

**MEMORIA DE ACTIVIDADES
AÑO 2017**

1-1-2 REGIÓN DE MURCIA

ÍNDICE

1. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2.....	4
1.1. <i>MARCO LEGAL</i>	4
1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 1-1-2 EN ESPAÑA	4
1.1.2. DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 1-1-2 EN LA REGIÓN DE MURCIA ..	4
1.2. <i>ORGANIZACIÓN</i>	6
1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	6
1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA	7
1.3. <i>ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 1-1-2</i>	8
1.4. <i>PERSONAL QUE DESEMPEÑA SU ACTIVIDAD EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2</i>	10
1.5. <i>FORMACIÓN</i>	11
1.6. <i>PLATAFORMA TECNOLÓGICA</i>	12
2. DATOS ESTADÍSTICOS 2017	14
2.1. <i>LLAMADAS ATENDIDAS</i>	14
2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO	14
2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN	15
2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS 2017.....	15
2.1.4. LLAMADAS POR MESES	17
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	18
2.1.6. CURVAS DE LLAMADAS POR DÍA DE LA SEMANA	19
2.1.7. CURVAS DE LLAMADAS POR FRANJA HORARIA	20
2.2. <i>INCIDENTES GESTIONADOS</i>	22
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	22
2.2.2. INCIDENTES MENSUALES	24
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES	26
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES.....	27
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES.....	28
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES.....	29
2.2.7. INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES.....	30
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES	31
2.3. <i>EVOLUCIÓN 1999-2017</i>	32
3. INICIATIVAS DE CALIDAD	38
3.1. <i>CARTA DE SERVICIOS</i>	38
3.2. <i>ENCUESTAS DE CALIDAD</i>	40
3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO	40
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	42
3.3. <i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS</i>	43
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL.....	45
4.1. <i>PLANES DE EMERGENCIA</i>	45
4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)	

4.1.2.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES (INFOMUR).....	48
4.1.3.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR).....	55
4.1.4.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE EL RIESGO SÍSMICO DE LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR).....	56
4.1.5.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)	57
4.1.6.	PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO	58
4.1.7.	PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN EL MAR (COPLA).....	60
4.1.8.	PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA OCCIDENTAL (CONMAMUR).....	63
4.1.9.	PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR).....	64
4.1.10.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA	65
4.1.11.	PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA	68
4.1.12.	PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	69
4.2.	<i>SIMULACROS</i>	70
4.3.	<i>CURSOS Y JORNADAS</i>	74
5.	COMUNICACIÓN E IMAGEN.....	76
5.1.	<i>INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL</i>	77
5.2.	<i>PRESENCIA EN REDES SOCIALES</i>	80
5.3.	<i>JORNADA TÉCNICA SOBRE INFORMACIÓN EN RRSS</i>	83
5.4.	<i>CELEBRACIÓN DÍA EUROPEO 112</i>	84
5.5.	<i>RECONOCIMIENTOS</i>	85

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

1.1. MARCO LEGAL

1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 1-1-2 EN ESPAÑA

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

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

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

1.1.2. DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 1-1-2 EN LA REGIÓN DE MURCIA

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

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

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



1.2. ORGANIZACIÓN



1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias depende de la Consejería de Presidencia y Fomento y ejerce las competencias en materia de coordinación de policías locales, emergencias, protección civil, prevención y extinción de incendios y salvamento, las correspondientes al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto del Presidente nº 3/2017, de 4 de mayo, de organización de la Administración Regional y en el Decreto nº 67/2017, de 17 de mayo, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia y Fomento.

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.

1.2.2. 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 Unidades de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Murciano de Salud.
 - El Centro Coordinador del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS).
 - El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - El Servicio de Atención Personalizada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través del Teléfono de Emergencias 112, dependiente de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades. En el año 2017 se ha integrado a la plataforma de Gestión de Emergencias el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a Víctimas de Género, esta integración representa numerosas ventajas para la lucha contra la violencia de género, la trabajadora social que atiende estos casos tras esta integración está comunicada en tiempo real y telemáticamente con el servicio de atención de llamadas 112 y puede ver todos los datos que se van recogiendo en la atención de la llamada, además esta información es compartida con el resto de servicios de emergencias, de modo que se coordinan las actuaciones de manera inmediata.
- 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.

1.3. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 1-1-2

Los organismos regionales y estatales integrados en el servicio 1-1-2 Región de Murcia son los siguientes:

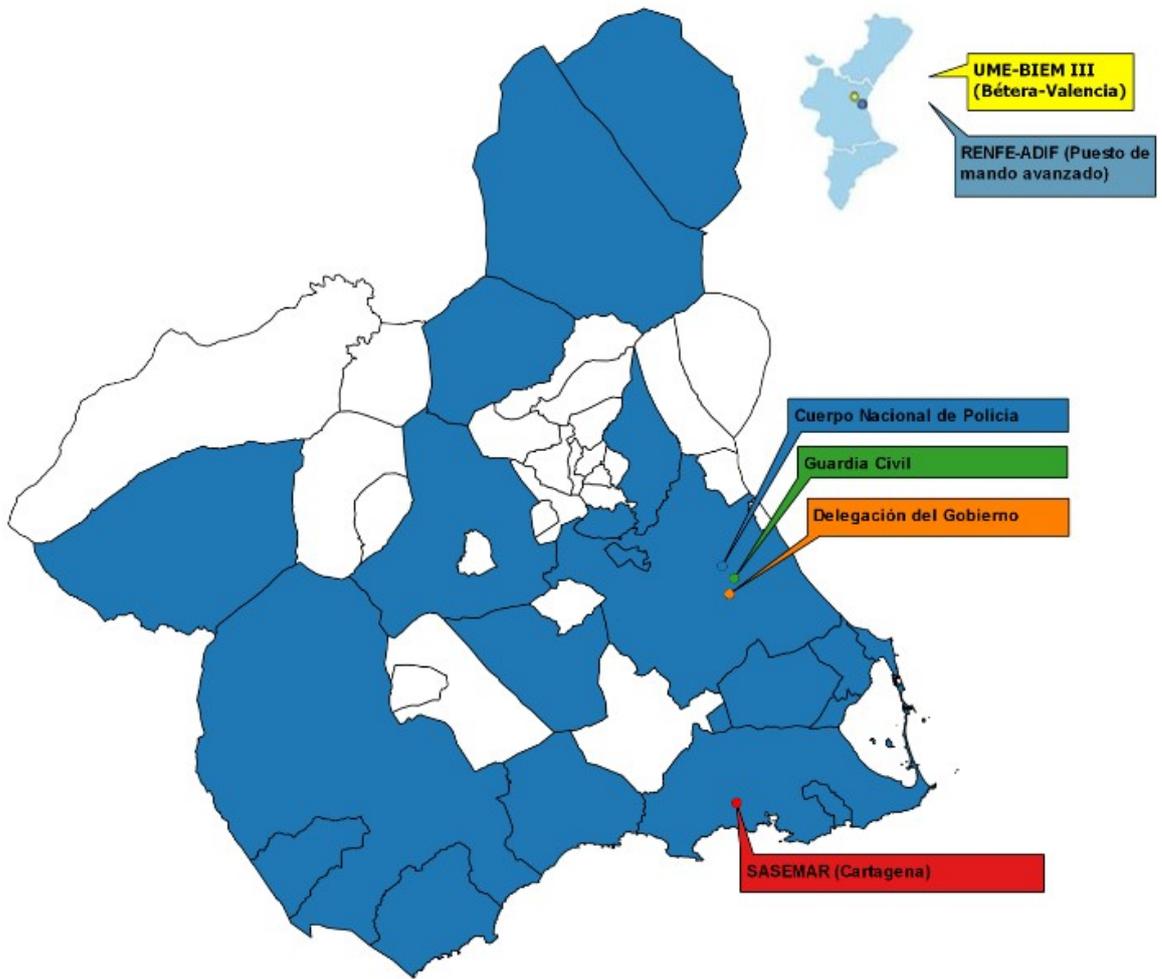
REGIONALES	ESTATALES
Unidad de Atención de Llamadas	Guardia Civil (COTA + COS)
Direc. General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	Cuerpo Nacional de Policía
Direc. General del Medio Natural	Delegación del Gobierno
Urgencias Sanitarias 061	Renfe (Adif)
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	Salvamento Marítimo
Dispositivo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Unidad Militar de Emergencias
Machista	Cruz Roja Española



Los Ayuntamientos integrados en el servicio 1-1-2 Región de Murcia que desarrollan su actividad en sus propias instalaciones (centros remotos 1-1-2) son los siguientes:

- Águilas
- Alcántarilla
- Alhama de Murcia
- Caravaca de la Cruz
- Cartagena
- Cieza
- Jumilla
- La Unión
- Las Torres de Cotillas
- Lorca
- Los Alcázares
- Mazarrón
- Molina de Segura
- Mula
- Murcia
- Puerto Lumbreras
- San Javier
- San Pedro del Pinatar
- Torre Pacheco
- Yecla





1.4. PERSONAL QUE DESEMPEÑA SU ACTIVIDAD EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2

Durante 2017, los organismos integrados en el Servicio 1-1-2 RM que desempeñan su actividad en el propio Centro de Coordinación de Emergencias (ubicado en la ciudad de Murcia) son los indicados a continuación. Entre todos ellos, el número de personas que desarrollan su actividad en dicho centro asciende a **184**, de acuerdo con el siguiente desglose:

ORGANISMOS	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	47
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento	7
CCU Servicio de Emergencias 061 (Servicio Murciano de Salud)	48
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (atención de llamadas)	55
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (soporte tecnológico)	18
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a la Mujer Maltratada (Dirección General de Mujer)	5
Vigilancia y control de accesos	4
Total Personal	184



1.5. FORMACIÓN

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios, ha sido el responsable de la formación del personal designado por los organismos integrados en el 1-1-2 RM para operar el sistema, así como de su seguimiento, detectando necesidades formativas y proponiendo las correspondientes acciones formativas. Durante el año 2017 además de las formaciones ordinarias de reciclaje de conocimientos, se han formado a todos los organismos integrantes en ECHO2. Los organismos que han recibido formación durante 2017 han sido los siguientes:

ORGANISMOS INTEGRADOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	1	6
Policía Local Alcantarilla	4	21
Policía Local Alhama	3	8
Protección Civil Caravaca	5	20
Policía Local Caravaca	6	36
Policía Local Jumilla	2	14
Protección Civil Lorca	2	17
Policía Local Molina de Segura	2	8
Policía Local Mula	2	4
Protección Civil Mula	4	14
Policía Local Las Torres de Cotillas	2	29
Policía Local Murcia	1	2
Policía Local Cartagena	8	26
Bomberos Cartagena	10	53
Bomberos Murcia	4	16
Protección Civil Cartagena	1	1
Protección Civil San Javier	4	20
Protección Civil Puerto Lumbreras	4	24
Protección Civil San Pedro del Pinatar	11	66
Policía Local Torre Pacheco	2	11
Protección Civil Mazarrón	2	5
Protección Civil / Policía Local Los Alcázares	2	23
Policía Local La Unión	1	4
Policía Local Yecla	8	42
SASEMAR	2	6
Delegación Gobierno	3	9
Policía Nacional Murcia	3	8
Guardia Civil COS	5	22
Guardia Civil COTA	5	9
Unidad Militar Emergencias	2	4
O61	22	128
CEIS-CECOP	5	11
Cruz Roja	3	28
CEIS	1	1
CECOP	7	12
DGCSE	5	10
Trabajadoras Sociales	1	5
Atención de Llamadas 112	7	47
TOTAL	162	770

1.6. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica que soporta la actividad del 1-1-2 de la Región de Murcia, denominada ECHO (Emergencias: Control Holístico Operativo), es un sistema multiplataforma que permite una gestión integral de la emergencia, desde atender la llamada a la gestión de recursos de Mando y Control:

- Tipificación de la incidencia.
- Localización del llamante y ubicación de la incidencia.
- Gestión completa del mando y control.
- Localización y asignación de los recursos.



El pasado mes de septiembre entró en funcionamiento una versión actualizada de ECHO, denominada ECHO2, que supone las siguientes mejoras en la gestión de las emergencias:

- Incorpora nuevas funciones de **programación de alertas y mensajerías** entre los usuarios integrantes del sistema, con modalidad de correo electrónico, mensajería instantánea y SMS.
- **Facilita la toma de decisiones** tanto en caso de emergencias ordinarias, como cuando se producen grandes emergencias.
- **ECHO2 permite atender y gestionar las llamadas eCall.**
- Permite la visualización directa y precisa del lugar del incidente mediante Google StreetView ©.

ECHO fue, en su día, el **primer sistema de emergencias a nivel nacional en interconectarse a nivel de datos de forma totalmente bidireccional con la Unidad Militar de Emergencias (UME)** y es referente en la innovación e implementación de nuevas funcionalidades con la UME.



2. DATOS ESTADÍSTICOS 2017

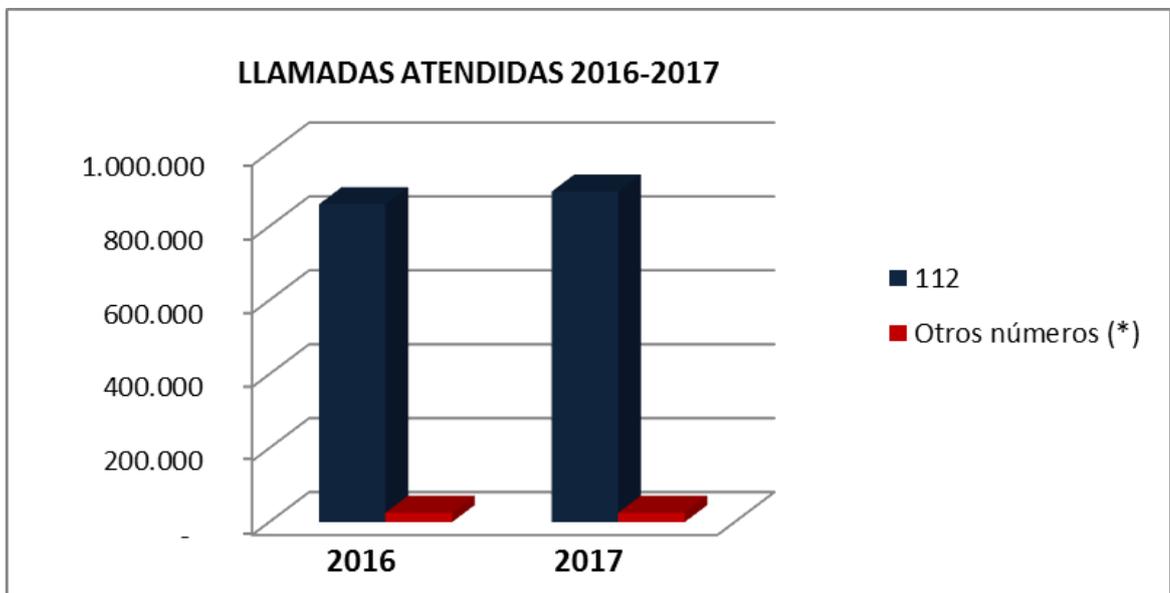
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO

ATENDIDAS	2016	2017	VARIACIÓN (%) 2016-2017
112	860.248	894.511	3,98%
OTROS NÚMEROS (*)	25.336	25.439	0,41%
TOTAL	885.584	919.950	3,88%

(*) 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)



2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

ATENDIDAS	2017	(%)
TELÉFONO FIJO	226.339	24,60%
TELÉFONO MÓVIL	693.611	75,40%
TOTAL	919.950	100,00%

2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS 2017

- DESGLE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2016/2017

IDIOMA	2016	2017	VARIACIÓN (%)
INGLÉS	1.987	2.425	22,04%
FRANCÉS	251	191	-23,90%
ALEMÁN	131	118	-9,92%
ÁRABE	353	245	-30,59%
OTROS	32	119	271,88%
TOTAL	2.754	3.098	12,49%

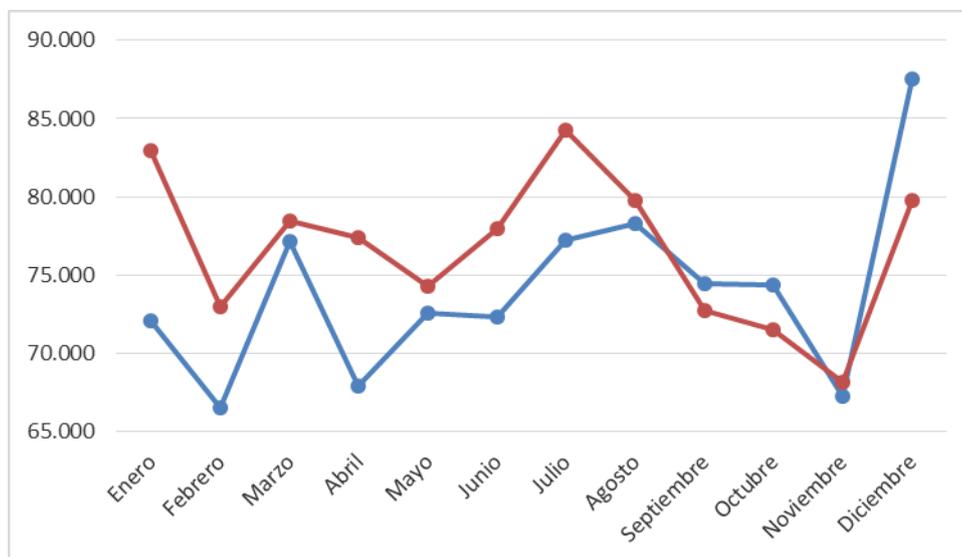
- DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2016/2017

OTROS IDIOMAS	2016	2017
HOLANDÉS	-	8
RUSO	4	9
ITALIANO	5	14
HINDI	-	3
CHINO	-	5
BÚLGARO	-	2
RUMANO	6	27
OTROS	17	51
TOTAL	32	119



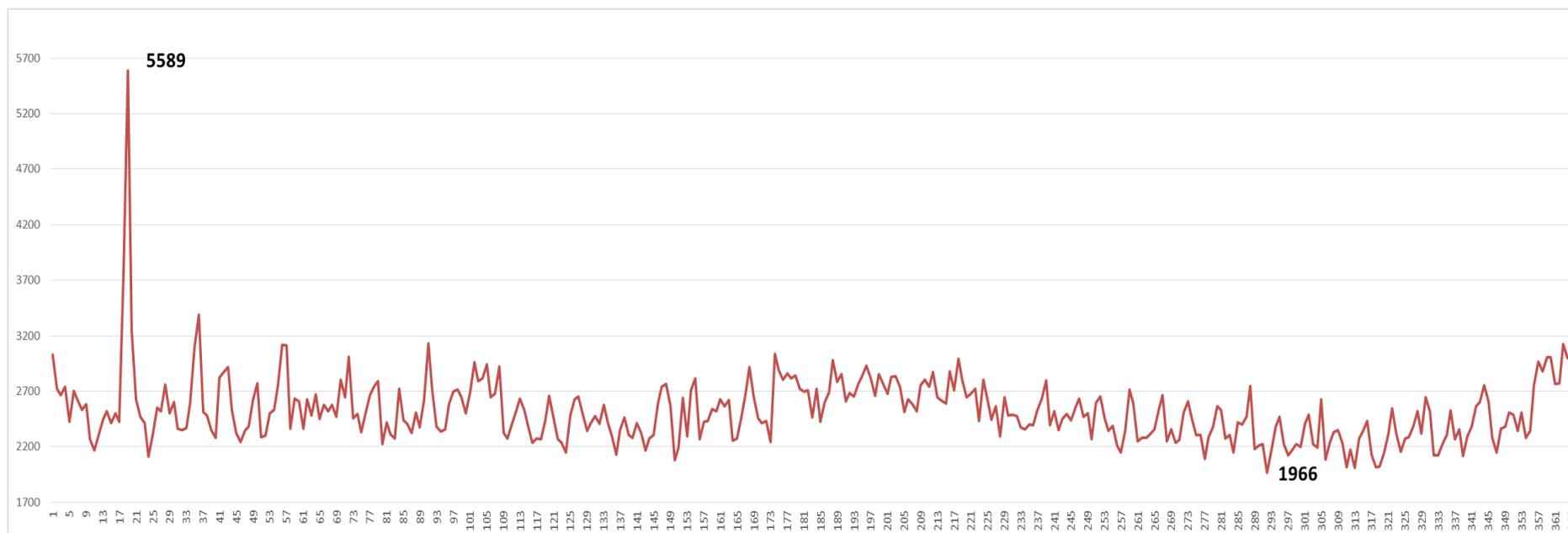
2.1.4. LLAMADAS POR MESES

ATENDIDAS	2016	2017	VARIACIÓN (%) 2016-2017
ENERO	72.056	82.916	15,07%
FEBRERO	64.368	72.847	13,17%
MARZO	77.143	78.394	1,62%
ABRIL	67.934	77.425	13,97%
MAYO	72.606	74.281	2,31%
JUNIO	72.356	77.910	7,68%
JULIO	77.209	84.297	9,18%
AGOSTO	78.318	79.735	1,81%
SEPTIEMBRE	74.449	72.685	-2,37%
OCTUBRE	74.379	71.546	-3,81%
NOVIEMBRE	67.241	68.163	1,37%
DICIEMBRE	87.525	79.751	-8,88%
TOTAL	885.584	919.950	3,88%



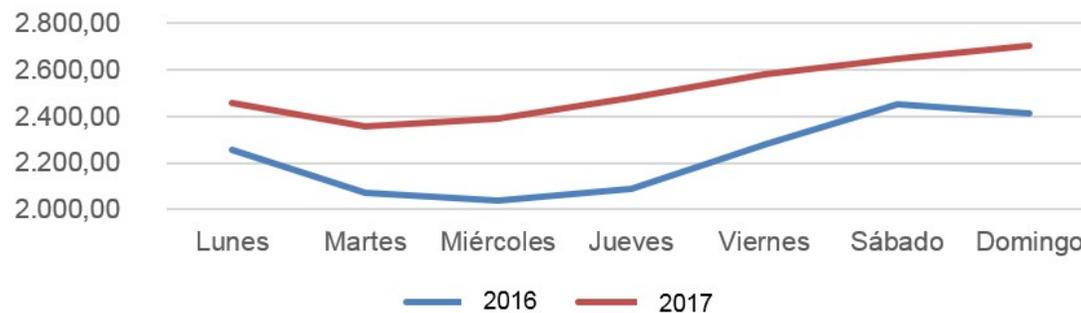
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 19 de enero de 2017 con **5.589** llamadas atendidas
- Día de menos llamadas: 19 de octubre de 2016, con **1.966** llamadas atendidas



2.1.6. CURVAS DE LLAMADAS POR DÍA DE LA SEMANA

- SEMANA ORDINARIA (MEDIA LLAMADAS ATENDIDAS AL DÍA, EXCEPTO JULIO Y AGOSTO)

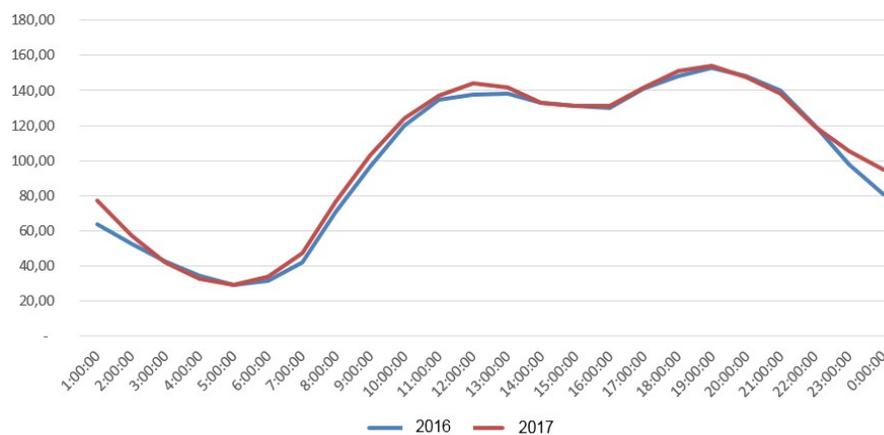


- SEMANA PERIODO VACACIONAL (MEDIA LLAMADAS ATENDIDAS AL DÍA EN LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO)

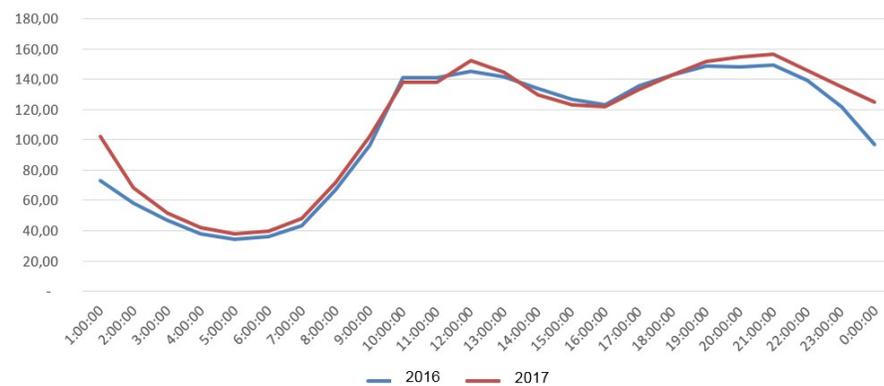


2.1.7. CURVAS DE LLAMADAS POR FRANJA HORARIA

- JORNADA ORDINARIA (MEDIA LLAMADAS ATENDIDAS POR HORA, EXCEPTO JULIO Y AGOSTO)



- JORNADA PERIODO VACACIONAL (MEDIA LLAMADAS ATENDIDAS POR HORA EN LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO)

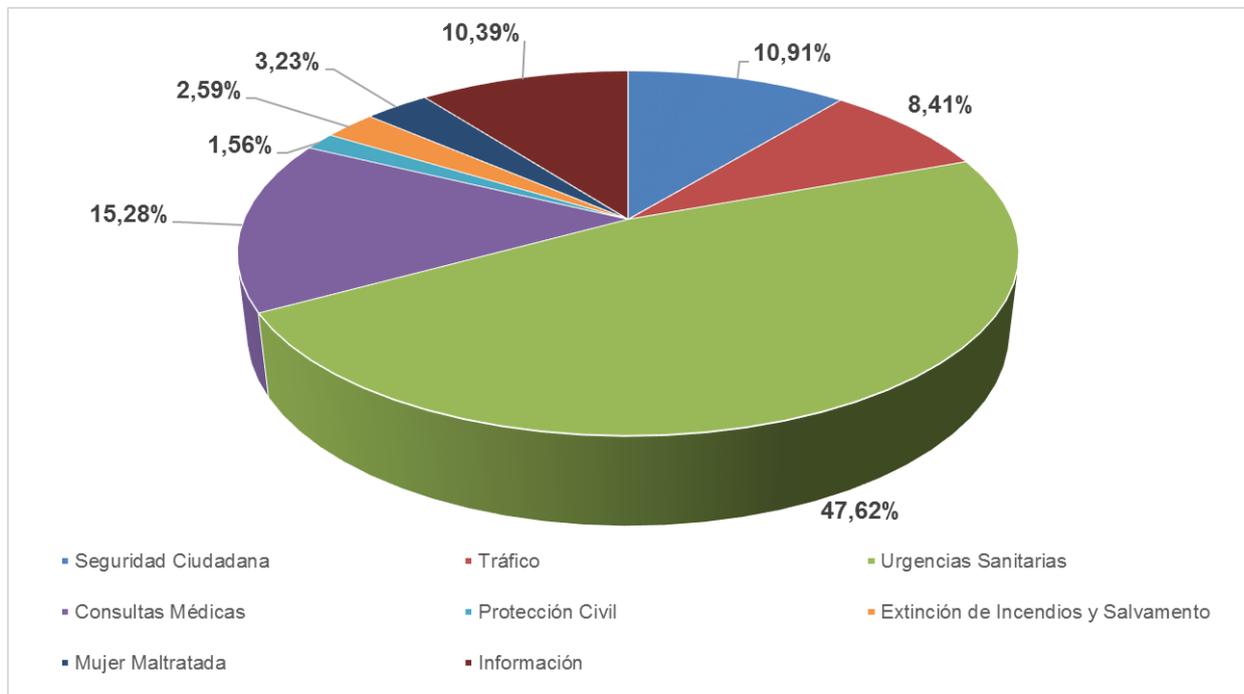


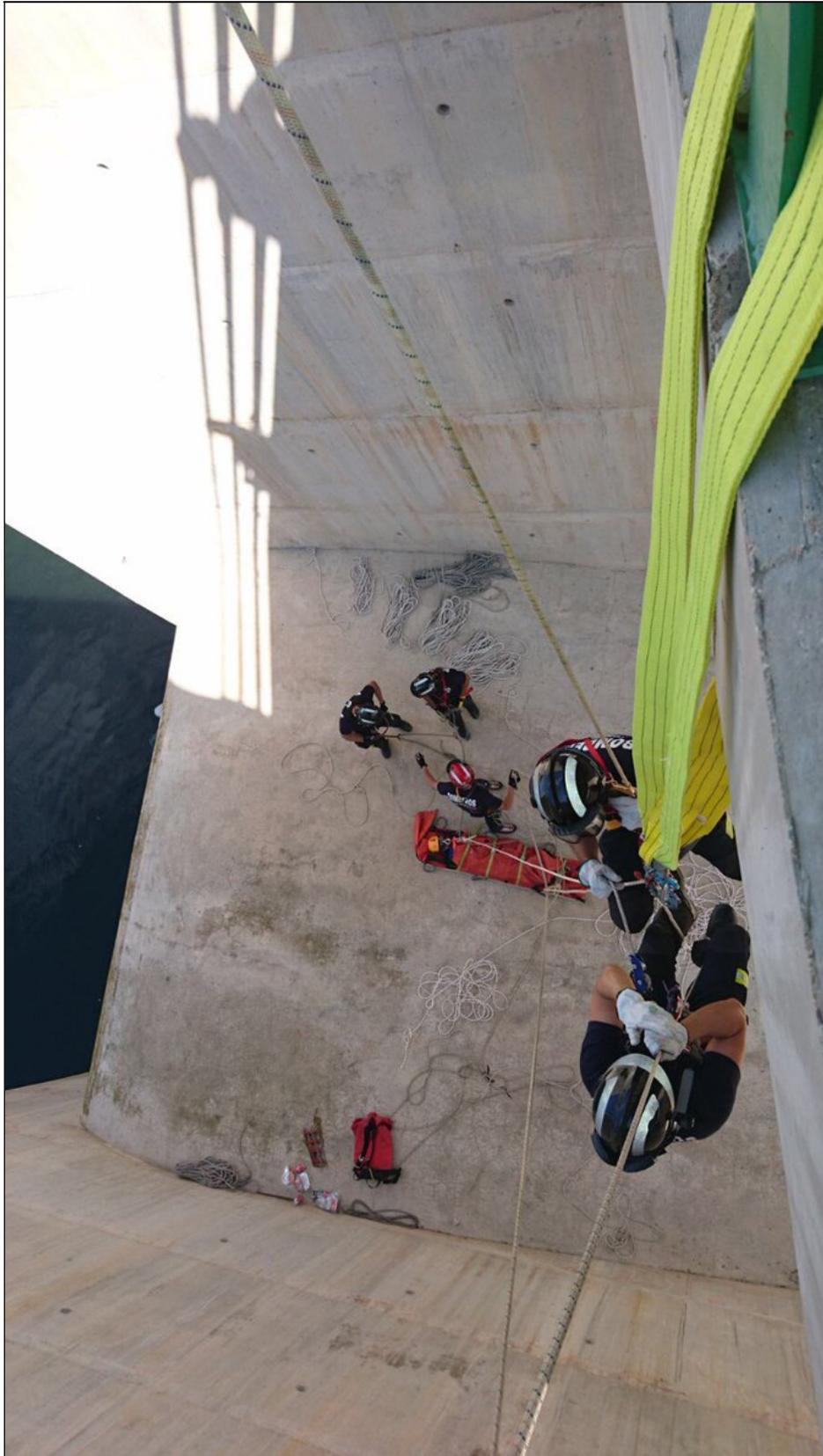


2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2016	2017	VARIACIÓN
SEGURIDAD CIUDADANA	40.935	46.509	13,62%
TRÁFICO	34.653	35.860	3,48%
URGENCIAS SANITARIAS	193.444	202.953	4,92%
CONSULTAS MÉDICAS	65.195	65.125	-0,11%
PROTECCIÓN CIVIL	5.088	6.650	30,70%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	11.383	11.026	-3,14%
MUJER MALTRATADA	13.085	13.748	5,07%
INFORMACIÓN	44.929	44.289	-1,42%
TOTAL	408.712	426.160	4,27%





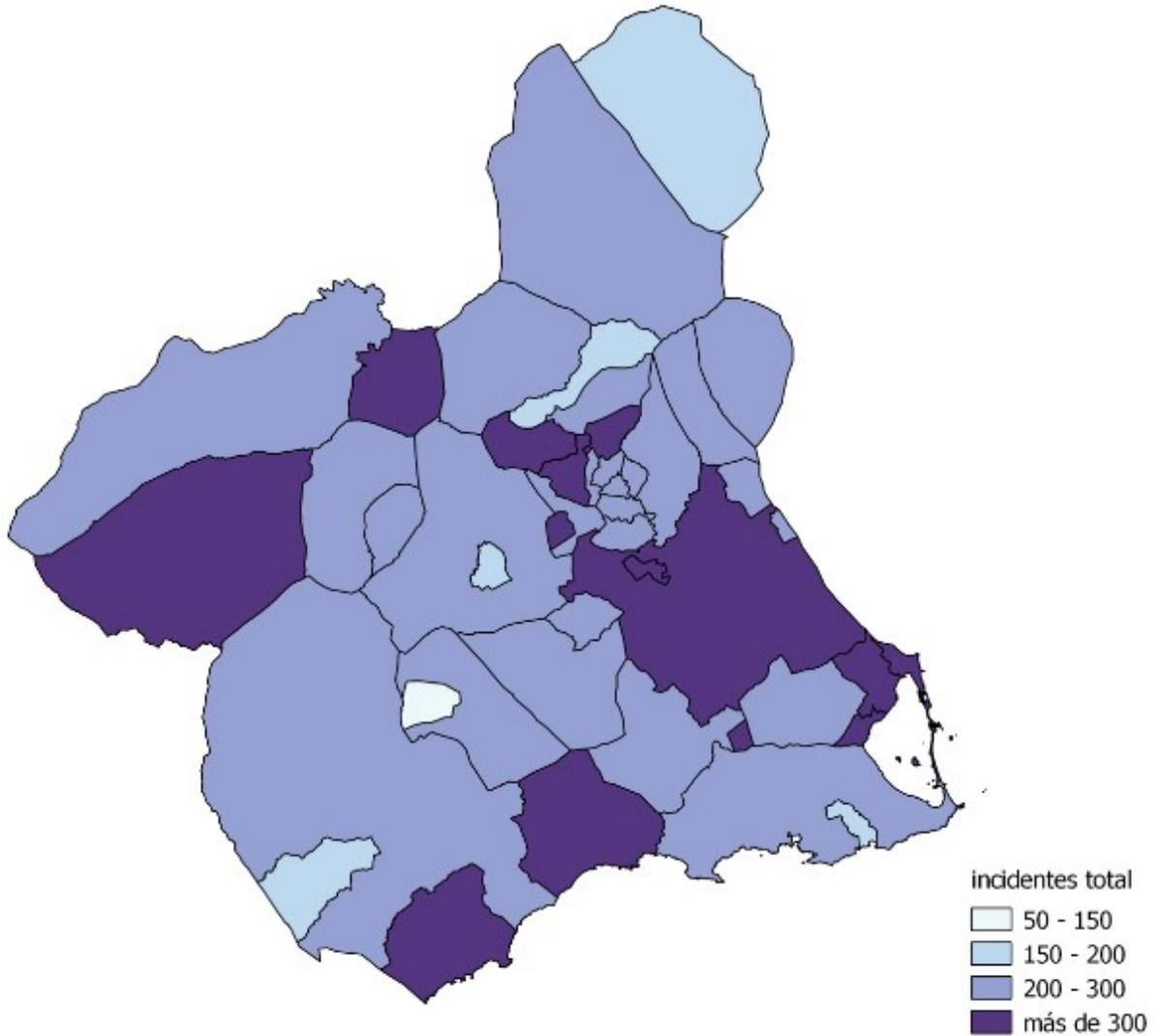
2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

MES	2016	2017	VARIACIÓN (%) 2016-2017
ENERO	33.248	37.935	14,10%
FEBRERO	29.731	31.808	6,99%
MARZO	37.615	34.151	-9,21%
ABRIL	31.942	34.049	6,60%
MAYO	32.508	34.222	5,27%
JUNIO	32.945	35.674	8,28%
JULIO	35.633	38.414	7,80%
AGOSTO	36.734	38.191	3,97%
SEPTIEMBRE	32.689	34.029	4,10%
OCTUBRE	33.275	34.546	3,82%
NOVIEMBRE	31.328	33.030	5,43%
DICIEMBRE	41.064	40.111	-2,32%
TOTAL	408.712	426.160	4,27%

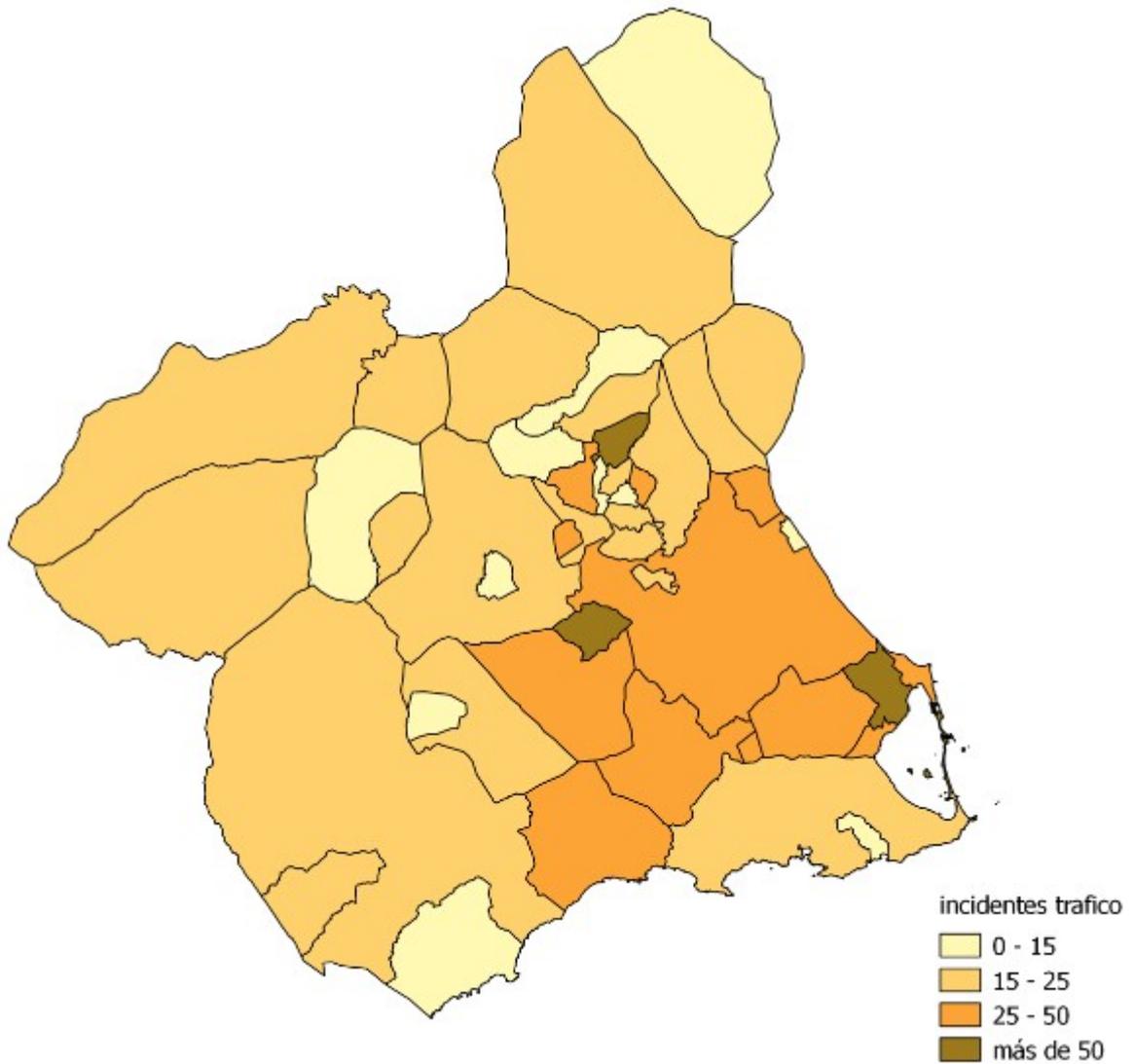




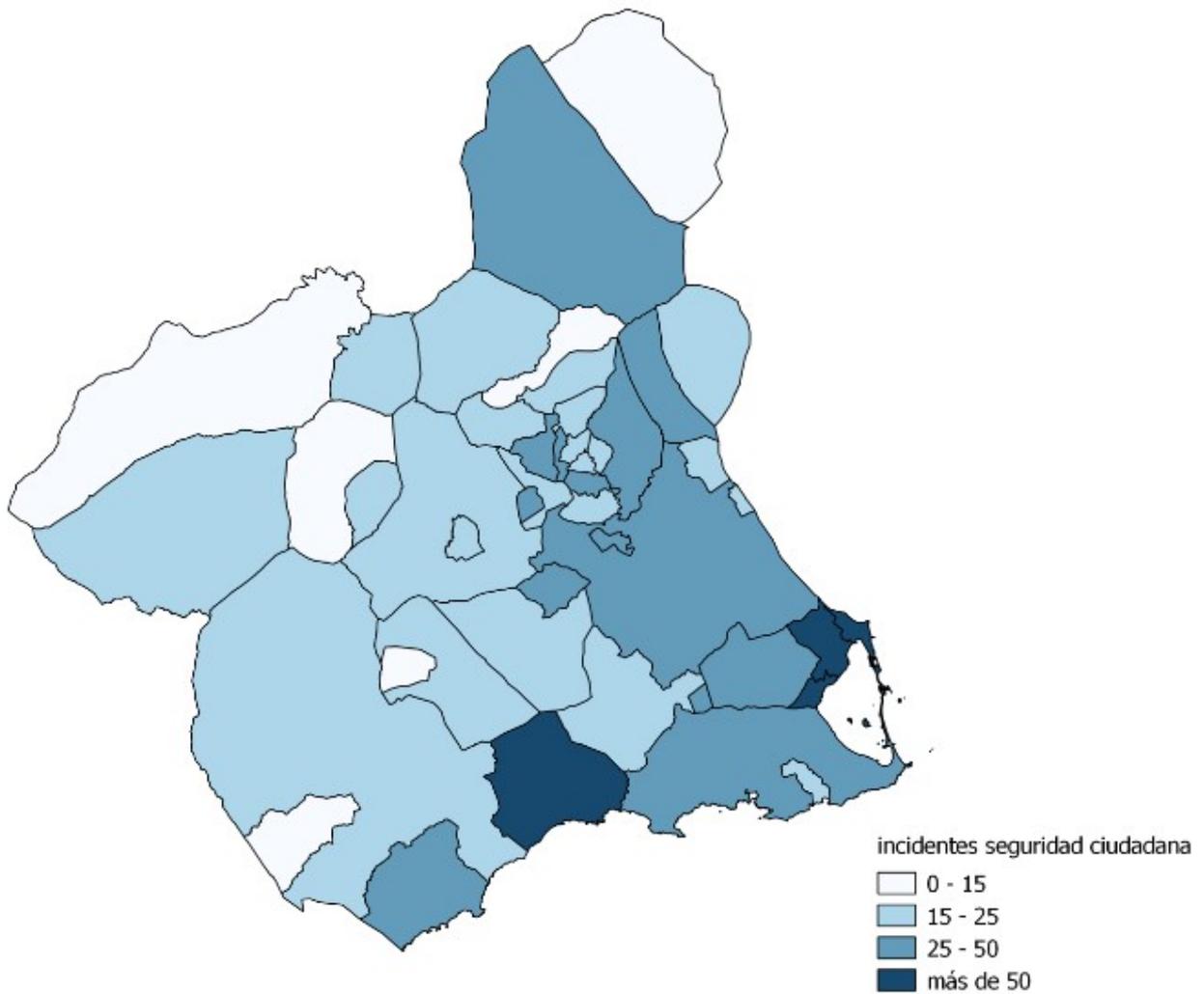
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



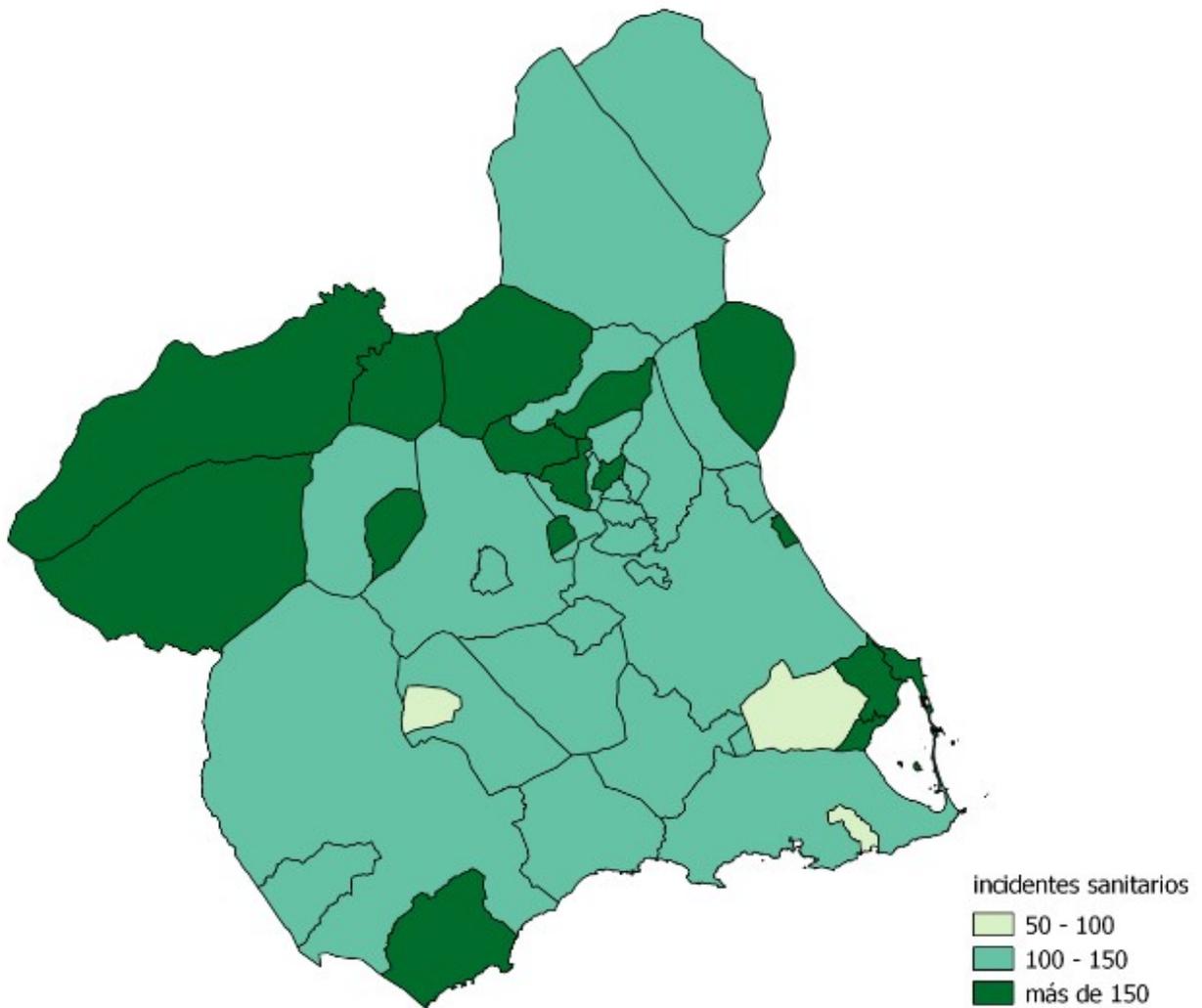
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



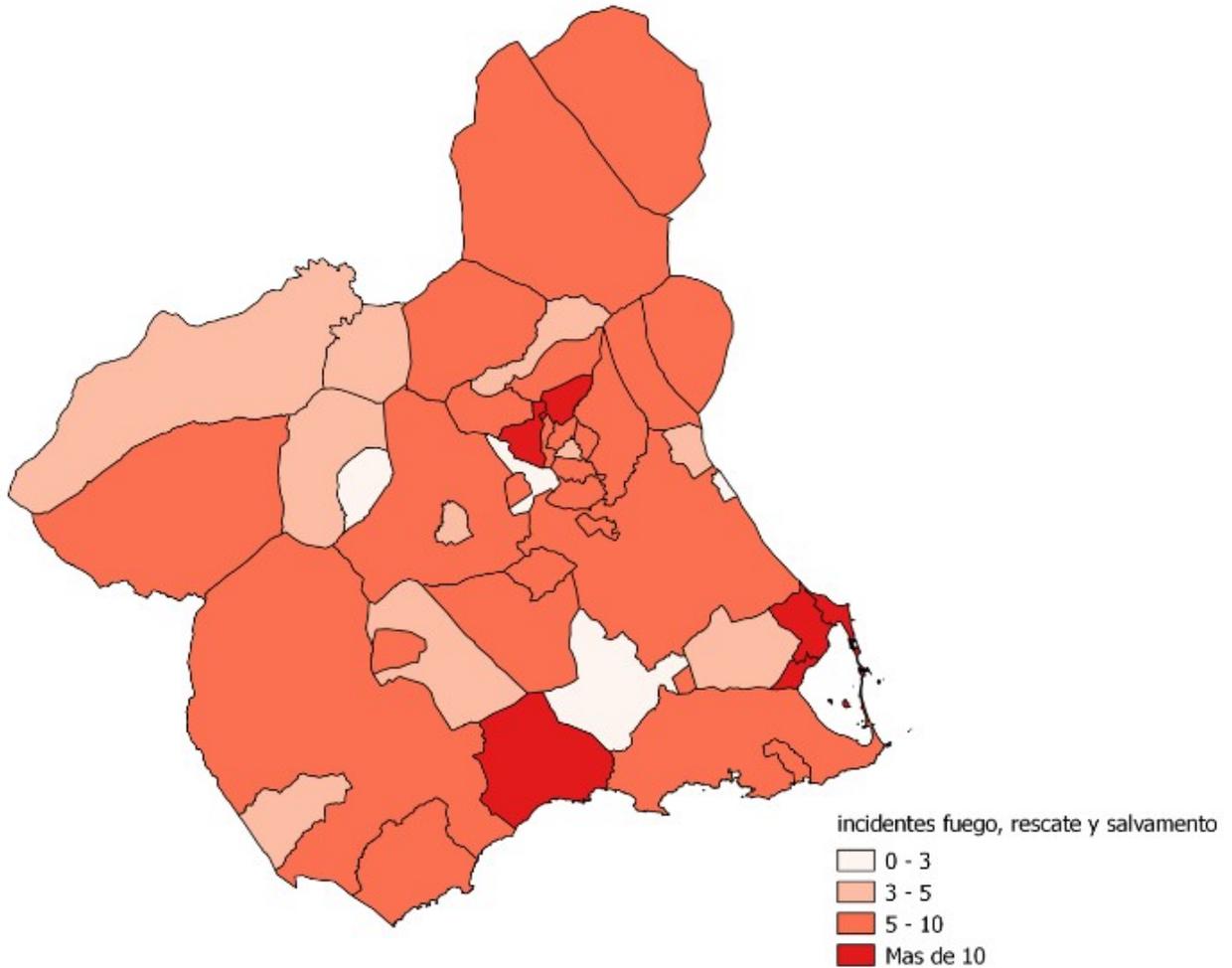
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



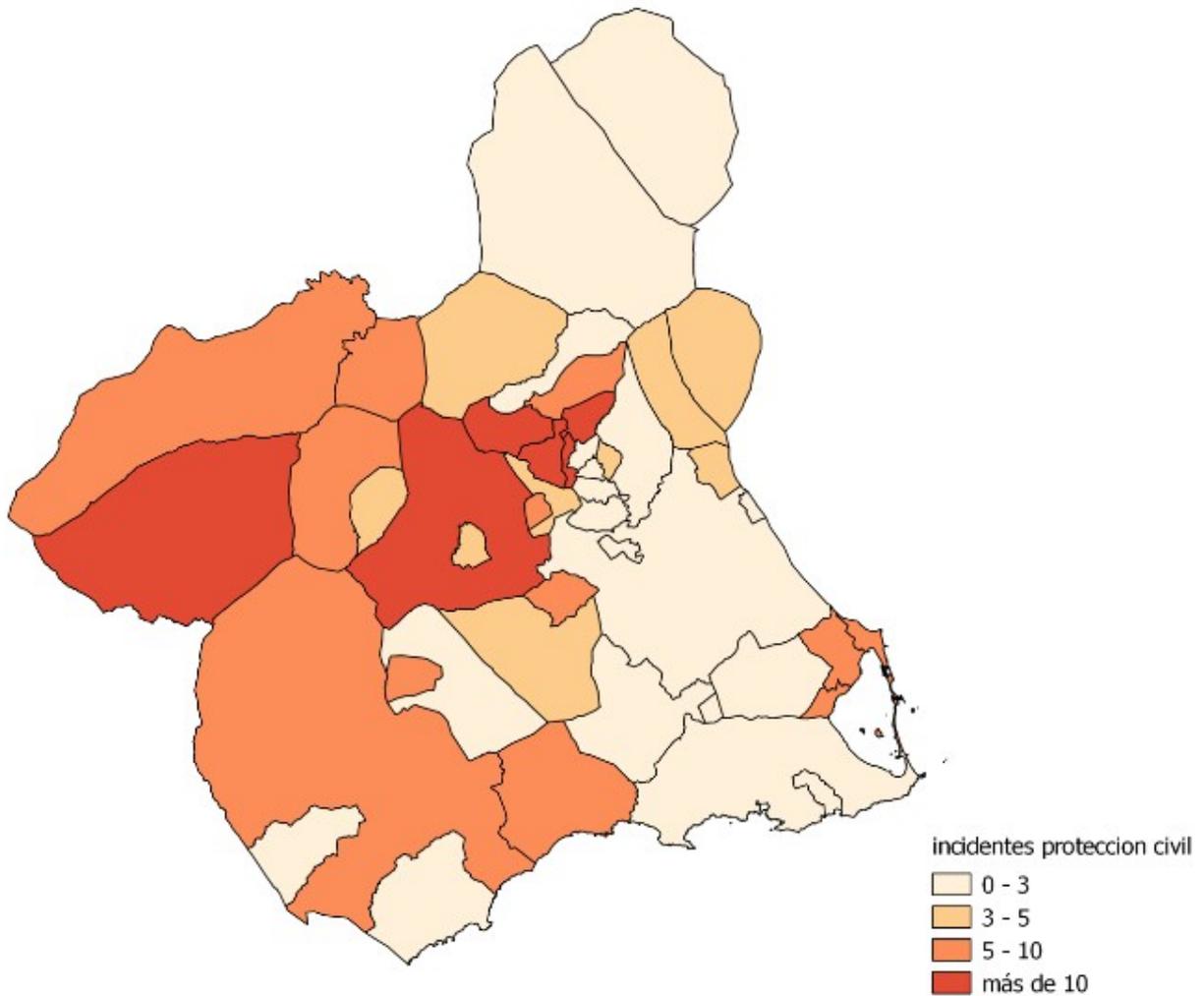
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



2.2.7. INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES



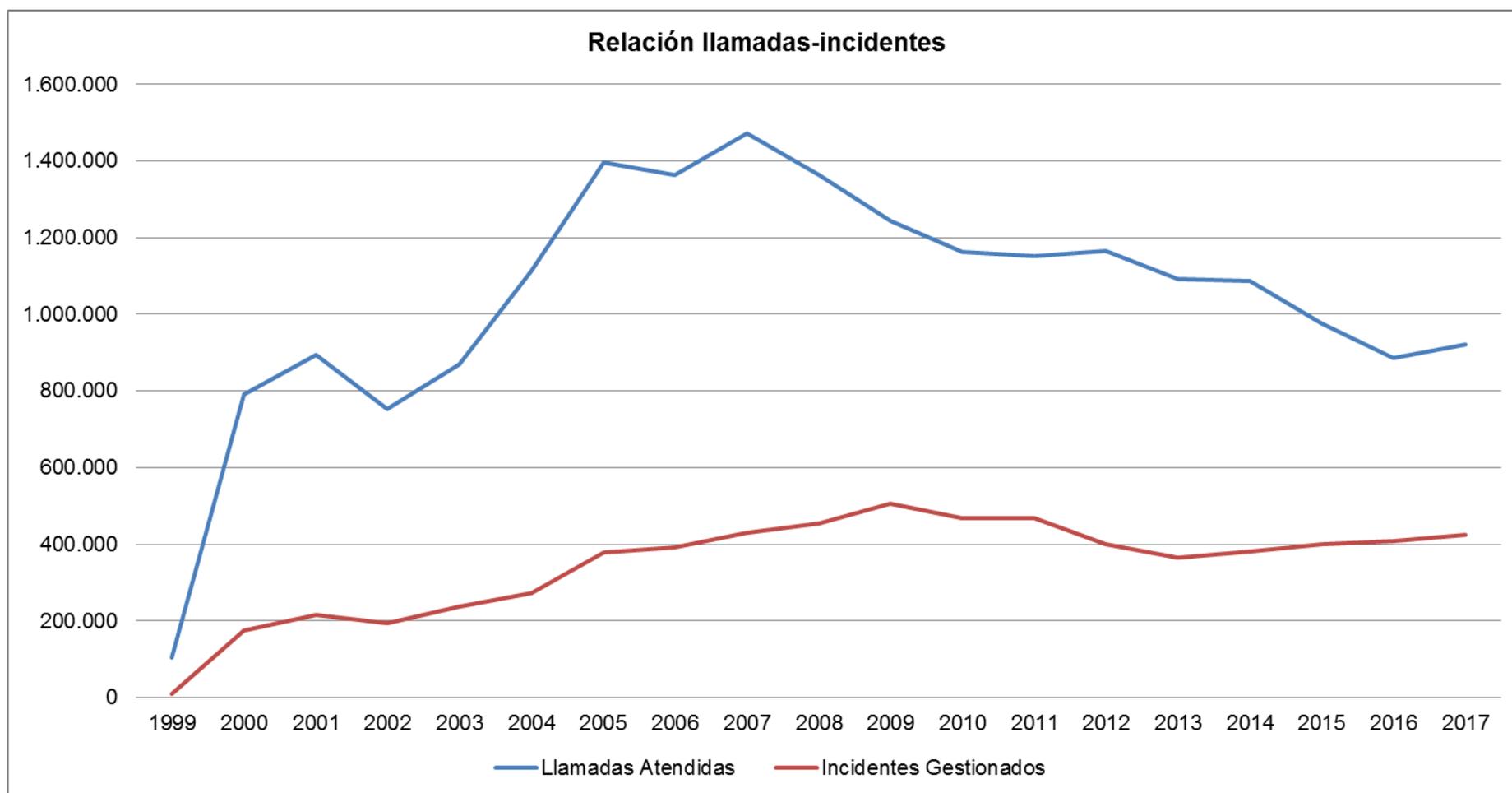
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



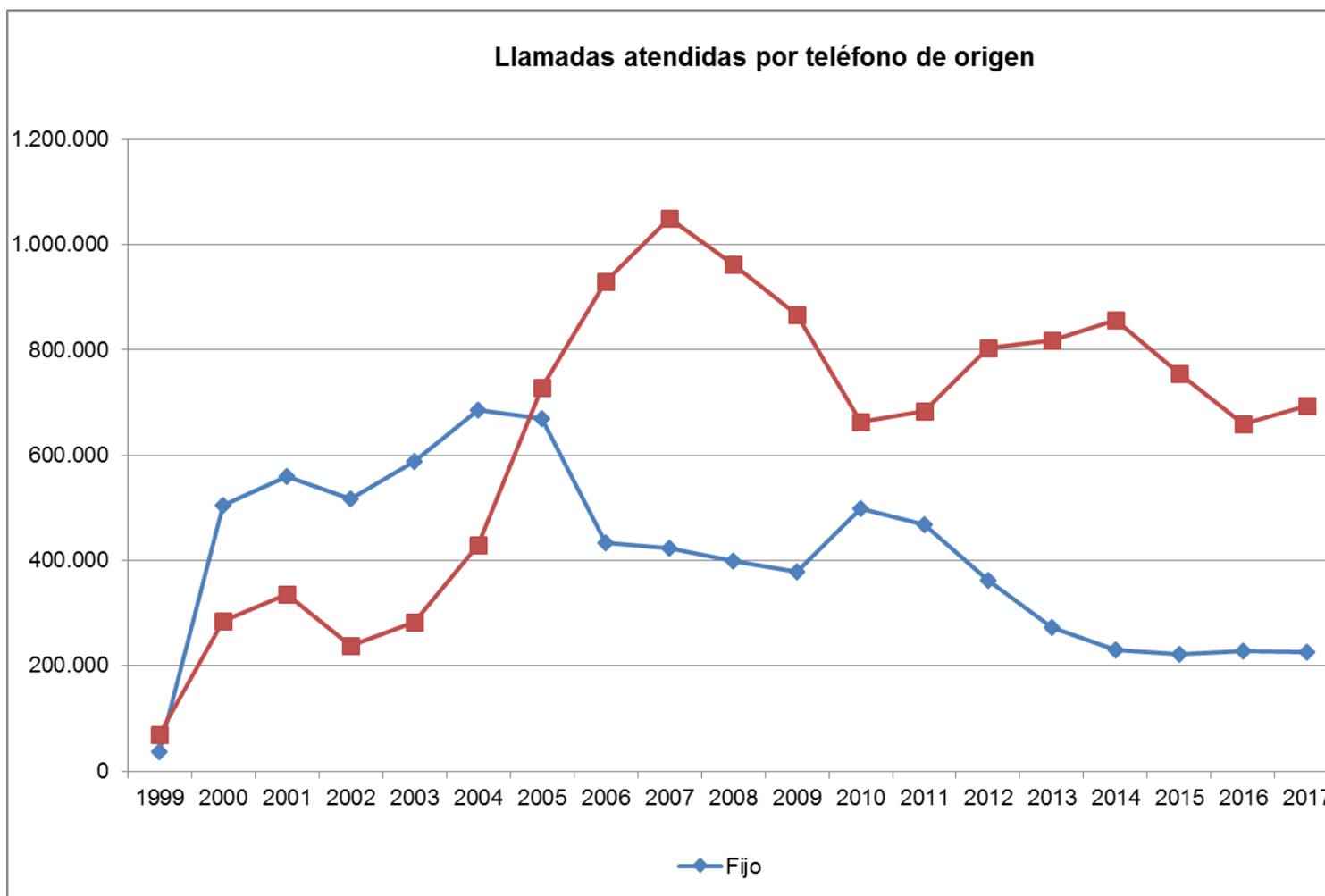
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2017

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

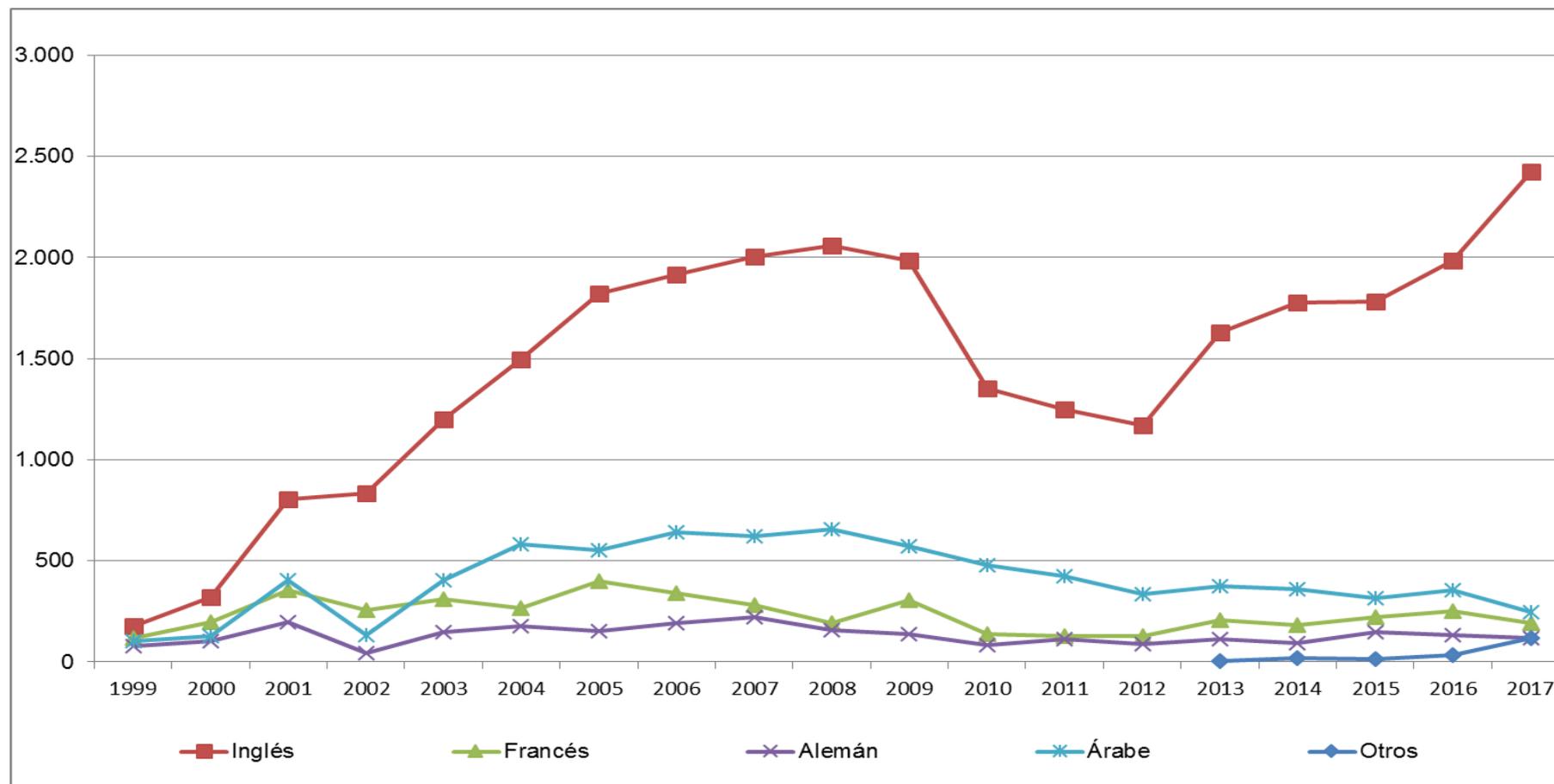
TOTAL ACUMULADO: 19.805.930 LLAMADAS y 6.584.993 INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

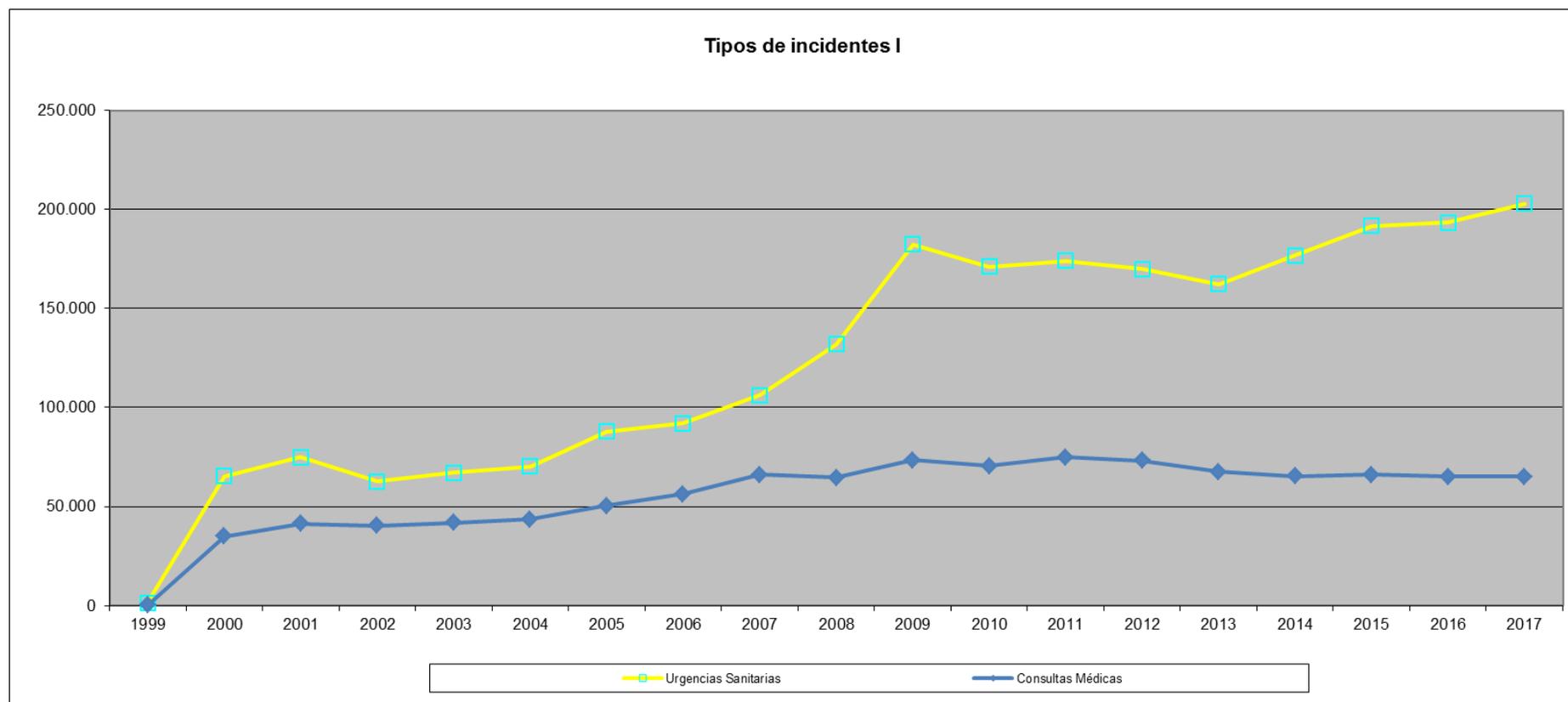


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

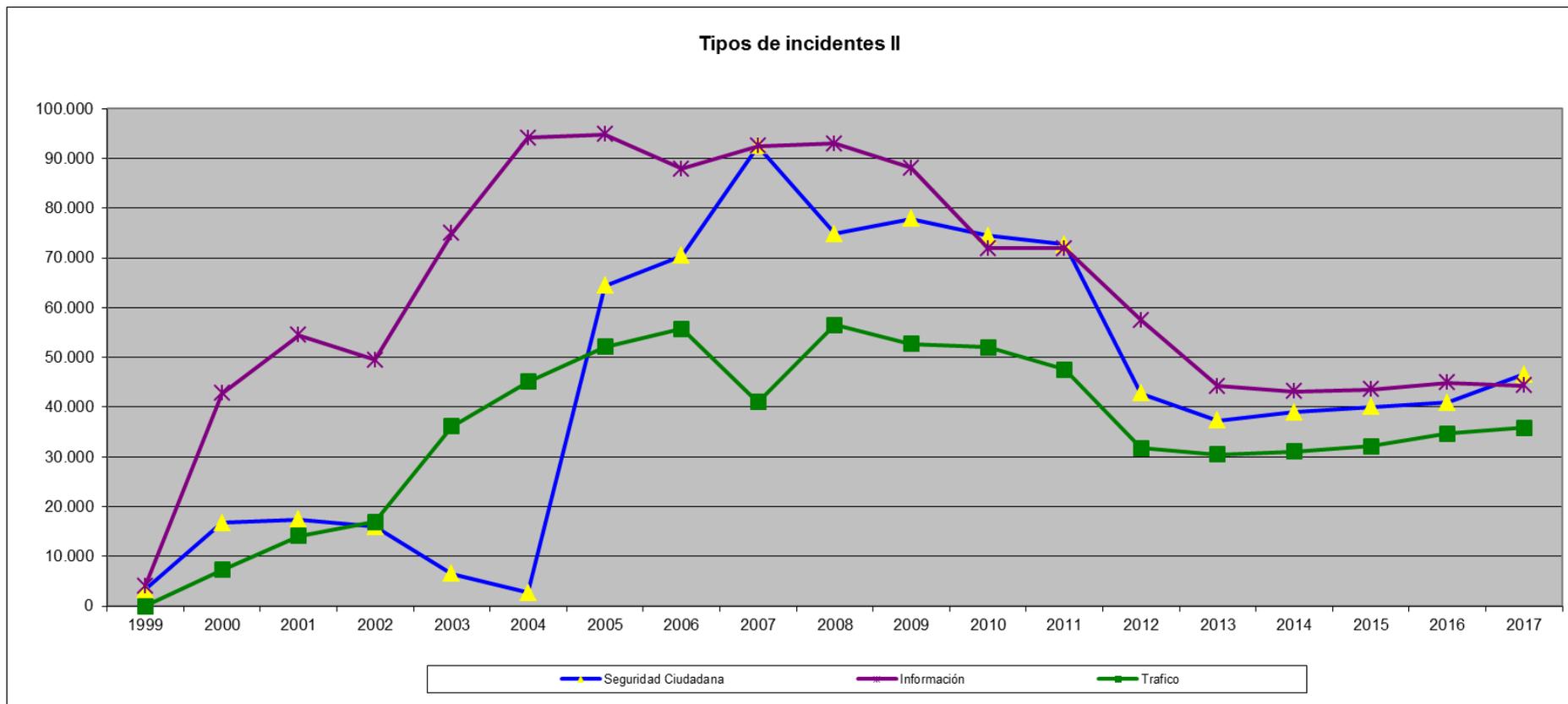


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

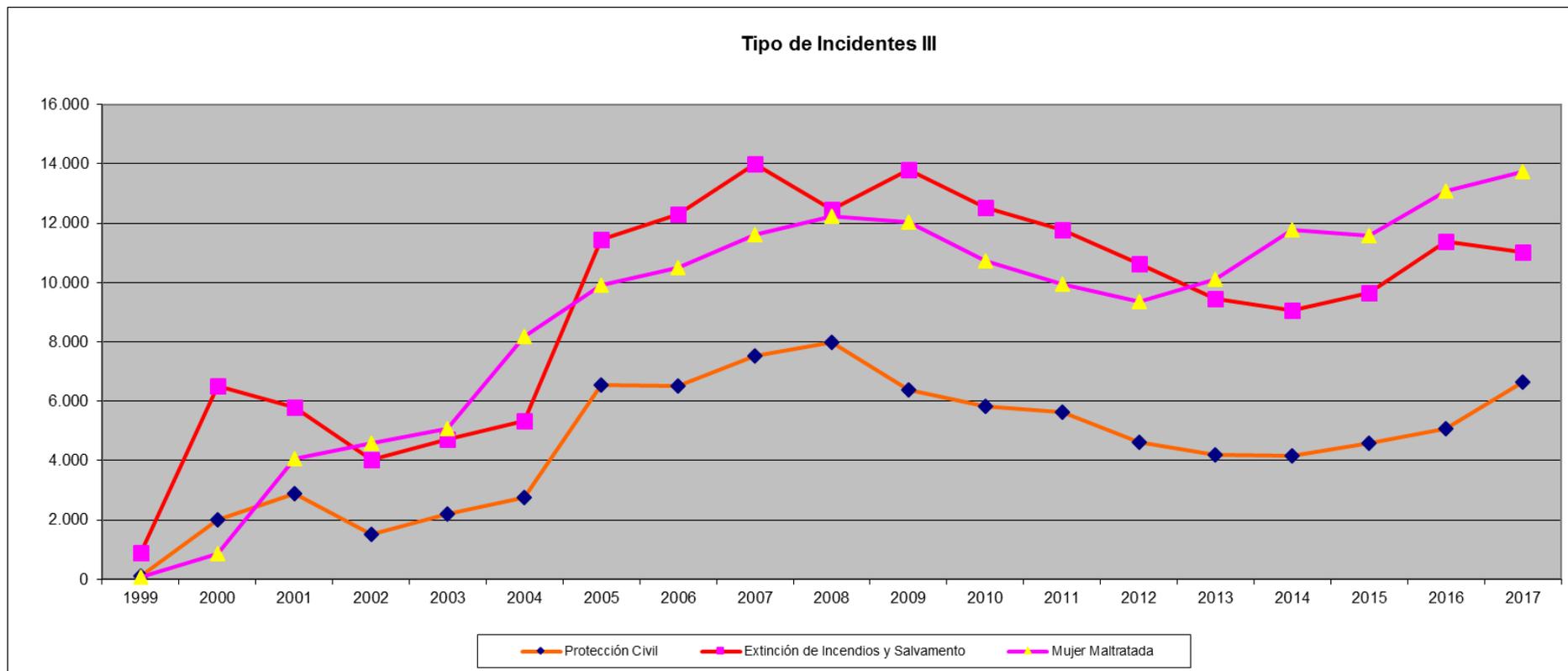
- URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



• SEGURIDAD CIUDADANA, INFORMACIÓN Y TRÁFICO.



• PROTECCIÓN CIVIL, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO Y MUJER MALTRATADA



3. INICIATIVAS DE CALIDAD

3.1. CARTA DE SERVICIOS

El 26 de Enero de 2015 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) la resolución de aprobación de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia. El texto completo de la publicación de la Carta de Servicios, junto con los indicadores que son medidos mensualmente, puede consultarse en la web:

http://www.112murcia.com/dgsce/carta_servicios/index.php.

Los resultados conseguidos en el año 2017 se resumen a continuación:

ANEXO 1 - CUADRO I DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS				Año 2017
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS				
COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2017	DESVIACIÓN
1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General	(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100	= 100%	100%	Cumplido
2. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112	> 90%	95,28	Cumplido
3. Disponibilidad de atención al 99% de las llamadas recibidas, cada mes, en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112	> 99%	100%	Cumplido
4. Destinar al menos 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número de hora destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas	≥ 1200 h	3400	Cumplido
5. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	< 1	0,78	Cumplido
6. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112 no superior a 8 segundos (comp.mensual)	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	4,90	Cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómputo Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	95,08	Cumplido
8. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	> 90%	100%	Cumplido
9. Destinar al menos 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	≥ 1200 h	1670	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	28,06	Cumplido
11. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	91,06	Cumplido
12. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	> 75%	88,41%	Cumplido

ANEXO 1 - CUADRO II DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS				Año 2017
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS				
COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2017	DESVIACIÓN
13. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112	Número de campañas de difusión del teléfono 112	≥ 1	3	Cumplido
14. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%	Grado de conocimiento del 112	> 80%	96,00%	Cumplido
15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	92,77%	Cumplido
16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación	≥ 90%	96,93%	Cumplido
17. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	961	Cumplido
18. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100	≥ 95%	100%	Cumplido
19. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / Número de alertas y de activación de planes) x 100	= 100%	100%	Cumplido
20. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	≥ 30	140	Cumplido

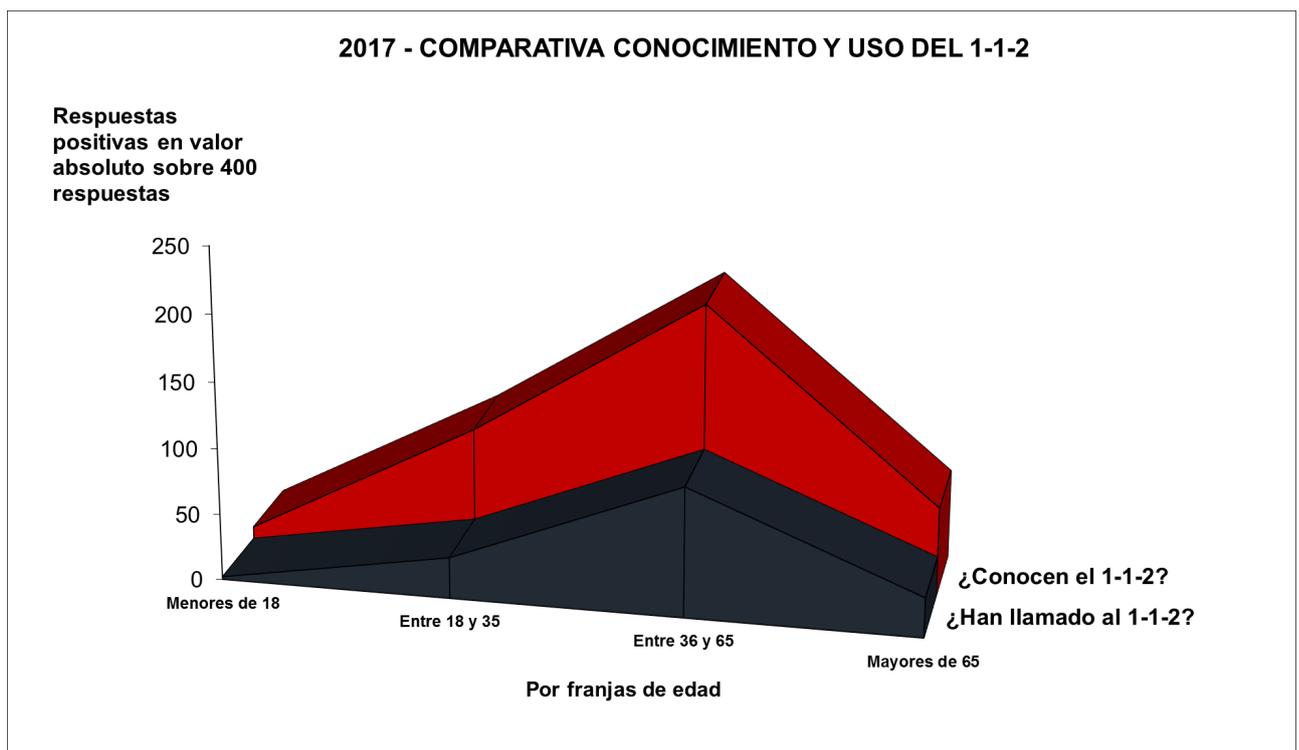
3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

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'.

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

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

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



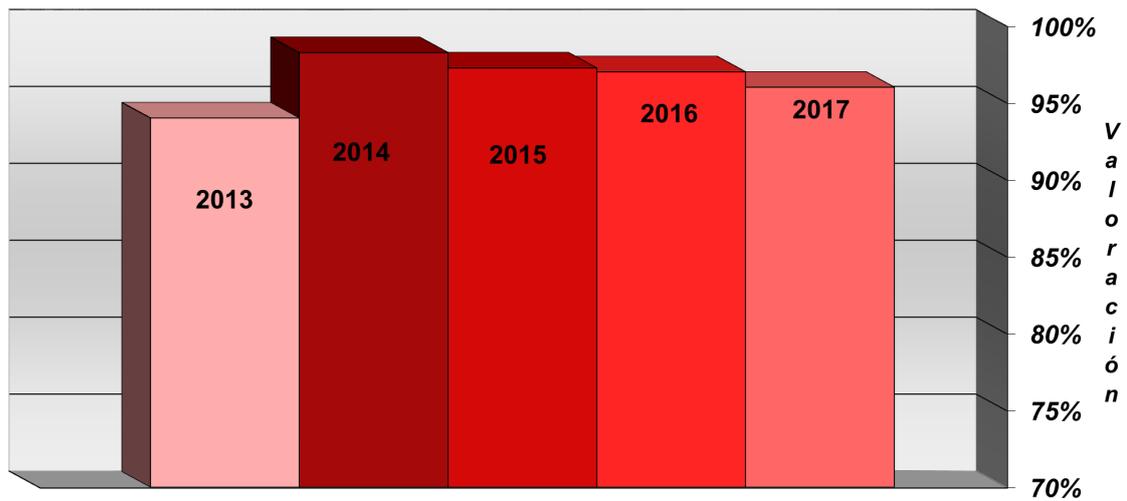
2017 - CONOCIMIENTO 1-1-2

Total conocen
96%



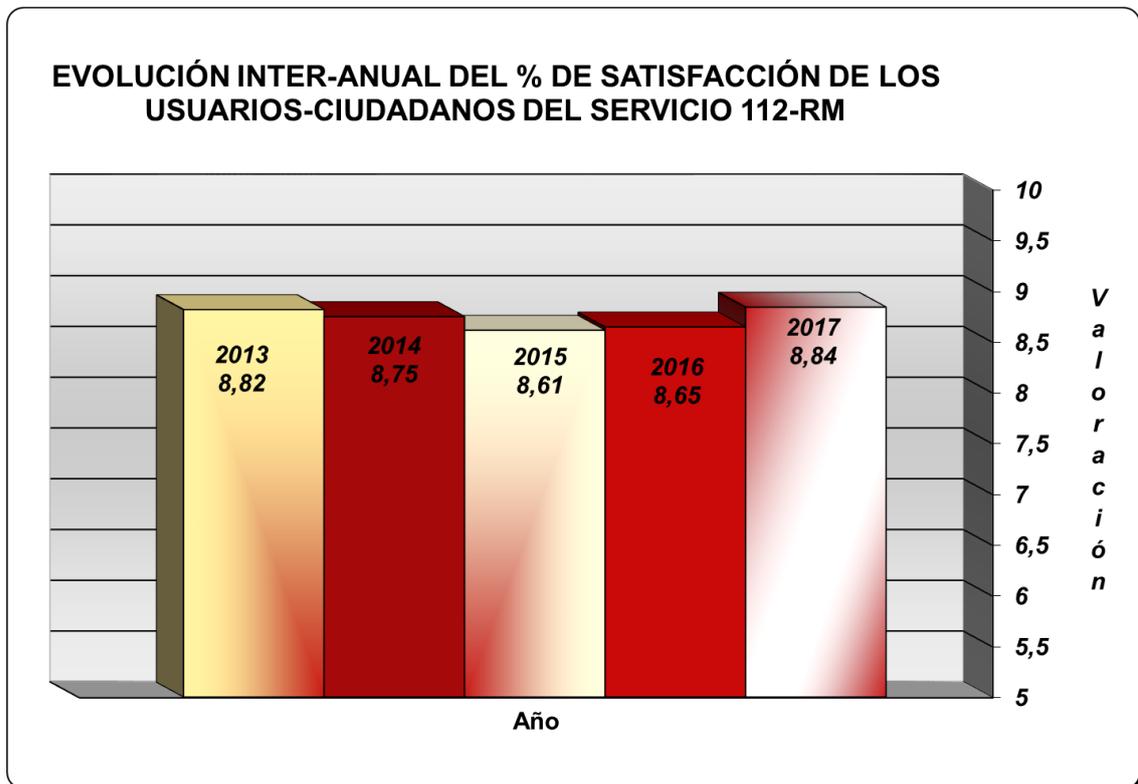
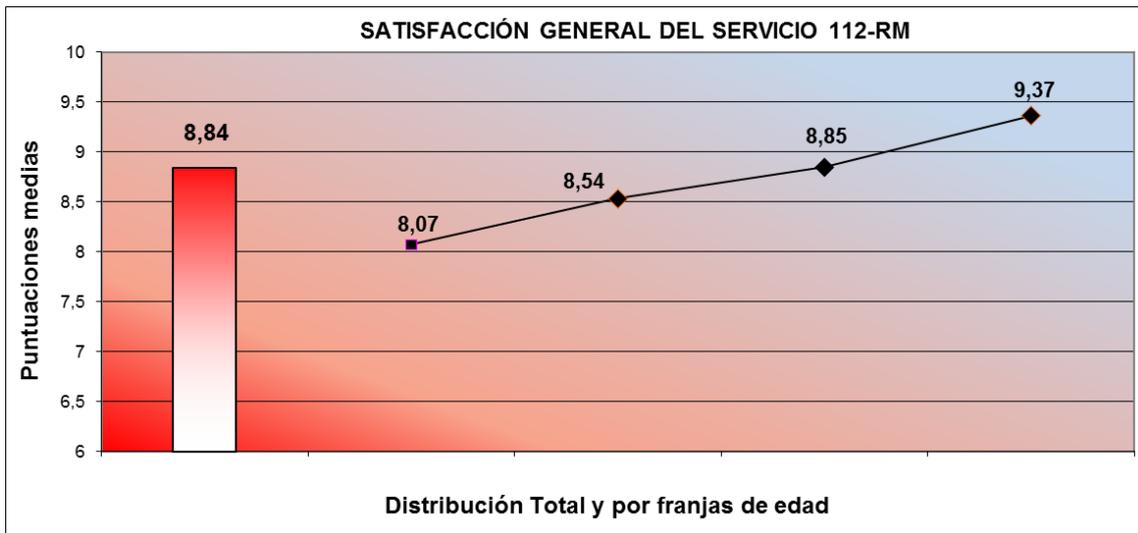
Total no conocen
4%

EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112-RM



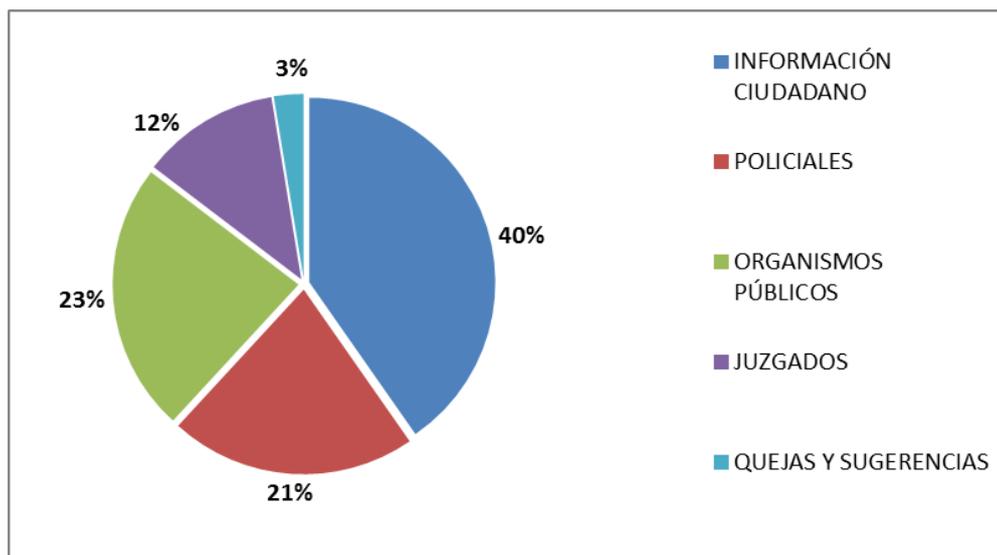
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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



3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	94
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	50
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	55
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	28
QUEJAS Y SUGERENCIAS	6
FELICITACIONES	2
TOTAL	235





4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

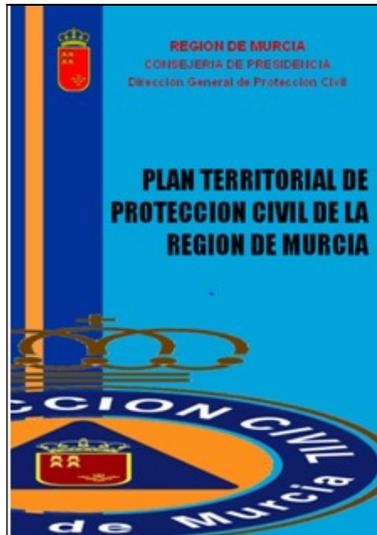
4.1. PLANES DE EMERGENCIA

El Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia es el centro neurálgico desde el que se coordina tanto la emergencia ordinaria, o aquella que pueda resolverse con los servicios de emergencia que a diario están operativos, como las emergencias de protección civil, que son las que cuentan para su resolución con un plan de emergencia, o en su caso, con un protocolo de protección civil y que se contemplan en el Plan Territorial. Los planes de emergencia autonómicos en vigor durante 2017 fueron los siguientes:

- Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**Platemur**).
- Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales (**Infomur**).
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**Transmur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (**Sismimur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (**Inunmur**).
- Planes Especiales ante el Riesgo Químico:
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (**PlanQuiEs**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de SABIC (**PlanQuiSa**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico de Alcantarilla (**PlanQuiAl**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de FOMDESA (**PlanQuiFom**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de EXPALSA (**PlanExMu**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar (**Copla**).
- Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental de la Región de Murcia (**Conmamur**).
- Protocolo de Aviso y Seguimiento ante **fenómenos meteorológicos adversos (Meteomur)**.
- Plan de Protección Civil ante **Nevadas y Olas de Frío** en la Región de Murcia.
- Plan Sectorial de **Evacuación, Albergue y Abastecimiento** de la Región de Murcia.
- Plan Sectorial **Sanitario** de la Región de Murcia.

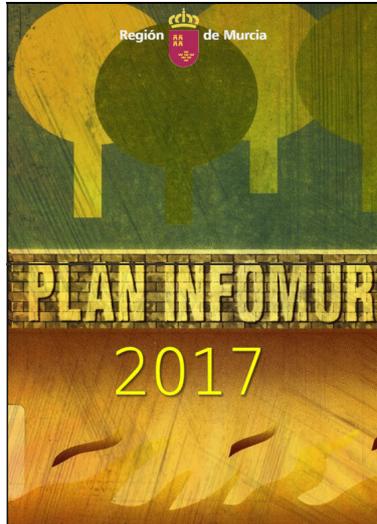


4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)



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.

4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES (INFOMUR)



Para mantener la función divulgativa el plan se celebraron unas charlas explicativas a los operadores de Atención de Llamadas 112RM y operadores de CECOP.

En el mes de mayo se realizó un ejercicio general de evaluación de capacidad para coordinación de medios aéreos en materia de lucha contra incendios forestales. Fue planificado conjuntamente por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y la Región de Murcia, con la incorporación de la Unidad Militar de Emergencias, el 43 grupo de Fuerzas Aéreas del Ejército del Aire, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y Junta de Andalucía. Supuso el despliegue de cerca de 30 personas en el staff técnico del Puesto de Mando Avanzado, mientras que en el terreno se desplegaron 6 brigadas forestales terrestres y 3 brigadas helitransportadas, con una participación total de 150 personas.



Durante la época de peligro alto se recuperó la vigilancia móvil, llevada a cabo por voluntarios de protección civil de 24 ayuntamientos.



Durante 2017 se han producido **117 incendios forestales**, de los cuales 99 quedaron en conato y tan sólo 18 de ellos superaron la hectárea de superficie.

TIPO	NUM INCENDIOS	HAS ARBOL	HAS NO ARB	TOTAL HAS
AGRÍCOLA	109	1,26	20,59	21,85
FORESTAL	117	120,07	74,93	195,00
OTROS	8	0,00	0,24	0,24
TOTAL	234	121,33	95,76	217,09

El mes de julio volvió a ser el de mayor actividad por el número de incendios mayores de una hectárea, destacando los provocados por tormentas eléctricas a principios de mes en Jumilla, afectando a 71 y 39 has en Sopalmo y Sierra Larga. Por ello se activó el plan en su nivel 2 y fue solicitada la participación de la Unidad Militar de Emergencias.



En la segunda quincena del mismo mes de julio, se produjeron varios incendios simultáneos en los términos municipales de Calasparra y Moratalla que provocaron la movilización de gran parte de los recursos del plan.



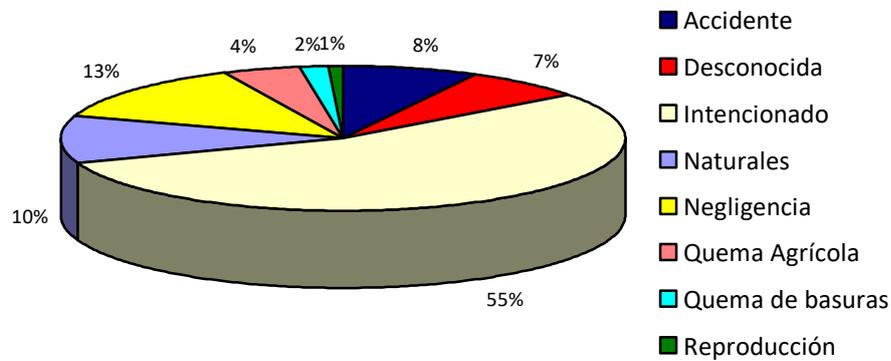


Durante varios días colaboramos en la extinción de incendios producidos en Castilla – La Mancha (en Yeste y Nerpio).

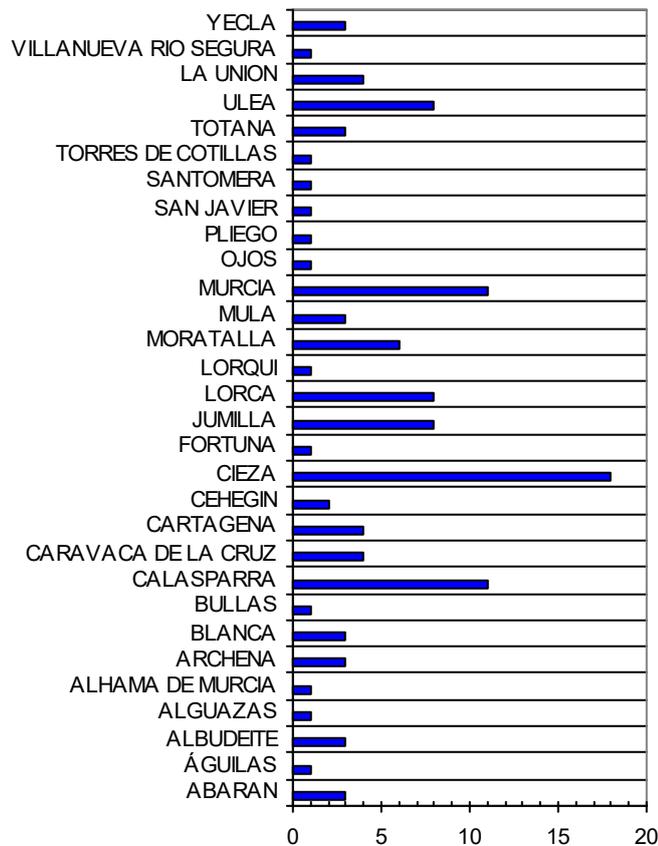
Por meses, julio registra el mayor número de incendios y además, debido a los producidos por rayos en Jumilla, también es el de mayor superficie afectada.

MES	Nº INCENDIOS	HAS ÁRBOL	HAS NO ÁRBOL	TOTAL HAS
ENERO	4	0,08	0,07	0,15
FEBRERO	7	0,41	0,61	1,02
MARZO	10	0,14	0,22	0,36
ABRIL	9	0,26	0,53	0,79
MAYO	9	0,00	3,84	3,84
JUNIO	14	2,54	23,04	25,58
JULIO	24	111,05	31,29	142,34
AGOSTO	8	1,88	2,61	4,49
SEPTIEMBRE	7	2,45	0,85	3,30
OCTUBRE	4	0,00	0,21	0,21
NOVIEMBRE	12	0,21	3,23	3,45
DICIEMBRE	9	1,04	8,43	9,47

Los trabajos de la Comisión Técnica de Seguimiento, Evaluación e Investigación de Causas de Incendios Forestales, continúan dando sus frutos, mediante la investigación y apertura de procesos judiciales.

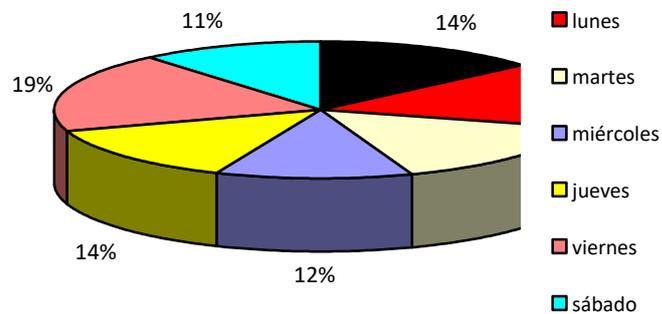


En el reparto por términos municipales, Cieza y Murcia vuelven a encabezar el listado de municipios con mayor número de incendios, mientras que Jumilla ha sido el más afectado en cuanto a la superficie quemada.



Número de incendios por municipios.

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



Porcentaje de incendios por días de la semana

Este año 2017 se celebró un acto de conmemoración de 20º Aniversario de la Comisión Técnica de Seguimiento, Evaluación e Investigación de Causas de Incendios Forestales destacando el trabajo realizado y los logros conseguidos. Presidido por el delegado del Gobierno, los consejeros de la Comunidad Autónoma competentes representados en la Comisión, el Coronel Jefe de la 5ª Zona de la Guardia Civil y el Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se concedió la “Medalla al Mérito de la Protección Civil” al Servicio de Protección a la Naturaleza (SEPRONA) de la Guardia Civil, a la Brigada de Investigación de Delitos Ambientales (BRIDA) de la Comunidad Autónoma y al actual Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, D. José Luis Díaz Manzanera, y miembro de la comisión desde su inicio.



Se mantuvo la campaña de prevención de incendios “No pasa nada, hasta que pasa”, dirigida al ciudadano para evitar la presencia y propagación del fuego en el terreno forestal.



4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR)



Durante el año 2017 se ha tenido constancia de 103 accidentes/ incidentes directamente relacionados con el transporte por carretera de mercancías catalogadas como peligrosas, tratándose de averías en vehículo tractor, pinchazos y pérdida de neumáticos o accidentes de tráfico con otros vehículos.

El plan TRANSMUR se activó con nivel 1 el día 24 de febrero como consecuencia del accidente acaecido en la A-7, término municipal de Lorca, por el vuelco de un camión cargado con hidróxido sódico en solución. A consecuencia del accidente resultó fallecido el conductor del vehículo y se produjo el vertido de parte del producto transportado.

No se han producido accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por ferrocarril.

4.1.4. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE EL RIESGO SÍSMICO DE LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)



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

El Plan SISMIMUR actual, fue aprobado por Consejo de Gobierno con fecha 2 de diciembre de 2015.

El acuerdo del convenio de colaboración para la implantación y mantenimiento del Grupo de Evaluación Sísmica del Plan SISMIMUR, de fecha 25 de marzo de 2014, suscrito por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los ayuntamientos de Murcia y Cartagena, el Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Comunidad Autónoma, Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), Universidad Católica San Antonio (UCAM), Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (COAMU), Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de la Región de Murcia (COAATIEMU), Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (CICCP), fue prorrogado el 25 de marzo de 2016 para otros dos años.

Como resultados del citado convenio, cabe destacar la formación de nuevos Evaluadores, que se realiza mediante curso denominado “Evaluación de Daños en Emergencias y Protocolos de Activación y Actuación del Grupo de Evaluación de Daños”, dirigido a los colegiados de los distintos colegios profesionales, así como la realización de un ejercicio práctico mediante un simulacro de terremoto en Lorca, con la intervención del Grupo de Acción de Evaluación de Daños.

Se han estado realizando trabajos encaminados a la publicación, a través del portal sitmurcia, de las Aceleraciones en suelo duro y en roca, ambos con efecto local, para su utilización por parte de los técnicos que lo sedeen, cuya publicación se espera a lo largo de los primeros meses de 2018.

4.1.5. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)



El Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones tiene por objeto establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios públicos que intervienen frente a una emergencia por riesgo de inundaciones en la Región de Murcia. Estas inundaciones podrán ser provocadas por precipitaciones importantes, rotura o avería en presas, o por avenida extraordinaria en cualquiera de los cauces que drenen al espacio regional o que pudieran afectar a éste, así como por cualquier otra causa de inundación que represente un riesgo para la población y sus bienes. Para ello, se analizan y clasifica el territorio en función del riesgo, se establece la estructura operativa y los procedimientos de actuación, se identifican los medios y recursos disponibles, de manera que en caso de que sea necesario una actuación rápida se pueda tener una respuesta lo más eficaz posible, se consiga minimizar los daños y se aumente la seguridad ciudadana. En el Plan de Inundaciones quedarán integrados los Planes de Emergencia de Presas existentes en el ámbito regional y que, conforme a la normativa vigente, hayan sido elaborados por sus titulares, así como los planes de ámbito local elaborados al efecto.

4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

Durante 2017, las empresas afectadas por la normativa Seveso III (R.D. 840/2015 por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas), han continuado adaptando sus informes de seguridad a la misma. De estas nuevas versiones, han llegado a la Dirección de Seguridad Ciudadana y Emergencias, las correspondientes a 26 empresas.

Como viene siendo habitual, una vez revisados los informes de seguridad, se han ido incorporando los cambios a las distintas bases de datos, y actualizaciones de los Planes de Emergencia Exterior.

De las bases de datos, destaca BARQUIM (Base Nacional de Datos sobre Riesgo Químico), dando respuesta a la Decisión de Ejecución de la Comisión Europea de 10 de diciembre de 2014, para propiciar intercambio de información relativa a la implantación de la Seveso III en los distintos países miembros de la UE y puesta en marcha el año 2016.

En 2017 se finalizó la redacción del PLANQUINTER (Plan de Emergencia Exterior de Interplasp, en Yecla). La redacción de este Plan fue revisado por el Grupo de Trabajo de Riesgo Químico, obteniendo el visto bueno. Actualmente se encuentra a la espera del trámite de aprobación en Consejo de Gobierno de la CARM para ser publicada y entrar en vigor.

Siendo el sector químico muy dinámico en la región, se han producido algunos cambios en cuanto al número o titularidad de las empresas afectadas por Seveso III, de tal modo que a final de 2017, están afectadas a nivel superior 20 establecimientos, y a nivel inferior 10.

De las afectadas a nivel superior, la mayoría (16) quedan incluidas en alguno de los Planes de Emergencia Exterior ya aprobados y homologados que son:

- **PLANQUIES** (PEE del sector químico del Valle de Escombreras)
- **PLANQUISA** (PEE de SABIC en la Aljorra)
- **PLANQUIAL** (PEE del sector químico de Alcantarilla)
- **PLANQUIFOM** (PEE de FOMDESA-Totana)
- **PLANEXMU** (PEE de EXPALSA en Javalí Viejo)

Como se ha mencionado queda por publicar el PLANQUINTER, ya finalizado.

Los 3 establecimientos restantes afectados han enviado su documentación durante el 2017, iniciándose la redacción de sus correspondientes Planes de emergencia Exterior. Estos establecimientos son:

- Francisco Aragón S.L., en Molina de Segura, en el polígono industrial de la Polvorista.

- Brentag, S.L. de Pozo Estrecho, Cartagena.
- Terminal Marítima de Cartagena, cuya documentación se recibió a finales de año.

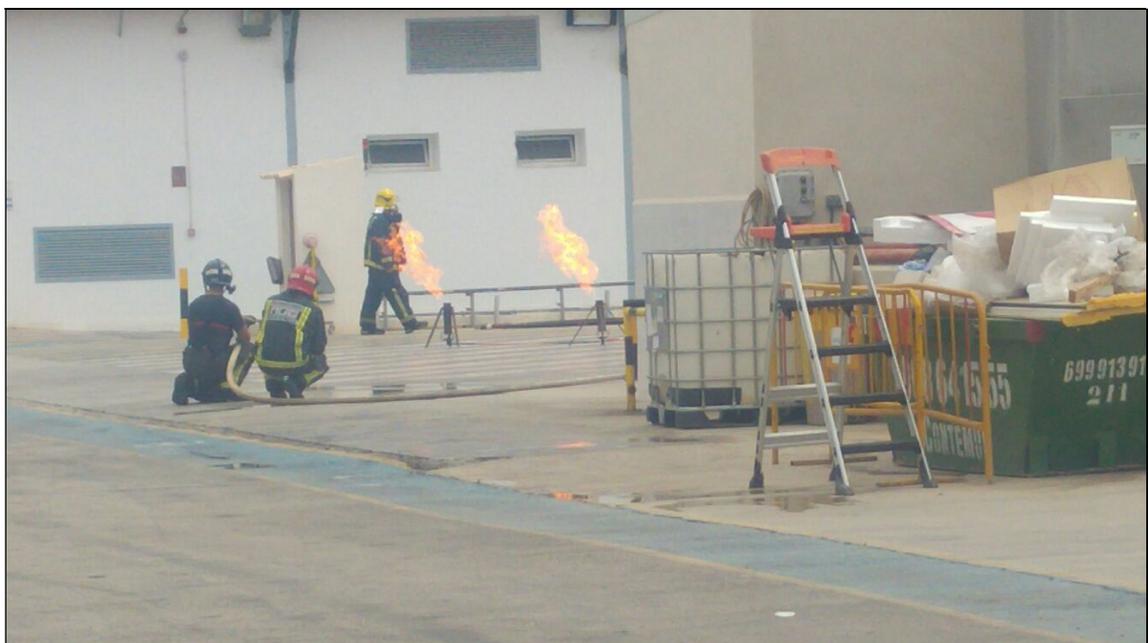
A lo largo del año, en lo relativo al apartado de accidentes/incidentes hay que mencionar los siguientes:

Entre los días 17 y 19 de abril se produce un vertido del producto transportado en la tubería entre Repsol Petróleo S.A. y CLH, S.A. en el Valle de Escombreras. No hay que lamentar daños personales. La afección medioambiental está por informar por los órganos competentes.

El 11 de mayo en Repsol-Petróleo SA se produce explosión de caldera en unidad de recuperación de azufre. No es preciso activar PEE, solventándose con el propio plan de emergencia interior.

El 2 de julio se repite un vertido similar en la misma tubería. Al igual que en la anterior, no hay que lamentar daños personales, sólo pérdidas económicas debido a la fuga de producto y afección medioambiental.

El 8 de agosto, en Francisco Aragón S.L., se produjo una fuga de GLP, lo que ocasionó que se pusiera en marcha el plan de emergencia interior de la propia empresa, evacuando a buena parte de la plantilla. Se personaron unidades de bomberos que optaron por quemar en antorcha el producto fugado para evitar su acumulación. No se produjeron daños personales.



4.1.7. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN EL MAR (COPLA)



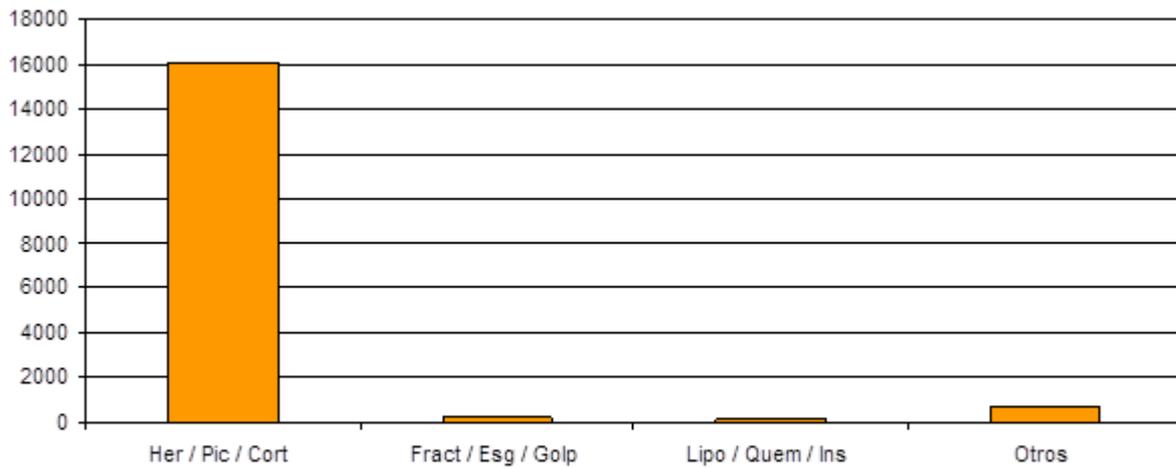
Previo al verán, se celebraron unas charlas explicativas a los operadores de Atención de Llamadas 112RM y operadores de CECOP para mantener actualizados los protocolos y operatividad del plan.

El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas descendió ligeramente respecto al año anterior.

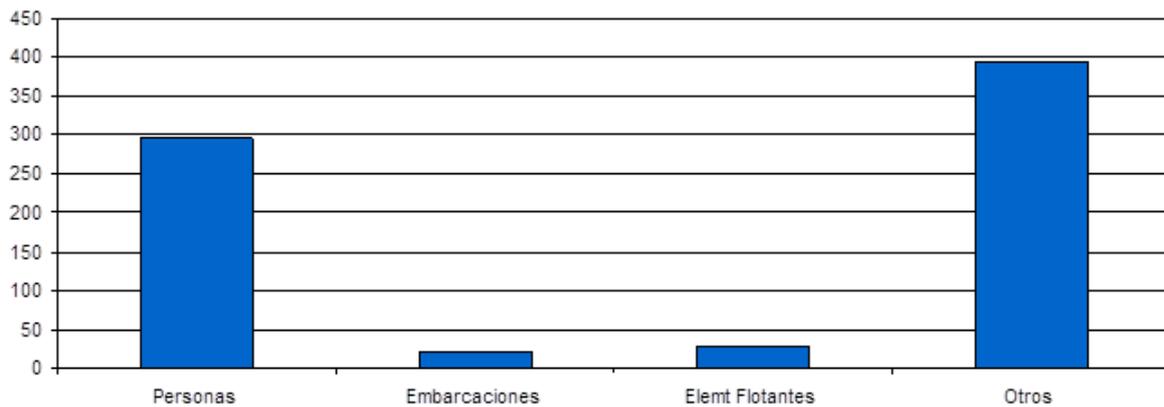
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS:	17.177
RESCATE Y SALVAMENTO:	729
INFORMACION Y SERVICIOS SOCIALES:	36.015



CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS

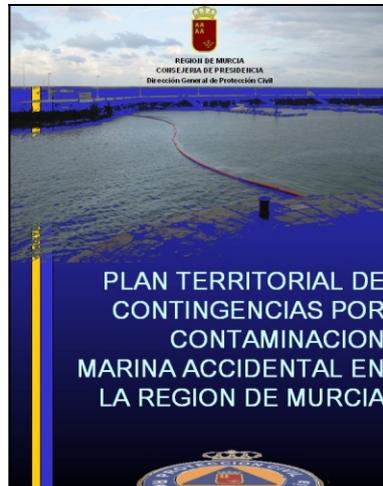


RESCATE Y SALVAMENTO





4.1.8. PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA OCCIDENTAL (CONMAMUR)

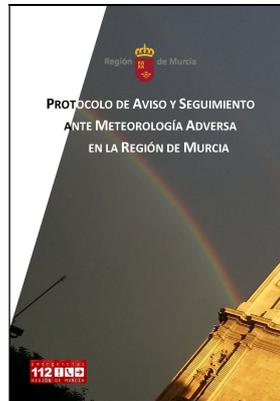


El pasado 30 de mayo se realizó un ejercicio denominado MARSEC 2017 mediante el que se pretendían activar el Plan de Emergencia Interior (PEI) y el Plan Interior Marítimo (PIM) del Puerto de Cartagena. Además de la activación de estos planes, la evolución de la emergencia desencadenó la supuesta activación del Plan Marítimo Nacional (PMN) en fase de alerta, así como el Plan Territorial (CONMAMUR) y planes locales de actuación.

El supuesto simulaba el incendio del buque “Martin Posadillo” fondeado en la ZONA II FOXTROT del puerto de Cartagena, lo que provocaba la evacuación de la tripulación y de los heridos además de un vertido posterior del propio combustible del buque



4.1.9. PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR)



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

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

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

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

FENÓMENO/ NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO	TOTAL
VIENTO	16	2	-	18
NEVADAS	7	5	1	13
VIENTO Y OLEAJE EN EL MAR	18	5	-	23
TORMENTAS	12	1	-	13
LLUVIA	7	3	-	10
TEMPERATURAS MÁXIMAS	14	4	-	18
TEMPERATURAS MÍNIMAS	2	-	-	2
TOTAL	76	20	1	97

4.1.10. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA



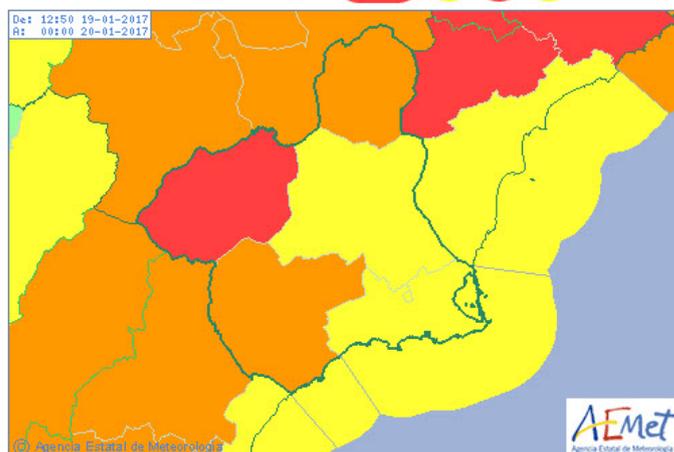
La Comunidad Autónoma activó el 18 de enero el Plan de Protección Civil ante Nevadas y Olas de Frío en la Región de Murcia, tras una reunión de coordinación celebrada por los Directores Generales de Seguridad Ciudadana y Emergencias, y de Carreteras, a la vista de las predicciones emitidas por la Agencia Estatal de Meteorología, que emitió entonces aviso de fenómenos meteorológicos adversos de nivel amarillo por bajas temperaturas y nieve en la Vega del Segura, el Altiplano y el Noroeste.

En total, se movilizaron alrededor de 350 efectivos, además de los medios materiales usuales en estos casos, como máquinas quitanieves, motoniveladoras y esparcidores de sal.

jueves 19 ● viernes 20 ● sábado 21 ●

Mapa de España **Mapa** Información detallada

Filtro por fenómenos: **Todos** ☁ ❄️ 🌨



El viernes 20 de enero se cerraron colegios e institutos en los municipios de Aledo, Bullas, Caravaca de la Cruz, Calasparra, Cehegín, Moratalla, Pliego y Yecla. También estuvieron cerrados los centros de las pedanías altas del municipio de Lorca: Zarzadilla de Totana, Avilés, Coy, La Paca, Zarcilla de Ramos y La Parroquia.



El día 19 la nieve obligó a cortar un total de 13 carreteras de la red regional, todas ellas de la comarca del Noroeste y el Valle del Guadalentín. Se acumularon hasta 40 centímetros de nieve en algunos tramos, por lo que el tráfico estuvo cerrado desde Mula a Caravaca de la Cruz.

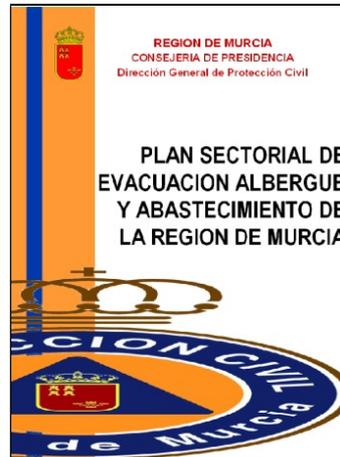
Asimismo, fueron cortadas al tráfico la RM-702, entre Archivel y el límite de la Región; la RM-703, entre Moratalla y El Sabinar; la RM-711, entre Lorca y Caravaca; la RM-730, entre Caravaca y Puebla de Don Fadrique; la RM-503, entre Bullas y Aledo; la RM-B23 entre Cañada de la Cruz y la RM-730; y la RM-B24 entre El Hornico y la RM-730. Además de la RM-C5 entre Pliego y Casas Nuevas; la RM-C8 entre Los Royos y RM-711; la RM-C9 en Zarzadilla de Totana; la RM-C12 entre Doña Inés y Coy; y la RM-D9, entre Campo López y la RM-332. Además en la RM-502, entre Aledo y Totana, y en la RM-715, entre Caravaca, Moratalla y Socovos estuvieron trabajando dos máquinas quitanieves.

Presentaron difícil acceso las carreteras RM-19, entre el Puerto de la Cadena y San Javier, a la altura de la salida de Los Infernos así como en la RM-F-20, que une Balsicas con Avilés debido a acumulación de agua en la calzada.



Como consecuencia de la nieve acumulada, se desplomó el tejado del principal pabellón deportivo del recinto Loli de Gea de Cehegín, multitud de invernaderos de varias comarcas fueron dañados, se troncharon cientos de pinos de los montes y ocasionó varios desprendimientos de piedras en laderas así como rotura de caminos.

4.1.11. 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.

4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA



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

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

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

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

4.2. SIMULACROS

SIMULACROS

Durante el año 2017, el Centro de Coordinación de Emergencias coordinó un total de **215** simulacros en la Región de Murcia

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2017 SEGÚN ORIGEN**

CENTROS DE ENSEÑANZA	89
EMPRESAS	83
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	16
ORGANISMOS PÚBLICOS	27
TOTAL	215

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2017 SEGÚN TIPO**

INCENDIO	104
MATERIAS PELIGROSAS	28
EVACUACION	56
RESCATE	22
OTROS	5
TOTAL	215

- **SIMULACRO BASE AÉREA ALCANTARILLA**

Como viene siendo habitual, este año colaboramos en el simulacro de accidente aéreo de la Base Aérea de Alcantarilla, este se realizó el 10 de febrero y se contó con la participación de numerosos efectivos sanitarios y la colaboración de universitarios y estudiantes de módulos profesionales.



- **SIMULACRO HANGAR BASE AÉREA ALCANTARILLA**

El pasado 26 de junio de 2017 se realizó un simulacro de accidente en el hangar de la Base Aérea de Alcantarilla el que se pretendía comprobar la eficacia en la respuesta del protocolo de actuación para solventar la emergencia con medios propios de la Unidad que sufre el accidente y los de la Base Aérea de Alcantarilla elementos participantes en el Plan de Emergencia.

Se representaba un accidente en la plataforma de toma y despegue del helicóptero de la Dirección General de Seguridad y Emergencias de la Región de Murcia. Durante el despegue y con el personal de a bordo (5 personas en total), un fallo de motor provocaba una pérdida de sustentación tocando el rotor de cola en el decantador de combustible, con el resultado de un aterrizaje de emergencia con vuelco del helicóptero, atrapamiento del personal embarcado e incendio en la zona que impedía el acceso a la aeronave desde el hangar.



- **SIMULACRO MULTIRRIESGO: INUNDACIONES Y SISMOS EN LORCA Y MAZARRÓN**

El día 21 de septiembre, tuvo lugar un ejercicio multirriesgo por inundaciones y terremotos en Lorca y Mazarrón, donde se activaron los Planes Especiales de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones y de terremotos.

Este simulacro fue el primero que se ha realizado en la Comunidad Autónoma de Murcia donde se activaron dos planes en nivel 2 de forma simultánea.

El objetivo primordial de este ejercicio fue entrenar las capacidades de atención y coordinación ante una gran emergencia del personal de la Administración Regional y del Estado.

Del 18 al 20 de septiembre se realizaron ejercicios de entrenamiento entre UME y los grupos de Intervención de la DGSCyE y la preparación del escenario para el día 21, fecha en la que se realizó el simulacro.

En los ejercicios del 18 al 20 de septiembre se simularon episodios de fuertes lluvias, con importantes inundaciones en Lorca y Puerto Lumbreras. Al tiempo, el 19 de septiembre, se simuló un terremoto de magnitud 5,1 en la escala Richter, cuyo epicentro se situó en las proximidades de Lorca, con posteriores réplicas en Lorca y Mazarrón. Las consecuencias de ambos episodios obligaron a la Comunidad Autónoma a activar los Planes de Protección Civil por Inundaciones y Terremotos en su nivel 2.



El 21 de septiembre se movilizaron cerca de un millar de personas, de los cuales 400 fueron militares pertenecientes al Batallón III de la Unidad Militar de Emergencias, personal y medios de varias direcciones generales de la Administración Regional, diversos organismos de la Administración Estatal y de los ayuntamientos de Lorca y Puerto Lumbreras, bomberos del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia y de los ayuntamientos de Murcia y Cartagena, Cruz Roja, Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Protección Civil, Colegios profesionales de: Arquitectos, Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación, Ingenieros de Caminos y Psicólogos de la Región de Murcia entre otros.



- **SIMULACRO BASE AÉREA SAN JAVIER**

El 10 de noviembre se realizó un nuevo simulacro de accidente aéreo en el Aeropuerto de Murcia-San Javier, denominado Ficticia 2017 en la que colaboramos junto al resto de servicios de emergencias municipales, militares y del propio aeropuerto.



4.3. CURSOS Y JORNADAS

- **“CURSO DE COORDINACIÓN EN LA INTERVENCIÓN DE EMERGENCIAS COLECTIVAS”**

Este curso fue impartido por el Colegio de Psicólogos de la Región de Murcia, destinado al personal con responsabilidad en la coordinación de emergencias con múltiples víctimas (Jefes de Operaciones y Coordinadores Municipales, así como a Responsables de Información).



- **“JORNADA DE PRÁCTICAS CON VOLUNTARIOS EN CARTAGENA INUNMUR”**

Un total de 130 técnicos y voluntarios de Protección Civil de más de 20 municipios han participado el 2 de diciembre de 2017 en Cartagena en la primera edición de 'Escuelas prácticas para Protección Civil ante el riesgo de inundaciones en la Región de Murcia', organizada por el Gobierno regional en colaboración con la Armada y la empresa SGS.

Esta jornada ha tenido como objetivo dar a conocer el riesgo de inundaciones en la Región y poner en valor la importancia de la planificación y la organización ante una emergencia de estas características, así como practicar actuaciones básicas de intervención y rescate en zonas inundadas.

El curso contó con cuatro horas de formación práctica en las instalaciones de la base militar de la Armada Española en La Algameca. El curso fue impartido por un panel de expertos de técnicos de Protección Civil de varios municipios que han sufrido fuertes inundaciones, como, por ejemplo, Murcia, Lorca, Mazarrón, San Javier, Los Alcázares y San Pedro del Pinatar.



- **“ JORNADA DE PEREGRINACIÓN NACIONAL A CARAVACA DE LA CRUZ ”**

Más de 150 voluntarios de las agrupaciones de Protección Civil de Murcia y de la Comunidad Valenciana, Andalucía y Castilla La Mancha, participaron en la Peregrinación Nacional de Protección Civil a Caravaca de la Cruz con motivo de su Año Jubilar.



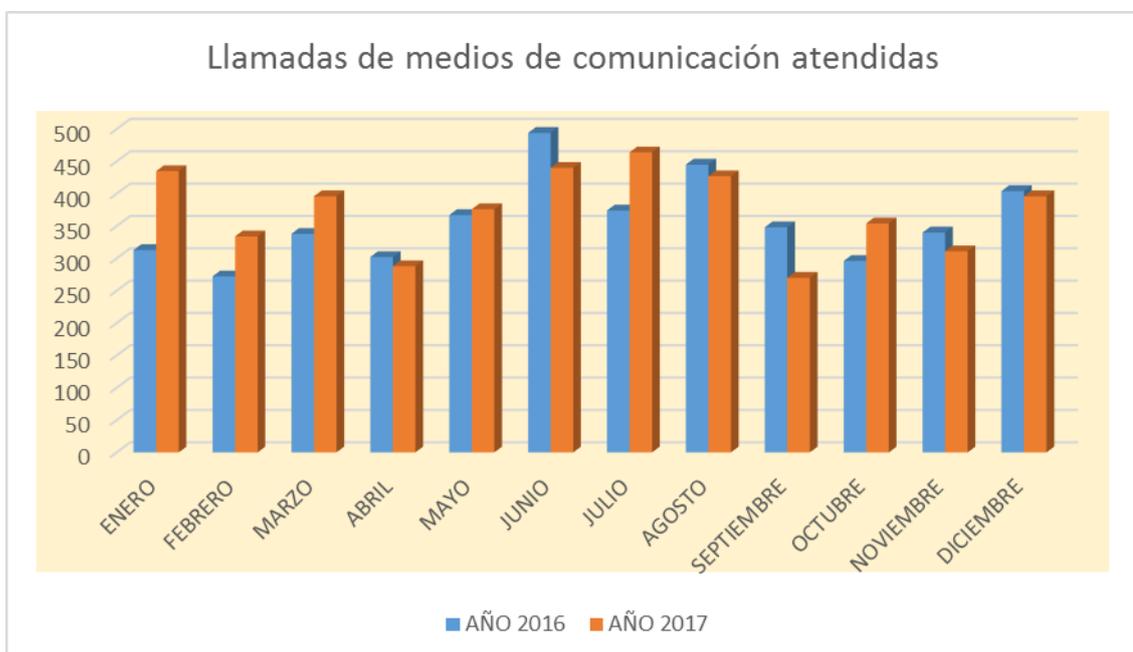
5. COMUNICACIÓN E IMAGEN



5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Durante 2017, la actividad de los responsables de información de guardia en el 1-1-2 Región de Murcia ha sido intensa. En lo que se refiere a llamadas telefónicas de medios de comunicación atendidas, su número ha experimentado un ligero aumento respecto al año anterior: 4.491 en 2017 frente a las 4.293 de 2016, un 4,6% más.

NUMERO LLAMADAS MEDIOS COMUNICACIÓN	2016	2017	VARIACIÓN
ENERO	313	435	38,98%
FEBRERO	272	334	22,79%
MARZO	338	396	17,16%
ABRIL	302	288	-4,64%
MAYO	367	376	2,45%
JUNIO	494	440	-10,93%
JULIO	374	464	24,06%
AGOSTO	445	427	-4,04%
SEPTIEMBRE	348	270	-22,41%
OCTUBRE	296	354	19,59%
NOVIEMBRE	340	311	-8,53%
DICIEMBRE	404	396	-1,98%
TOTAL	4.293	4.491	4,61%



En la web '1-1-2 Informa' (<http://www.112murcia.es/noticias>) se publicaron en 2017 un total de 1.091 noticias, 70 más que el año anterior, lo que supone un incremento porcentual del 6,75%.

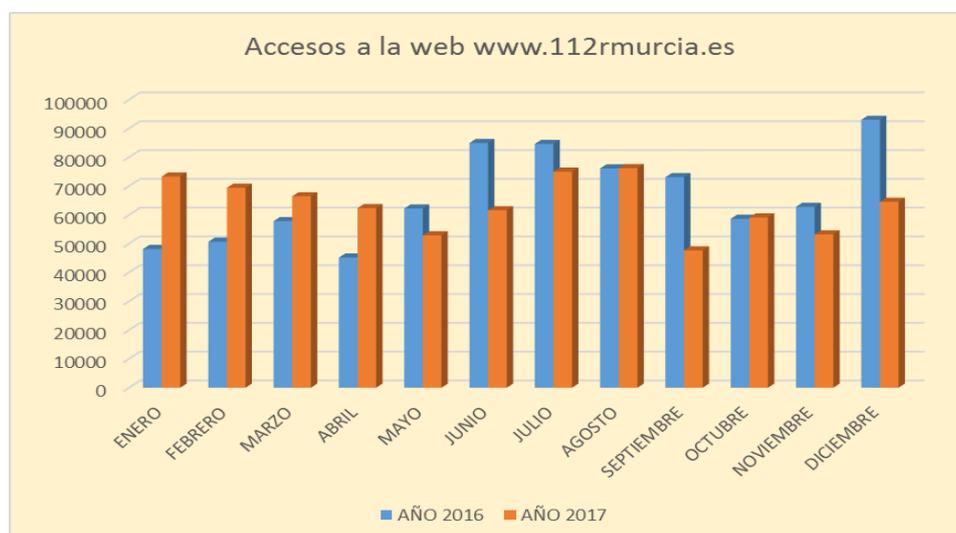
NOTICIAS PUBLICADAS EN LA WEB WWW.112RMURCIA.ES			
MES	2016	2017	VARIACION
ENERO	72	74	2,78%
FEBRERO	77	60	-22,08%
MARZO	70	68	-2,86%
ABRIL	52	65	25%
MAYO	88	58	-34,09%
JUNIO	110	90	-18,18%
JULIO	115	139	20,87%
AGOSTO	131	112	-14,50%
SEPTIEMBRE	86	50	-41,86%
OCTUBRE	60	194	223,33%
NOVIEMBRE	82	60	-26,83%
DICIEMBRE	79	121	53,16%
TOTAL	1.022	1.091	6,75%



En cuanto a los accesos al portal '1-1-2 Informa', en 2017 fueron un total de 761.764, esto es, hubo un discreto descenso del 4,45% respecto a 2016.

El mes con más accesos a la web de información del 1-1-2 Región de Murcia fue enero, a consecuencia del episodio de nevadas y frío de los días 18 a 21 de ese mes. Así, se registraron 73.312 accesos al portal informativo, un 52,24% más que en enero de 2016

ACCESOS A LA PAGINA WEB WWW.112RMURCIA.ES			
MES	2016	2017	VARIACIÓN
ENERO	48.156	73.312	52,24%
FEBRERO	50.688	69.427	36,97%
MARZO	57.837	66.457	14,90%
ABRIL	45.170	62.337	38,01%
MAYO	62.195	52.878	-14,98%
JUNIO	84.959	61.607	-27,49%
JULIO	84.607	75.024	-11,33%
AGOSTO	76.136	76.208	0,09%
SEPTIEMBRE	73.089	47.672	-34,78%
OCTUBRE	58.641	59.103	0,79%
NOVIEMBRE	62.797	53.220	-15,25%
DICIEMBRE	93.004	64.519	-30,63%
TOTAL	797.279	761.764	-4,45%



5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Región de Murcia

El Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia tiene presencia en redes sociales desde el 11 de febrero de 2013. Actualmente está en



Twitter @112rmurcia



Facebook 112rmurcia



Instagram 112rmurcia

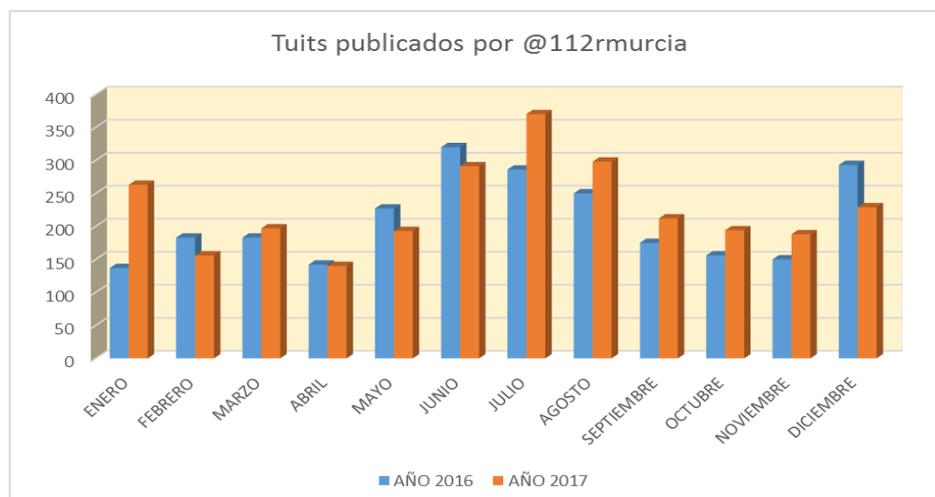


YouTube 112rmurcia



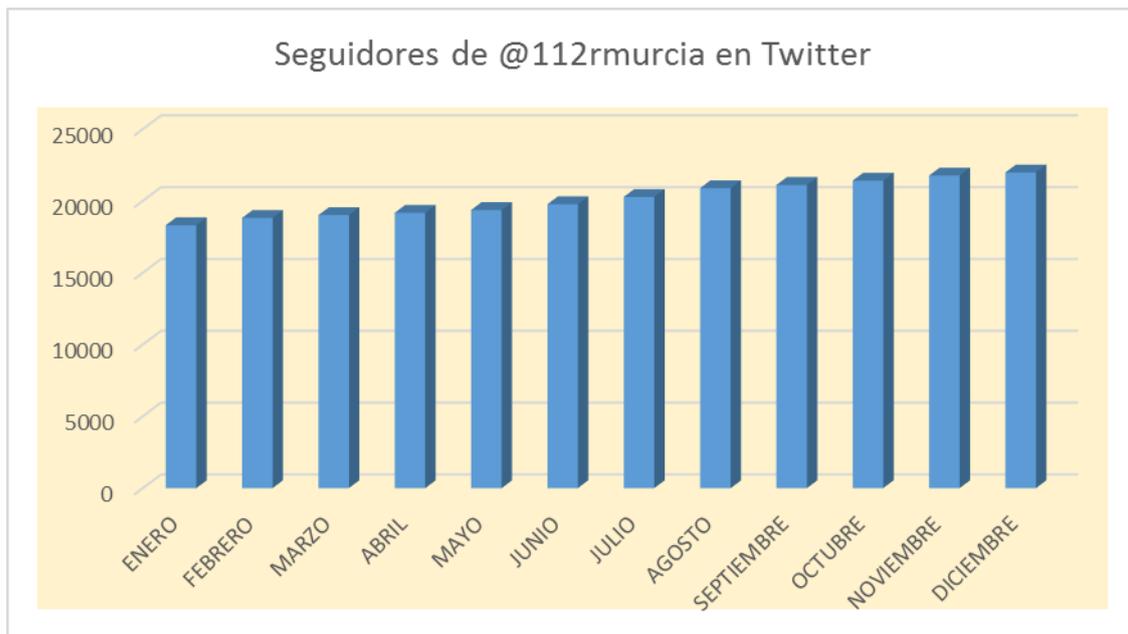
Durante 2017 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2. En Twitter, la cuenta @112rmurcia emitió un total de 2.731 tuits, lo que supone un aumento del 9,15% respecto a 2016, año en el que se emitieron 2.504 tuits.

TUI TS PUBLICADOS			
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACION
ENERO	137	263	91,97%
FEBRERO	183	156	-14,75%
MARZO	183	197	7,65%
ABRIL	142	140	-1,41%
MAYO	227	193	-14,98%
JUNIO	320	291	-9,0625%
JULIO	286	370	29,37%
AGOSTO	250	298	19,2%
SEPTIEMBRE	175	212	21,14%
OCTUBRE	156	194	24,36%
NOVIEMBRE	150	188	25,33%
DICIEMBRE	293	229	-21,84%
TOTALES	2.502	2.731	9,15%



También aquí queda reflejada la mayor actividad se dio en enero durante el episodio de frío y nevadas.

El número de seguidores de la cuenta de Twitter @112murcia pasó de los 17.571 al concluir 2016 a los 21.980 de final de 2017, lo que supone un incremento del 25%.



En Facebook, la página del 1-1-2 Región de Murcia superó los 7.500 “Me gusta” y en ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección.

En 2017 el número de seguidores de la cuenta @112murcia en Instagram superó los 900 seguidores.

5.3. JORNADA TÉCNICA SOBRE INFORMACIÓN EN RRSS



El 6 de mayo se celebró, organizada por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias en colaboración con VOST Murcia y la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, la **III Jornada Técnica de Comunicación de Emergencias en Redes Sociales**. Más de un centenar de técnicos, periodistas, especialistas en comunicación y voluntarios de Protección Civil aprendieron las especificidades de la comunicación de emergencias en RR SS de la mano de ponentes como la responsable de información en redes sociales del Cuerpo Nacional de Policía, Carolina González, una de las periodistas del equipo de comunicación de Emergencias 1-1-2 Andalucía, Lola Rodríguez o el director del Área de Crisis de la empresa de comunicación Llorente y Cuenca, el reputado periodista Luis Serrano, entre otros ponentes.

5.4. CELEBRACIÓN DÍA EUROPEO 112

En el año 2017 con motivo de la celebración del Día Europeo del 112 que es el 11 de febrero, se realizaron diferentes acciones a lo largo de la semana comprendida entre los días 6 y 10 de febrero, que fueron las siguientes:

- **JORNADAS PUERTAS ABIERTAS 112**

Durante los días 6, 7,8 y 9 de febrero se abrieron las puertas del 1-1-2 a colegios de la Región de Murcia, durante estos días el Centro de Coordinación de Emergencias fue visitado por colegios del Noroeste de la Región, el fin de estas jornadas fue dar a conocer a los más jóvenes el importante servicio que se realiza a diario desde este centro.



- **DÍA DEL 112, CELEBRACIÓN 10 DE FEBRERO DE 2017**

Caravaca de la Cruz fue el emplazamiento elegido en 2017 para la realización de la jornada conmemorativa del Día Europeo del 112, durante la mañana del 10 de febrero en la plaza del Templete se realizó una muestra de medios materiales y demostraciones de los distintos servicios de emergencias como:

- Bomberos del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia
- Unidades de Protección Civil especializada en transmisiones
- Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil
- Cruz Roja
- Unidad de Defensa Contra los Incendios Forestales
- Servicios Sanitarios de Emergencia
- Policía Local

5.5. RECONOCIMIENTOS

- **“PREMIOS LAUREL” DEL COLEGIO OFICIAL DE PERIODISTAS**

En el año 2017 el 1-1-2 Región de Murcia fue galardonado con el Premio “Laurel de Murcia de Sociedad”, otorgado por la Fundación Asociación de la Prensa de Murcia, “por su valiosa labor diaria atendiendo llamadas de urgencias de cualquier ciudadano y actuando de forma rápida y eficaz coordinando todos los servicios ante cualquier situación de emergencia”. El consejero de Presidencia y Fomento, Pedro Rivera, recogió el premio, que posteriormente entregó a los trabajadores del Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

