidades autónomas), lo que representa un 92 por ciento de la superficie total anual en la Región.

La cercanía del incendio a la pedanía de Salmerón y casas aledañas obligó a evacuar a más de 20 personas, que fue albergadas en Calasparra durante los dos primeros días que duró la extinción.

Además de los daños ambientales sufridos, fueron afectadas infraestructuras hidráulicas, almacenes, señalizaciones, vallados, y pérdidas de pequeño material, con una valoración total de más de 9 millones de euros. Sin embargo hemos de celebrar que no hubiera heridos ni fallecidos entre los trabajadores y ciudadanos evacuados.

La magnitud del incendio provocó que el director del Plan (INFOMUR) activara el nivel 2 de emergencia a las 16:45 horas del día 1, solicitando la intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME), nivel 2 que se mantuvo hasta las 11:30 horas del día 3 de julio. El incendio no se dio por extinguido hasta el día 6 de julio.

Otros incendios destacables, pero de menor entidad que el anterior, ocurrieron en Ajauque (Fortuna), Morra del Pan (Águilas) y Cabezo de Monteaju (Lorca) de 13, 22 y 26 hectáreas respectivamente. Otro ocurrido en la noche del 9 de junio en la Sierra de la Muela (Cartagena) quemó unas 10 hectáreas y necesitó de la intervención de los medios de extinción para rescatar de las llamas a un grupo de excursionistas atrapados.

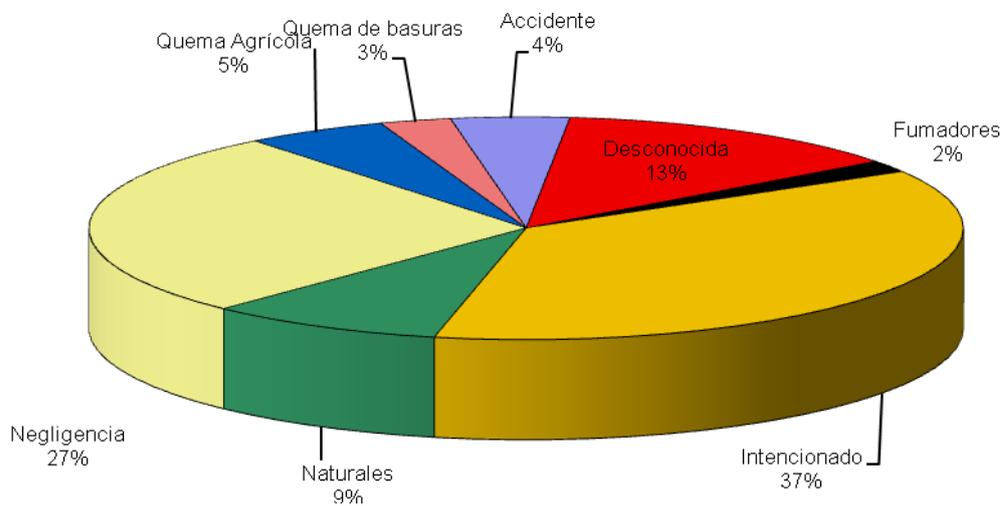
 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ → REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 54 de 91</b>



### Incendios Forestales por meses

Mes	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Enero	5	0,94	0,33	1,27
Febrero	12	0,76	4,93	5,69
Marzo	7	0,00	2,42	2,42
<b>Abril</b>	<b>20</b>	<b>1,70</b>	<b>3,99</b>	<b>5,69</b>
Mayo	13	1,20	13,88	15,09
<i>Junio</i>	17	10,99	12,47	23,46
<b>Julio</b>	11	<b>1.304,07</b>	<b>99,12</b>	<b>1.403,18</b>
Agosto	14	0,12	28,78	28,90
Septiembre	9	0,09	2,95	3,04
Octubre	3	0,00	1,02	1,02
Noviembre	0	0,00	0,00	0,00
Diciembre	3	0,01	0,02	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>1.319,88</b>	<b>169,91</b>	<b>1.489,78</b>

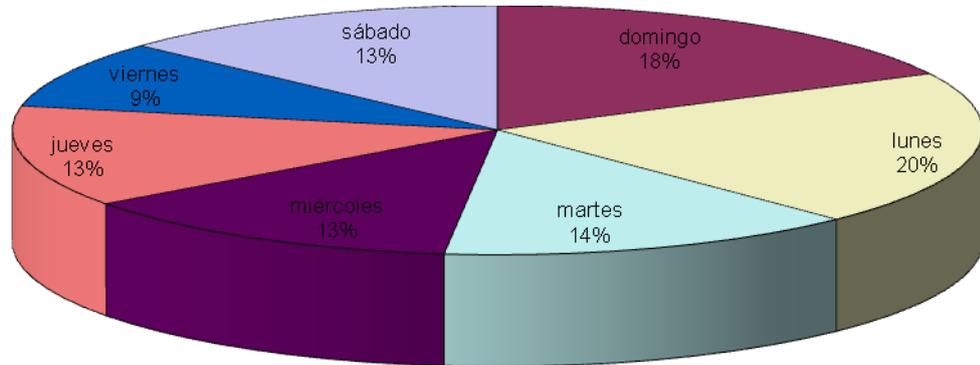
### Incendios Forestales según causas supuestas



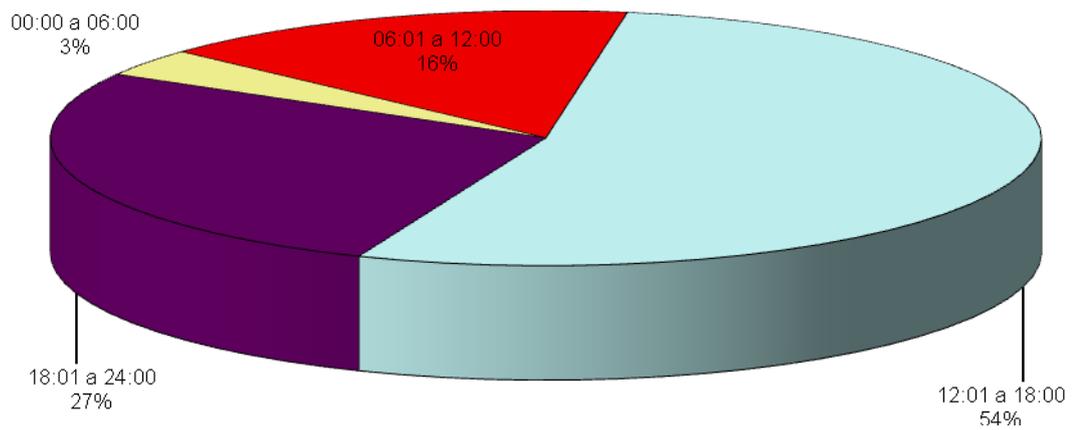
<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 56 de 91</b>



**Incendios Forestales por día de la semana**



**Incendios Forestales por franja horaria**

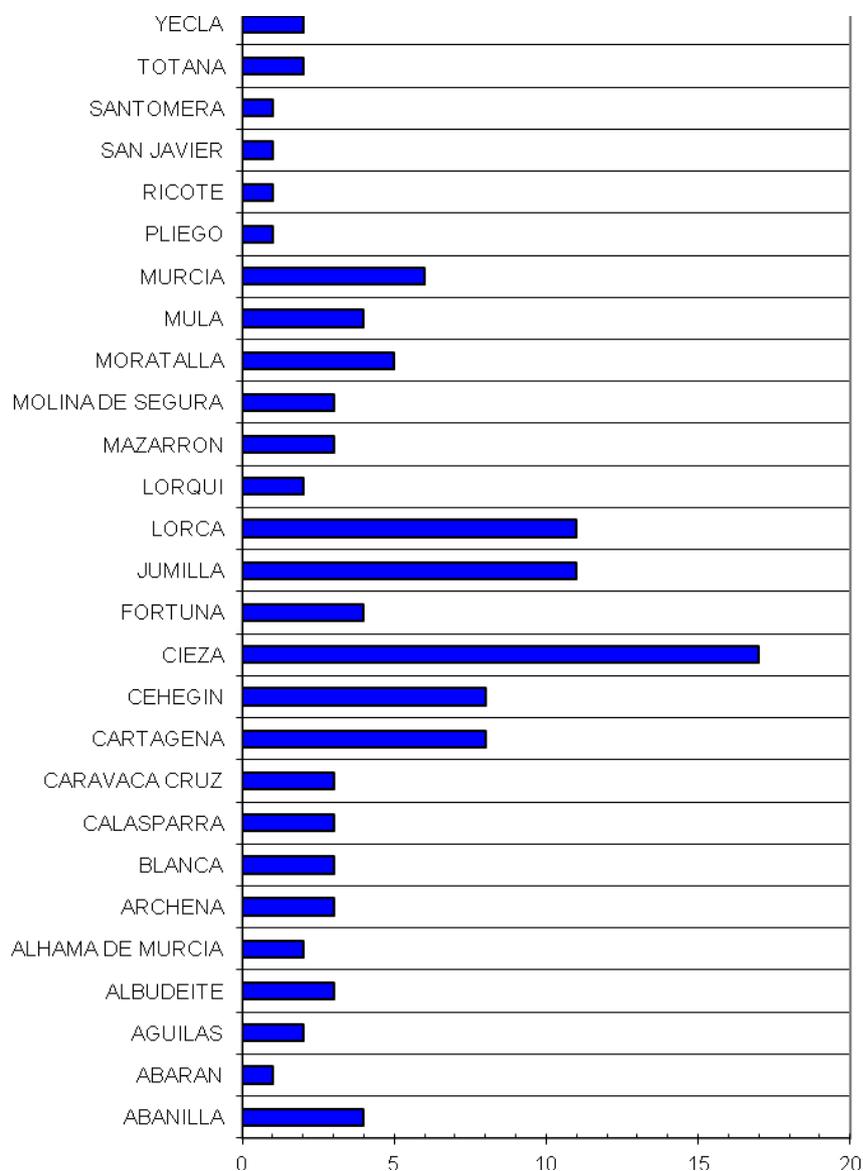


 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 58 de 91</b>



### Incendios Forestales por municipio

Aunque ha descendido respecto años anteriores, un año más, Cieza encabeza el listado de municipios con mayor número de incendios, debido principalmente a los iniciados en las proximidades al río Segura. No obstante el dispositivo Thader formado Agentes Medioambientales de la comarca, encargado del control e información a los agricultores y vecinos de la zona, ha contribuido a la disminución de conatos que habitualmente sucedían en estos parajes.





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

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

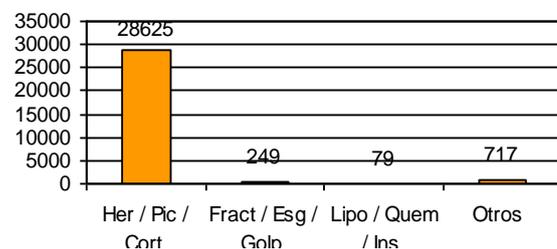
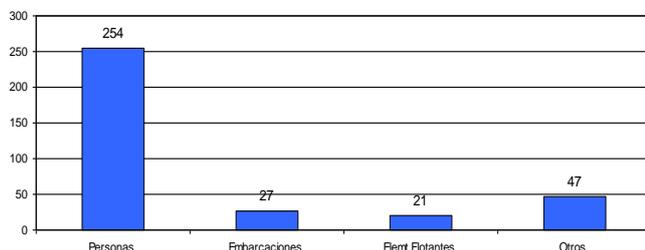
Las emergencias previstas en dicho Plan son coordinadas por el 1-1-2 Región de Murcia, los Centros de Coordinación Municipales (CECOPAL) y el Centro Local de Salvamento de SASEMAR, dependiendo del nivel de la emergencia. Como años anteriores, parte del dispositivo del Plan Copla ha colaborado activamente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

El número de intervenciones realizadas por los puestos de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se incrementó ligeramente respecto temporadas de años anteriores excepto en el apartado de rescate y salvamento, donde se ha reducido un 58 por ciento.

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

RESCATE Y SALVAMENTO 2012	
Elementos flotantes	21
Embarcaciones	27
Personas	254
Otros (preventivos de competiciones, animales marinos,...)	47
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>

CURAS, PRIMEROS AUXILIOS 2012	
Fracturas, esguinces y golpes	249
Heridas, picaduras y cortes	28.625
Lipotimias, quemaduras, insolaciones	79
Otros (tomas de tensión, consultas,...)	717
<b>TOTAL</b>	<b>29.670</b>



Curas y Primeros Auxilios	29.670
Rescate y Salvamento	349
Información y Servicios Sociales	16.789
<b>Total</b>	<b>46.808</b>

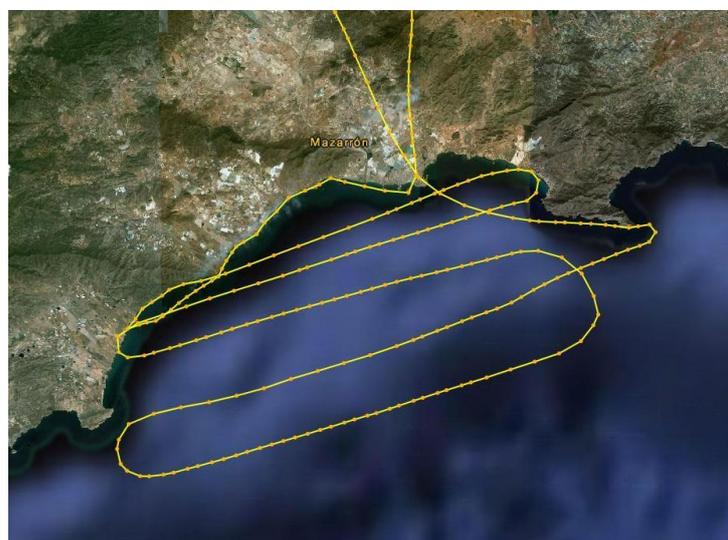
	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 62 de 91</b>

Como viene ocurriendo hace años, embarcaciones del dispositivo del Plan Copla han participado en la localización y rescate de diversas embarcaciones procedentes de las costas africanas, procediendo a su remolque hasta la costa o puerto más cercano.



Llamativo fue el rescate de unos pescadores que tras desatender las indicaciones de los socorristas de la zona quedaron atrapados en un islote frente al hotel Galúa el 7 de agosto de 2012, teniendo que ser evacuados en helicóptero.

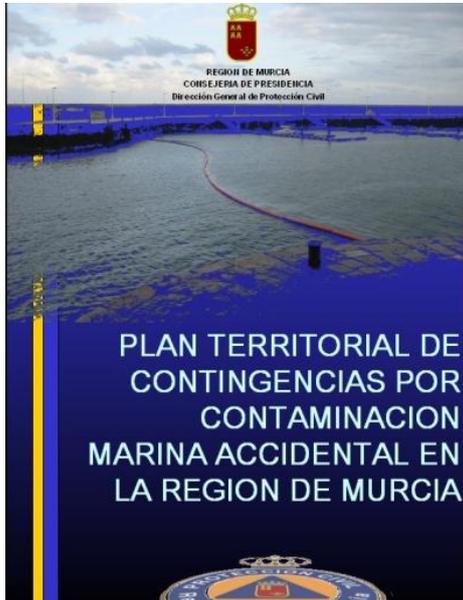
También se activó el nivel 2 por la desaparición de un windsurfista desaparecido el 8 de diciembre de 2012 en la playa del Alamillo (Mazarrón). Durante más de 20 días se rastreó por tierra, mar y aire, la zona entre Cabo Cope y Cabo Tiñoso principalmente.



*Uno de los vuelos del helicóptero de la CARM en búsqueda del windsurfista desaparecido*

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 63 de 91</b>

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



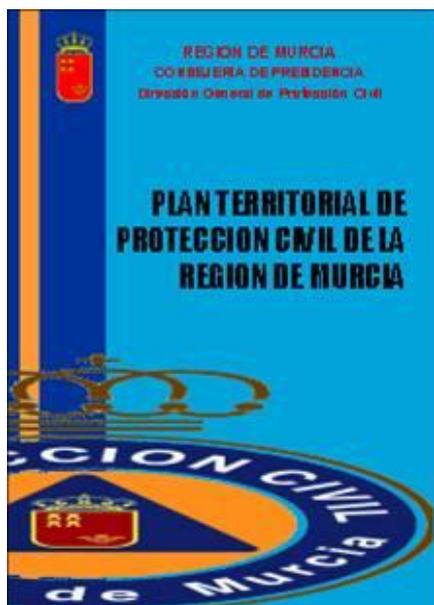
El Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia fue aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 10 de marzo de 2.006.

Durante algunos días, permanecieron cerradas las playas de los municipios de Mazarrón, Lorca y Aguilas por los arrastres de las inundaciones sufridas en Lorca y Puerto Lumbreras el 28 de septiembre.

A finales de noviembre una embarcación de 4,5 m se hundió entre Lo Pagán y La Lonja, lo que motivó la colocación de barreras de contención. La embarcación Levante y buzos de Sasemar trabajaron para contener la mancha y sacar a superficie la embarcación.

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

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



emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 64 de 91

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



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

Los meses fríos del año (enero, febrero y diciembre) resultaron ligeramente más cálidos de lo normal, con temperaturas medias que superaron en algunas áreas sus valores normales en más de 1º C (fuente AEMET) llegando a valores de 30 ºC en febrero o de 23 ºC en plena Navidad. No obstante, la Estación de Murcia marcó la mínima el 12 de enero con -2,6 ºC. y la de San Javier el mismo día -1,3 ºC. Al día siguiente se registraron -4,7 en la de Alcantarilla. En total hubo tres días de helada en enero, dos en febrero y otros dos en marzo (estas más débiles y en el noroeste).

La primera nevada destacable la encontramos el 17 enero, que motivó la presencia de nieve en la calzada de las RM-702 y RM-703 en el término municipal de Moratalla, llegando a clasificar de nivel amarillo desde el kilómetro 12 al 35, en ambos sentidos, zona correspondiente al Campo de San Juan Moratalla.

Entre los días 1 al 4 de febrero se registraron heladas en el interior, nevando en el noroeste hasta declarar el nivel rojo en la carretera del Sabinar RM-703 y el nivel amarillo en tramos de la RM-702.

Al inicio de la primavera nos sorprendió una nevada en el noroeste que provocó el corte de las carreteras RM703, RM-702, RM-730, RM- 502, C5.

Al igual que el pasado año, los meses de noviembre y diciembre fueron extremadamente secos, sin que se produjera ninguna nevada lógica al inicio del invierno a excepción de los copos caídos en la noche del 13 de noviembre.



emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 65 de 91</b>

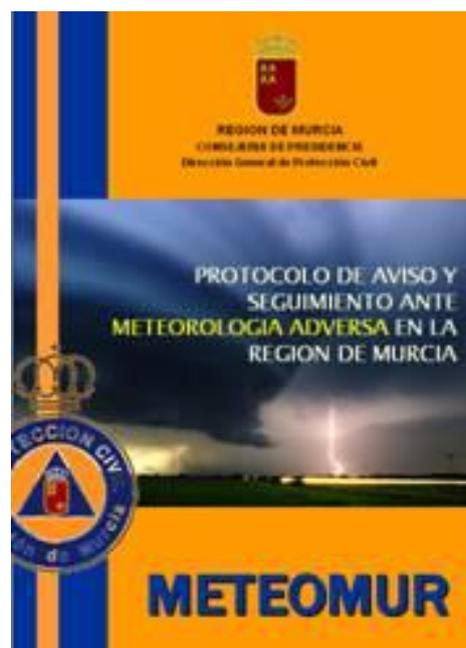
### Protocolo de Aviso y Seguimiento ante Meteorología Adversa (METEOMUR).

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

evolución de los mismos una vez que se ha iniciado su desarrollo.

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

Fen. meterológicos adversos/Nivel	Amarillo	Naranja	Rojo	Total
Viento	10	1	-	<b>11</b>
Nevadas	1	4	-	<b>5</b>
Viento y oleaje en el mar	2	-	-	<b>2</b>
Tormenta	4	-	-	<b>4</b>
Lluvia	5	6	-	<b>11</b>
Ola de calor	-	5	3	<b>8</b>
Temp. máximas	14	10	-	<b>24</b>
Temp. Mínimas	4	-	-	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>69</b>



<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 66 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13 Página 67 de 91

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

Las fuertes lluvias caídas el día 28 de septiembre por toda la Región causaron estragos en varios municipios y principalmente en Puerto Lumbreras y Lorca.

Las inundaciones dieron como resultado 3 muertos en Puerto Lumbreras, 1 muerto en Sangonera La Verde y 2 muertos en Lorca, además de innumerables daños en la agricultura, ganadería y viviendas.

A las 12:12 horas entra la primera llamada en el 112 solicitando ayuda por acumulación de agua en Puerto Lumbreras, intensificándose las mismas conforme pasaba el tiempo.

#### **CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (CECOP/CECOPI)**

El Centro de Coordinación de Emergencias (CECOP) es el centro neurálgico de la gestión de la emergencia, desde donde se efectúa la dirección y coordinación de todas las operaciones, así como la toma de decisiones y planificación de las actuaciones.

El Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia recibió un total de 1.649 llamadas por parte de ciudadanos, que supuso la actuación del dispositivo de emergencias en 1.463 incidentes relacionados con las intensas precipitaciones.

Los efectivos de emergencias intervinieron en 456 achiques y problemas derivados por la acumulación de agua, 152 rescates y salvamentos de personas, 64 asuntos por caída de objetos en la vía pública y pequeños derrumbes, 221 actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana y 570 acciones de información y atención al ciudadano.



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 68 de 91

## FASE DE PREEMERGENCIA

Es la fase caracterizada por la existencia de información sobre la posibilidad de ocurrencia de sucesos y/o situaciones capaces de dar lugar a inundaciones. El objeto de esta fase es alertar a las autoridades y servicios implicados, así como informar con carácter preventivo a la población potencialmente afectada.

La preemergencia se estructura en dos actuaciones que obedecen a la evolución habitual en la gestión:

- Alerta derivada de aviso meteorológico
- Seguimiento pluviométrico

El 27 de septiembre de 2012 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) número 39/MUM, aviso a corto plazo, donde se informa de episodio de lluvias, para el día 28 de septiembre a las 10:00 horas y finalización a las 0:00 horas del día 29, con una precipitación acumulada en una hora de 40 mm y con una probabilidad entre el 40 y 70 por ciento en toda la Región.

Inmediatamente la DGSCE activa en preemergencia el Plan Especial de Protección Civil ante Riesgo de Inundaciones de la Región de Murcia (INUNMUR), con el envío de Aviso de Nivel Naranja por FMA por lluvias a los ayuntamientos de la Región, las Consejerías de la Comunidad Autónoma, Servicios de Bomberos y Cruz Roja Española, e intensificando el seguimiento meteorológico.

El día 28 de septiembre se recibe el Boletín por FMA por lluvias nº 40/MUM, en los mismos términos que el anterior. La DGSCE envía un nuevo Aviso de Nivel Naranja por FMA por lluvias a los citados anteriormente.

A las 12:12 horas entra la primera llamada en el 112 solicitando ayuda por acumulación de agua en Puerto Lumbreras intensificándose las mismas conforme pasaba el tiempo.

A las 12:15 horas la Delegación de Gobierno informa que se llevan acumulados 100 litros en las últimas 24 horas en la zona de Lorca y Puerto Lumbreras.

AEMET envía a las 12:42 horas un Boletín por FMA por lluvias, nº 41/MUM, donde se prevé precipitaciones acumuladas en una hora de 40 mm, y 120 mm en 12 horas.

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 69 de 91

## FASE DE EMERGENCIA

Es la fase caracterizada por la existencia de información sobre la posibilidad de ocurrencia de sucesos y/o situaciones capaces de dar lugar a inundaciones.

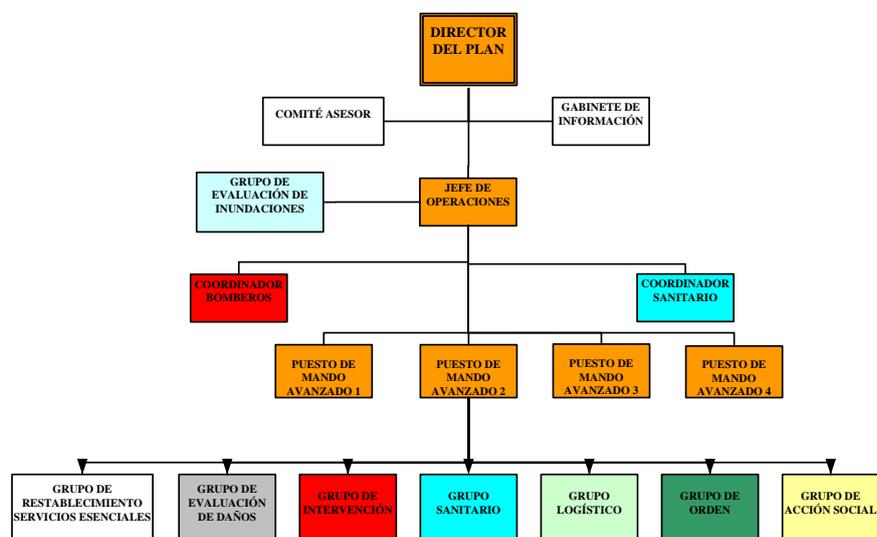
Esta fase se inicia cuando, del análisis de los parámetros meteorológicos e hidrológicos, se concluye que la inundación es inminente o cuando ésta ya haya comenzado.

El director del Plan Especial de Protección Civil ante Riesgo de Inundaciones de la Región de Murcia (INUNMUR) activó el nivel 1 de emergencia a las 12:45 horas, pasando a nivel 2 a las 13:05 horas como consecuencia de la desfavorable evolución del episodio meteorológico, solicitando la intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME).

Dentro de la fase de emergencia se definen los niveles 1 y 2 de la manera siguiente:

- **Nivel 1** : Situación en la que o bien, se han producido inundaciones que afectan a mas de un término municipal, o bien, por su nivel de gravedad o alcance precisan de la intervención de los recursos de la Comunidad Autónoma no adscritos al Plan Municipal
- **Nivel 2**: Situación en la que se han producido inundaciones en las que por su gravedad, se prevé que a solicitud de la Dirección del Plan, sean incorporados medios estatales no asignados al Plan o bien los datos pluviométricos e hidrológicos y las predicciones meteorológicas permiten una extensión o agravamiento de la situación que pudiera derivar hacia el interés nacional

La estructura de dirección y operativa del presente plan responde a las líneas principales establecidas en el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR).



<b>emergencias</b> <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 70 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 71 de 91

### **PUESTO DE MANDO AVANZADO**

El director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias llegó a la zona afectada a las 16:00 horas aproximadamente

Al objeto de hacer lo más efectiva posible la coordinación operativa de los Grupos de Acción, se estableció en la parada de taxis de Puerto Lumbreras, en la confluencia de las avenidas de la Región de Murcia y del Orfeón Fernández Caballero, el Puesto de Mando Avanzado que llegó al lugar a las 16:30 horas aproximadamente.

Posteriormente, el día 1 de octubre el PMA cambia de ubicación, desplazándose a la pedanía de El Esparragal de Puerto Lumbreras.

En dicho puesto se ubicaron también los mandos o coordinadores de los diferentes Grupos de Acción necesarios para hacer frente a la emergencia.

### **ACTUACIÓN DE LOS GRUPOS**

Conforme a lo especificado en el Plan INUNMUR, los Grupos de Acción son los encargados de ejecutar las acciones encaminadas a dotar al Plan de la máxima eficacia posible. Acciones que se ejecutan siempre de manera coordinada y bajo las directrices de la Dirección del Plan, a través del Jefe de Operaciones y del Coordinador del PMA en el lugar de la emergencia.

El Grupo de Evaluación de Inundaciones es un grupo específico de este Plan, cuyo objetivo será mantener informado al Jefe de Operaciones de la evolución del episodio de inundación.

#### **GRUPO DE EVALUACIÓN DE INUNDACIONES**

Es el grupo encargado de realizar el seguimiento del episodio y asesorar sobre su posible evolución al Jefe de Operaciones y en su caso al Director del Plan

Para ello se dispondrá de la información de predicción meteorológica de las horas inmediatas, el seguimiento de la situación hídrica de la cuenca, y la gestión de las presas de acuerdo con lo que disponga la Confederación Hidrográfica del Segura.

Esta información será transmitida al Jefe de Operaciones, de forma periódica o cuando las circunstancias así lo requieran.

La Jefatura del Grupo de Evaluación de inundaciones la ostenta, el Jefe de Operaciones del Plan de Inundaciones en los diferentes niveles de gravedad

emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 72 de 91

## INTEGRANTES Y FUNCIONES

- Personal técnico del Grupo de Predicción y Vigilancia de la Agencia Estatal de Meteorología. Su función será realizar la predicción del episodio meteorológico, a corto y muy corto plazo y emitir los correspondientes Boletines de Fenómenos Meteorológicos Adversos conforme a lo establecido en el Plan Nacional de Vigilancia y Meteorología Adversa
- Personal técnico del Servicio del Sistema Automático de Información Hidrológica (SAIH) perteneciente a la Confederación Hidrográfica del Segura. Realizarán el seguimiento de la situación hidrológica en la cuenca.
- Personal técnico de la Confederación Hidrográfica del Área de Explotación de Presas. Informará de la gestión de presas durante el episodio.
- Personal técnico que se considere de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



## SEGUIMIENTO DEL EPISODIO HIDROMETEOROLÓGICO

Se consulta con la Confederación Hidrográfica del Segura (CHS), a través de la Delegación de Gobierno, sobre los datos pluviométricos registrados por el Sistema Automático de Información Hidrológica de la cuenca hidrográfica del Segura (SAIH), así como por el la estado de la presa de Puentes.

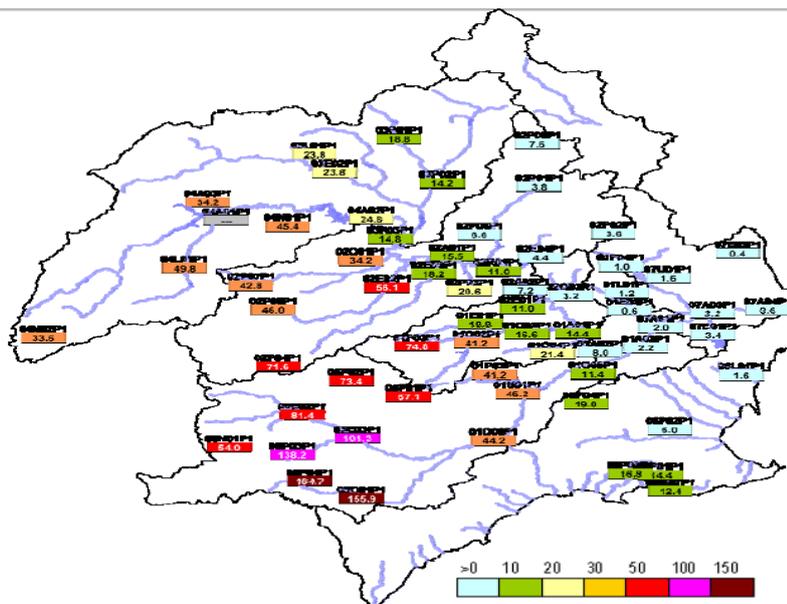
A las 14:22 horas se vuelve a recibir un nuevo Boletín por FMA por lluvias, nº 42/MUM, donde se indica que la previsión de lluvias en 12 horas es de 160 mm.

Los datos enviados por la CHS más relevantes son los siguientes:

Va Alto Guadalentín						
43	AL	05N01P1	María	30,9	54,0	84,9
44	MU	05P03P1	Venta del Castillo	7,7	138,2	145,9
45	MU	05E02P1	Emb. Valdeinfierno	35,5	81,4	116,9
46	MU	05P02P1	Doña Inés	6,8	73,4	80,2
Vb Medio Guadalentín						
47	MU	05P04P1	Cab Rbla Nogalte	14,3	164,7	179,0
48	MU	05E03P1	Emb. Puentes	10,5	101,3	111,8
49	MU	05P01P1	Zarzadilla Totana	7,5	67,1	74,6
50	MU	05O01P1	Puerto Lumbreras	6,7	155,9	162,6
51	MU	05R01P1	Lorca	16,0	58,2	74,2
Vc Bajo Guadalentín						
52	MU	01O06P1	Paretón Totana	18,2	44,2	62,4
53	MU	01P02P1	Caserio Gebas	5,6	41,2	46,8
54	MU	01U01P1	Imp. Alhama	2,0	46,2	48,2

### Listado de precipitaciones en mm.

**Desde el día 27/09/2012 a las 08:00 al 28/09/2012 a las 15:00 horas**



Precipitación Acumulada (mm.) de 28-09-2012 08:01 h. a 28-09-2012 15:00 h.

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 74 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 75 de 91</b>

### GRUPO DE INTERVENCIÓN

Es el grupo encargado de realizar las actuaciones que tienen por objeto reducir y/o controlar los efectos de la inundación así como combatir directamente las emergencias que se puedan derivar de esta, evitando en la medida de lo posible, su evolución desfavorable.

La Jefatura del Grupo de Intervención correspondió al Director Técnico del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento, excepto en Murcia y Cartagena que la dirección correspondió al Jefe de Servicio de Bomberos de cada ayuntamiento.

Además de los bomberos, se incorporaron, los servicios de Emergencias y Protección Civil de los municipios afectados.

### **PRINCIPALES ACTUACIONES EN PUERTO LUMBRERAS Y LORCA**

1. **Evacuación de personas en situación de riesgo:** en los primeros momentos y ante el aumento tan rápido del caudal de la rambla de Nogalte, se evacuaron las zonas próximas a la misma, albergando a los evacuados en la zona del Parador de Puerto Lumbreras, el colegio Sagrado Corazón y la Casa de los Duendes.
2. **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 tanto vehículos como embarcaciones e incluso un helicóptero de la empresa ROTOSUR.
3. **Búsqueda de personas desaparecidas:** a partir del sábado se montaron diversos dispositivos para búsqueda de personas desaparecidas donde han intervenido: Unidad Canina de Salvamento de la Región de Murcia, Servicio de Emergencias Municipal de Lorca, Guardia Civil y el director general Seguridad Ciudadana y Emergencias. A la fecha actual continúa la búsqueda de la ciudadana alemana desaparecida el viernes en el Cabezo de la Rambla de Los Jarales.
4. **Gestión de animales muertos:** a partir del domingo se realizaron trabajos de retirada de animales muertos y recuperación de los animales vivos. En estas tareas han intervenido Brigadas Forestales, Servicio de Emergencias y Protección Civil de Puerto Lumbreras, voluntarios de Protección Civil de los municipios Mula y Águilas. Los animales muertos han sido gestionados por la empresa Grasas Martínez S.L., y personal de Sanidad.
5. **Achiques, limpieza y apertura de caminos:** a partir del sábado día 29 se comenzaron los trabajos de limpieza de calles, carreteras, caminos y achiques de agua en edificios.
6. **Abastecimiento de agua potable a viviendas con depósitos y corrales de ganado.** En aquellas viviendas donde todavía no se ha restablecido el suministro de agua potable los servicios municipales, las brigadas forestales y bomberos del CEIS están rellenando aljibes y abasteciendo de agua potable al ganado

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 76 de 91

## **INTEGRANTES**

- Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS)
- Servicio de Emergencias Municipal de Lorca (15 personas)
- Servicio de Emergencias y Protección Civil Municipal de Puerto Lumbreras (15 personas)
- 16 Brigadas Forestales
- Voluntarios de Protección Civil (50 voluntarios)
- Servicio de Carreteras de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (6 brigadas de carreteras)
- Empresas privadas de maquinaria (ROTOSUR, TRAGSA...)
- Unidad Militar de Emergencias (UME) (150)
- Cruz Roja Española

## **GRUPO DE EVALUACIÓN DAÑOS**

Es el grupo encargado de supervisar los daños producidos en las distintas infraestructuras y edificaciones, así como su funcionalidad.

Su objetivo principal es asegurar que se establezcan las medidas necesarias para eliminar o reducir los daños producidos sobre la población por la caída de edificios, puentes, paseos y malecones o cualquier infraestructura de obra que se hubiera podido ver afectada por la inundación.

La Jefatura del Grupo de Evaluación de Daños la ostenta, el director general de Vivienda y Arquitectura, apoyado por el director general de Administración Local y Relaciones Institucionales y personal técnico de los ayuntamientos afectados

## **PRINCIPALES ACTUACIONES EN PUERTO LUMBRERAS Y LORCA**

El sábado día 29 de octubre; la directora general de Territorio y Vivienda, la subdirectora general de Vivienda y Arquitectura y cinco técnicos, se desplazaron a Puerto Lumbreras a petición del director del Plan, para realizar las siguientes inspecciones: en las viviendas solicitadas por el ayuntamiento y las casas cueva de la ladera sur del Castillo.

El Ayuntamiento de Puerto Lumbreras encargó el análisis de la ladera sur del Castillo a un experto en la materia.



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 77 de 91

### GRUPO DE RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS ESENCIALES

Es el grupo encargado de supervisar los daños producidos en los servicios esenciales que pudieran resultar afectados como consecuencia de la inundación, así como, de asegurar la restauración de los servicios esenciales, para reestablecer la vuelta a la normalidad en el menor tiempo posible.

La Coordinación del Grupo de Restauración de Servicios Esenciales corresponde, el director general de Industria, Energía y Minas, apoyado por el director general de Transporte y Carreteras.

En cuanto al estado de las infraestructuras viarias se confirmó:

**TUNEL:** se cortó al tráfico durante el episodio de lluvias.

**CARRETERAS:** se cortaron las siguientes:

- A-7 Puerto Lumbreras-Lorca, a su paso por la rambla de Béjar por derrumbe del puente.
- A-7 Puerto Lumbreras-Almería, en km. 583.
- RM-D20 Garrobillo-Ramonete, a la altura de Lorca.
- RM-621 Lorca-Purias, del km. 4 al km. 4,8.
- RM-517 a la altura de Cehegín, desde el km. 2 al km. 4.
- RM-D10 Diputación Campillo a Diputación Purias.
- D-4 Salida de Mazarrón dirección Leiva y Morata.
- E-10 entre Alhama y carretera de la Costera, a la altura del polígono industrial Las Salinas.
- RM-23 Km 0 a Km 0,25
- RM 303 Santomera- Alquerías Km 0,1 a 0,3

**TREN:** se interrumpe la circulación del tren en la línea Lorca-Águilas y Lorca-La Hoya.

**AGUA:** La red de agua potable se ve gravemente dañada en las pedanías inundadas de Lorca y Puerto Lumbreras: El Campillo, Almenara, Altobordo, La Escucha,

**TELEFONIA MOVIL:** Se interrumpe el servicio durante el primer día (28 septiembre) en Puerto Lumbreras.

**CENTRO DE SALUD DE PUERTO LUMBRERAS:** se traslada al Hotel El Riscal de la misma localidad.

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 78 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 79 de 91

### GRUPO SANITARIO

Le corresponden las acciones sanitarias de cualquier tipo que requiera la emergencia y de acuerdo con el Protocolo de Actuación del Plan Sectorial de Emergencia Sanitaria de la Región de Murcia, se respetará la distribución por Áreas de Salud que en dicho protocolo se reflejan y en consecuencia los Centros de Coordinación Sanitaria y Hospitales de Área correspondientes.

En primera instancia la coordinación de los recursos sanitarios la asumirá el Coordinador Médico del 061 ubicado en el CECOP, apoyado por el responsable de la Sanidad Municipal del municipio donde se produzca la gran emergencia y de los limítrofes si fuera necesario.

La Jefatura del Grupo en el lugar del terremoto la ostenta el responsable de la Unidad Sanitaria presente en el Puesto de Mando Avanzado.

El Jefe del Grupo Sanitario es del director gerente del Servicio Murciano de Salud.

Cruz Roja activó, a petición del 061, las ambulancias de Murcia, Santomera y Molina de Segura.

### GRUPO DE ORDEN

Este Grupo es el encargado de garantizar la seguridad ciudadana y el orden público en las zonas afectadas, así como el control y regulación del tráfico, control de accesos y la identificación de las víctimas.

La Jefatura de este Grupo la ostentarán los mandos naturales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad intervinientes, coordinando su actuación el mando de mayor graduación de los presentes en el área del siniestro de acuerdo con sus competencias.

### GRUPO DE APOYO LOGÍSTICO

Este Grupo tiene como función la provisión de todos los equipamientos y suministros necesarios para el desarrollo de las actividades de los Grupos de Acción y aquellas otras que sean consecuencia de la evolución del suceso.

La jefatura de este grupo, en todo momento, ha correspondido a los ayuntamientos afectados por las inundaciones a través de las concejalías correspondientes.

 <p>emergencias <b>112</b> ! ☎ ➔ REGIÓN DE MURCIA</p>	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 80 de 91</b>



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 81 de 91

### GRUPO DE ACCIÓN SOCIAL

Es el encargado de establecer la infraestructura necesaria para atender a los damnificados en todas sus vertientes, es decir la actuación en todos los aspectos sociales derivados de la emergencia.

El director del Plan decidirá si se activa el Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Región de Murcia, y en ese caso se actuará conforme a lo especificado en el mismo.

La Jefatura de este Grupo la ostentará la figura que indique el Plan Territorial Municipal y en su defecto el/los concejal/es del/los municipio/s afectado/s con competencias en servicios sociales del/los municipios afectado/s, excepto si se activa el Plan Sectorial de Evacuación, en cuyo caso de desarrollará su estructura y contenido.

En caso de que sea necesaria la evacuación de un área, se actuará conforme al Plan Territorial de Protección Civil del Municipio. En caso de que estos Planes no existan, serán los concejales con competencias en Protección Civil o la persona que le sustituya, el que dirigirá la evacuación en su ámbito municipal.

### **PRINCIPALES ACTUACIONES EN PUERTO LUMBRERAS Y LORCA**

**ERIE de Albergue provisional** Cruz Roja Española, a petición de la Dirección del Plan, activa este ERIE a las 16:38 horas siendo montado en el polideportivo San Antonio con capacidad para 80 personas. No se utiliza para pernocta. Es retirado el domingo 30 de octubre.

**ERIE Psicosocial:** se solicita activación del ERIE para la comunicación de malas noticias a familiares de los fallecidos en Lorca y Puerto Lumbreras.



	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	<b>Edición: 00</b>
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	<b>Fecha: 31/01/13</b>
		<b>Página 82 de 91</b>



emergencias <b>112</b>  REGIÓN DE MURCIA	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 83 de 91

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

Este Plan fue aprobado por Consejo de Gobierno en su reunión de 20 de octubre de 2006 y durante este año 2012 no se ha producido ningún movimiento sísmico de importancia que hiciera necesaria su activación



## 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.

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 84 de 91

## Planes Especiales del Sector Químico

Desde la Dirección General de Emergencias, y durante el año 2010 se finalizó la elaboración de un nuevo Plan de Emergencia Exterior: El PLANEXMU. Durante 2012 se ha continuado con las labores de implantación y revisión de los Planes de Emergencia Exterior ante riesgo químico ya existentes. Esto nos permitirá llevar a cabo una gestión eficaz, y proporcionar protección e información a la población que pueda verse afectada en caso de accidentes en industrias implantadas en nuestra Región y en las que intervengan sustancias peligrosas según la normativa Seveso. Debemos reseñar que durante el pasado año no se ha producido ninguna emergencia que haya planteado la posibilidad de activar ninguno de los Planes de Emergencia Exterior homologados.

En la Comisión Regional de Protección Civil de la Región de Murcia realizada en 2010 se informó

positivamente al Proyecto de Decreto por el que se regula la aplicación del R.D. 1254/1999, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.

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



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

El 19 de junio, se mantiene una reunión en el colegio de Alumbres, con técnicos de prevención de riesgos laborales de la Consejería de Educación y Cultura, así como con los directivos del colegio, para evaluar las condiciones del mismo, cara a un posible confinamiento, del cual se evacuó un informe con la reformas aconsejables en las instalaciones, y con las instrucciones para realizarlo con la mayor seguridad.

El 27 de junio, se dio una charla informativa a los vecinos de Alumbres y Roche, donde se difundió la

edición 2012 del folleto de consejos a la población ante accidentes químicos.

Tras la charla, se realizó un ejercicio de activación de las sirenas, utilizándose también la megafonía móvil para familiarizar a los vecinos con los mensajes de autoprotección. Se ha asistido a simulacros internos de los establecimientos del Valle de Escombreras, comprobando la correcta coordinación con el PEE.

No ha habido incidentes de seguridad reseñables..

	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	<b>1-1-2 Región de Murcia</b>	Fecha: 31/01/13
		Página 85 de 91

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

Se ha colaborado con la Universidad Politécnica de Cartagena (Departamento de tecnología electrónica), en el PROYECTO MINOS, para la monitorización mediante red móvil de sensores, de la zona de intervención de un posible escape de monóxido de carbono.

Al igual que en otros planes, se ha asistido al simulacro interno, comprobándose la correcta coordinación con el PEE. No ha habido incidentes de seguridad reseñables.

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

Se ha realizado la actualización del folleto de información a la población

Al igual que en otros planes, se ha asistido al simulacro interno, comprobándose la correcta coordinación con el PEE.. No ha habido incidentes de seguridad reseñables.

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

Se ha realizado la actualización del folleto de información a la población

Al igual que en otros planes, se ha asistido al simulacro interno, comprobándose la correcta coordinación con el PEE. No ha habido incidentes de seguridad reseñables.

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

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

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

Una explosión en uno de los almacenes de Explosivos Alaveses (Jabalí Viejo) el 9 de enero de 2012 provocó una incendio que afectó a parte de las instalaciones aunque fue sentida en las pedanías cercanas, motivo por el que se activó el Plan de Emergencia Exterior de EXPALSA.





	<b>Memoria de Actividades 2012</b>	Edición: 00
	1-1-2 Región de Murcia	Fecha: 31/01/13
		Página 87 de 91

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

La aprobación en Comisión Regional de Protección Civil a finales del año pasado, ha llevado a la presente Dirección General a comenzar la implantación del TRANSMUR a la espera de la aprobación definitiva por Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, previa homologación en Comisión Nacional. Esta implantación ha comenzado exponiendo los diferentes aspectos que han sido modificados a aquellos que van a intervenir en caso de emergencias graves con mercancías peligrosas, como son los miembros de los Grupos Asesores técnicos y operacionales del plan, mandos de bomberos y jefes de operaciones de la Comunidad Autónoma de Murcia.

Durante el año 2012 hemos tenido constancia de **27 accidentes / incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas, dos de los cuales están involucrados con el transporte por ferrocarril. Estos accidentes / incidentes han sido de diversa consideración implicando en solo un caso la activación del TRANSMUR en situación o nivel 1 (accidentes que pudiendo ser controlados con los medios de intervención disponibles, requieren de la puesta en práctica de medidas para la protección de las personas, bienes o el medio ambiente que estén o puedan verse amenazadas por los efectos derivados del accidente y requieren la activación del TRANSMUR). La activación del TRANSMUR fue consecuencia de un accidente ocurrido el 27 de Junio del 2012 en el municipio de Cieza por una cisterna de gasóleo con 32.000 litros de este hidrocarburo, en el que se produjo un incendio, que no llegó a la carga de dicha cisterna por la actuación de los bomberos.

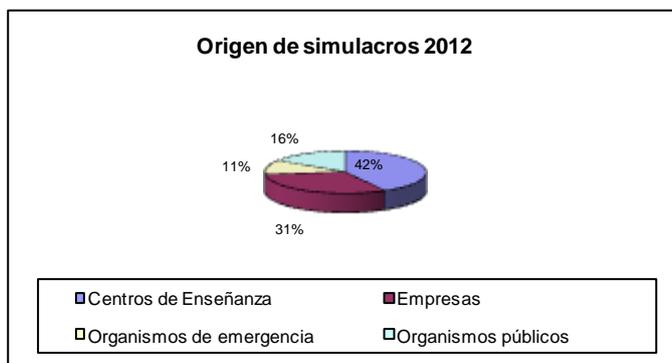
<p>emergencias  <b>112</b>   REGIÓN DE MURCIA</p>	<p><b>Memoria de Actividades 2012</b></p>	<p>Edición: 00</p>
	<p>1-1-2 Región de Murcia</p>	<p>Fecha: 31/01/13</p>
		<p>Página 88 de 91</p>



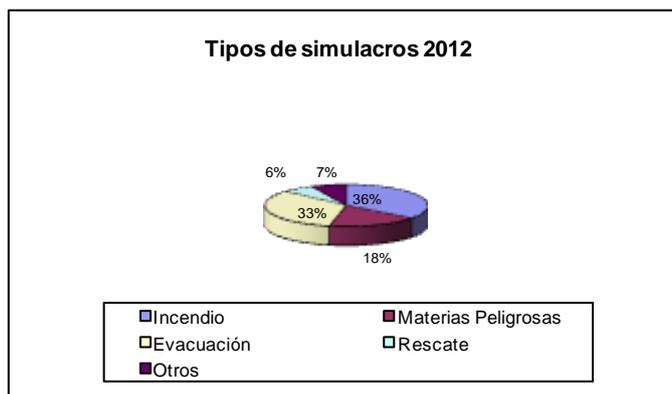
#### 4.4.2. Simulacros

Durante el año 2012, desde el Centro de Coordinación de Emergencias se coordinaron un total de **195** simulacros en la Región de Murcia.

Origen	2012
Centros de Enseñanza	82
Empresas	61
Organismos de emergencia	21
Organismos públicos	31
<b>Total</b>	<b>195</b>



Tipos	2012
Incendio	69
Materias Peligrosas	35
Evacuación	65
Rescate	12
Otros	14
<b>Total</b>	<b>195</b>



La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias colaboró en la organización de la III Edición de la Ruta de las Fortalezas, evento realizado el 21 de abril de 2012 en Cartagena.



## 4.5. Comunicación e imagen

### 4.5.1. Información a los medios de comunicación social

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

Mes	Web	Teléfono
Enero	316	1.555
Febrero	267	1.441
Marzo	235	1.375
Abril	210	1.146
Mayo	163	1.256
Junio	377	1.543
Julio	530	1.645
Agosto	576	2.291
Septiembre	199	1.097
Octubre	173	955
Noviembre	118	1.040
Diciembre	211	1.308
<b>Total</b>	<b>3.375</b>	<b>16.652</b>

