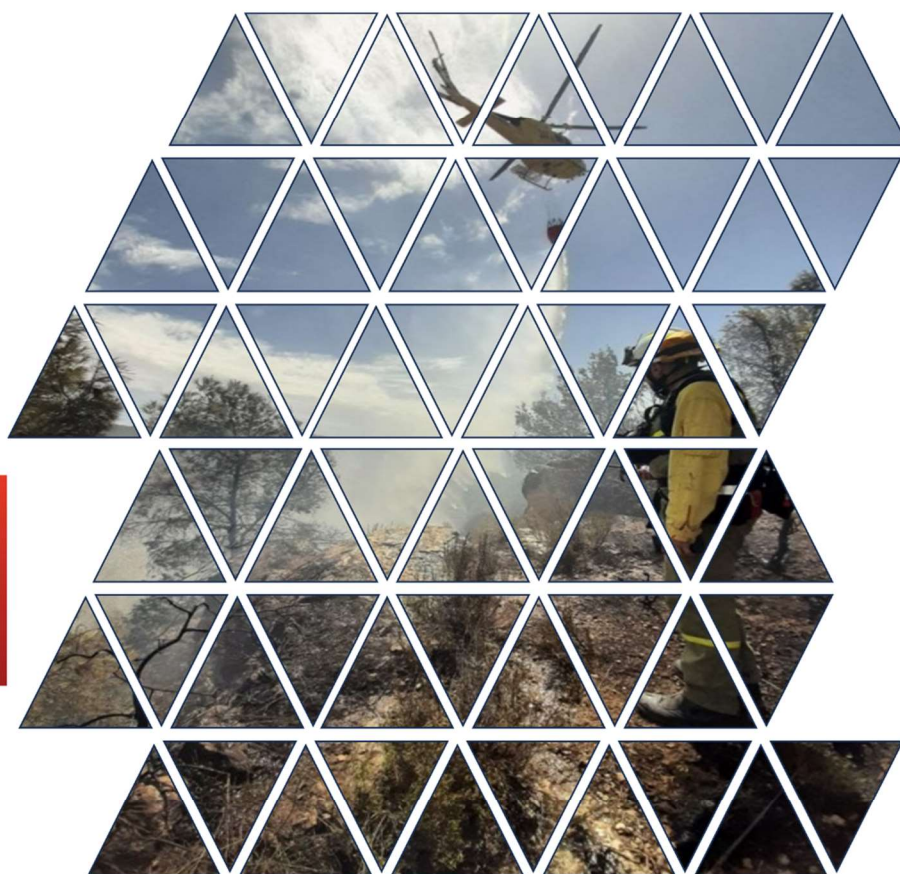


MEMORIA DE **ACTIVIDADES**



2023



INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	MARCO LEGAL.....	1
1.2.	ESTRUCTURA OPERATIVA.....	6
1.2.1.	CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS	10
1.2.2.	INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	11
1.2.3.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS	13
2.	DATOS ESTADÍSTICOS 2023	21
2.1.	LLAMADAS ATENDIDAS	21
2.1.1.	LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO	21
2.1.2.	LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA	22
2.1.3.	LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS	22
2.1.4.	LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES	24
2.1.5.	EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	25
2.1.6.	LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS	26
2.1.7.	LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA	26
2.2.	INCIDENTES GESTIONADOS	27
2.2.1.	INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	27
2.2.2.	INCIDENTES MENSUALES	29
2.2.3.	TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES.....	30
2.2.4.	INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES.....	30
2.2.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES	31
2.2.6.	INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES.....	31
2.2.7.	INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES	32
2.2.8.	INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES	32
2.3.	AVISOS ATENDIDOS POR APP 112 Y SISTEMA ECALL.....	33
2.3.1.	APP 112 REGIÓN DE MURCIA.....	33
2.3.2.	SISTEMA ECALL.....	34
2.4.	EVOLUCIÓN 1999-2023.....	35
3.	INICIATIVAS DE CALIDAD	37
3.1.	CARTA DE SERVICIOS	37
3.2.	ENCUESTAS DE CALIDAD	39
3.2.1.	GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO	39
3.2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	41
3.3.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES.....	42
4.	ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	43
4.1.	PLANES DE EMERGENCIA	43

4.1.1.	PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR) ..	44
4.1.2.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)	45
4.1.3.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)	51
4.1.4.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)	52
4.1.5.	PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO	55
4.1.6.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR)	61
4.1.7.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (RADIMUR)	61
4.1.8.	PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA)	62
4.1.9.	PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR)	65
4.1.10.	PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR)	66
4.1.11.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA	67
4.1.12.	PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	68
4.1.13.	PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	69
4.2.	SIMULACROS Y EJERCICIOS	70
4.3.	ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EXPERIMENTAL (I+D)	72
4.4.	FORMACIÓN	74
4.5.	INFORMES DE RIESGOS	76
5.	COMUNICACIÓN E IMAGEN	77
5.1.	INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	77
5.2.	PRESENCIA EN REDES SOCIALES	81
5.3.	OTRAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN	83

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MARCO LEGAL

REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

El Real Decreto 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 112, habilitando, con carácter exclusivo nacional, el número 112 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 112 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 112 en España se lleva a cabo por las comunidades y ciudades autónomas en sus respectivos ámbitos territoriales, que para ello han establecido los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.

DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 REGIÓN DE MURCIA

Mediante el Decreto 67/1997, de 19 de septiembre, el Gobierno Regional crea el servicio de atención de llamadas de urgencia, a través del número 112, 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 112 Región de Murcia.

LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. De este modo, con la aprobación de esta ley se refuerza el funcionamiento del número 112 como número de llamada de emergencia en toda Europa, estableciendo la obligación de que dicho número sea accesible a personas con discapacidad. Se introduce, asimismo un sistema de alertas públicas a través de los servicios móviles en caso de grandes catástrofes o emergencias inminentes o en curso. Para un mayor detalle, pueden consultarse los artículos 74 y 75 de la citada ley:

- *Artículo 74. Comunicaciones de emergencia y número de emergencia 112.*
- *Artículo 75. Sistemas de alertas públicas.*



ACTA EUROPEA DE ACCESIBILIDAD

La Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (también conocida como Acta Europea de Accesibilidad) tiene como objetivo principal armonizar los requisitos de accesibilidad para determinados productos y servicios, en búsqueda del buen funcionamiento del mercado interno de la Unión Europea. Esta Directiva es aplicable a la respuesta a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112. Concretamente, su art. 4.8 establece que *“Los Estados miembros garantizarán que la respuesta a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112 por el punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) más apropiado cumpla los requisitos de accesibilidad específicos que figuran en la sección V del anexo I de la manera más adecuada a la estructuración de los dispositivos nacionales de emergencia”*.

La Directiva da un plazo a los Estados para su transposición. Éstos adoptarán y publicarán, a más tardar el 28 de junio de 2022, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la Directiva y aplicarán dichas disposiciones a partir del 28 de junio de 2025, con excepción de lo referente al 112, que será a más tardar el 28 de junio de 2027 (art. 31).



LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Conforme a lo establecido en la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, la respuesta inmediata a las emergencias es el punto crítico de todo sistema de protección civil. La amplitud y diversidad de medios con que se ha dotado el sistema nacional en los últimos años necesita coordinación. Por eso la ley precisa las actividades a desarrollar y los servicios de intervención y asistencia con el fin de que puedan estructurarse racionalmente protocolos de actuación y planes de formación pertinentes que procuren respuestas rápidas, coordinadas y eficientes.

Se fortalecen los centros de coordinación operativa, análogamente a lo que se ha previsto en el Mecanismo de Protección Civil de la Unión Europea con su Centro de Coordinación de Respuesta a Emergencias. Por una parte, se consolidan los órganos competentes de coordinación de emergencias de las Comunidades Autónomas como integrantes esenciales del sistema de protección civil; por otra, se potencia el centro de coordinación actual de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, que se transforma en el Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias de Protección Civil, al que corresponde la gestión de las redes de información y alerta del sistema, la interconexión y colaboración con otros centros de coordinación internacionales y constituirse en centro de coordinación operativa desde el cual se dirigirán las emergencias de interés nacional. En estos casos, los órganos competentes de coordinación de emergencias de las Comunidades Autónomas se integrarán operativamente en él, reforzando sinérgicamente la capacidad del sistema.



LEY DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA



La Ley 3/2023, de 5 de abril, de Emergencias y Protección Civil de la Región de Murcia tiene por objeto establecer el sistema de emergencias y protección civil de esta comunidad autónoma, con el fin de lograr una respuesta adecuada a cuantas emergencias puedan producirse en el ámbito de la Región de Murcia. Para ello, esta ley regula los siguientes aspectos:

1. El Sistema de Emergencias y Protección Civil de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ordenando sus actuaciones en el marco de la legislación estatal aplicable.
2. Los derechos y deberes en materia de protección civil.
3. Los principios generales de la atención y gestión de las emergencias, siendo el Centro de Coordinación de Emergencias 112 el órgano encargado de atender los avisos y movilizar los recursos necesarios tanto en las emergencias ordinarias, como en las emergencias de protección civil de mayor envergadura.
4. El régimen de actuación en materia de protección civil, en sus distintas fases: anticipación, prevención, planificación, respuesta inmediata a las emergencias y recuperación.
5. La organización administrativa, que incluye la Administración de la CARM, el Consejo de Emergencias y Protección Civil de la Región de Murcia, las Administraciones Locales, la formación y la inspección.
6. La regulación de las entidades de voluntariado de protección civil.
7. El establecimiento del régimen sancionador para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de emergencias y protección civil.

1.2. ESTRUCTURA OPERATIVA

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante, CARM), en su calidad de entidad prestataria del servicio 112 Región de Murcia, ha venido adoptando diversas medidas para llevar a cabo la prestación del citado servicio, destacando las siguientes:

- 1) La creación del Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (denominado abreviadamente CECARM).
- 2) La integración en el servicio 112 Región de Murcia de los organismos públicos competentes en materia de seguridad y emergencias implantados en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, cualquiera que sea la Administración de la que dependan.
- 3) La contratación de determinados servicios externos, conforme a lo establecido en la legislación de contratos del sector público.



Como consecuencia de la implantación de las citadas medidas, la estructura operativa del servicio 112 Región de Murcia está constituida actualmente por:

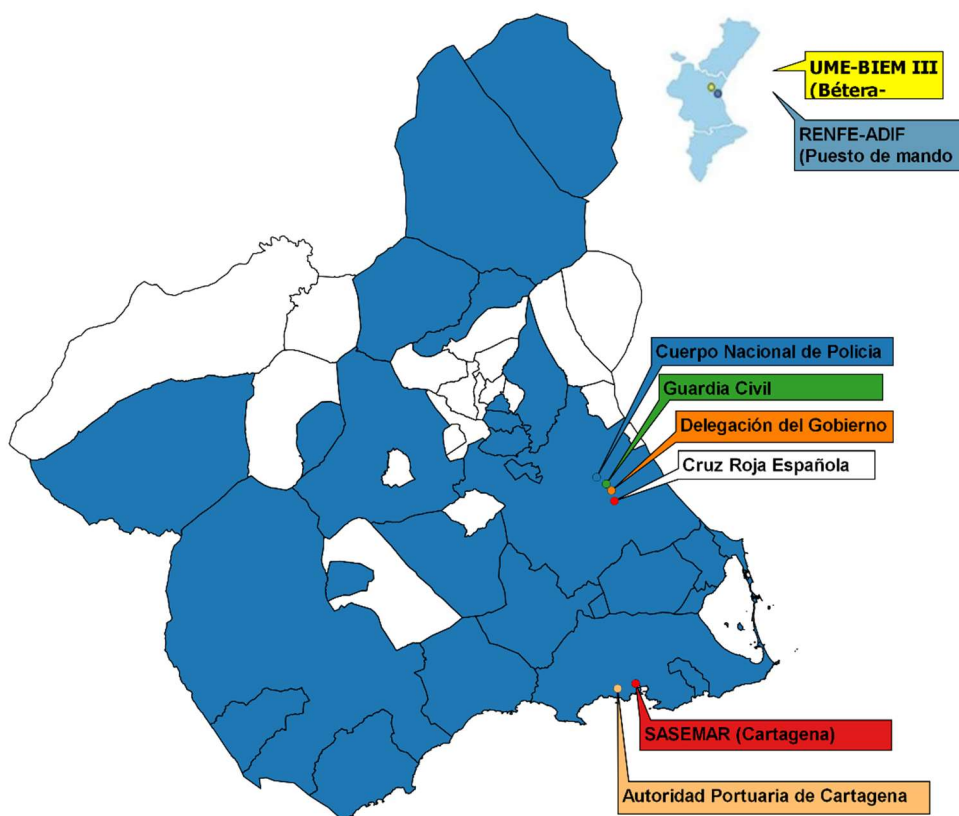
- a) El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CEARM), ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:
 - El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad y Emergencias (DGSE), en el que se integra asimismo personal de la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática.
 - La Unidad de Coordinación del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS).
 - El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, servicio externo contratado por la Consejería competente en materia de mujer.
- b) Los centros remotos de la plataforma 112 Región de Murcia asociados a:
 - La Unidad de Atención de Llamadas de Emergencia 112, que forma parte del servicio externo de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia, contratado por la Consejería competente en materia de emergencias.
 - Los servicios públicos de seguridad y emergencias integrados de forma remota en la plataforma 112 Región de Murcia, a los que corresponde la prestación material de la asistencia requerida a través del 112 de acuerdo con sus respectivas competencias.

Las entidades que actualmente forman parte de la estructura operativa del servicio 112 Región de Murcia son las siguientes (clasificadas según su ámbito de actuación):

REGIONALES	ESTATALES
Unidad de Atención de Llamadas de Emergencia 112	Guardia Civil (COTA + COS)
Dirección General de Seguridad y Emergencias (DGSE)	Cuerpo Nacional de Policía
Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS)	Delegación del Gobierno
Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática	ADIF
Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061	Salvamento Marítimo
	Autoridad Portuaria de Cartagena
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género	Unidad Militar de Emergencias
	Cruz Roja Española

MUNICIPALES (AYUNTAMIENTOS)

Abarán	Ceutí	Molina de Segura
Águilas	Cieza	Mula
Alcantarilla	Fuente Álamo de Murcia	Murcia
Aledo	Jumilla	Puerto Lumbreras
Alguazas	La Unión	San Javier
Alhama de Murcia	Las Torres de Cotillas	San Pedro del Pinatar
Bullas	Lorca	Torre-Pacheco
Caravaca de la Cruz	Los Alcázares	Yecla
Cartagena	Mazarrón	



1.2.1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM) se creó mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. Le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, 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.

En caso de que se tenga que activar un Plan de Emergencia de Protección Civil, el CECARM se convierte en el Centro de Coordinación Operativa (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 (PLATEMUR) le asignan.



1.2.2. INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS

La participación de los organismos públicos de seguridad y emergencias en la prestación del servicio 112 Región de Murcia es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de este servicio.



De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2 del citado Real Decreto 903/1997, la incorporación de los organismos públicos al servicio 112, cuando no sean de la titularidad de la comunidad autónoma, se articulará a través de los respectivos acuerdos o convenios de colaboración: *“Para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las llamadas que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los mencionados servicios en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan, las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de urgencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad.”*

Esta disposición encuentra su reflejo en el artículo 3 del citado Decreto Regional 67/1997, que establece lo siguiente:

“El servicio de atención de llamadas de urgencia 112 se conformará como una plataforma de servicios horizontales, independiente y sin adscripción o dependencia orgánica de los organismos usuarios.

La integración de entidades titulares de servicios en la plataforma de la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112, será resultado de acuerdos o convenios de colaboración que establecerá la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como entidad única prestataria en el ámbito territorial de la Región de Murcia, con las mencionadas entidades”.

En base a lo anterior, la CARM, entendiendo que la prestación exitosa de un servicio público de estas características sólo es posible desde la óptica de la colaboración entre todas las administraciones, ha suscrito con distintos ayuntamientos de esta comunidad autónoma y con los principales organismos públicos de ámbito regional y estatal implantados en la misma, los correspondientes acuerdos o convenios de colaboración.



Los citados acuerdos o convenios de colaboración permiten que los avisos de urgencias y emergencias que se reciban tanto en el 112, como en los teléfonos de urgencia de los citados organismos, sean trasladados con rapidez, seguridad y eficacia a los diferentes servicios públicos a los que compete prestar la asistencia requerida, además de producir la necesaria coordinación y optimización de los recursos a movilizar en cada caso.

Por su parte, los organismos públicos integrados en el servicio 112 Región de Murcia entienden que la prestación de un servicio de esas características, se enmarca plenamente dentro de los objetivos que se han marcado, para una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, contribuyendo de modo significativo a mejorar la atención al ciudadano, por parte de los servicios responsables de velar por su seguridad.

1.2.3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS

Al no disponer de recursos propios para realizar determinadas prestaciones, la CARM, recurre a la contratación de los servicios externos requeridos para llevarlas a cabo, conforme a lo establecido en la legislación de contratos del sector público.

Destaca la contratación de los siguientes servicios externos relacionados con la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM):

1. Los servicios de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 112 en la CARM, que la Consejería competente en materia de emergencias y protección civil contrata con empresas especializadas, de modo que el CECARM pueda establecer la plataforma operativa y tecnológica requerida para la prestación del servicio 112 Región de Murcia.
2. El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, contratado por la Consejería competente en materia de mujer, que actualmente presta servicios en las instalaciones del CECARM.
3. Los servicios de comunicaciones electrónicas que soportan la actividad del CECARM, incluyendo los nodos de comunicaciones instalados en los centros remotos de las entidades que forman parte de la estructura operativa del servicio 112 Región de Murcia. Dichos servicios están incluidos en la contratación centralizada de servicios de comunicaciones y seguridad de la información de la CARM, por parte de la Consejería competente en materia de informática y comunicaciones.
4. El servicio de mantenimiento de la Red de Radiocomunicaciones Digitales de Emergencia de la CARM (red RADIECARM), contratado por la Consejería competente en materia de emergencias y protección civil.
5. El servicio de medios aéreos y una brigada helitransportada para el Plan INFOMUR y otras actuaciones de emergencia y protección civil, contratado por la Consejería competente en materia de emergencias, protección civil y prevención y extinción de incendios y salvamento.

SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA

En lo que respecta a la plataforma operativa de atención de llamadas de emergencia 112, la DGSE viene contratando, desde el año 1998, los servicios externos de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 en la CARM, dado que esta Administración Regional no dispone de personal propio especializado en la prestación del servicio de atención telefónica de emergencias 112, aplicándose el mismo razonamiento a las restantes áreas funcionales en que se articula este servicio.

El servicio de explotación operativa consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los organismos integrados en el servicio 112 Región de Murcia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz. Considerando que la evolución técnica hace posible que los ciudadanos accedan a los servicios de emergencia no solo mediante llamadas de voz, sino también mediante otros servicios de comunicaciones interpersonales (por ejemplo, mediante el sistema europeo eCall, la app 112 Región de Murcia, etc.), el servicio de explotación operativa abarca la atención de las comunicaciones de emergencia que realicen los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, en los términos establecidos en el art. 109 de la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.

La atención telefónica de llamadas al número telefónico del 112 incluye también las llamadas realizadas a otros números de atención telefónica pertenecientes a organismos que prestan servicios de urgencia y emergencia y que se hayan desviado o fueran desviados en el futuro al citado número, y también podrá incluir aquellos teléfonos de información específica que la CARM pudiera establecer en caso de emergencia extraordinaria o catástrofe.

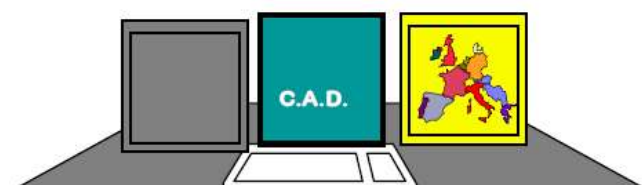
Una de las áreas funcionales en las que se articula la prestación del servicio de explotación operativa es el Área de Formación y Relación con Usuarios, cuyo objetivo es la formación inicial y continua del personal de los organismos integrados en el servicio 112 Región de Murcia que van a operar los equipos y sistemas instalados en sus centros de control, conforme a lo previsto en los correspondientes convenios de colaboración para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencias 112 Región de Murcia suscritos por la Administración regional, con el fin de que dichos organismos adquieran unos óptimos niveles de conocimiento del servicio en orden a garantizar una respuesta y atención adecuada y coordinada del servicio de atención de llamadas.

La formación realizada durante el año 2023 por el Área de Formación y Relación con Usuarios del servicio de explotación operativa se resume a continuación.

ORGANISMO / SERVICIO	CURSOS	ALUMNOS
DGSE	6	14
CEIS	1	1
O61	10	70
Servicio de Explotación Tecnológica 112 RM	3	8
ADIF	1	5
Unidad Militar de Emergencias	1	1
Autoridad Portuaria Cartagena	4	54
Policía Local Abarán	2	24
Protección Civil Águilas	2	4
Protección Civil Los Alcázares	2	21
Protección Civil Aledo	1	3
Policía Local Alguazas	2	5
Policía Local Bullas	3	8
Protección Civil Caravaca	1	3
Policía Local Caravaca	1	3
Policía Local Fuente Álamo	4	13
Policía Local Jumilla	2	17
Protección Civil Molina de Segura	3	14
Policía Local Cartagena	1	9
Protección Civil Murcia	4	8
Protección Civil Cartagena	5	14
Protección Civil San Javier	5	18
Protección Civil San Pedro del Pinatar	2	19
Protección Civil Torre Pacheco	3	27
TOTAL	69	363

SERVICIO DE EXPLOTACIÓN TECNOLÓGICA

En lo que respecta a la plataforma tecnológica que soporta la prestación del servicio 112 Región de Murcia, la CARM dispone de su propio sistema integrado de gestión de emergencias. Este sistema soporta las operaciones tanto del servicio de atención telefónica de llamadas 112 en el ámbito de la CARM, como de los organismos públicos de seguridad y emergencias integrados en el servicio 112 Región de Murcia, cuyo número está previsto incrementar en los próximos años. El sistema, denominado ECHO (abreviatura de Emergencias: Control Holístico Operativo), permite atender, gestionar y coordinar todo tipo de emergencias (ordinarias y extraordinarias) y está diseñado a medida de las necesidades puestas de manifiesto por los citados servicios.



El sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia tiene, por tanto, un carácter crítico y estratégico y, por tal motivo, se debe garantizar su perfecto estado de operatividad de forma continuada e ininterrumpida, de manera que su respuesta sea óptima aún en caso de situaciones de emergencia de protección civil o catástrofe. Por ello, resulta necesario establecer un servicio de explotación tecnológica que permita llevar a cabo las tareas de mantenimiento y actualización del sistema que sean precisas a tal fin.

En base a lo anterior, la DGSE viene contratando, desde el año 1998, los servicios externos de explotación tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 112 en la CARM,

dado que la DGSE no dispone de personal propio especializado en la prestación del servicio de mantenimiento técnico de la plataforma tecnológica del 112, aplicándose el mismo razonamiento a las áreas funcionales en que se articula el servicio de explotación tecnológica.

El servicio de explotación tecnológica consiste básicamente en el mantenimiento y actualización de la plataforma tecnológica que soporta la prestación del servicio 112 Región de Murcia, que incluye la gestión y administración del equipamiento técnico que la compone, su integración con otros sistemas, así como todas aquellas funciones y servicios de soporte técnico encaminadas a lograr que sobre dicha plataforma se puedan realizar de manera óptima los procesos de atención, gestión y coordinación de emergencias, las 24 horas del día, todos los días del año.

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia dispone de una amplia red de recursos de atención a víctimas de la violencia de género. Gracias a ella, es posible realizar una intervención integral que va, desde la atención a casos de emergencia, hasta una atención integral y gratuita en el terreno jurídico, psicológico y social.

La Red Regional de Recursos de Violencia de Género incluye entre otros, y ocupando un lugar de primer orden, un Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Se trata de un servicio externo contratado al efecto por la Consejería competente en materia de mujer, prestado por una empresa que para ello cuenta con trabajadores/as sociales especializados en violencia de género. El servicio, que es gratuito para las mujeres que hacen uso de él y está operativo las 24 horas del día los 365 días del año, presta información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género, y deriva, en caso necesario al recurso más adecuado proporcionando en situaciones urgentes una respuesta rápida y eficaz, capaz de articular todos los recursos de protección y atención que puede demandar una mujer maltratada.

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género está integrado en el servicio 112 Región de Murcia en virtud de un acuerdo de colaboración suscrito el 3 de noviembre de 2017 por un periodo de 4 años, que fue prorrogado el 3 de noviembre de 2021 por 4 años adicionales. El dispositivo es un recurso de atención inmediata al que se derivan las llamadas de mujeres víctimas de violencia de género que marcan el teléfono único de emergencias 112, y se considera una de las vías de entrada más

importantes en la Red de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Región de Murcia, ya que tiene la facultad de articular todas las medidas necesarias para garantizar la atención y protección de cada mujer que hace uso de él.

SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

En este apartado se engloba la contratación de aquellos servicios de comunicaciones que son requeridos para soportar la actividad del CECARM, así como para materializar una de las obligaciones asumidas por la CARM en los acuerdos y convenios de colaboración para la integración de organismos públicos en el servicio 112 Región de Murcia, como es la obligación de proporcionar el soporte tecnológico necesario para sustentar los centros y plataformas.

En este caso, se prevé la aportación por la CARM de los recursos materiales necesarios para la conexión entre el CECARM y los centros remotos de la plataforma 112 Región de Murcia, es decir, la infraestructura de comunicaciones compuesta por circuitos y equipos de comunicaciones, de modo que la CARM asume el coste de los equipos y de los circuitos de comunicaciones, así como el coste del mantenimiento y tráfico de estos circuitos.

Todo ello de acuerdo con el apartado 1 del art. 5 del Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, según el cual *“la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas que establecerán los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia y las redes que, en su caso, fuera necesario instalar para establecer otros puntos de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de urgencia”*.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED RADIECARM

La red de Radiocomunicaciones Digitales de Emergencia de la CARM (abreviadamente, red RADIECARM) es una infraestructura de telecomunicaciones propia, operada y mantenida por la CARM, independiente de las redes de las operadoras móviles de telefonía, que esta comunidad autónoma pone a disposición de los servicios de seguridad y emergencias implantados en nuestra región. La red está diseñada específicamente para garantizar las comunicaciones de misión crítica, al objeto de cubrir las necesidades de los citados servicios en situaciones de emergencia, tanto ordinarias como extraordinarias (catástrofes).

La red RADIECARM se puso en funcionamiento en el año 2008 y actualmente está formada por 33 estaciones basadas en la tecnología TETRA, que proporcionan una buena cobertura radioeléctrica de ámbito regional a los 4.000 terminales que hacen uso de la red. La red facilita prestaciones avanzadas que mejoran la operativa en las intervenciones de los organismos usuarios, como, por ejemplo, pasarelas de modo directo, servicios de mensajería, aplicaciones de localización GPS, grupos de coordinación con otros servicios integrados, etc.

El servicio de mantenimiento de la red RADIECARM está destinado a obtener la mejor disponibilidad y seguridad en las instalaciones y equipamientos de la red, a fin de lograr su funcionamiento continuado y a conseguir el mejor aprovechamiento de sus prestaciones por todos sus usuarios, haciendo posible la comunicación de terminales de cualquier tipo entre sí, y entre éstos y sus centros de control operativo, ubicados en cualquier punto de la Región de Murcia, cumpliendo con los requisitos y condiciones de calidad establecidos en los pliegos de contratación.



SERVICIO DE MEDIOS AÉREOS PARA ACTUACIONES EN EMERGENCIAS

La CARM, a través de la consejería competente en materia de emergencias, protección civil y prevención y extinción de incendios y salvamento, recurre a la contratación de un servicio externo de medios aéreos y una brigada helitransportada para la extinción de incendios y otras actuaciones de emergencia y protección civil, debido a que no posee entre sus medios

helicópteros ni personal cualificado para el correcto desarrollo del ejercicio de las citadas competencias (especialmente las derivadas del Plan INFOMUR).

El servicio de medios aéreos para actuaciones en emergencias comprende las siguientes prestaciones:

- Un servicio de coordinación de medios aéreos, vigilancia y detección de incendios forestales: Este servicio consta de un helicóptero, tripulación y un sistema para captación y transmisión de imágenes. También realizará labores de coordinación aérea cuando las condiciones lo requieran.
- Flota de helicópteros: Compuesta por 3 helicópteros biturbina con tripulación, uno polivalente y los otros dos específicos destinados prioritariamente a la extinción de incendios forestales. El helicóptero polivalente además de la extinción de incendios, llevará a cabo trabajos de rescate y salvamento, y cualquier otra actuación de protección civil que se considere necesaria.
- Una brigada helitransportada: Como fletamiento del helicóptero biturbina polivalente, se contrata una brigada helitransportada formada para actuar en situaciones de emergencias y especializada en la extinción de incendios forestales.



2. DATOS ESTADÍSTICOS 2023

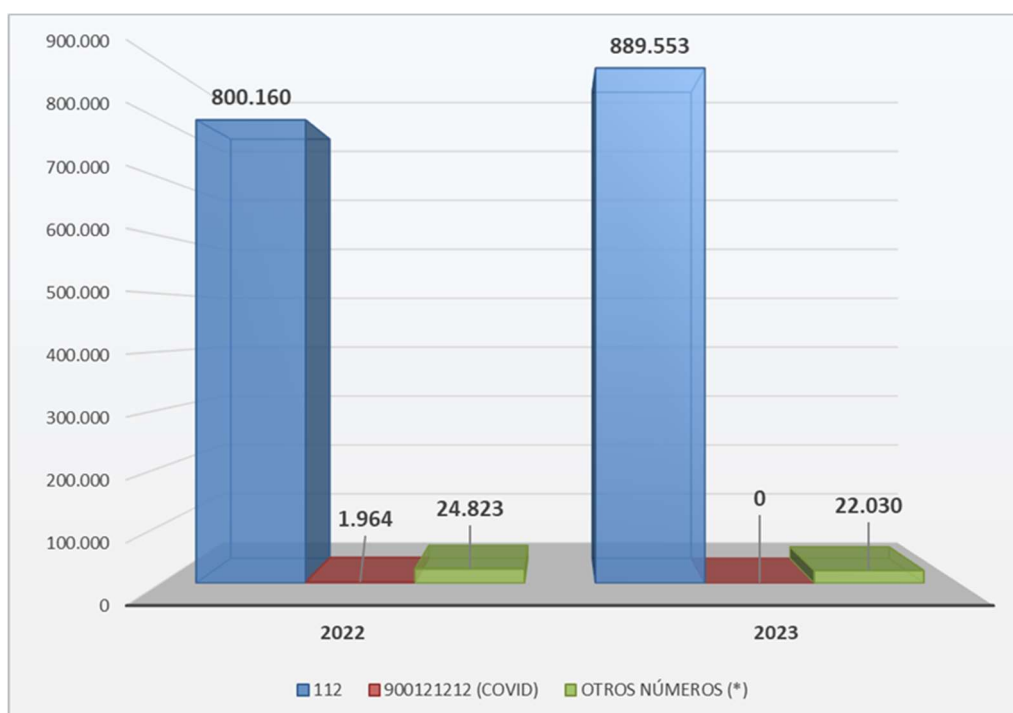
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

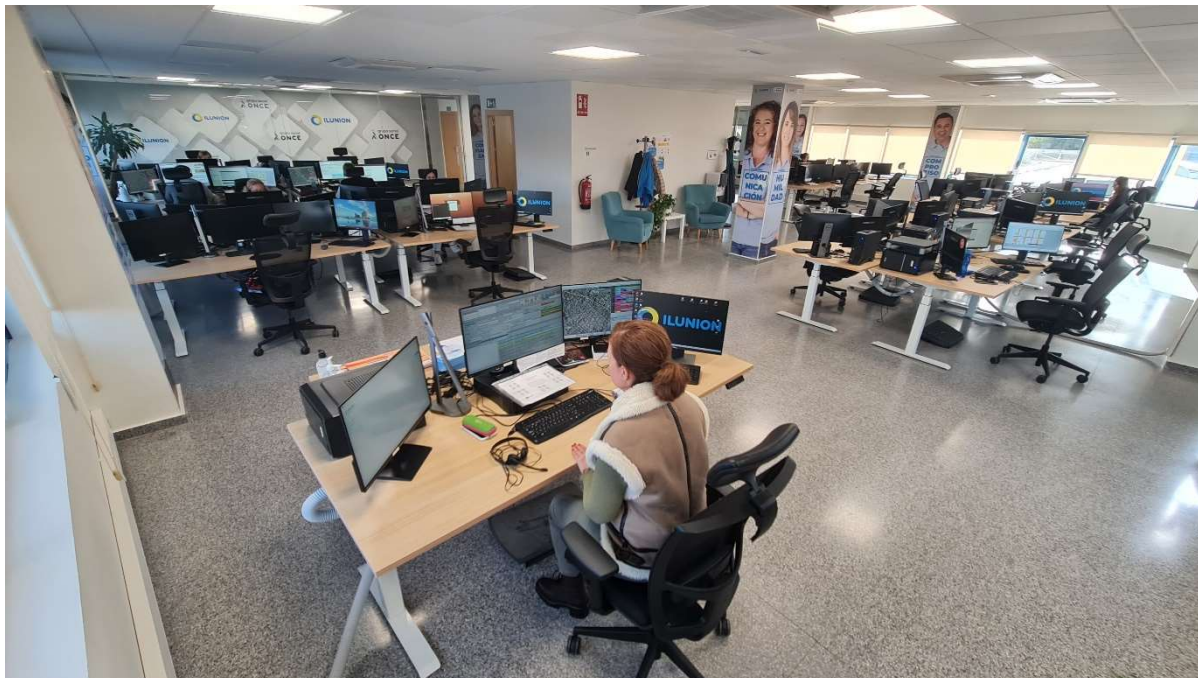
NÚMERO MARCADO	2022	2023	VARIACIÓN %
112	800.160	889.553	11,17%
900121212 (COVID)	1.964	0	-100,00%
OTROS NÚMEROS (*)	24.823	22.030	-11,25%
TOTAL	826.947	911.583	10,23%

(*) Además del número de emergencias 112, los números desviados al Centro 112 RM y que son atendidos en él son los siguientes:

- Emergencias y Urgencias Sanitarias 061
- Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia.



2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA

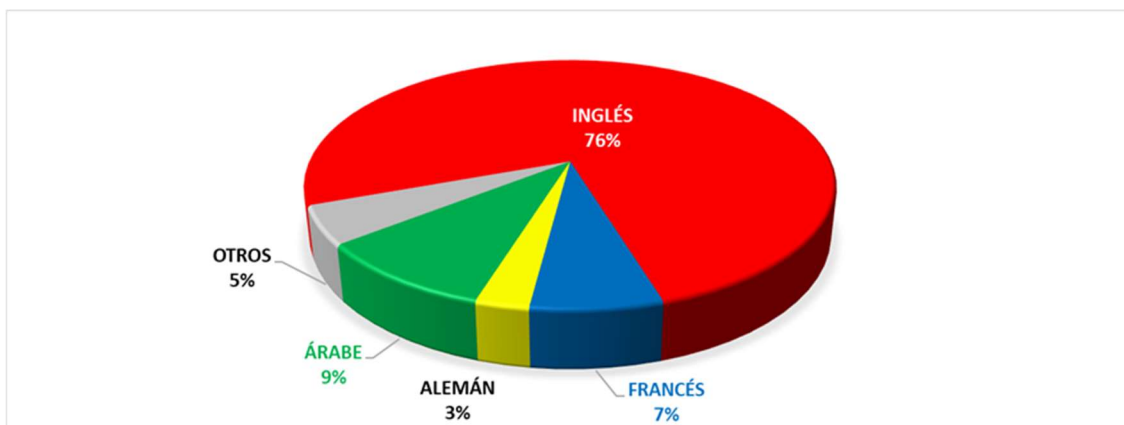


TIPO DE LÍNEA	2022	2023	VARIACIÓN %
LÍNEA FIJA	160.483	138.805	-13,51%
LÍNEA MÓVIL	666.464	772.778	15,95%
TOTAL	826.947	911.583	10,23%

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

• DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2022/2023

IDIOMA	2022	2023	VARIACIÓN %
INGLES	2.918	3.209	9,97 %
ÁRABE	301	407	35,22 %
FRANCÉS	201	288	43,28 %
ALEMÁN	121	118	-2,48 %
OTROS	138	211	52,90 %
TOTAL	3.679	4.233	15,06 %



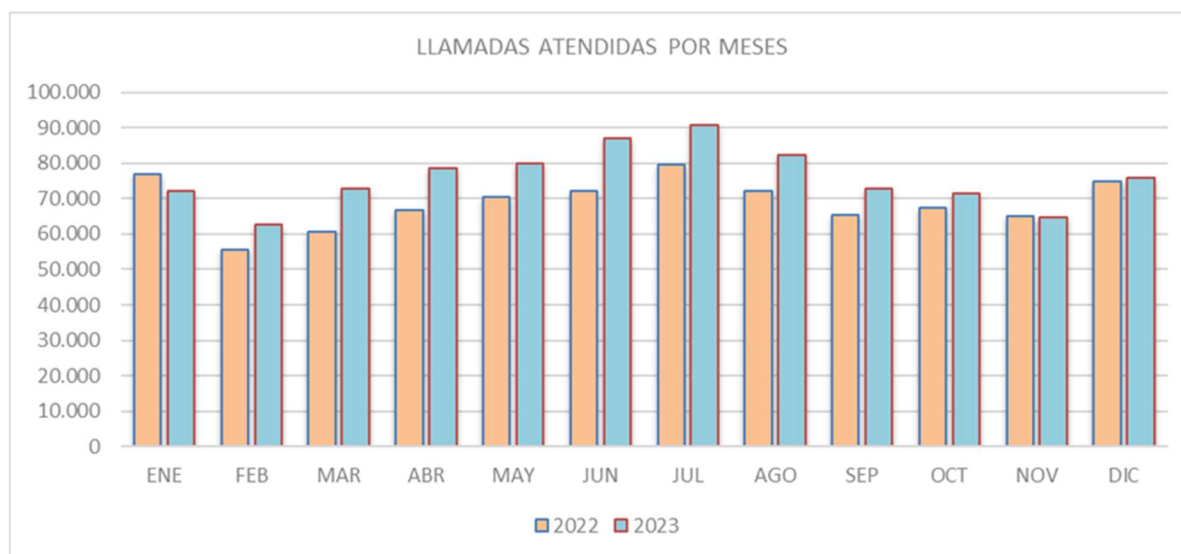
• **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2022/2023**

OTROS IDIOMAS	2022	2023	VARIACIÓN %
UCRANIANO	29	45	55,17 %
RUSO	20	39	95,00 %
RUMANO	14	29	107,14 %
ITALIANO	19	19	0,00 %
PORTUGUÉS	5	17	240,00 %
HOLANDÉS	9	13	44,44 %
BÚLGARO	8	10	25,00 %
POLACO	4	6	50,00 %
SUECO	0	5	∞
WOLOF	0	4	∞
NORUEGO	3	3	0,00 %
LITUANO	0	3	∞
CHECO	0	3	∞
HINDI	8	3	-62,50 %
OTROS	19	12	-36,84 %
TOTAL	138	211	52,90 %

Además, en 2023 se han atendido llamadas en otros idiomas como el chino mandarín, húngaro, persa, urdu y turco.

2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

MES	2022	2023	VARIACIÓN %
ENERO	76.730	72.004	-6,16%
FEBRERO	55.710	62.746	12,63%
MARZO	60.672	72.789	19,97%
ABRIL	66.720	78.541	17,72%
MAYO	70.588	79.846	13,12%
JUNIO	72.317	87.212	20,60%
JULIO	79.507	90.743	14,13%
AGOSTO	72.057	82.436	14,40%
SEPTIEMBRE	65.521	72.918	11,29%
OCTUBRE	67.302	71.622	6,42%
NOVIEMBRE	65.056	64.762	-0,45%
DICIEMBRE	74.767	75.964	1,60%
TOTAL	826.947	911.583	10,23%



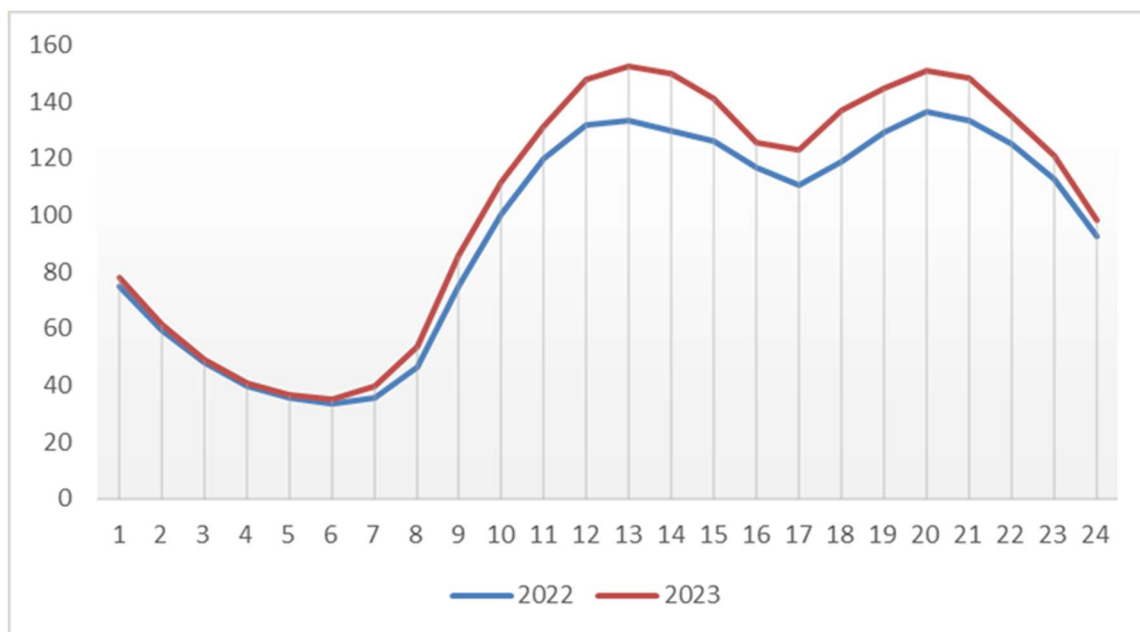
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 26 de junio de 2023 con **3.493** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 15 de noviembre de 2022, con **1.911** llamadas atendidas



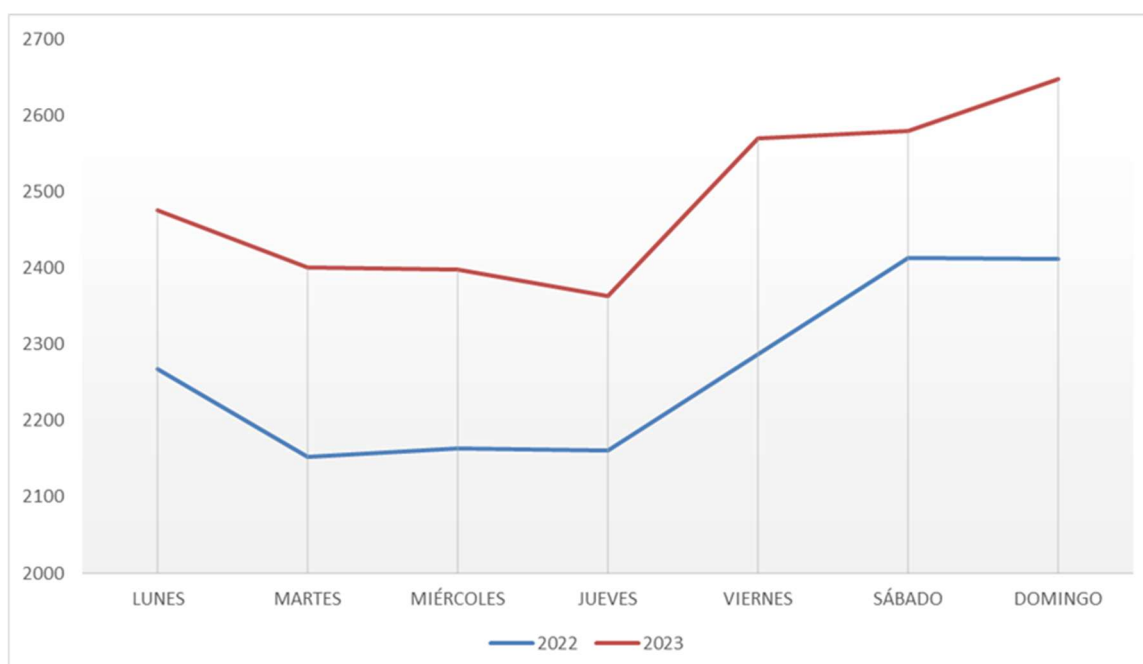
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

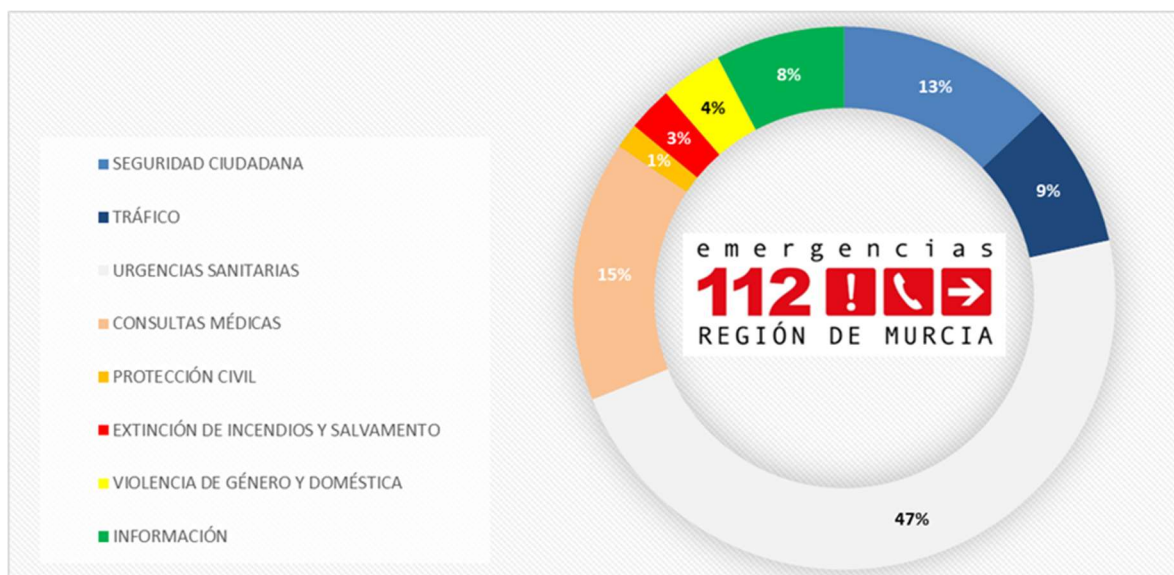
Promedio llamadas atendidas por día de la semana



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2022	2023	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	54.592	60.178	10,23%
TRÁFICO	36.952	39.871	7,90%
URGENCIAS SANITARIAS	235.163	219.268	-6,76%
CONSULTAS MÉDICAS	98.978	71.952	-27,31%
PROTECCIÓN CIVIL	6.520	6.950	6,60%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	11.324	12.415	9,63%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	15.336	17.069	11,30%
INFORMACIÓN	37.664	35.672	-5,29%
TOTAL	496.529	463.375	-6,68%

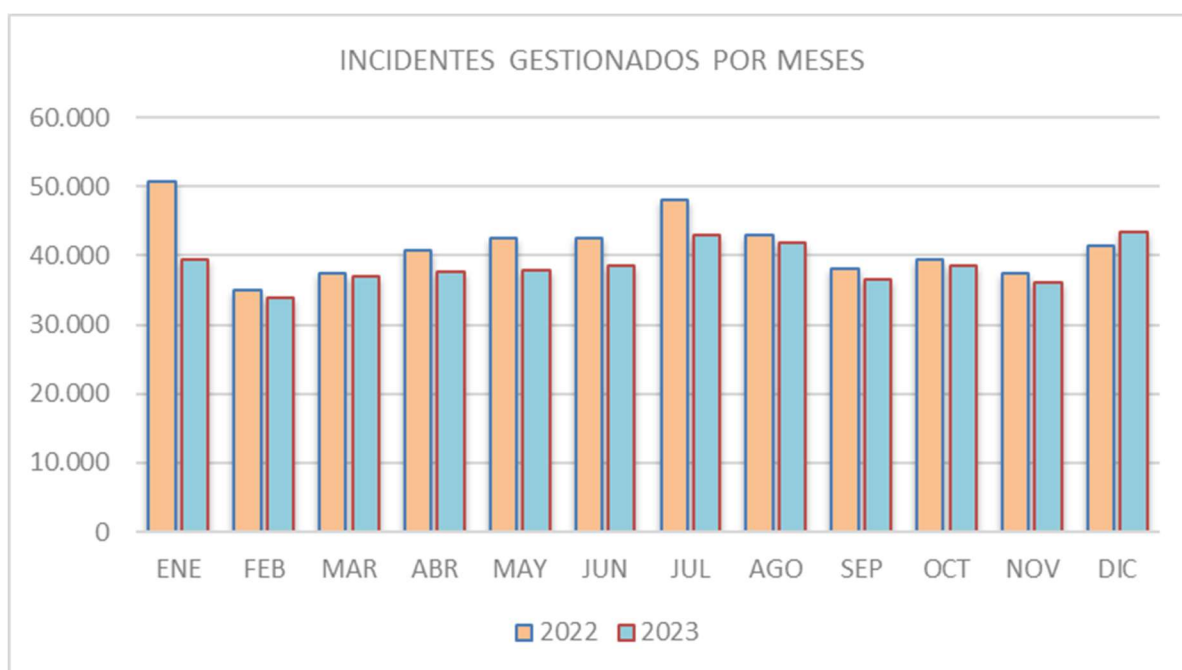


Destacar como incidente más relevante durante 2023 el acontecido el 1 de octubre donde, un incendio en la zona de ocio de Atalayas, afectó a las salas Teatre y Fonda Milagros en el que fallecieron 13 personas.

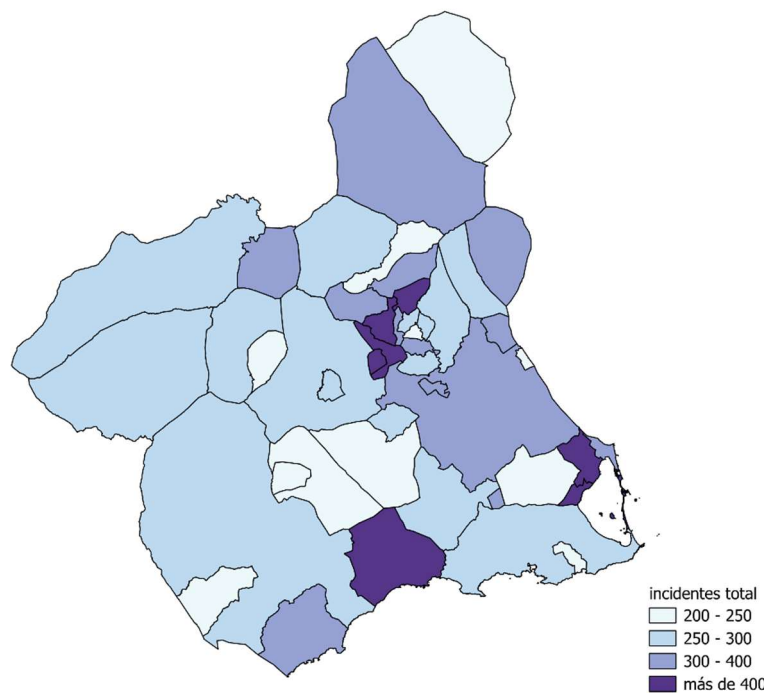


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

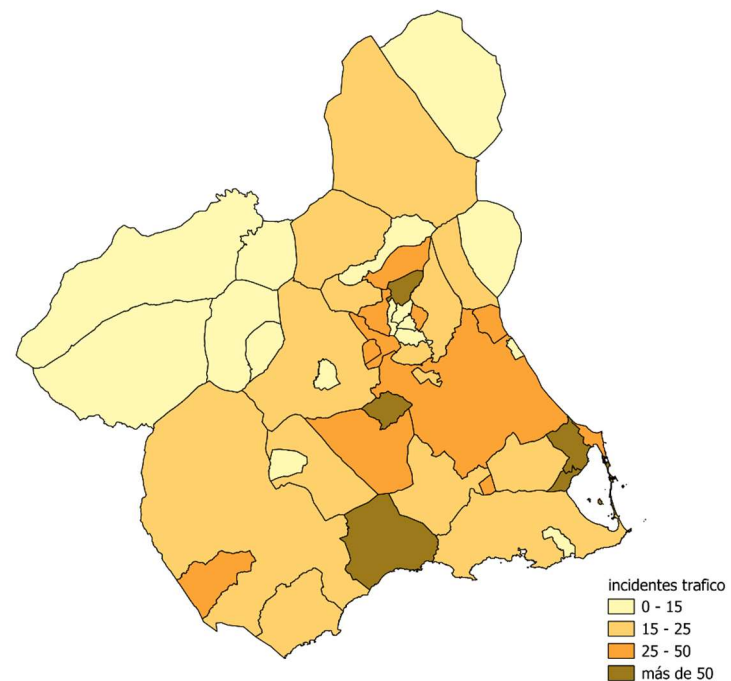
MES	2022	2023	VARIACIÓN %
ENERO	50.784	39.404	-22,41%
FEBRERO	35.045	33.833	-3,46%
MARZO	37.352	36.908	-1,19%
ABRIL	40.675	37.670	-7,39%
MAYO	42.639	37.779	-11,40%
JUNIO	42.500	38.461	-9,50%
JULIO	48.140	42.908	-10,87%
AGOSTO	43.001	41.787	-2,82%
SEPTIEMBRE	38.022	36.485	-4,04%
OCTUBRE	39.490	38.621	-2,20%
NOVIEMBRE	37.352	36.098	-3,36%
DICIEMBRE	41.529	43.421	4,56%
TOTAL	496.529	463.375	-6,68%



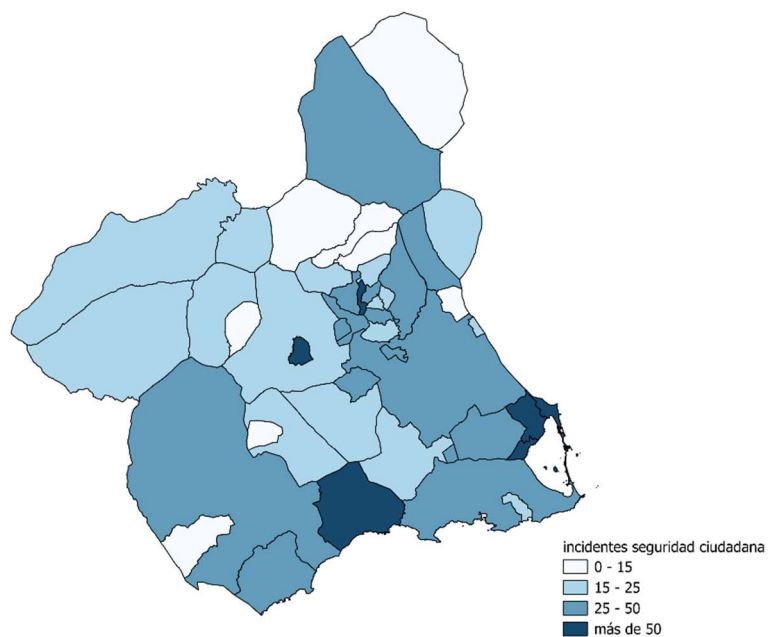
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



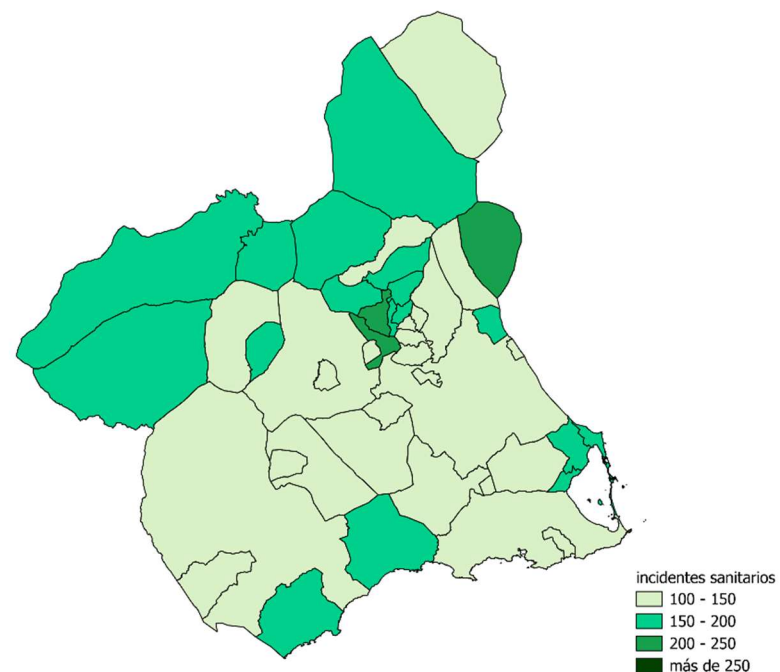
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



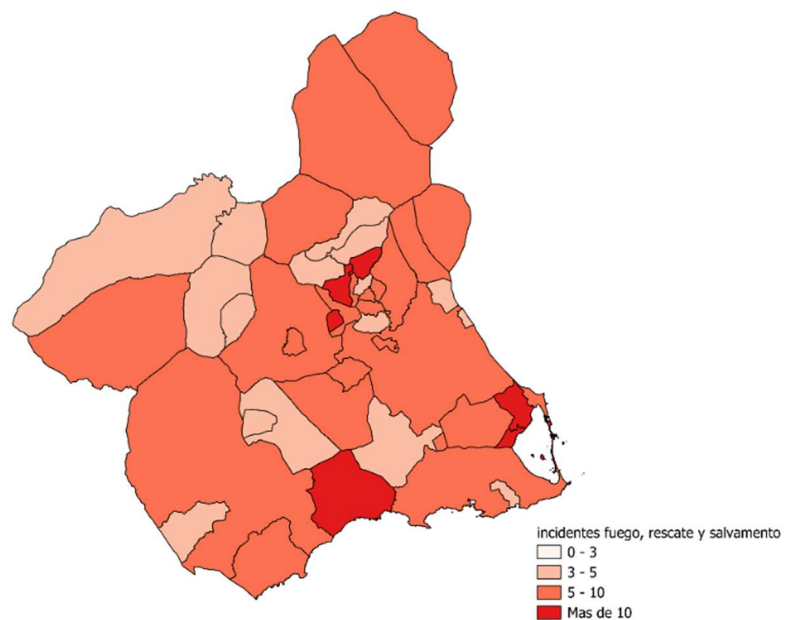
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



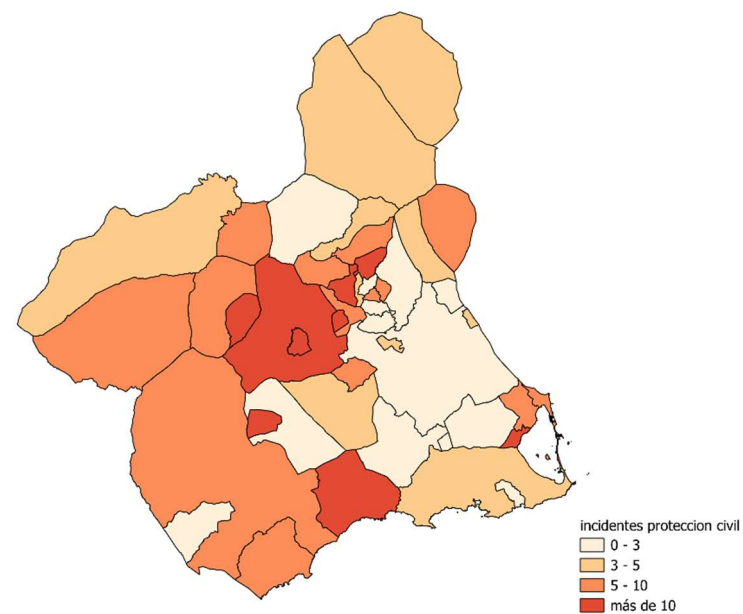
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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. AVISOS ATENDIDOS POR APP 112 Y SISTEMA ECALL

2.3.1. APP 112 REGIÓN DE MURCIA



Esta aplicación gratuita mejora tu comunicación con el 112 Región de Murcia, mediante una llamada telefónica al 112 que envía tu posición GPS o, en el caso de que no puedas hablar, mediante un aviso sin voz que, además de enviar tu posición GPS, emplea iconos para seleccionar el tipo de emergencia y un chat de texto (con traducción simultánea si el idioma de tu teléfono es distinto al español) que también permite enviar fotografías de la emergencia.

De esta forma proporciona un mejor acceso al 112 para todos, incluyendo a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, así como de aquellas personas que, por cualquier circunstancia, no puedan comunicarse con el 112 usando la voz en el momento de la emergencia. Además, te permite recibir avisos con información de emergencias destacables que se están produciendo en la Región de Murcia, alertas y consejos de autoprotección. También puedes configurar la aplicación de modo que, cada vez que envíes un aviso de emergencia, el 112 pueda:

- Recibir los datos personales y los datos médicos que indiques, para mejorar la atención y gestión de tus avisos de emergencia.
- Avisar mediante mensaje SMS al contacto que indiques.

En 2023 los usuarios de la App 112 Región de Murcia han crecido en un 12,83 % con respecto a 2022, alcanzando la cifra de 21.122 usuarios de la misma.

2022	2023	VARIACIÓN %
18.720	21.122	12,83%

Durante 2023, a través de este sistema se han atendido un total de **22 llamadas con voz** y **189 avisos sin voz**. Éstos últimos no se contabilizan en el cómputo de llamadas atendidas, sino en el total de los asuntos gestionados.

2.3.2. SISTEMA ECALL

El sistema eCall de llamadas de emergencia desde vehículo interoperable en la Unión Europea basado en el 112 permite avisar en tiempo real a los servicios de urgencia y mejorar la asistencia a los accidentados, en todos los Estados miembros de la Unión Europea.



El sistema eCall está operativo desde el 1 de abril de 2018 y su implantación supone una mejora para la seguridad vial, por cuanto contribuye a reducir el número de víctimas mortales y la gravedad de las lesiones causadas por los accidentes de tráfico, así como los gastos derivados de éstos.

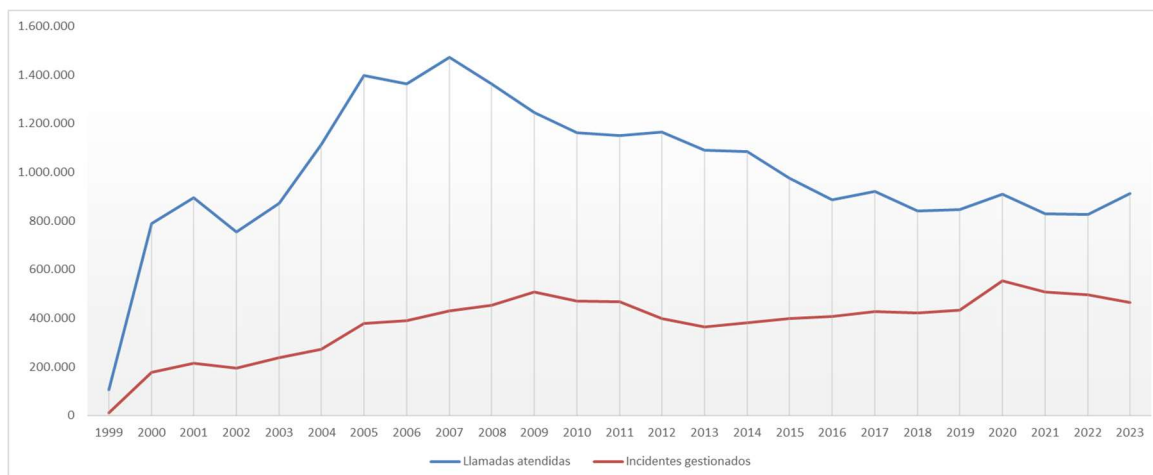
Durante 2023, a través de este sistema se han atendido un total de **2.348 llamadas**.

2021	2022	VARIACIÓN %
1.822	2.348	28,87 %

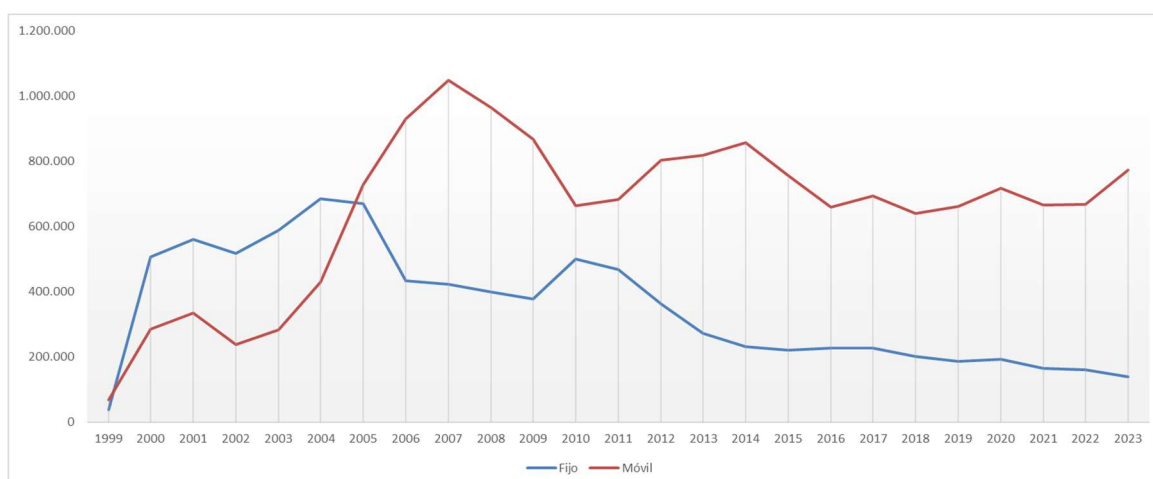
2.4. EVOLUCIÓN 1999-2023

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

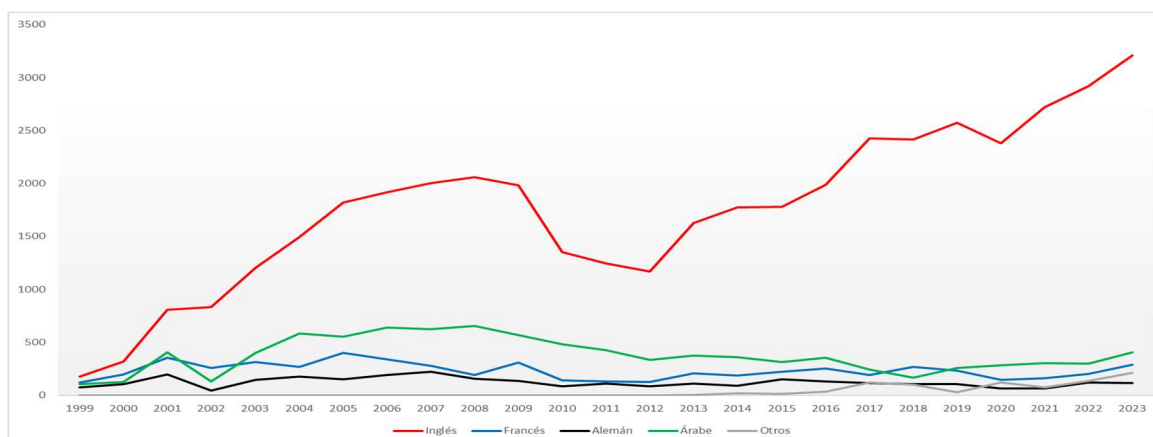
TOTAL ACUMULADO: **24.967.592** LLAMADAS y **9.462.631** INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

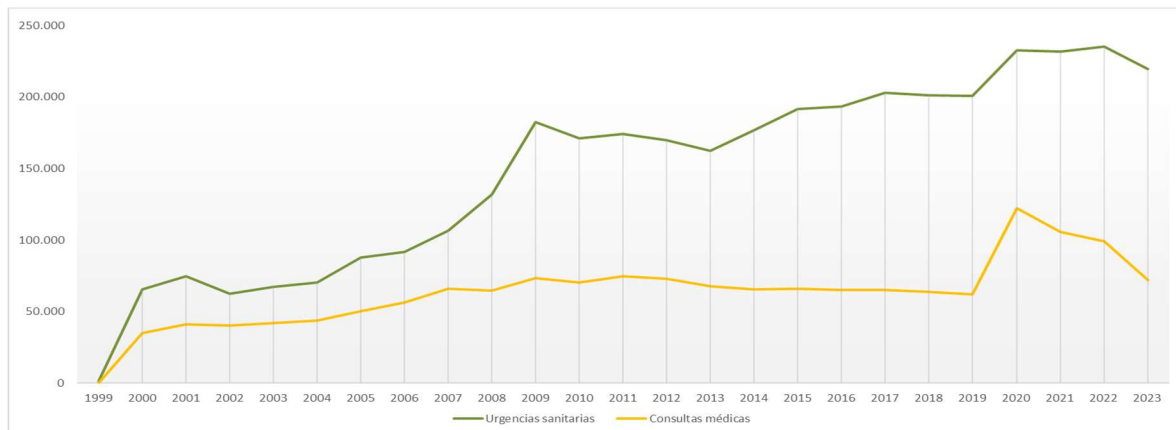


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

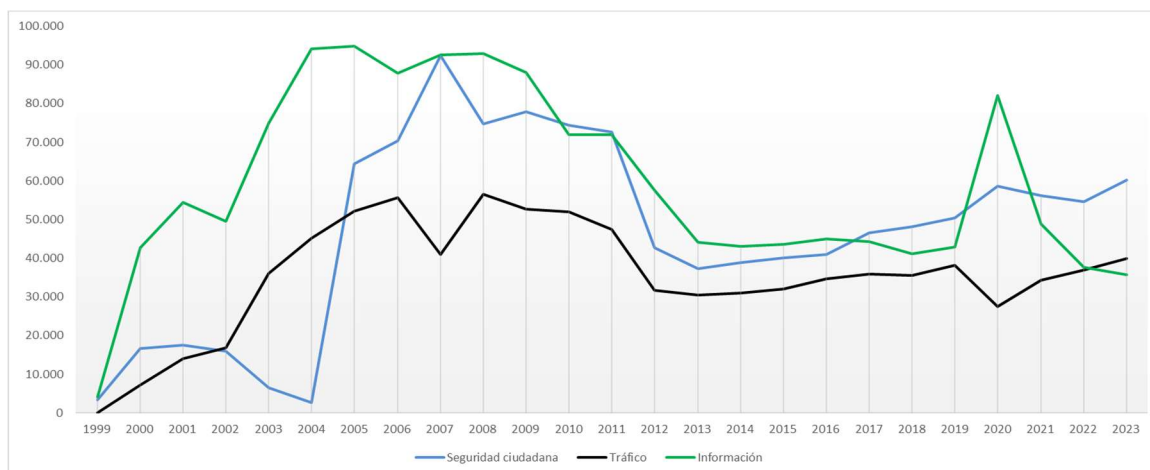


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

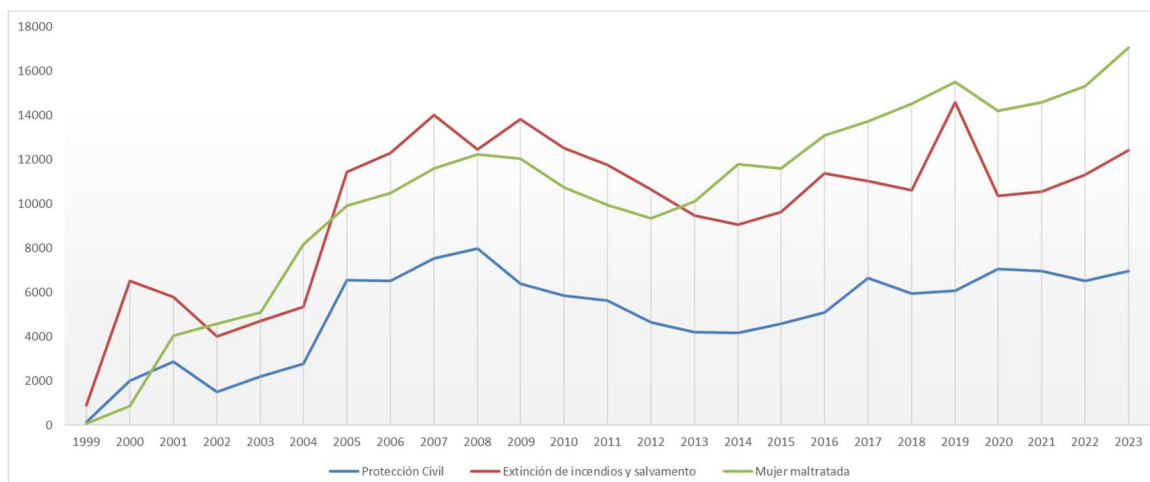
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



SEGURIDAD CIUDADANA- INFORMACIÓN – TRÁFICO



PROTECCIÓN CIVIL- EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO - VIOLENCIA DE GÉNERO Y DÓMESTICA.



3. INICIATIVAS DE CALIDAD

3.1. CARTA DE SERVICIOS

Los resultados conseguidos en el año 2023 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2023	DESV.
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%	95%	No 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%	92,61	Cumplido
3. Disponibilidad de atención para el 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 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número anual de horas de formación y evaluación interna realizadas	≥ 1200 h	3.282.50	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	Cumplido
6. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido en periodicidad mensual, no superior a 8 segundos	Tiempo medio mensual de descuelgue de llamadas atendidas (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	8,19	No cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómp. Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	89,33	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 realizadas en el ejercicio	≥ 1200 h	1.787	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 (cómp. Mensual)	Tiempo medio mensual de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	22,98	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) con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	94,49	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%	90,10%	Cumplido
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	2	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 teléfono 112 por los ciudadanos	> 80%	96,75%	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2022	DESV.
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%	96,60%	Cumplido
16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	85%	No 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	97	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	782	Cumplido



3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

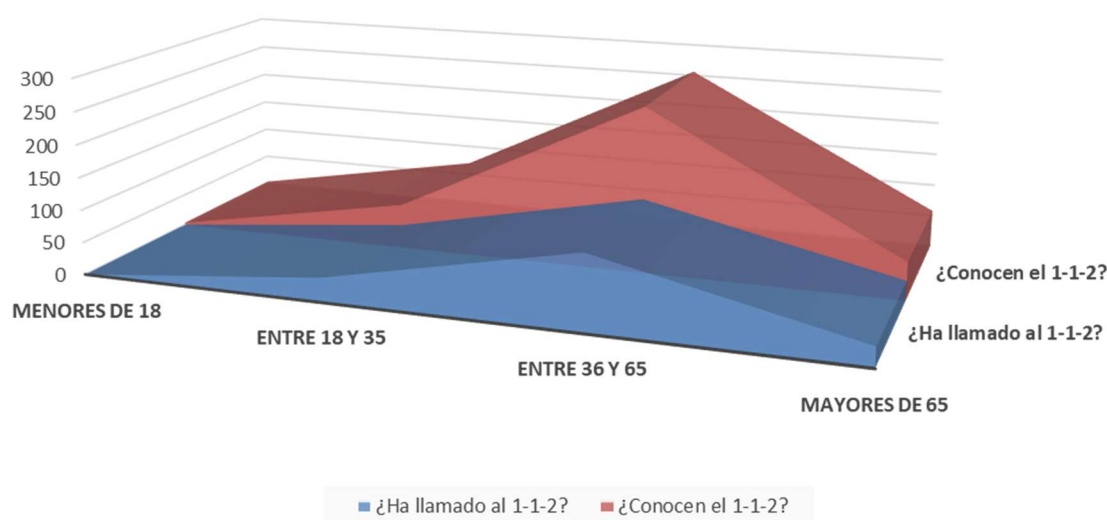
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

Anualmente, se realiza una encuesta sobre una muestra aleatoria de llamadas (del total de llamadas del año) con el fin último de recabar el grado del conocimiento del servicio prestado, así como la satisfacción del servicio recibido por el ciudadano respecto al teléfono único de emergencias.

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

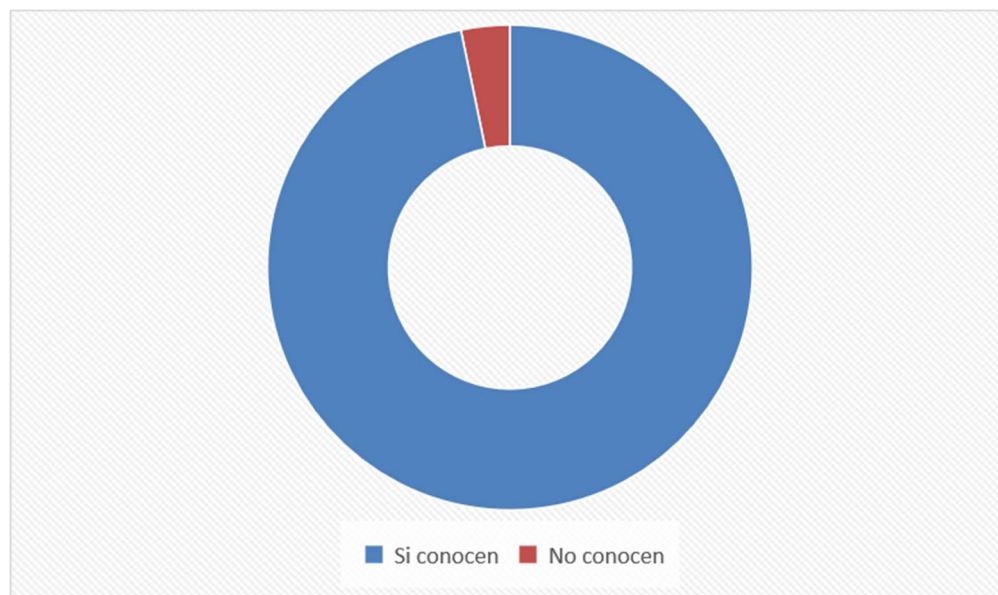
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

- 1.- ¿Conoce usted el Teléfono de Emergencias 112?
- 2.- ¿Ha hecho uso alguna vez del nº de Emergencias 112?

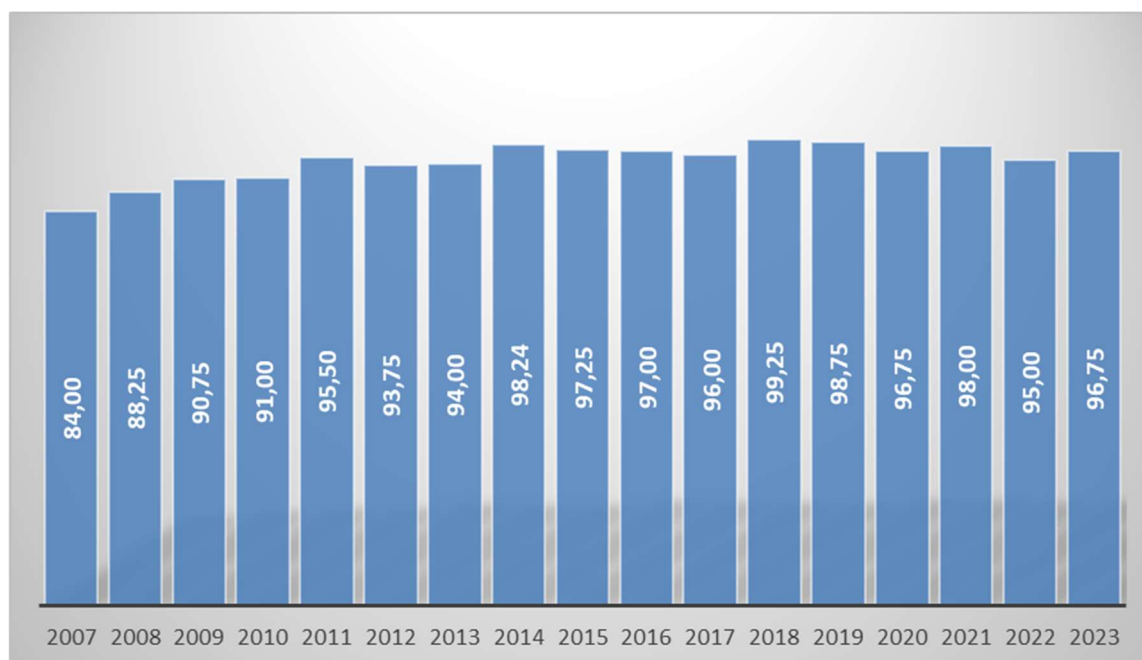


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



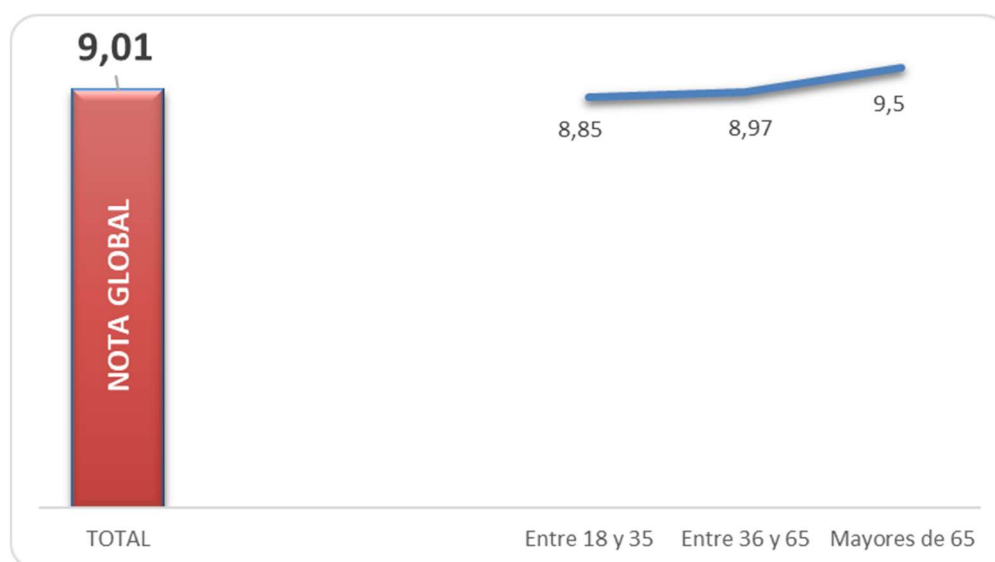
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



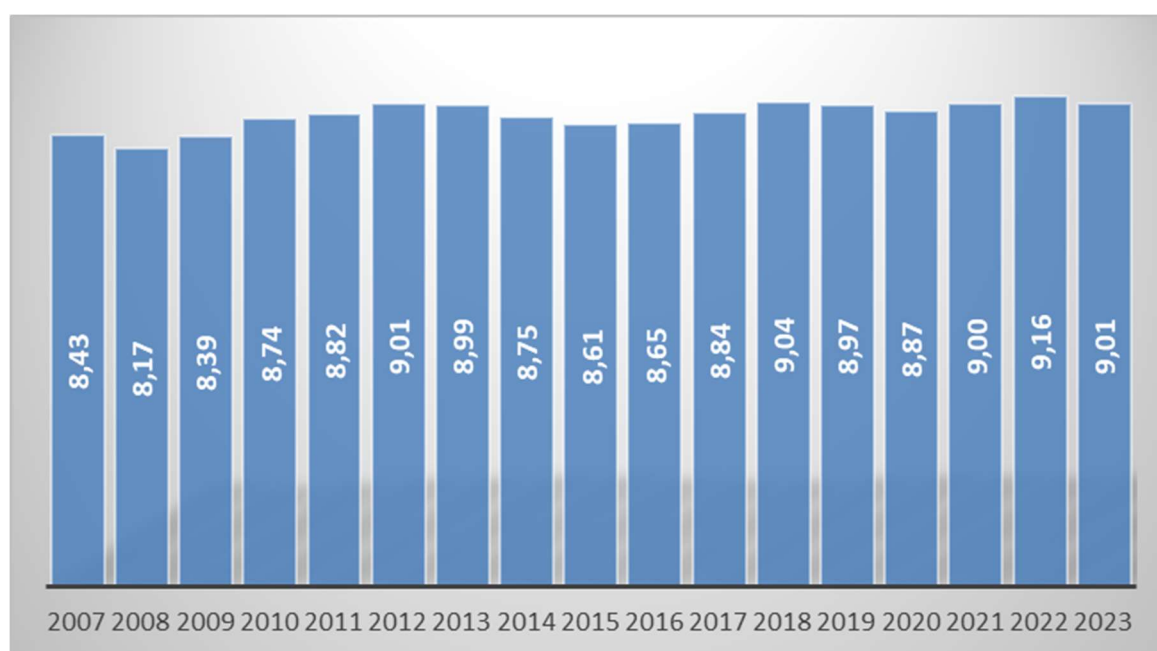
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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 112 Región de Murcia.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM

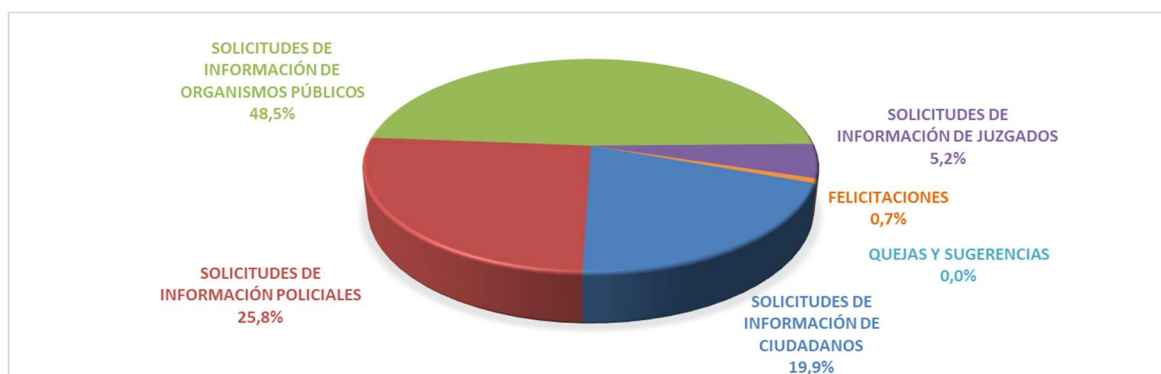


EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES

TIPOLOGÍA	2023
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	58
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	75
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	141
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	15
QUEJAS Y SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	2
TOTAL	291



4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

4.1. PLANES DE EMERGENCIA

El CECARM 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 2023 fueron los siguientes:

- Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**Platemur**).
- Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales en la Región de Murcia (**Infomur**).
- 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 en la Región de Murcia (**Inunmur**).
- Planes Especiales ante el Riesgo Químico.
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**Transmur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Radiológico en la Región de Murcia (**Radimur**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar de la Región de Murcia (**Copla**).
- Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia (**Conmamur**).
- Protocolo de Aviso y Seguimiento ante fenómenos meteorológicos adversos en la Región de Murcia (**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 sucedan en la Región de Murcia, a través del Centro de Coordinación de Emergencias.

El PLATEMUR se ha activado en preemergencia en varias ocasiones a lo largo del año como consecuencia de los fenómenos meteorológicos adversos acaecidos en la Región:

ACTIVACIÓN EN FASE DE	VECES/MES	NIVEL	FENÓMENO METEOROLÓGICO
Preemergencia	3 en julio	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	2 en julio	NARANJA/ROJO	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	3 en agosto	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en agosto	NARANJA/ROJO	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en octubre	NARANJA	VIENTO/COSTEROS
Preemergencia	1 en noviembre	NARANJA	VIENTO/COSTEROS



4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)



Este año, debido a las altas temperaturas y la escasez de lluvias en la primavera, se adelantó el inicio de la época de peligro alto al 15 de mayo con un dispositivo compuesto por más de 450 personas.

Pese a tratarse de un verano excepcionalmente cálido, ha pasado a ser uno con los mejores resultados en cuanto a superficie afectada.

El total anual registró 132 incendios forestales, de los que únicamente 12 fueron mayores de una hectárea (un 90 % quedaron en conatos). Aunque el número de incendios es semejante al de años anteriores, la superficie se ha reducido considerablemente afectando tan solo a 43,82 ha.

TIPO	Número	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
AGRÍCOLAS	76	0,00	14,74	14,74
FORESTALES	132	22,34	21,48	43,82
OTROS	11	0,00	0,60	0,60

Durante la noche del 28 al 29 de abril un episodio de tormentas secas provocó la caída de numerosos rayos. Por este motivo en la S^a de Burete (Cehegín), se produjeron siete conatos, dos en la S^a de la Pila y otros en Blanca, Abarán, Moratalla y Mula. El mayor de todos ellos afectó a 2 hectáreas en el paraje de las Lomas de Enmedio (S^a de la Pila) motivando la activación del plan INFOMUR en situación operativa 1.

Sin embargo, el de mayor superficie afectada de todo el año se produjo en el mes de octubre en Cartagena, quemando 4,8 ha.

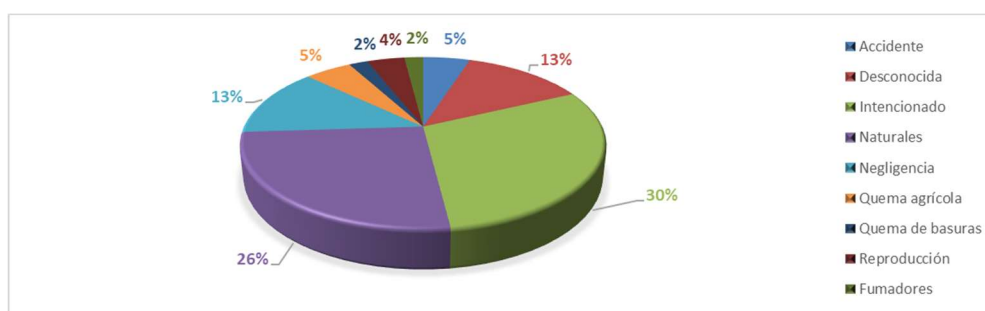




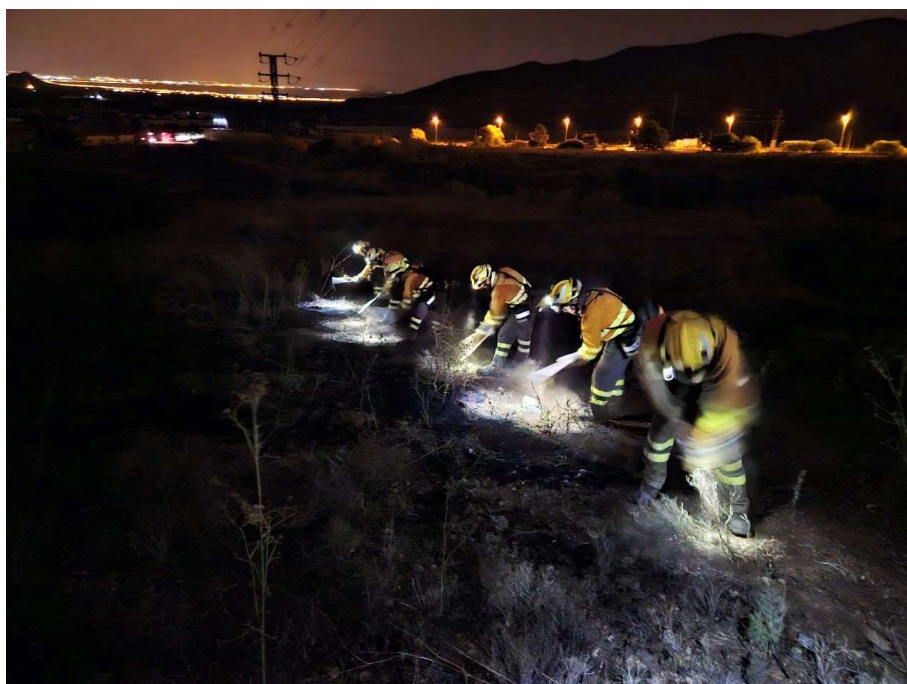
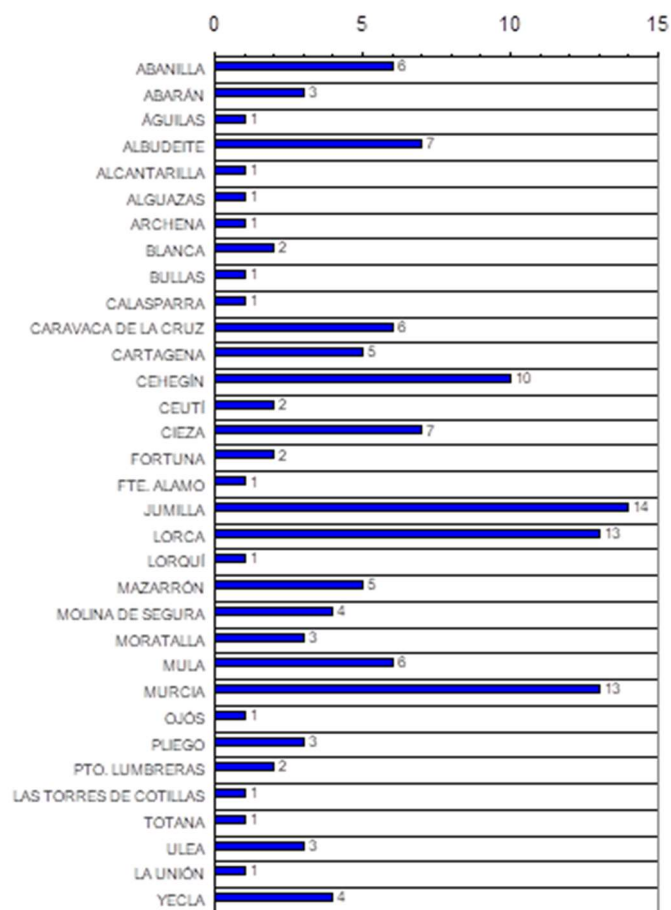
Los datos mensuales de incendios forestales son los siguientes:

TIPO	Núm. Incendios	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
ENERO	11	1,00	2,20	3,20
FEBRERO	5	0,00	0,90	0,90
MARZO	12	2,27	6,06	8,33
ABRIL	25	3,52	4,52	8,04
MAYO	20	1,27	2,35	3,62
JUNIO	13	3,78	0,13	3,91
JULIO	13	1,83	1,06	2,89
AGOSTO	10	2,54	1,30	3,84
SEPTIEMBRE	10	0,10	0,98	1,08
OCTUBRE	2	3,00	1,83	4,83
NOVIEMBRE	4	2,16	0,01	2,17
DICIEMBRE	7	0,87	0,15	1,01

Continúa la tendencia del pasado año en cuanto al incremento de incendios provocados de forma natural (rayo) alcanzando un 26 %. El de mayor superficie en Cartagena fue provocado por un accidente al arder un transformador eléctrico.



A nivel local, Jumilla, Lorca y Murcia han sido los municipios con mayor número de incendios. Cartagena ha sido la más afectada en cuanto a superficie.



Se firmaron los convenios de vigilancia con un total de 31 municipios (Murcia y Lorca aportaron dos parejas de vigilancia) durante el periodo de vigilancia a toda la época de peligro alto.



En septiembre se preparó en El Valle (Murcia) una jornada con personal de la Unidad Móvil de Análisis y Planificación (UMAP) del Ministerio para la Transición Democrática y el Reto Demográfico (MITECO) con el objetivo de dar a conocer las prestaciones de su servicio en caso de incendio forestal e intercambiar experiencias con el dispositivo forestal del plan INFOMUR.



La Comunidad Valenciana nos solicitó colaboración por la simultaneidad de incendios en el mes de marzo. Se envió un equipo formado por 23 personas, 1 helicóptero y varios vehículos a Villanueva de Viver (Castellón).



De manera excepcional también se despacharon fuera de nuestro país brigadas forestales encabezadas por un técnico de extinción debido a los grandes incendios forestales que sufrieron Chile (en febrero) y Canadá (en junio).

- En la misión de Chile se trabajó la zona norte (regiones Metropolitana, Valparaíso y O'Higgins) con base en Curacaví, y en la zona centro (región de BioBio) en el incendio forestal de Santa Ana donde se calcinaron 112.622 ha.





- A través del Mecanismo Europeo de Protección Civil (UCPM), se desplegó el equipo de evaluación y asesoramiento en Incendios Forestales coordinado por MITECO en la provincia de Quebec. Participaron en el incendio nº 378 del completo Val-d'Or y Roberval.

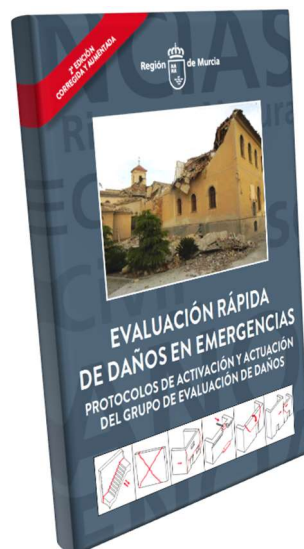


4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)

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.



El Plan SISMIMUR actual fue aprobado por Consejo de Gobierno con fecha 2 de diciembre de 2015, y para su operatividad se establece 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.



La preparación de los técnicos en evaluación rápida en emergencias, mediante cursos de formación, ha sido una apuesta fundamental para conseguir una coordinación y unificación de criterios, en su activación para su actuación en caso de emergencia.

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



El Plan INUNMUR 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.

Las inundaciones pueden 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 analiza 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 INUNMUR 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.

EPISODIOS DE LLUVIAS. 22-25 de mayo 2023

Lunes 22 de mayo, 00:00 horas

Se activa la Fase de Preemergencia del Plan INUNMUR, ante la información emitida por AEMET sobre fenómenos adversos de nivel naranja durante el martes 23 de mayo, por lluvias que podían llegar a acumular los 30 mm en una hora

Lunes 22 de mayo, 18:00 horas

Se convoca reunión con organismos implicados y alcaldes de municipios y se les comunica la adopción de las siguientes medidas en los municipios afectados por el aviso de nivel naranja de la AEMET:

- suspender la actividad docente.
- suspender las actividades deportivas al aire libre.
- cancelar la actividad en los centros de día.

Martes 23 de mayo, 05:30 horas

El Director General de Seguridad y Emergencias activa en Plan INUNMUR en Nivel 0.

Diversos municipios comunican la activación de sus Planes Municipales de Emergencia:

MUNICIPIOS	PLAN	NIVEL
Lorca	INUNLOR	Nivel 0
Mazarrón	PEMU	Preemergencia
Cartagena	PLATECAR	Nivel 1
Molina de Segura	PEMU	Preemergencia
Los Alcázares	PEMU	Nivel 0
Puerto Lumbreras	PEMU	Preemergencia
Murcia	PEMU	Nivel 0
San Pedro del Pinatar	PEMU	Preemergencia
Águilas	PEMU	Preemergencia
Yecla	PEMU	Nivel 0
Torre Pacheco	PEMU	Preemergencia
Cehegín	PEMU	Nivel 0
San Javier	PEMU	Preemergencia
Alcantarilla	PEMU	Nivel 0
Jumilla	PEMU	Nivel 0



EPISODIO DE LLUVIAS. 1-6 de junio 2023

Se activa el Plan INUNMUR en nivel 0, ante la información emitida por AEMET sobre fenómenos adversos de nivel naranja durante el martes 1 de junio, por lluvias que podían llegar a acumular los 30 mm en una hora.

Se desactiva la preemergencia el día 6 de junio.

EPISODIO DE LLUVIAS. 21 de junio 2023

Se activa la Fase de Preemergencia del Plan INUNMUR, ante la información emitida por AEMET sobre fenómenos adversos de nivel naranja durante el día 21 de junio, por lluvias que podían llegar a acumular los 30 mm en una hora, y por tormentas.

Se desactiva el Plan el 22 de junio.



4.1.5. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

En 2023, no se ha producido cambio en el número de 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).

Sin embargo, se ha recibido en la dirección general de Seguridad y Emergencias, la notificación de un cambio de titularidad para la empresa EXPALSA-SDP (explosivos Alaveses, S.A.), que pasa a denominarse RHEINMETALL EXPAL MUNITIONS. La actividad que realiza sigue siendo la fabricación de explosivos y cargas de proyección, no habiendo cambiado el inventario de sustancias peligrosas que procesan o almacenan.

Tampoco ha habido modificaciones en los emplazamientos físicos en que radica, como Javalí Viejo y la Ñora, que son pedanías del municipio de Murcia. El Plan de Emergencia Exterior de este establecimiento no va a cambiar su denominación, que sigue siendo PLANEXMU.

Durante el 2023, se han ido completando los trámites para la aprobación de la actualización del PLANQUIES (Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras), que, tras los informes positivos de los Consejos Regional y Nacional de Protección Civil, de marzo y noviembre respectivamente, ha sido aprobado por el Consejo de Gobierno de la CARM, en su sesión de 21 de diciembre.

En esta actualización no sólo se reflejan los cambios sustanciales en los establecimientos afectados, inventario de sustancia, información pública de las hipótesis accidentales, efectos dominó etc., sino que conlleva cambios en la Operatividad, así como en el documento de Planificación y Organización del Plan, que engloba la Información Básica del Plan (IBA).

Estos nuevos criterios en la elaboración del Plan de Emergencia Exterior, se han adoptado también para:

-PLANQUIBER (Plan de Emergencia Exterior de IBERCHEM, en el Polígono Oeste de Alcantarilla), cuya elaboración terminó en abril de 2023, con el visto bueno del grupo de trabajo de Riesgo Químico, iniciándose los pasos de la tramitación habitual.

-Actualización 2023 de PLANQUISA (Plan de Emergencia Exterior de SABIC), finalizado y con el visto bueno del grupo de trabajo de Riesgo Químico, y al igual que el anterior, a la espera de los trámites habituales para su aprobación definitiva.

Todas las empresas afectadas por Seveso III han realizado los simulacros anuales correspondientes a las inspecciones de su PEI (plan de emergencia interior).

La DGSE ha participado en ellos, desplazando un técnico a los establecimientos, y practicando con el jefe de operaciones la gestión de los avisos del simulacro, y el manejo de las alertas geográficas, especialmente en las afectadas a nivel superior.

A través de la página oficial del 112 de la Región de Murcia, puede consultarse la información permanente de interés para los ciudadanos, que pudieran verse afectados por el riesgo químico asociado a empresas Seveso, conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 840/2015.

En junio, y en el marco del protocolo firmado en 2021, entre la CARM y la Asociación de Empresas del Valle de Escombreras, por el que se establece un marco de colaboración para el desarrollo de actuaciones preventivas y aviso a la población frente al riesgo químico, se realizó la Jornada Técnica de gestión de emergencias AEVE-DGSE.

En ella participaron representantes de 19 de las empresas asociadas a AEVE, así como personal técnico de la D.G. de Industria, de la Unidad de Protección civil de la Delegación del Gobierno, y personal técnico de la DGSE.



Se trataron temas como los nuevos sistemas de comunicación y gestión de las emergencias desde el 112, y la actualización del Plan de Ayuda Mutua (PAM) de las empresas asociadas a AEVE.

En el mes de noviembre de 2023, y como parte de la implantación de los Planes de Emergencia Exterior (PEE) de Riesgo Químico, a través de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), y organizado e impartido por técnicos de esta dirección general, se ha realizado un curso teórico-práctico sobre planes de emergencia de riesgos tecnológicos.

Este curso ha estado dirigido a personal implicado en la gestión de las emergencias de este tipo, asistiendo los jefes de operaciones de esta dirección general, personal de prensa, y bomberos, tanto del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento, así como de los ayuntamientos de Cartagena y Murcia.

Se ha tratado de las actualizaciones de PLANQUIES, PLANQUISA así como difusión del resto de los Planes de Emergencia Exterior (PEE).

Se han realizado visitas técnicas a Repsol Petróleo y Derivados Químicos, para profundizar en el conocimiento de sus planes de emergencia interior (PEI), de sus instalaciones y de los medios y recursos de que disponen.



Empresas afectadas por la Directiva Seveso con Planes de Emergencia Exterior:

MUNICIPIO	EMPRESA	PLAN DE EMERGENCIA EXTERIOR
ALCANTARILLA	DERIVADOS QUÍMICOS, S.A.U.	PLANQUIAL
CARTAGENA (La Aljorra)	SABIC – Innovate Plastics de España ScpA (antes General Electric) * AIR LIQUIDE, S.A.	PLANQUISA
CARTAGENA (Pozo Estrecho)	BRENNTAG, S.A.	PLANQUIBREN
CARTAGENA (Valle De Escombreras)	ALKION, S.A. (antes LBC TanksTerminals, Terliq) EXOLUM (antes CLH, S.A. - Compañía Logística de Hidrocarburos) ENAGÁS TRANSPORTE, S.A.U. FOMDESA (Fomento y Desarrollo Agrícola, S.L.) MASOL CARTAGENA BIOFUEL, S.L. QUÍMICA DEL ESTRONCIO, S.A.U. REPSOL BUTANO, S.A. REPSOL PETRÓLEO, S.A. TANCAR, S.A. - Tanques de Cartagena (antes FELGUERA) TERLOCAR - Terminal Logística de Cartagena S.L. (antes SARAS) * VERTEX, S.A. (antes Ecocarburantes) Z-GAS (en construcción, no operativa 2022)	PLANQUIES
MOLINA DE SEGURA	FRANCISCO ARAGÓN, S.L.	PLANQUIFRAN
MURCIA (Javalí Viejo)	RHEINMETALL EXPAL MUNITIONS	PLANEXMU
TOTANA	FOMDESA (Fomento y Desarrollo Agrícola, S.L.)	PLANQUIFOM
YECLA	INTERPLASP, S.L.	PLANQUINTER

* Empresa Seveso de nivel inferior

Otras empresas afectadas por la Directiva Seveso:

MUNICIPIO	EMPRESA
ALCANTARILLA	IBERCHEM FRAGRANCES OF NATURE, S.A.
ALHAMA DE MURCIA	EL POZO ALIMENTACIÓN, S.A.
JUMILLA	REDEXIS GAS MURCIA, S.A.
LAS TORRES DE COTILLAS	INDUSTRIA JABONERA LINA, S.A.U.
LIBRILLA	MUGASA (Destilerías Muñoz Gálvez, S. A.)
MOLINA DE SEGURA	TOMCATO, S.A.U. (Grupo Probelte)
MURCIA (El Palmar)	TAKASAGO INTERNATIONAL CHEMICALS (Europe) S.A.
TOTANA	VITOGAS ESPAÑA, S.A.
YECLA	REDEXIS GAS MURCIA, S.A.
YECLA	YECFLEX, S.L.

Todas las empresas han realizado los simulacros anuales correspondientes a las inspecciones de su PEI (Plan de Emergencia Interior), habiéndose participado en muchas de ellas, especialmente en las afectadas a nivel superior.

En este apartado de simulacros, cabe destacar, la realización de varios simulacros, de activación de los PEE (Planes de Emergencia Exterior), que contaron con la participación de distintos organismos de los ayuntamientos, de distintas consejerías de la CARM y del Estado, así como de las poblaciones afectadas, previa divulgación de los planes y de las medidas de protección a aplicar, tanto en colegios, como lugares de pública concurrencia y población en general.

En estos, y cara a la población que pueda verse afectada por un accidente de tipo químico, seguimos apoyándonos en las Redes Sociales oficiales, como medio de aviso durante las emergencias, así como de la difusión de su realización en los días previos.

Visita a las instalaciones de Repsol Petróleo



Visita y simulacro en Derivados Químicos durante la acción formativa.



En cuanto a los incidentes/accidentes, mencionar que se ha tenido conocimiento de dos:

Una explosión en Expalsa (Ahora RHEINMETALL EXPAL MUNITIONS), sin consecuencias importantes.

Una Fuga a la atmósfera de óxido nitroso en Takasago (el Palmar), también sin consecuencias destacables.

Ambos incidentes pudieron solventarse con la activación de su PEI, sin que hubiera consecuencia alguna para la población.

Información a la población de los establecimientos afectados por Directiva Seveso

A través de la página oficial del 112 de la Región de Murcia, puede consultarse la información permanente de interés para los ciudadanos que pudieran verse afectados por el riesgo químico asociado a empresas Seveso, conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 840/2015.

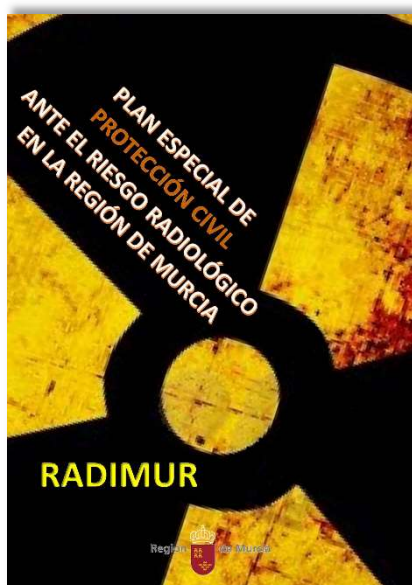
<https://www.112murcia.es/index.php/proteccion-civil/informacion-publica-sobre-empresas-con-riesgo-quimico/empresas-seveso-con-pee>

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



Durante el año 2023 se ha tenido constancia de **94 accidentes / incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera y **2 accidentes / incidentes** relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por ferrocarril. No se ha producido la activación de este plan.

4.1.7. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (RADIMUR)



Durante el año 2023 no se ha tenido constancia de ningún accidente / incidente relacionado con el riesgo radiológico. No se han producido activaciones del plan.

4.1.8. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA)

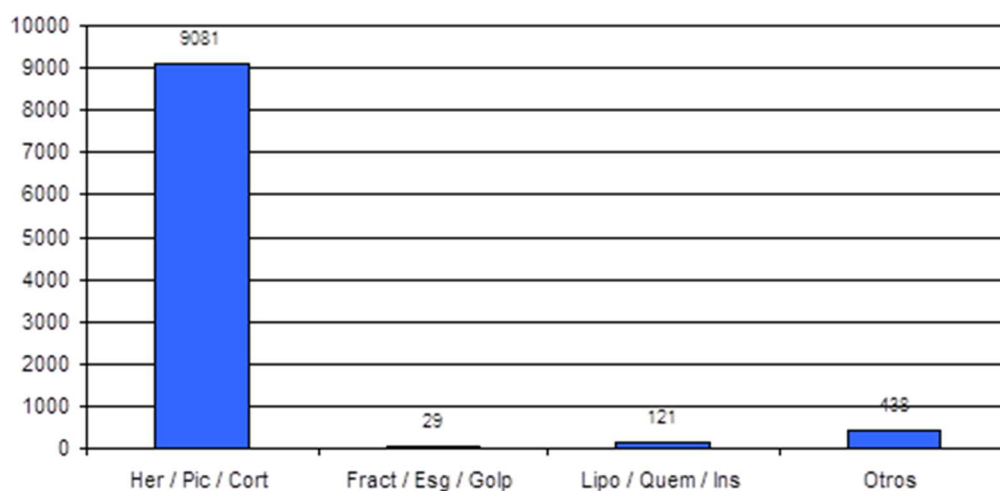


El dispositivo anual distribuyó 242 socorristas en los 127 puestos de playa abiertos por los ocho municipios costeros. En total fueron 283 personas las que atendieron las 31.446 emergencias durante el 2023.

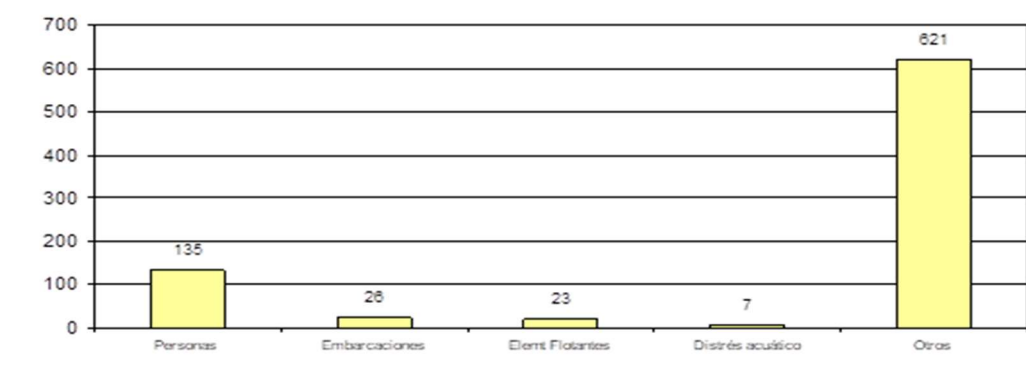
El número de intervenciones realizadas por el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se repartieron del siguiente modo:

INTERVENCIONES	2023
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	9.735
RESCATE Y SALVAMENTO	812
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	20.689
TOTAL	31.236

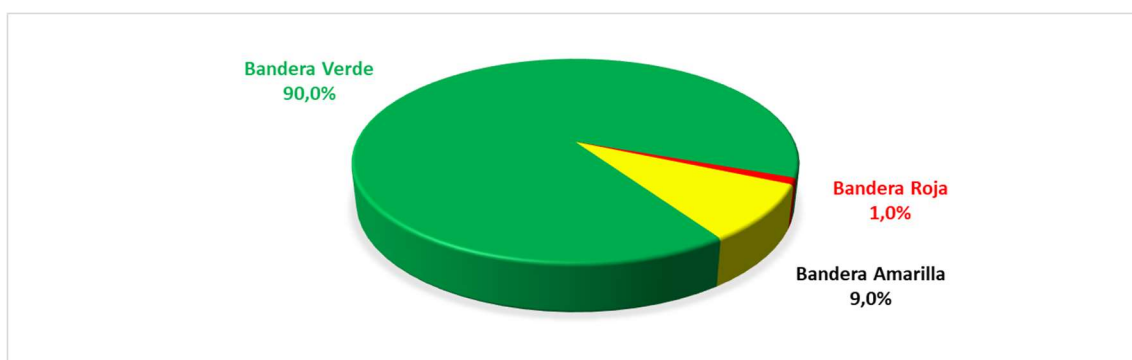
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO



El 90 % del tiempo de apertura de las playas ha ondeado la bandera verde. Tan sólo el 1% se tuvo que poner bandera roja.



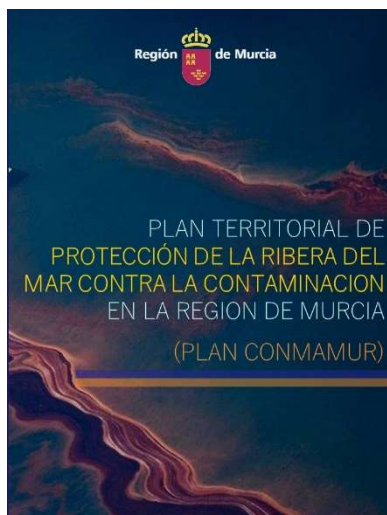
Un accidente de una embarcación de 7 metros de eslora que colisionó contra el paseo de Villananitos (San Pedro del Pinatar), donde un varón tuvo que ser atendido y trasladado al hospital, fue una de las emergencias más llamativas en la que participaron los servicios de emergencia.



Como años anteriores se ha mantenido la actividad de vigilancia y rescate en playas fluviales de los municipios de Abarán, Archena, Bullas, Calasparra, Lorca y Mula activaron sus dispositivos en el “El Jarral, playa Archena, Salto del Usero, Embarcadero, playa de Coy y Fuente Caputa”, con un total de 14 socorristas diarios.



4.1.9. PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR)



No hay se ha registrado ningún episodio destacado durante este año, aunque en junio se produjo un episodio protagonizado por el buque ML Herón frente a Cabo de Palos, cargado con coque de petróleo, que afortunadamente se resolvió sin que llegara a derramarse ningún vertido.

El 25 de mayo se realizó un ejercicio denominado MARSEC-23 con el objetivo de practicar la coordinación de los planes de emergencia vigentes: Plan de Emergencia Interior (PEI) y Plan Interior Marítimo (PIM) de la Autoridad Portuaria de Cartagena y Plan de Contaminación Marítima de Región de Murcia (COMNAMUR) y los protocolos de actuación de los intervinientes.



4.1.10. 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 y Emergencias se emiten en este tipo de situaciones hacia 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 este 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.

ACTIVACIÓN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2023

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	14	2	0
NEVADAS	2	0	0
VIENTOS Y OLEAJE EN LA MAR	12	2	0
TORMENTAS	34	4	0
LLUVIA	26	10	1
TEMPERATURAS MÁXIMAS	23	9	3
TEMPERATURAS MÍNIMAS	9	0	0
TOTAL	123	27	4

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

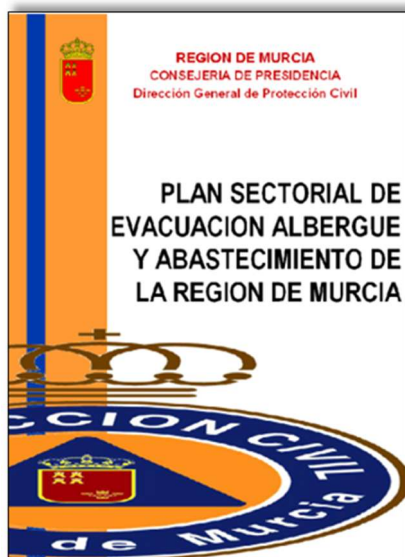


A mediados de enero la borrasca “Fien” trajo un periodo de bajas temperaturas. Se alcanzaron temperaturas mínimas tales como $-6,3^{\circ}\text{C}$ en los Royos (Caravaca de la Cruz), $-5,9$ en Yecla o $-5,4$ en Jumilla que fue acompañado de algunos copos de nieve.

En los primeros días de febrero se presentó la primera nevada de importancia en zonas del noroeste y en Sierra Espuña, llegándose a acumular 10 cm.



4.1.12. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO 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.



4.1.13. 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.

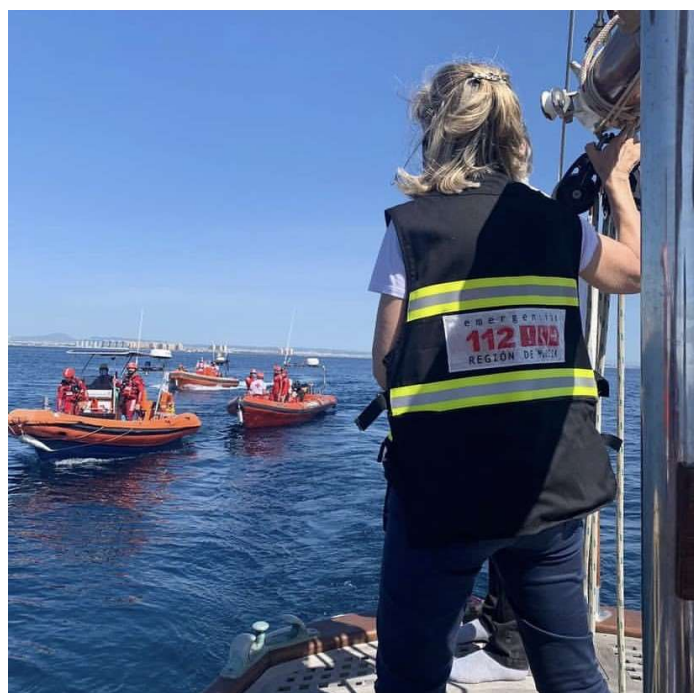
El plan se homologó por la Comisión Regional de Protección Civil el 20 de octubre de 2015 y fue aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de diciembre de 2015.

4.2. SIMULACROS Y EJERCICIOS

Durante el año 2023 el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia participó en un total de **280 simulacros**:

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	96
EMPRESAS	135
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	26
ORGANISMOS PÚBLICOS	23
TOTAL	280

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	112
MATERIAS PELIGROSAS	67
EVACUACION	52
RESCATE	22
OTROS	27
TOTAL	280



AEROPUERTO INTERNACIONAL REGIÓN DE MURCIA (AIRM)

A lo largo del año se realizaron varios simulacros y ejercicios.

Los primeros se desarrollaron el 14 de marzo de 2023:

- Simulacro Parcial Aeronáutico y de Comunicaciones
- Simulacro con activación de salas de Atención a la Emergencia



El 15 de diciembre se realizó un simulacro sobre plano para comprobar la operatividad en la zona E, activando el PLATEMUR y ejercitando la cesión de mando.

4.3. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EXPERIMENTAL (I+D)

FINALIZACIÓN DEL PROYECTO CLIMALERT

El proyecto financiado con fondos de la UE “Servicio de Alerta Temprana de Riesgos Climáticos relacionados con el agua para una mayor resiliencia del Sudoeste”-ClimAlert- finalizó el 30 de abril de 2023.

El resultado del proyecto ha sido el desarrollo de una plataforma web que permite hacer el seguimiento en tiempo real de los episodios meteorológicos por inundaciones e incendios y generar alertas personalizadas.

Plataforma ClimAlert : umbrales de los sistemas de alerta

Diferentes niveles de alerta por producto y vulnerabilidad de la zona



MURCIA	Mayor o igual	3	mm	15	mm	30	mm	60	mm
MURCIA/SAN JAVIER	Mayor o igual	3	mm	15	mm	30	mm	60	mm



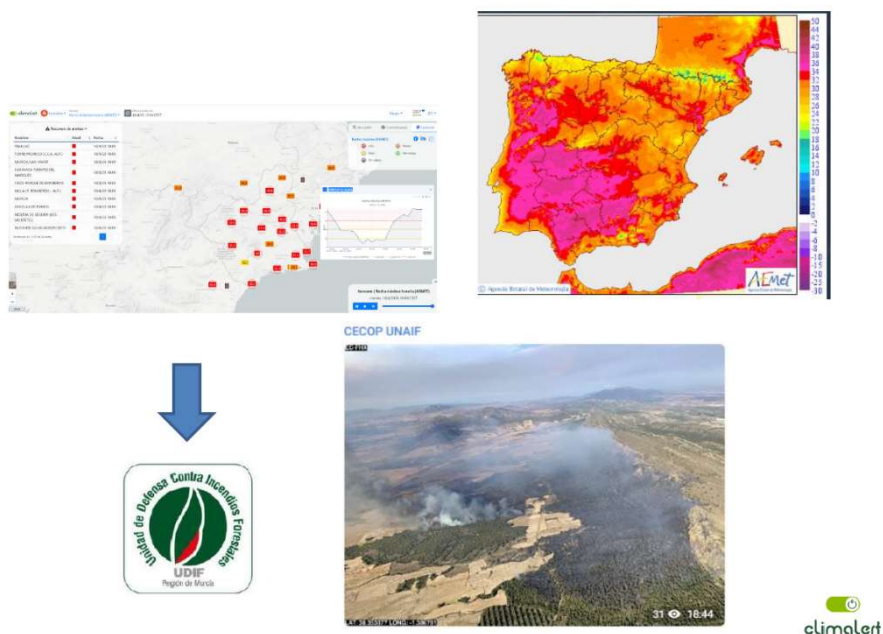
La plataforma ClimAlert integra la siguiente información:

- Datos en tiempo real de la red de sensores meteorológicos de la AEMET, IMIDA y CHS, de forma que es posible consultar su valor, realizar animaciones temporales, visualizar sus gráficas asociadas y fijar alertas específicas por

superación de umbrales.

- Datos de predicción a corto plazo del modelo HARMONIE-AROME de precipitación, temperatura y viento
- Datos de predicción a medio plazo de los modelos de predicción numérica ECMWF y GFS
- Datos de observación satelital de SENTINEL 2 y LANDSAT
- Cartografía de peligrosidad de inundaciones del Sistema Nacional de Zonas Inundables
- Mapa de combustibles generados por la CARM.
- Cartografía de elementos vulnerables para protección civil

Plataforma ClimAlert : notificaciones personalizadas a los usuarios



4.4. FORMACIÓN



Para el desarrollo del Plan de Formación 2023, ha sido fundamental el apoyo de los municipios.

Se ha llevado a cabo un total de 23 acciones formativas, ofertando 782 plazas, de las cuales 703 han sido para personal voluntario y 79 para personal empleado público, y el plan ha supuesto un total de 20.129 horas de acciones formativas. La inversión realizada por la

Dirección General de Seguridad y Emergencias (DGSE) ha sido de 58.235 €.

De las 23 acciones formativas que ha incluido el Plan 2023, cuatro han sido certificadas por esta Dirección General pero realizadas y financiadas por los municipios de Molina de Segura, Lorquí y San Pedro del Pinatar, siguiendo el procedimiento establecido por la instrucción de la DGSE, y tres acciones formativas, destinadas a personal empleado público, han sido certificadas por la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP). Otras acciones formativas programadas, se han llevado a cabo modificando su denominación y contenido en función de las necesidades de los municipios:

- ECHO2: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS 112RM
- INTERVENCIÓN EN RIADAS E INUNDACIONES
- SOCORRISMO EN ESPACIOS ACUATICOS NATURALES
- SOPORTE VITAL BÁSICO Y DESA



El procedimiento general para el desarrollo de las acciones formativas ha sido el siguiente:

- El municipio solicita una acción formativa que desde la DG se aprueba
- El municipio la lleva a cabo en sus instalaciones y destina un número determinado de plaza a otros municipios.

La DGSE la supervisa y certifica.

La relación de acciones formativas llevadas a cabo ha sido la siguiente:

CODIGO	DENOMINACIÓN	HORAS	PLAZAS	HORAS TOTALES ACC.FORM	LUGAR	IMPORTE	FECHA INICIO	PERSONAL
2023/01	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL (PRIMERA EDICIÓN)"	38	50	1900	MURCIA	1650	44994	V
2023/02	CURSO DE CAPACITACIÓN PARA CUADROS INTERMEDIOS DE AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL – 2023,	50	54	2700	DGSE	2805	45009	V
2023/03	CURSO TÉCNICAS DE EVACUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA	34	30	1020	ONLINE	4500	45019	V
2023/04	CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS, SOCORRISMO, SVB Y DESA. Ed.1-MAR MENOR	40	25	1000	LOS ALCÁZARES	2200	45009	V
2023/05	CURSO DE INTERVENCIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL EN INCENDIOS FORESTALES	30	25	750	ALEDO	1650	44979	V
2023/07	CURSO DE CONDUCCIÓN Y USO DEL CABRESTANTE EN VEHÍCULOS 4X4	6	9	54	LOS ALCÁZARES	5000	45045	V
2023/11	CURSO BÁSICO DE CAPACITACIÓN GUÍAS CANINOS	50	15	750	MOLINA DE SEGURA	2915	45206	V
2023/12	CURSO DE SOCORRISMO ACUATICO, PRIMERA EDICIÓN	40	15	600	LOS ALCÁZARES	3465	45037	V
2023/14	CURSO FORMACIÓN BÁSICA EN SEGURIDAD MARÍTIMA	70	20	1400	SAN JAVIER	9000	45050	V
2023/18	CURSO DE SEGURIDAD EN TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS	6	20	120	LOS ALCÁZARES	2265	45227	V
2023/19	CURSO PRÁCTICO DE LUCHA CONTRA INCENDIOS	6	20	120	LOS ALCÁZARES	2265	45220	V
2023/20	CURSO SOBRE ACTUACIÓN DE PRIMEROS INTERVINIENTES EN INCIDENTES CON MÚLTIPLES VÍCTIMAS	25	25	625	MOLINA DE SEGURA	4963,75	45255	V
2023/27	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL (SEGUNDA EDICIÓN)	38	40	1520	MURCIA	1815	45220	V
2023/28	CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS, SOCORRISMO, SVB Y DESA. SEGUNDA EDICIÓN	40	25	1000	LOS ALCÁZARES	2365	45009	V
2023/29	CURSO DE RESCATE EN ZONAS POBLADAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA	25	25	625	SAN JAVIER	1672,13	45271	V
2023/50	XIII JORNADAS DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA	8	200	1600	CEHEGÍN	6000	45276	V
2023/13	JORNADAS SOBRE COMUNICACIÓN Y EMERGENCIAS. GESTIÓN DE REDES SOCIALES	9	15	135	EFIAP/DGSC	495	44984	EP
2023/PCU-5548	NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS POR PERSONAL DEL CECARM	20	34	680	EFIAP/DGSC	0	45201	EP
2023/PCU-5595	PLANES DE EMERGENCIAS DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA CARM FRENTE A RIESGOS TECNOLÓGICOS	24	30	720	EFIAP/DGSC	3227	45250	EP
01-2023	CURSO BÁSICO DE VOLUNTARIADO DE INGRESO EN AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE P.C.-MOLINA	38	10	380	CERTIFICADO A MOLINA	0	45033	V
02-2023	CURSO BÁSICO DE VOLUNTARIADO DE INGRESO EN AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE P.C.-LORQUÍ	38	35	1330	CERTIFICADO A LORQUÍ	0	45104	V
03-2023	CURSO BÁSICO DE INTERVENCIÓN EN INCENDIOS FORESTALES-SAN PEDRO DEL PINATAR	15	20	300	CERTIFICADO A SAN PEDRO DEL PINATAR	0	45177	V
04-2023	CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS-SAN PEDRO DEL PINATAR	20	40	800	CERTIFICADO A SAN PEDRO DEL PINATAR	0	45216	V
		TOTAL V	703	18.594		54.531		
		TOTAL EP	79	1.535		3.722		
		GRAN TOTAL	782	20.129		58.253		

4.5. INFORMES DE RIESGOS

Durante el año 2023 se han emitido por el Servicio de Protección Civil un total de **127 informes de riesgos**, a solicitud de otros organismos, principalmente Medio Ambiente e Industria por las PFV (plantas fotovoltaicas) y de la Consejería de Fomento y Ayuntamientos sobre cambios de planes urbanos.



5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Durante 2023, la actividad de los responsables de información de guardia en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia ha sido intensa.

En lo que se refiere a llamadas telefónicas hechas por medios de comunicación al 1-1-2 demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia y atendidas por el responsable de información de guardia, su número ha experimentado un descenso cercano al 10% respecto al año anterior: 2.436 llamadas atendidas a medios de comunicación en 2023 frente a las 2.706 de 2022.

El siguiente cuadro muestra la distribución por meses de este tipo de llamadas al 1-1-2 y su variación respecto al año anterior.

LLAMADAS ATENDIDAS A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2022	2023	VARIACIÓN (%)
ENERO	222	200	-9,9%
FEBRERO	192	156	-18,75%
MARZO	238	194	-18,49%
ABRIL	197	202	2,54%
MAYO	187	250	33,69%
JUNIO	168	208	23,8 %
JULIO	250	227	-9,2%
AGOSTO	287	256	-10,8 %
SEPTIEMBRE	284	153	-46,13 %
OCTUBRE	290	220	-24,14 %
NOVIEMBRE	180	179	-0,55%
DICIEMBRE	211	191	-9,48 %
TOTAL	2.706	2.436	-9,97 %



En el portal web '1-1-2 Informa' (<http://noticias.112murcia.es/noticias/>) se realizaron en 2023 un total de 1.167 publicaciones, lo que ha supuesto un notable incremento sobre el año anterior, un 23,2 % más que en 2022.

El siguiente cuadro se muestra la distribución de noticias publicadas por meses y su variación respecto al año anterior.

NOTICIAS PUBLICADAS www.112murcia.es	2022	2023	VARIACIÓN %
ENERO	42	85	102,38%
FEBRERO	55	57	3,64%
MARZO	60	85	41,67%
ABRIL	67	81	20,89%
MAYO	63	125	98,41%
JUNIO	87	137	57,47%
JULIO	134	153	14,18%
AGOSTO	132	138	4,54%
SEPTIEMBRE	73	98	34,25%
OCTUBRE	87	61	-29,88%
NOVIEMBRE	80	75	-6,25%
DICIEMBRE	67	72	7,46%
TOTAL	947	1.167	23,23%



En cuanto a los accesos al portal ‘1-1-2 Informa’, en 2023 fueron un total de 696.624, un - 10,5 % más que en 2022. El siguiente cuadro lo muestra desglosado por meses y su diferencia respecto a 2022.



ACCESOS AL PORTAL “112 INFORMA”	2022	2023	VARIACIÓN %
ENERO	49.414	47.176	-4,53%
FEBRERO	45.820	32.949	-28,09%
MARZO	53.466	39.407	-26,29%
ABRIL	54.021	36.896	-31,7%
MAYO	48.976	62.604	27,82%
JUNIO	41.742	55.786	33,64%
JULIO	53.097	63.796	20,15%
AGOSTO	68.693	81.096	18,05%
SEPTIEMBRE	50.853	70.078	37,8%
OCTUBRE	48.597	82.653	70,08%
NOVIEMBRE	43.681	61.899	41,71%
DICIEMBRE	44.736	62.284	39,22%
TOTAL	603.096	696.624	10,56%

5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Durante 2023 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2 en lo que se refiere al número de seguidores.

En la red social **X (antes Twitter)**, la cuenta [@112rmurcia](#) emitió un total de 2.254 posts, lo que supone un descenso del 16,5 % respecto al año 2022. Esos posts tuvieron más de 12 millones de impresiones, recibieron 32.375 “me gusta”, generaron 11.449 reposts y tuvieron 1.416 respuestas.

El número de seguidores de la cuenta de X [@112rmurcia](#) pasó de los 53.297 a final de 2022 a los 58.881 a finales de 2023, lo que supone una ganancia neta de 5.584 seguidores en un año.

En **Facebook**, la página del 112 Región de Murcia también experimentó incremento del número de fans hasta los 26.609 de final de 2023, con una ganancia neta de 1.447 fans. En ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección.

Durante el año 2022, se difundieron a través de la página de Facebook un total de 252 publicaciones que provocaron 14.590 reacciones.

En 2023, el número de seguidores de la cuenta @112murcia en **Instagram** llegó a los 9.987, con una ganancia neta de 2.539 seguidores. Aquí, durante 2023, se realizaron 409 publicaciones que recibieron 32.671 “me gusta” y 335 comentarios.



5.3. OTRAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN



Con motivo de la celebración del 25 aniversario de la puesta en marcha del 1-1-2 en la Región de Murcia, la ONCE dedicó el cupón de su sorteo ordinario del 1 de noviembre de 2023 a esta efeméride. El vicepresidente y consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, José Ángel Antelo, y el delegado de la ONCE en Murcia, Juan Carlos Morejón, presentaron el cupón conmemorativo.

Se emitieron 5 millones de cupones con imágenes alusivas al aniversario.



