

MEMORIA 2021



1.	CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA	1
1.1.	MARCO LEGAL	1
1.1.1.	REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA.....	1
1.1.2.	DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	1
1.2.	ORGANIZACIÓN.....	2
1.2.1.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
1.2.2.	ESTRUCTURA OPERATIVA.....	3
1.2.2.1.	ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112	4
1.2.2.2.	FORMACIÓN.....	6
1.2.3.	PLATAFORMA TECNOLÓGICA	7
2.	DATOS ESTADÍSTICOS 2021	8
2.1.	LLAMADAS ATENDIDAS	8
2.1.1.	LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO	8
2.1.2.	LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA	9
2.1.3.	LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS.....	9
2.1.4.	LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES	11
2.1.5.	EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	12
2.1.6.	LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS	13
2.1.7.	LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA.....	13
2.2.	INCIDENTES GESTIONADOS.....	14
2.2.1.	INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	14
2.2.2.	INCIDENTES MENSUALES	15
2.2.3.	TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES	16
2.2.4.	INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES	16
2.2.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES	17
2.2.6.	INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES	17
2.2.7.	INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES.....	18
2.2.8.	INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES	18
2.3.	AVISOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE APP 112 REGIÓN DE MURCIA Y SISTEMA ECALL.....	19
2.3.1.	App 112 Región de Murcia.....	19
2.3.2.	Sistema eCall.....	20
2.4.	EVOLUCIÓN 1999-2021	21
3.	INICIATIVAS DE CALIDAD	23

3.1. CARTA DE SERVICIOS	23
3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD	25
3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO.....	25
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	27
3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	28
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL.....	29
4.1. PLANES DE EMERGENCIA.....	29
4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)	30
4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR).....	31
4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR)	35
4.1.4. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR).....	36
4.1.5. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR).....	37
4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO.....	38
4.1.7. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA).....	40
4.1.8. PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA OCCIDENTAL (CONMAMUR).....	44
4.1.9. PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR).....	45
4.1.10. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	46
4.1.11. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	48
4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	49
4.2. SIMULACROS.....	50
4.3. FORMACIÓN.....	53
4.4. SEMINARIOS Y EVENTOS.....	59
5. COMUNICACIÓN E IMAGEN	60
5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	60
5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES	64

1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA

1.1. MARCO LEGAL

1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

El R.D. 903/1997, de 16 de junio, regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 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 se lleva a cabo por las Comunidades Autónomas, que han establecido los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.

1.1.2. DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN LA REGIÓN DE MURCIA

Mediante el Decreto 67/1997, el Gobierno Regional crea el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número 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 (abreviadamente Servicio 112 RM).

1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias, de acuerdo con el Decreto del Presidente nº 67/2021, de 18 de noviembre, de reorganización de la Administración Regional, es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia, entre otras, en materia de protección civil, emergencias, prevención y extinción de incendios y salvamento, competencias que, junto con las correspondientes al servicio de atención de las llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, son ejercidas por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto n.º 241/2021, de 25 de noviembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias.



El Centro de Coordinación de Emergencias se crea como unidad dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, de modo que al citado centro 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 Centro de Coordinación de Emergencias se convierte en el Centro de Coordinación Operativa de la Comunidad Autónoma (CECOP), con las funciones y competencias que la normativa de

Protección Civil y el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma (PLATEMUR) le asignen.

1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa está constituida por:

- a) El Centro de Coordinación de Emergencias 112, ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:
- La Unidad de Atención de Llamadas de Emergencias 112.
 - La Unidad de Coordinación del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS).
 - El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
 - El Dispositivo de Atención Personalizada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través del Teléfono de Emergencias 112, dependiente de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género.



- b) Centros remotos asociados a la dirección de las actuaciones necesarias para la resolución de las urgencias / emergencias por parte del resto de entidades competentes integradas en el Servicio 112 RM y no ubicados en el Centro 112 RM.

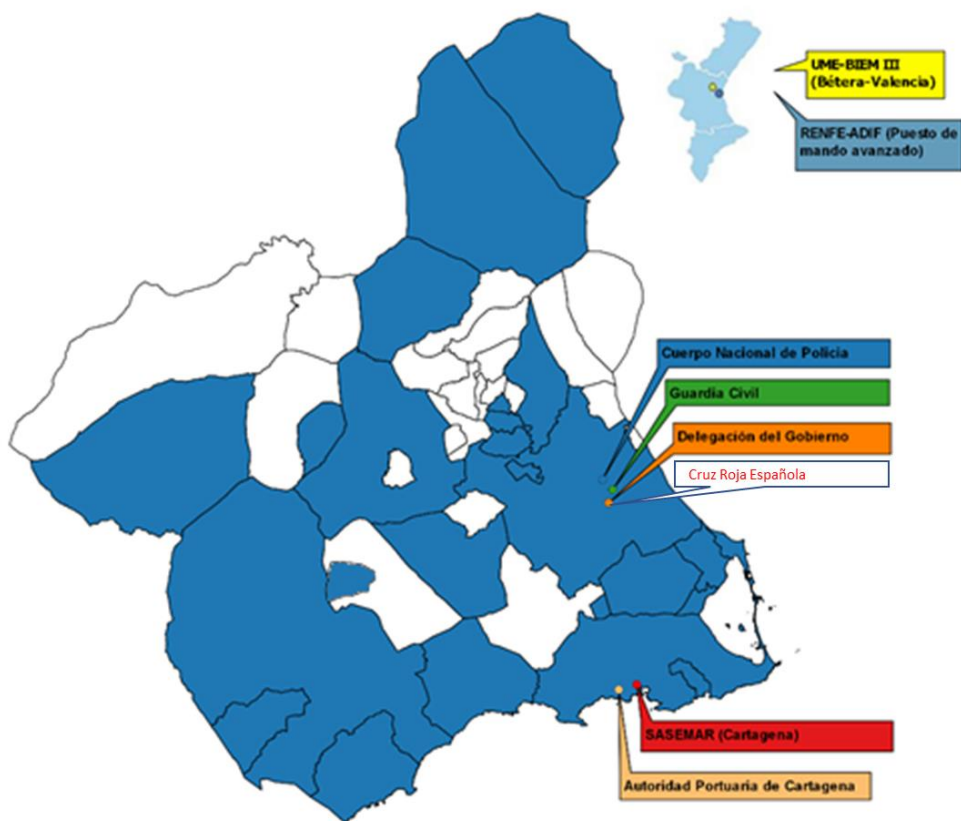
1.2.2.1. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112

A continuación, se indican los organismos integrados en el servicio 112 Región de Murcia:



REGIONALES	ESTATALES
Unidad de Atención de Llamadas 112	Guardia Civil (COTA + COS)
Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061	Cuerpo Nacional de Policía
Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento	Delegación del Gobierno
Dirección General del Medio Natural	Renfe (Adif)
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	Salvamento Marítimo
Dispositivo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género	Unidad Militar de Emergencias
	Cruz Roja Española
	Autoridad Portuaria

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



1.2.2.2. FORMACIÓN

El Área de Formación y Relación con Usuarios ha sido el responsable de la formación del personal designado por los organismos integrados en el 112 RM para operar el sistema, así como de su seguimiento, detectando necesidades formativas y proponiendo las correspondientes acciones formativas. Los organismos que han recibido formación durante 2021 han sido los siguientes:

ORGANISMOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Alcantarilla	6	12
Policía Local Alcantarilla	8	16
Protección Civil Bullas	5	10
Policía Local Ceutí	4	14
Protección Civil Lorca	7	18
Protección Civil Molina de Segura	11	23
Policía Local Molina de Segura	6	9
Protección Civil Mula	3	9
Protección Civil Murcia	5	9
Protección Civil Cartagena	4	8
Protección Civil San Javier	8	21
Protección Civil Torre Pacheco	4	7
Policía Local Torre Pacheco	2	4
SASEMAR	5	10
Policía Nacional Murcia	2	6
O61	3	13
Cruz Roja	5	10
CECOP	7	11
UDIF	1	5
TOTAL	96	215

1.2.3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica que soporta la actividad del 112 de la Región de Murcia, denominada ECHO (Emergencias: Control Holístico Operativo), es un sistema multiplataforma que permite una gestión integral de la emergencia, desde atender la llamada a la gestión de recursos de Mando y Control:

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

En el año 2021 cabe destacar la implantación en España del nuevo sistema de localización de llamadas de emergencia denominado AML (Advanced Mobile Location), que permite que los centros de atención de llamadas 112 autonómicos reciban información precisa sobre la ubicación de la persona que está llamando.

La localización de las llamadas de emergencia efectuadas desde teléfonos móviles al 112 es especialmente importante en situaciones de alto riesgo, donde disponer de dicha información puede suponer la diferencia entre la supervivencia o no del ciudadano.

Hasta el año pasado, en España se usaba un sistema de localización de llamadas 112 basado en la red telefónica, que no tenía mucha precisión. Ahora se está implantando en nuestro país el sistema AML basado en el terminal telefónico. Cuando se hace una llamada desde un móvil con el sistema AML, éste activa los servicios de localización y envía un mensaje de datos con la ubicación, al Centro 112 correspondiente. Una vez finalizado el proceso, desactiva nuevamente la localización.

En la Región de Murcia el sistema AML está operativo desde octubre 2021 y la previsión es que funcione a corto plazo en todo el territorio nacional para los terminales con sistema operativo ANDROID (para los terminales iOS está previsto en 2022).

El despliegue del sistema AML ha sido coordinado por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (Ministerio del Interior) con los servicios autonómicos de emergencias, la Secretaría de Estado de Seguridad, las Secretarías de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales y Digitalización e Inteligencia Artificial, así como con los operadores de telefonía móvil y Google.

2. DATOS ESTADÍSTICOS 2021

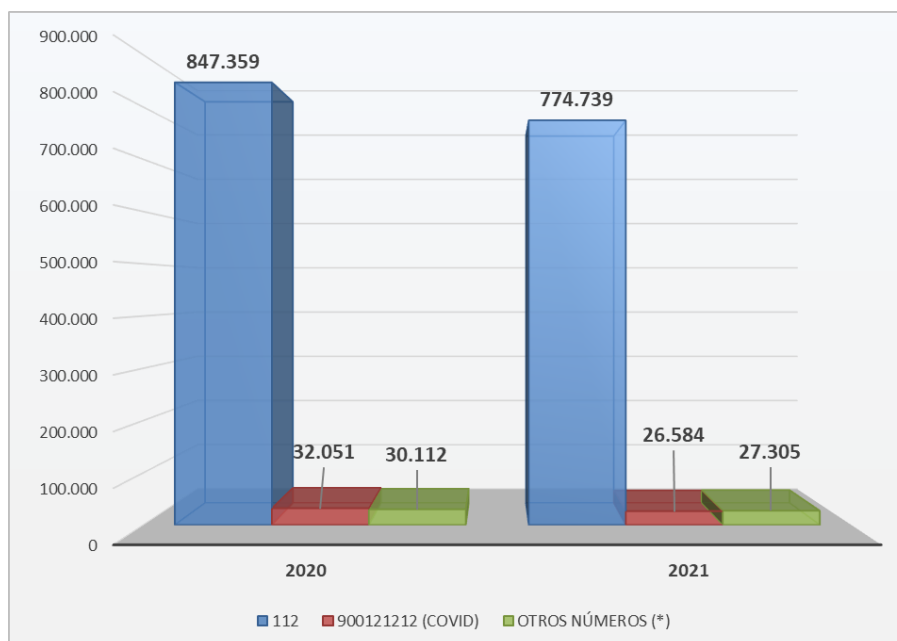
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

ATENDIDAS	2020	2021	VARIACIÓN %
112	847.359	774.739	-8,57%
900121212 (COVID)	32.051	26.584	-17,06%
OTROS NÚMEROS (*)	30.112	27.305	-9,32%
TOTAL	909.522	828.628	-8,89%

(*) 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.



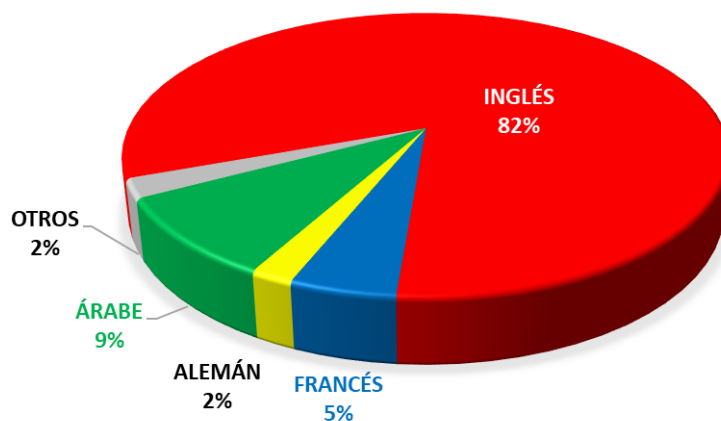
2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA

ATENDIDAS	2020	2021	VARIACIÓN %
LÍNEA FIJA	192.083	163.508	-14,88%
LÍNEA MÓVIL	717.439	665.120	-7,29%
TOTAL	909.522	828.628	-8,89%

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2020/2021

IDIOMA	2020	2021	VARIACIÓN %
INGLES	2.377	2.720	14,43%
FRANCÉS	146	161	10,27%
ALEMÁN	67	65	-2,99%
ÁRABE	285	304	6,67%
OTROS	121	73	-39,67%
TOTAL	2.996	3.323	10,91%



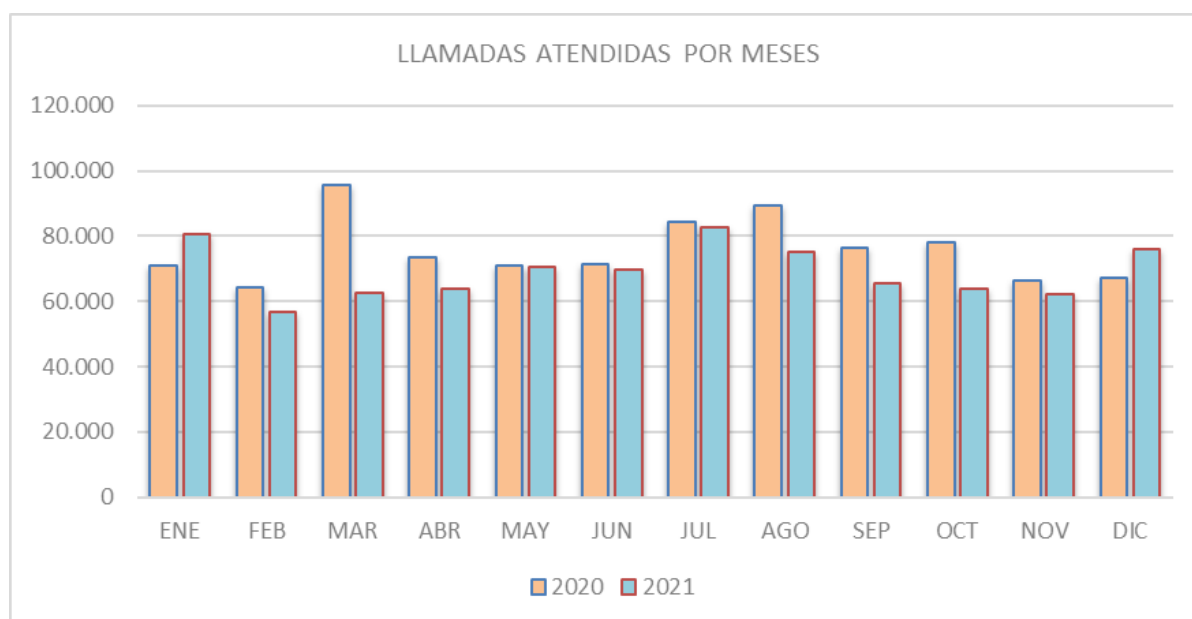


- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2020/2021**

OTROS IDIOMAS	2020	2021	VARIACIÓN %
HOLANDÉS	3	8	166,67%
RUSO	11	8	-27,27%
ITALIANO	10	5	-50,00%
CHINO	4	2	-50,00%
RUMANO	27	17	-37,04%
OTROS	66	33	-50,00%
TOTAL	121	73	-39,67%

2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

ATENDIDAS	2020	2021	VARIACIÓN %
ENE	70.776	80.624	13,91%
FEB	64.404	56.547	-12,20%
MAR	95.607	62.657	-34,46%
ABR	73.540	63.788	-13,26%
MAY	71.048	70.417	-0,89%
JUN	71.556	69.584	-2,76%
JUL	84.511	82.663	-2,19%
AGO	89.558	75.016	-16,24%
SEP	76.593	65.343	-14,69%
OCT	78.239	63.659	-18,64%
NOV	66.520	62.214	-6,47%
DIC	67.170	76.116	13,32%
TOTAL	909.522	828.628	-8,89%



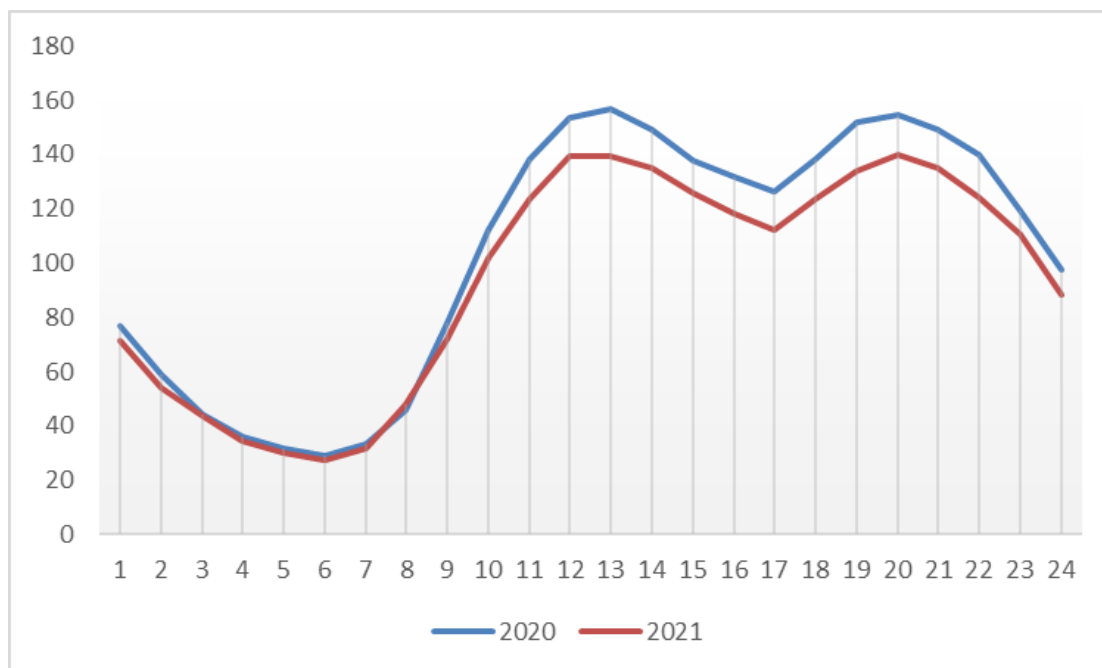
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 22 de enero de 2021 con **3.165** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 25 de octubre de 2021, con **1.754** llamadas atendidas



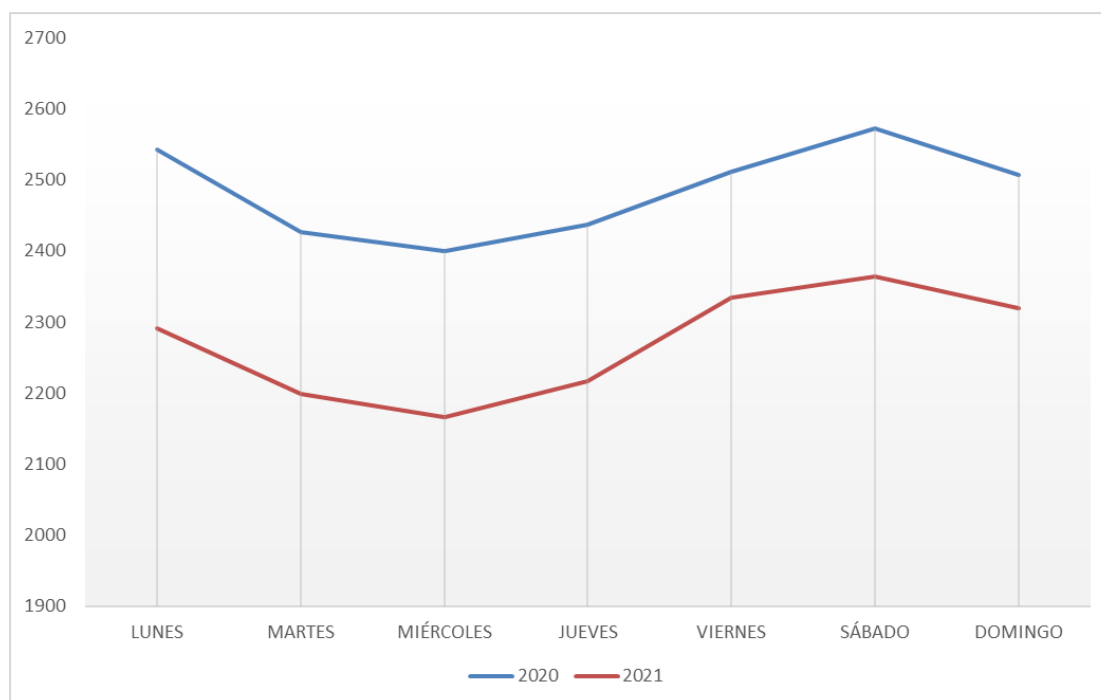
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

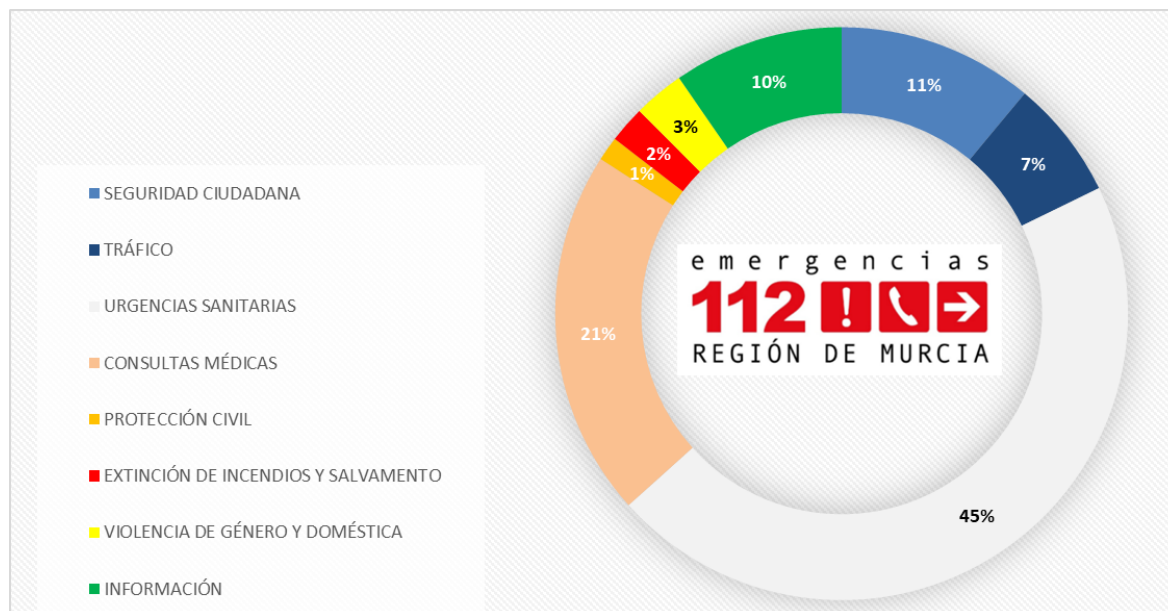
Promedio llamadas atendidas por día de la semana



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

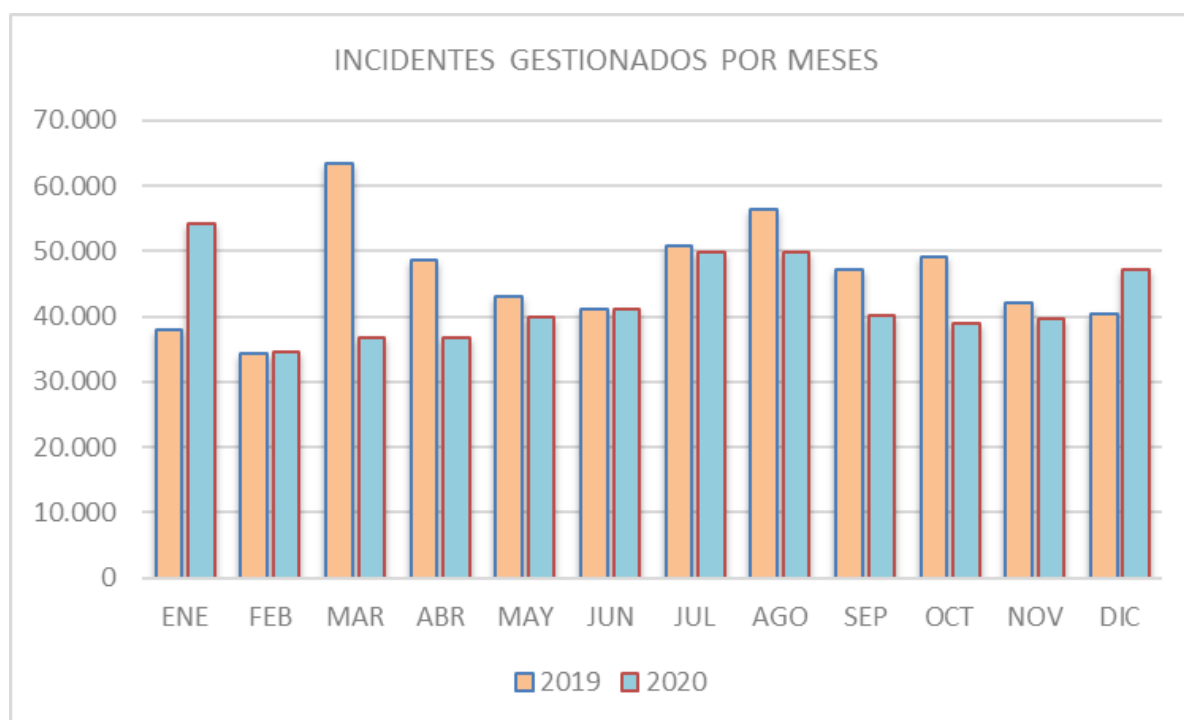
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2020	2021	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	58.677	56.164	-4,28%
TRÁFICO	27.505	34.280	24,63%
URGENCIAS SANITARIAS	232.521	231.846	-0,29%
CONSULTAS MÉDICAS	122.155	105.480	-13,65%
PROTECCIÓN CIVIL	7.072	6.965	-1,51%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	10.356	10.555	1,92%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	14.198	14.606	2,87%
INFORMACIÓN	82.073	48.878	-40,45%
TOTAL	554.557	508.774	-8,26%

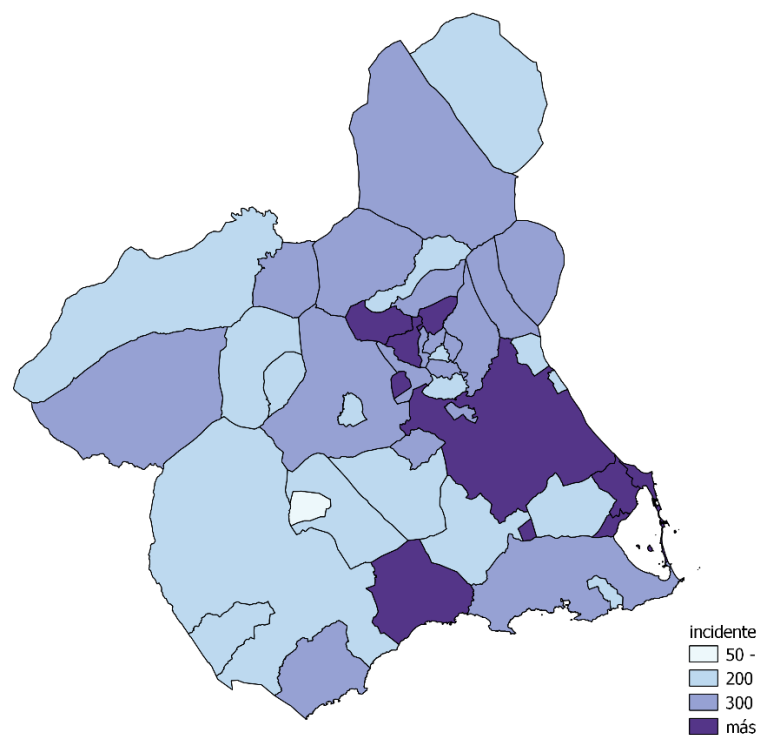


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

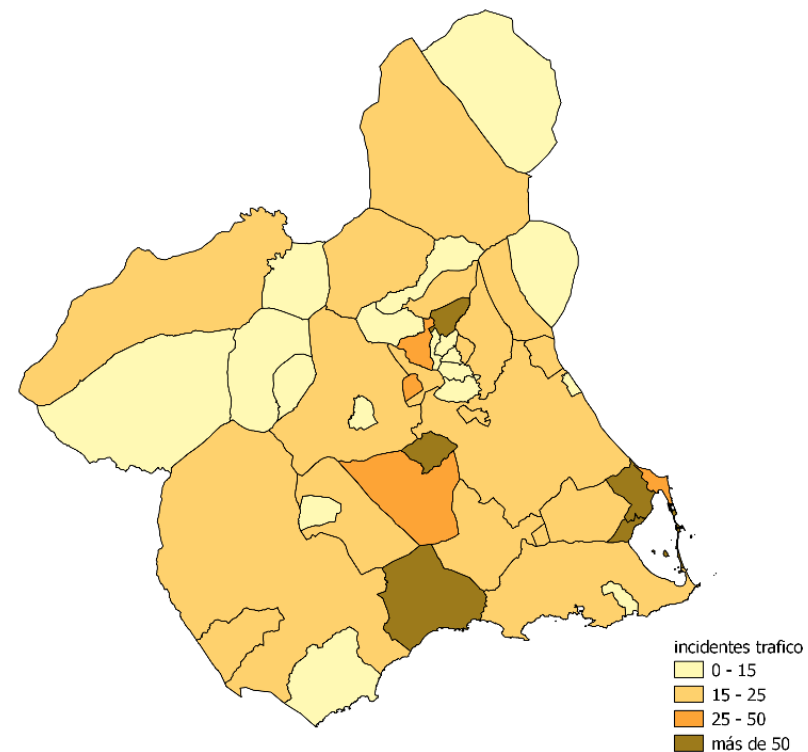
ATENDIDAS	2020	2021	VARIACIÓN %
ENE	38.033	54.130	42,32%
FEB	34.448	34.487	0,11%
MAR	63.298	36.780	-41,89%
ABR	48.647	36.746	-24,46%
MAY	43.057	39.980	-7,15%
JUN	41.188	41.138	-0,12%
JUL	50.724	49.905	-1,61%
AGO	56.386	49.954	-11,41%
SEP	47.191	40.036	-15,16%
OCT	49.197	38.882	-20,97%
NOV	42.042	39.670	-5,64%
DIC	40.346	47.066	16,66%
TOTAL	554.557	508.774	-8,26%



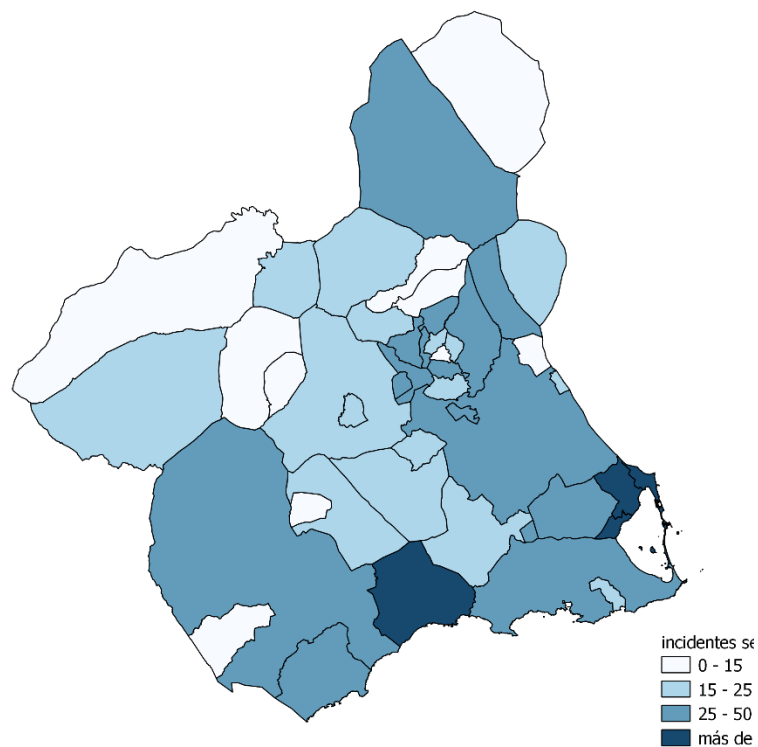
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



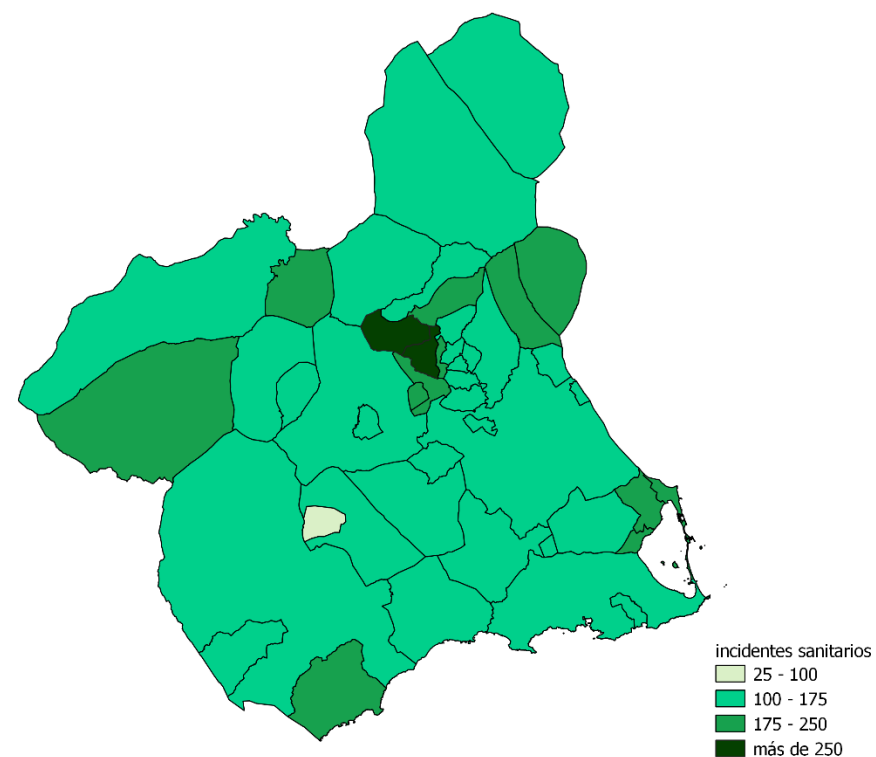
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



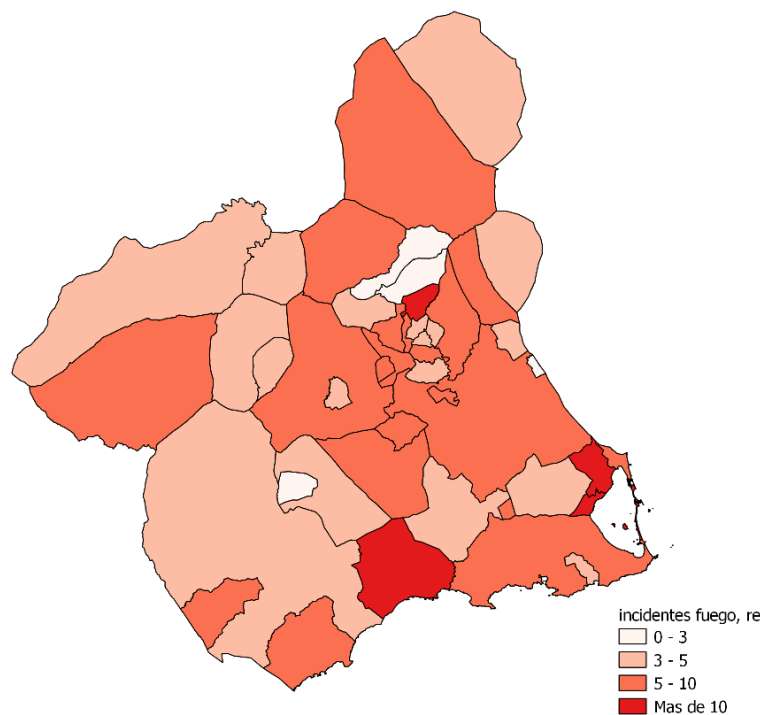
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



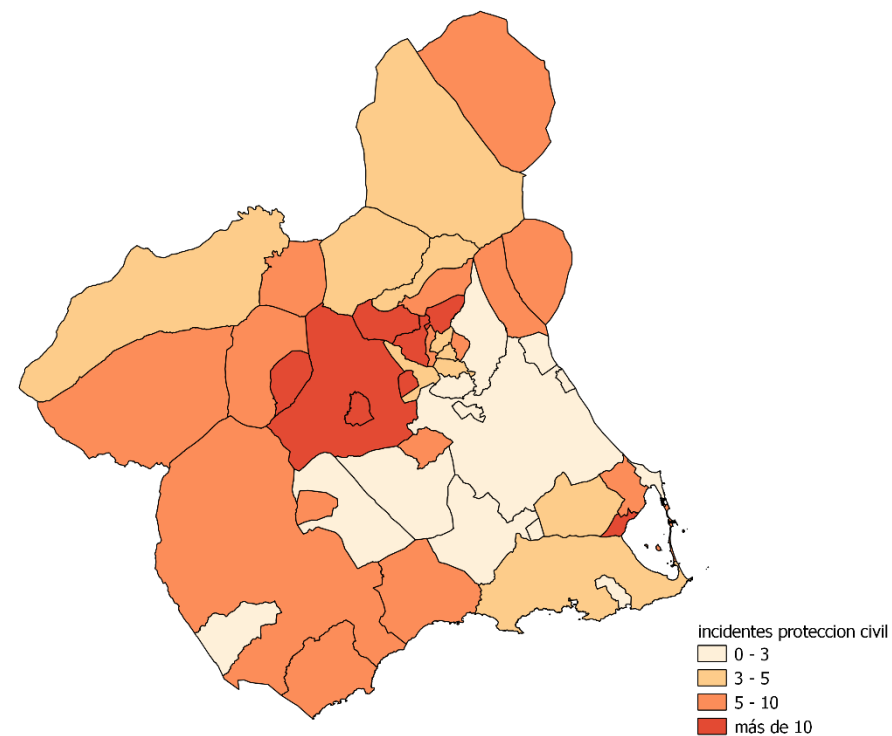
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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 A TRAVÉS DE APP 112 REGIÓN DE MURCIA Y SISTEMA ECALL

2.3.1. App 112 Región de Murcia



112 Región de Murcia

Dirección General de Seguridad Ciudadana
y Emergencias



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 2021 los usuarios de la App 112 Región de Murcia han crecido en un 14,71 % con respecto a 2020, alcanzando la cifra de 16.380 usuarios de la misma.

2020	2021	VARIACIÓN %
14.498	16.380	14,71%

Durante 2021, a través de este sistema se han atendido un total de 32 llamadas con voz y 490 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 está basado en el 112 y 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.



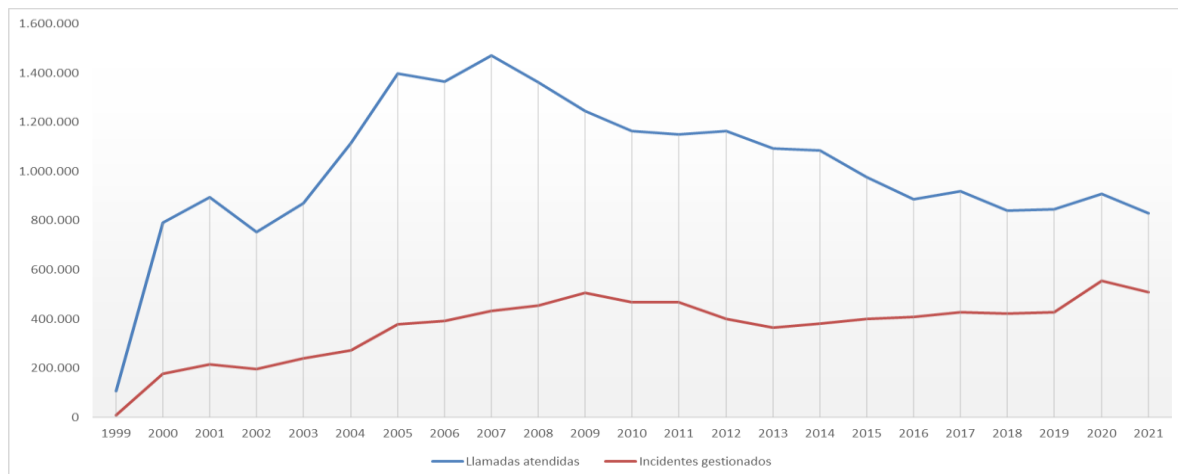
El sistema eCall está operativo desde el 1 de abril de 2018 y su implantación permite mejorar la seguridad vial, contribuyendo a reducir el número de víctimas mortales y la gravedad de las lesiones causadas por los accidentes de tráfico, así como los gastos derivados

Durante 2021, a través de este sistema se han atendido un total de 956 llamadas.

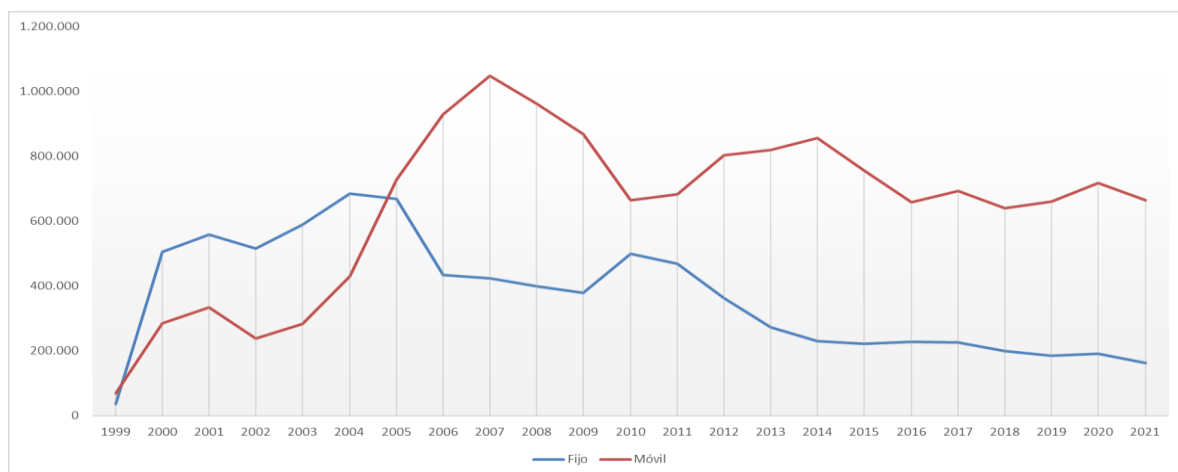
2.4. EVOLUCIÓN 1999-2021

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

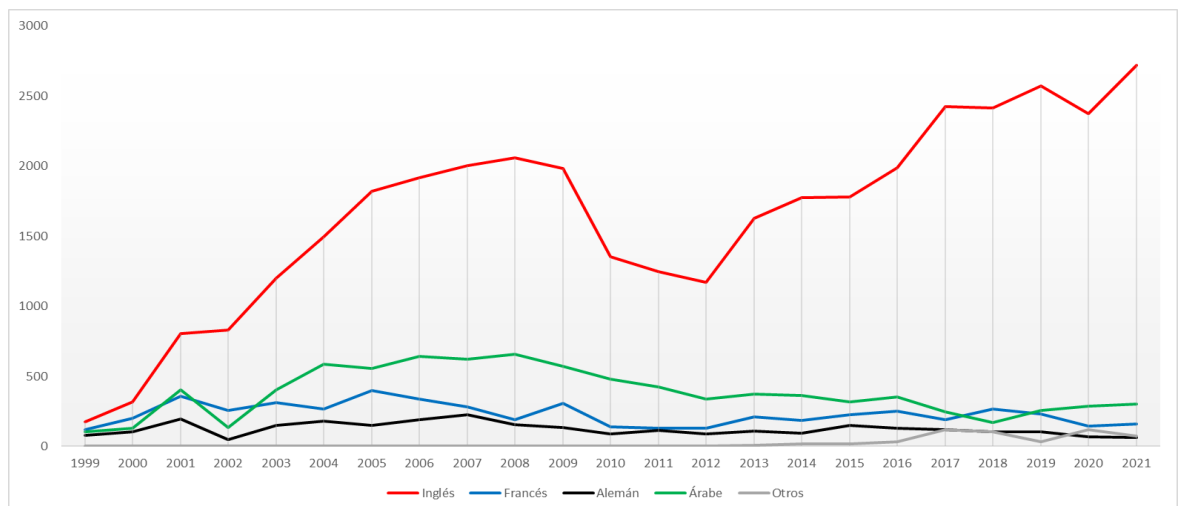
TOTAL ACUMULADO: **23.229.052** LLAMADAS y **8.502.736** INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

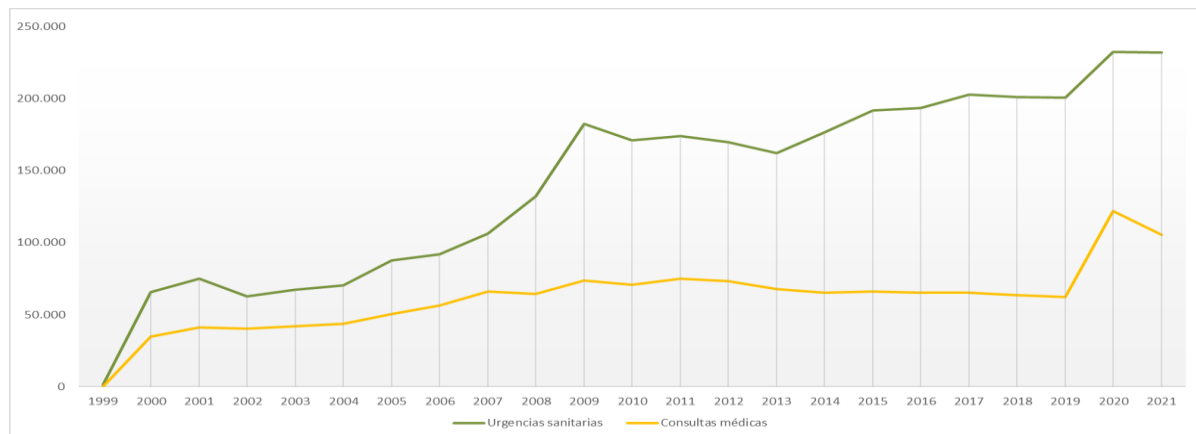


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

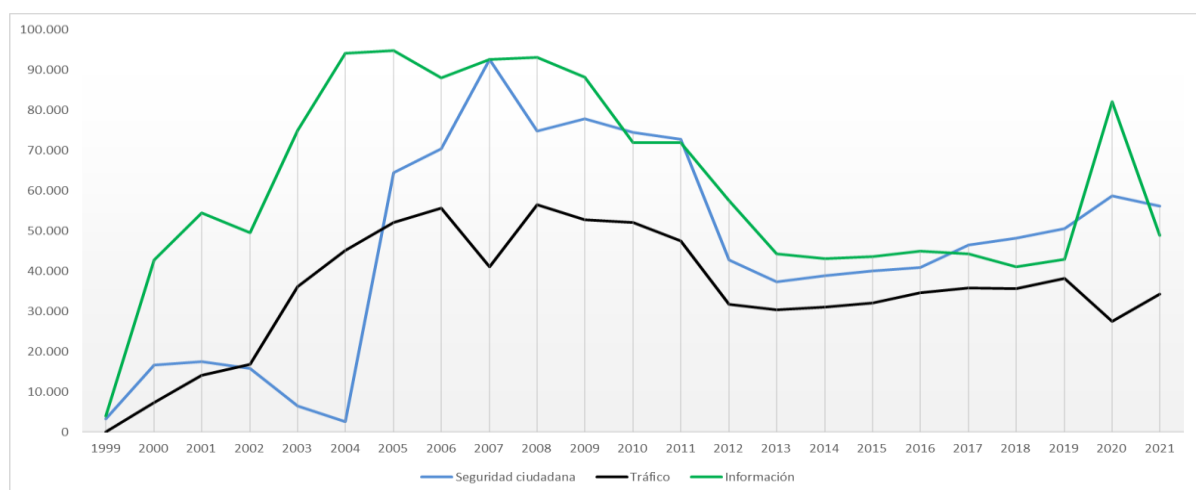


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

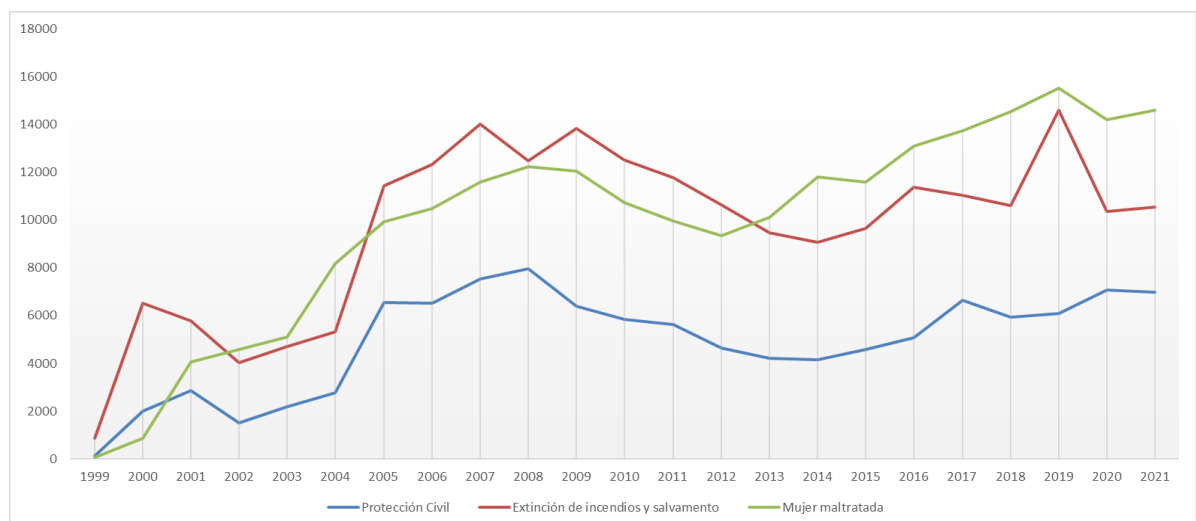
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



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 2021 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2021	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%	84,00%	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%	93,99	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	3.106,25	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	0,34	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	6,45	Cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómputo Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	92,63	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	1.821,25	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio mensual de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	23,26	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%	93,86	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%	90,00%	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	3	Cumplido
14. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%	Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	> 80%	98,00%	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2021	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%	93,20%	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%	88,89%	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	≥ 40	74	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	201	Cumplido



3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

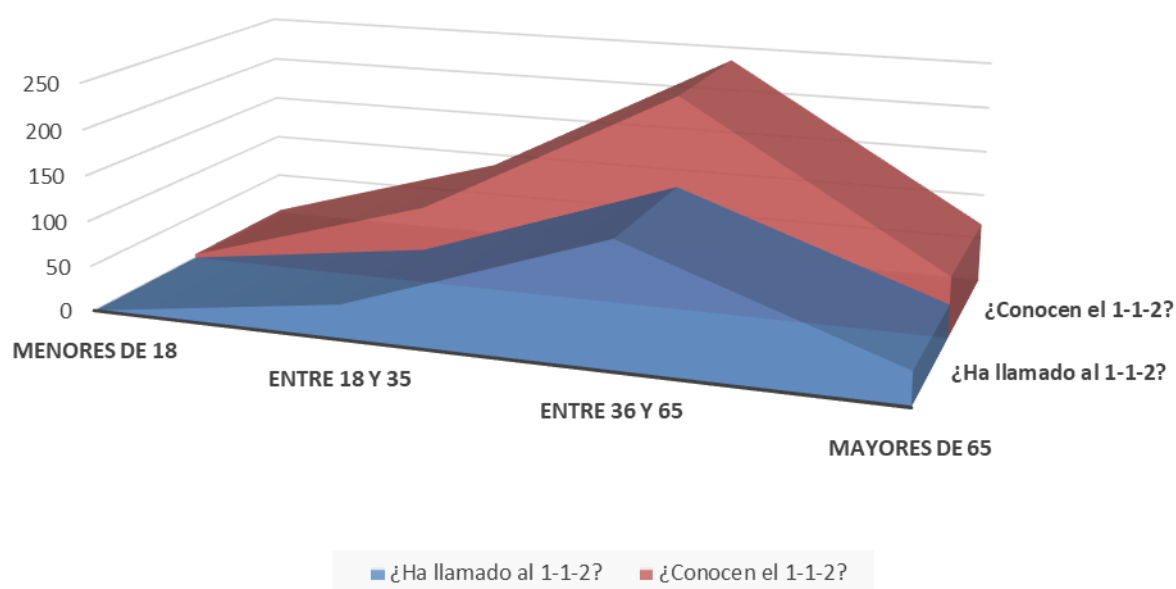
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

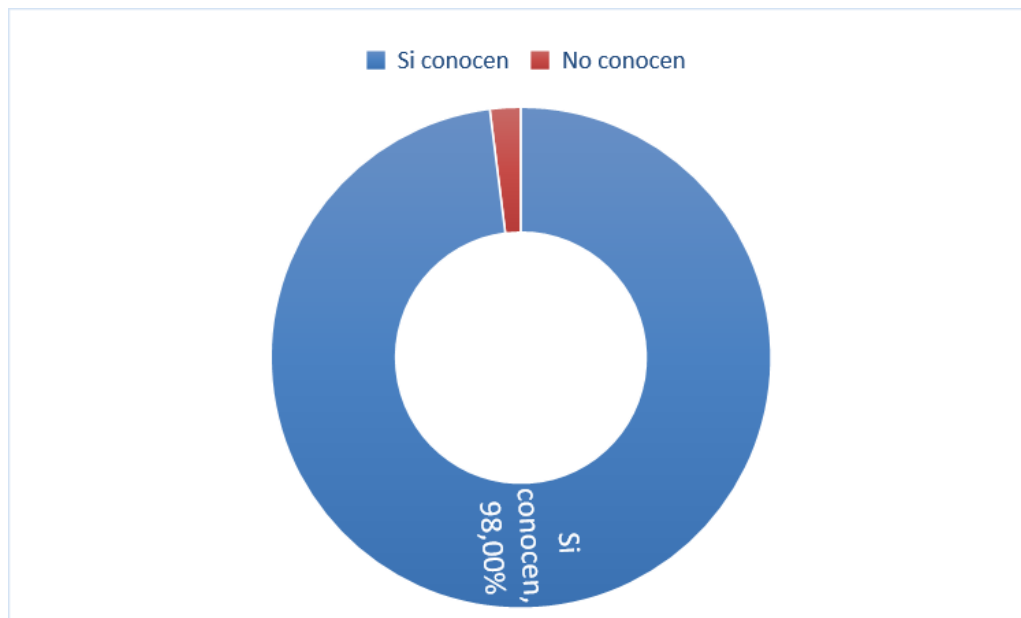
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

- 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.



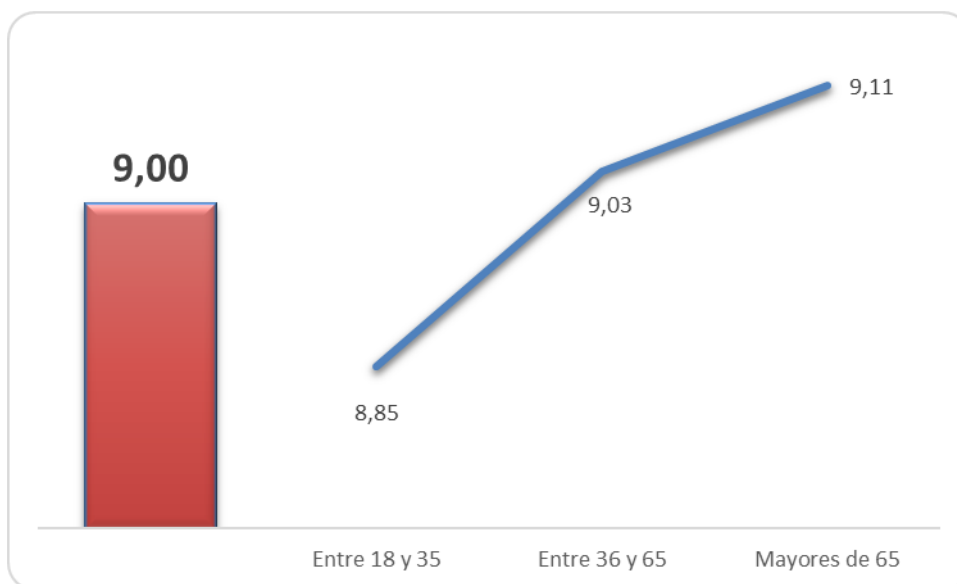
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



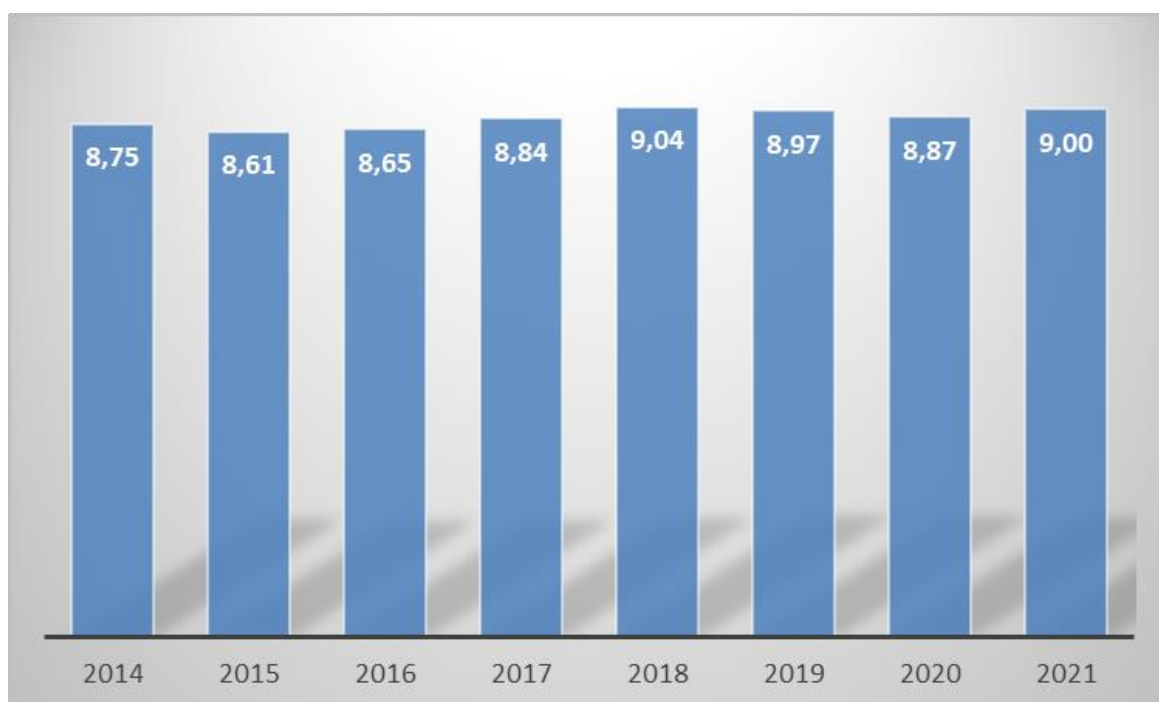
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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 de Emergencias 112 Región de Murcia.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM



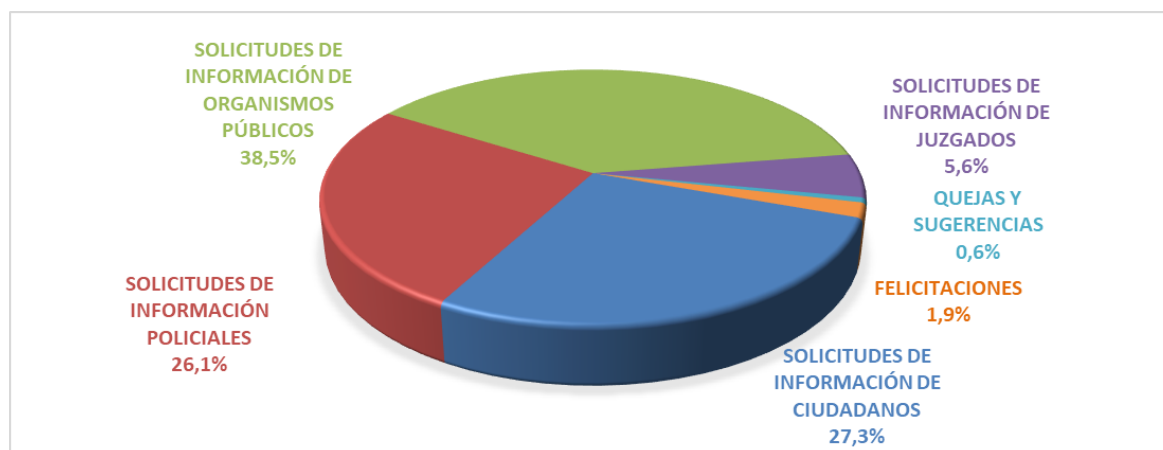
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



Comparativa inter-anual del grado de satisfacción sobre 600 usuarios encuestados.

3.3.SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

TIPOLOGÍA	2021
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	44
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	42
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	62
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	9
QUEJAS Y SUGERENCIAS	1
FELICITACIONES	3
TOTAL	161



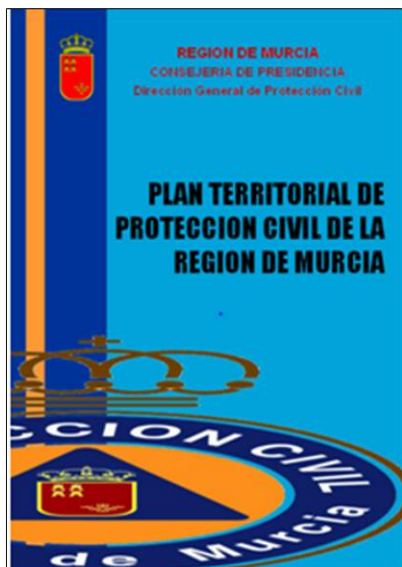
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

4.1. PLANES DE EMERGENCIA

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia es el centro neurálgico desde el que se coordina tanto la emergencia ordinaria, o aquella que pueda resolverse con los servicios de emergencia que a diario están operativos, como las emergencias de protección civil, que son las que cuentan para su resolución con un plan de emergencia, o en su caso, con un protocolo de protección civil y que se contemplan en el Plan Territorial. Los planes de emergencia autonómicos en vigor durante 2021 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 sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**Transmur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (**Sismimur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en la Región de Murcia (**Inunmur**).
- Planes Especiales ante el Riesgo Químico:
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (**PlanQuiEs**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de SABIC (**PlanQuiSa**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior del Sector Químico Alcantarilla (**PlanQuiAl**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de FOMDESA (**PlanQuiFom**).
 - Plan Especial de Emergencia Exterior de EXPALSA (**PlanExMu**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar 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)



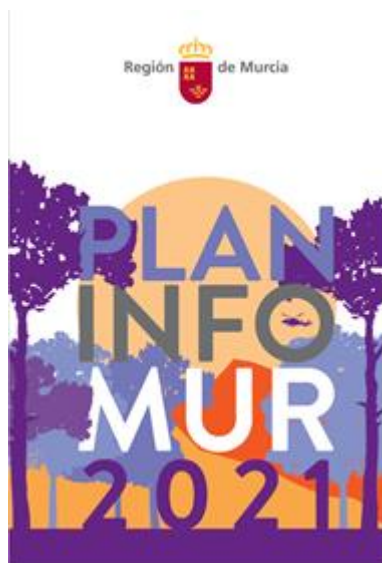
Dicho Plan tiene por objeto hacer frente a las emergencias de carácter general que pueden producirse en la Región de Murcia. Desde el Centro de Coordinación de Emergencias 112 RM se coordinan dichas emergencias.

PLATEMUR se ha mantenido activado en nivel 1 durante todo el año como consecuencia de la alerta sanitaria por COVID-19 en la Región de Murcia, poniendo al servicio de la autoridad sanitaria los recursos operativos y de protección civil para cumplir con las órdenes decretadas por dicha autoridad.

Los municipios han mantenido activados sus respectivos planes municipales de emergencia (PEMU) con objeto de mantener la buena coordinación de los intervinientes que se viene realizando desde el inicio de la pandemia.



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



Enero comenzó con el incendio de mayor superficie de todo el año. Sucedió en el paraje de la Gañuela (S^a de Carrascoy), en el término municipal de Alhama de Murcia. Un día de fuerte viento provocó la caída de un tendido eléctrico que quemó 24,60 ha.

El total anual registró **83 incendios forestales**, de los que únicamente 9 fueron mayores de una hectárea (un 83 % quedaron en conatos). En número fue similar al del año anterior, sin embargo afectaron menos superficie, quedándose en tan sólo **69,40 ha**.

Debido a los avisos emitidos por la Agencia de Estatal de Meteorología por temperaturas muy altas (con previsiones de hasta 44° C) para los días 12 de julio y 15 de agosto, se divulgaron campañas informativas en medios de comunicación y redes sociales, además de limitar el acceso a determinados espacios naturales y prohibir algunas actividades agrícolas y forestales. Afortunadamente las medidas surgieron efecto y no tuvimos que lamentar ningún incendio forestal de consideración durante esas fechas.

En el mes de septiembre colaboramos en la extinción del incendio de **S^a Bermeja (Málaga)** enviando un equipo técnico y una dotación aérea.

TIPO	Núm	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
AGRÍCOLAS	96	0,16	21,33	21,49
FORESTALES	83	21,45	47,95	69,40
OTROS	9	0,00	0,10	0,10

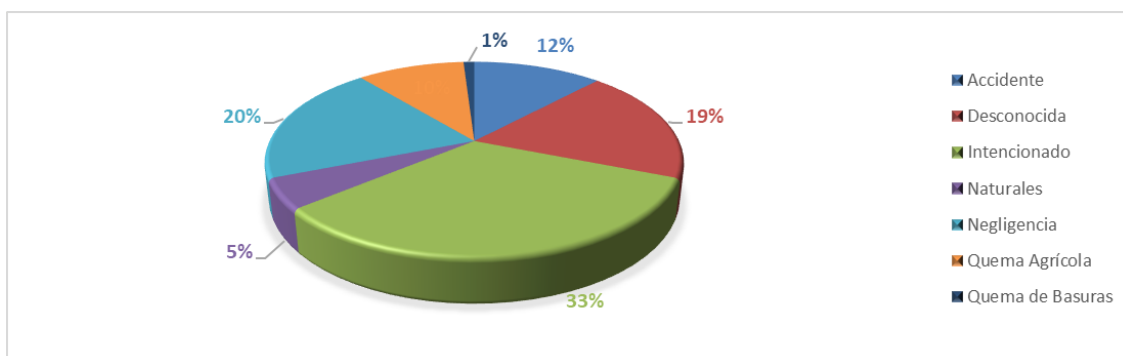




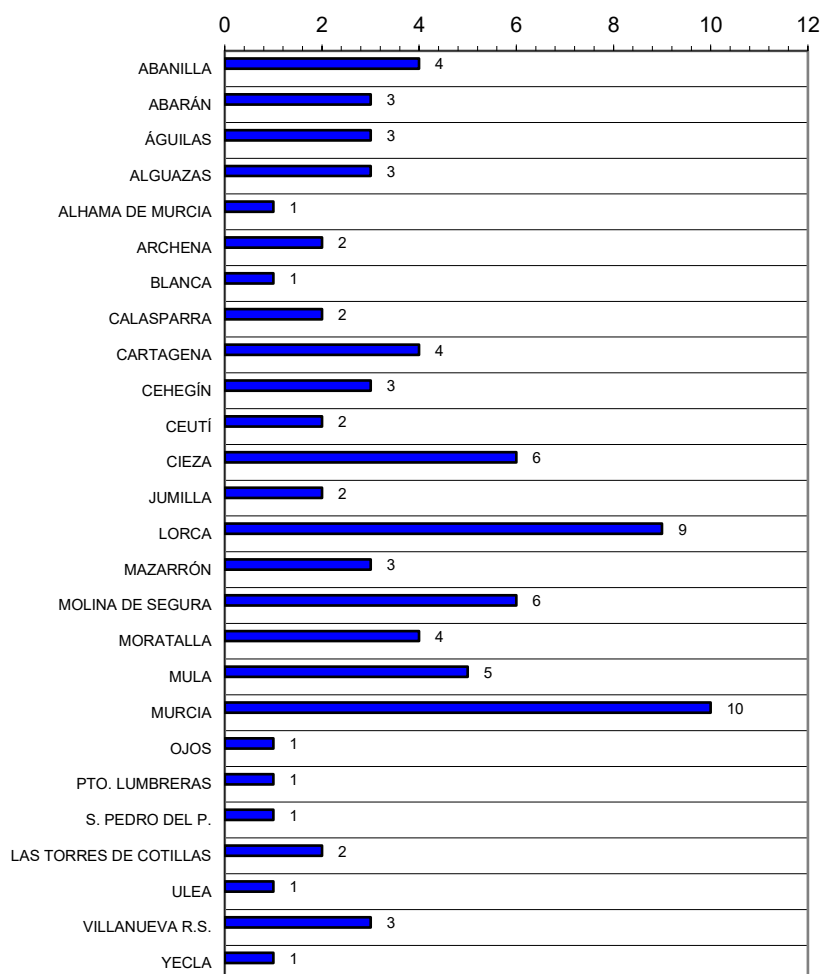
El resultado final de incendios forestales por meses es el siguiente:

TIPO	Núm. Incendios	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
ENE	11	5,51	22,88	28,39
FEB	13	2,21	2,35	4,56
MAR	4	0,00	0,25	0,25
ABR	4	0,02	0,13	0,15
MAY	9	0,27	2,09	2,36
JUN	5	12,53	0,27	12,80
JUL	11	0,12	13,17	13,29
AGO	16	0,13	2,99	3,12
SEP	2	0,00	2,35	2,35
OCT	4	0,62	0,15	0,77
NOV	3	0,04	1,31	1,35
DIC	1	0,00	0,01	0,01

Observando el reparto por causas, destaca la poca presencia de incendios provocados de forma natural (rayo) durante el año 2021.



En cuanto a términos municipales, Lorca y Murcia han sido, como en 2020, los municipios con mayor número de incendios, 9 y 10 respectivamente.



Número de incendios por municipios.

El año 2021 se adhirieron al convenio de vigilancia un total de 32 municipios (Murcia y Lorca aportaron dos parejas de vigilancia) ampliando el periodo de vigilancia a toda la época de peligro alto (del 1 al 30 de septiembre).



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



Durante el año 2021 se ha tenido constancia de 92 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. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración.

4.1.4. 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; así como establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma

de la Región de Murcia o le hayan sido asignados por otras Administraciones Públicas.

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

En octubre de 2021 una pequeña serie de movimientos sísmicos acaecieron en el municipio de Fortuna, ampliamente sentidos por la población, lo que supuso que se convocara el Comité Asesor del plan SISMIMUR en la localidad de Fortuna, y de ahí, la activación de la Fase de Intensificación del Seguimiento y de la Información del Plan, para dar un mejor servicio desde la CARM en cuanto a Información y Seguimiento.

Si bien la magnitud máxima de esta pequeña serie fue de 3,6 mbLg y una profundidad de 3 Km.

MOVIMIENTOS SÍSMICOS EN FORTUNA DEL 12 AL 27 DE OCTUBRE

Nº Terremotos	Fecha	Hora Real UTC+2	Hora Llamada UTC+2	Nº Llamadas	Magnitud mbLg	Intensidad	Profundidad Km
1	12/10/2021	4:50	4:51	2	3,4	III-IV	2
No ha habido	12/10/2021	---	18:39	1	---	---	---
2	13/10/2021	16:54	16:56	2	2,4	III	1
	13/10/2021	23:13	23:17	7	2,3	III	1
4	15/10/2021	7:13	7:19	1	2,4	III	1
	15/10/2021	19:41	19:42	8	3,6	IV	3
	15/10/2021	21:07	---	---	2,0	---	4
	15/10/2021	21:22	---	---	1,7	II	2
1	16/10/2021	4:23	4:37	1	1,9	II-III	2
1	17/10/2021	19:53	---	0	2,2	II-III	7
1	23/10/2021	3:28	3:33	1	1,7	---	---
1	27/10/2021	9:48	---	0	2,0	---	11

Total movimientos	=	11
Número de llamadas al 112 por estos movimientos sísmicos	=	23
Llamadas al 112 por movimiento sísmico no confirmado		1
La magnitud máxima de esta pequeña serie de terremotos ha sido de 3,6 mbLg y una profundidad de 3 Km, sucedido ayer 15 de octubre a las 19:41, fue sentido por la población con una Intensidad entre III y IV, recibiendo el centro de coordinación de emergencias 8 llamadas.		

La desactivación del plan se realizó transcurridos 10 días sin movimientos sísmicos, siendo este el día 6 de noviembre de 2021, realizado por el Director del Plan.

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

El Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones tiene por objeto establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios públicos que intervienen frente a una emergencia por riesgo de inundaciones en la Región de Murcia.

Estas inundaciones podrán ser provocadas por precipitaciones importantes, rotura o avería en presas, o por avenida extraordinaria en cualquiera de los cauces que drenen al espacio regional o que pudieran afectar a éste, así como por cualquier otra causa de inundación que represente un riesgo para la población y sus bienes.

Para ello, se analizan y clasifica el territorio en función del riesgo, se establece la estructura operativa y los procedimientos de actuación, se identifican los medios y recursos disponibles, de manera que en caso de que sea necesario una actuación rápida se pueda tener una respuesta lo más eficaz posible, se consiga minimizar los daños y se aumente la seguridad ciudadana. En el Plan de Inundaciones quedarán integrados los Planes de Emergencia de Presas existentes en el ámbito regional y que, conforme a la normativa vigente, hayan sido elaborados por sus titulares, así como los planes de ámbito local elaborados al efecto.



EPISODIOS DE LLUVIAS

Como consecuencia de los avisos por fenómenos meteorológicos adversos emitidos por AEMET en la Región de Murcia, el Plan INUNMUR se ha activado en preemergencia en cuatro ocasiones.

El 21 de septiembre, como consecuencia del temporal que dejó cerca de 50 litros en media hora en Cartagena y se registraron unas 150 incidencias en la zona, se activó INUNMUR en nivel 1.

4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

En 2021, se ha producido un 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), ya que se ha recibido en la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, la notificación de que el establecimiento de Campillo Palmera S.A. radicado en La Aljorra, y anteriormente afectada a nivel superior, deja de estar afectada por la normativa Seveso.

Esta empresa estaba incluida en el PLANQUISA (plan de emergencia exterior de SABIC-La Aljorra)

Durante el tercer trimestre de 2021, también se ha recibido la notificación del establecimiento de Z-Gas, en el Valle de Escombreras. Este se encuentra en fase avanzada de instalación, aunque no se conozca la fecha concreta para el inicio de su actividad, que consistirá en el comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares (especialmente propano y butano)

Este establecimiento estará afectado a nivel superior, por lo que quedará incluido en el PLANQUIES (plan de emergencia exterior del sector químico del Valle de Escombreras-Cartagena) en la actualización que se está ultimando.

En cuanto a los establecimientos ya afectados con anterioridad, no ha habido modificaciones relevantes en su actividad o inventarios de sustancias con las que trabajan.

En cambio, si se han dado cambios en la titularidad de alguna empresa, lo que afecta exclusivamente al nombre por el que se las denomina, sin que repercuta en su actividad. Tal es el caso de CLH, S.A. que pasa a llamarse EXOLUM, y Ecocarburantes Españoles, S.A. que pasa a llamarse VERTEX.



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.

El día 2 de diciembre, Repsol Petróleo realizó en simulacro de alerta general en su establecimiento, con participación de esta dirección general, así como de otros organismos llamados a ser intervinientes en caso de emergencia real.

En este apartado de simulacros, cabe destacar, la realización de simulacros, de activación de los PEE (planes de emergencia exterior), que contaron con la participación de distintos organismos de las administraciones locales, 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 ambos se ha hecho notoria la progresiva importancia que van adquiriendo la Redes Sociales oficiales, como medio de difusión y aviso en las emergencias

El 21 de octubre de 2021 se simuló la activación del PLANQUISA (plan de emergencia exterior de SABIC-La Aljorra), simulando un escape con formación de nube tóxica de fenol



El 25 de noviembre se simuló la activación del PLANQUINTER (plan de emergencia exterior de INTERPLASP-Yecla), simulándose un escape con formación de nube tóxica de TDI.



En ambos casos se ha considerado una experiencia positiva con numerosas lecciones aprendidas que se plasmarán en las respectivas actualizaciones de los PEE

En cuanto a los incidentes/accidentes, mencionar que el 17 de noviembre hubo un incendio de unas conducciones de gasolina en la terminal marítima de Repsol en Escombreras, que se sofocaron con la intervención de algunas embarcaciones de remolcadores y que no han producido afectación ni consecuencias directas para la población ni para otras industrias.

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.

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



Este año, en la reunión celebrada por la Comisión Regional de Protección Civil el 7 de junio, se informó favorablemente una nueva revisión y actualización del Plan Copla, que posteriormente fue aprobado por Consejo de Gobierno el 17 de junio de 2021.

La emergencia más destacada ocurrió el 14 de noviembre, cuando un catamarán con 33 personas se hundió a una milla frente a la costa de Cartagena. Tuvieron que ser rescatados por varias embarcaciones que se encontraban por la zona además de las propias del plan COPLA. Varios de los rescatados tuvieron que ser trasladados posteriormente al Hospital Santa Lucía con por afecciones leves por hipotermia y contusiones.



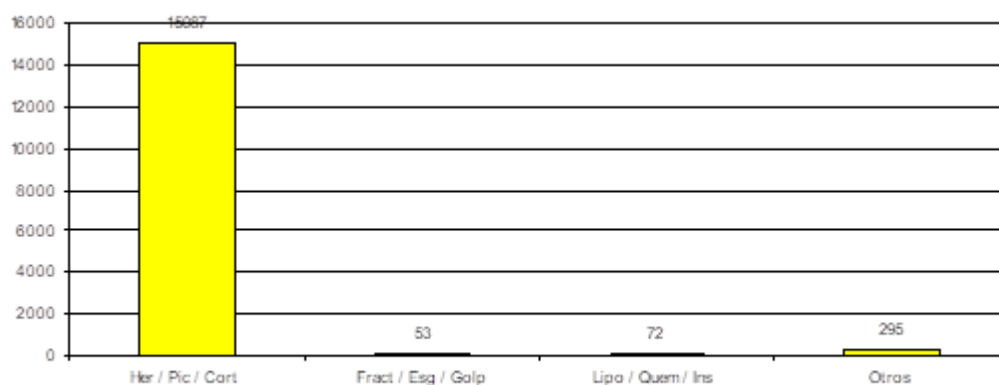
El 13 de julio el dispositivo de Protección Civil y Bomberos del Ayuntamiento de Cartagena intentaron rescatar a un bañista aislado en las rocas de Cala Roja, en Cabo de Palos que quedó asilado en una roca debido al intenso oleaje. Finalmente fue rescatado por medios aéreos con la participación del Grupo Aéreo de Especialistas del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (GRAEC).



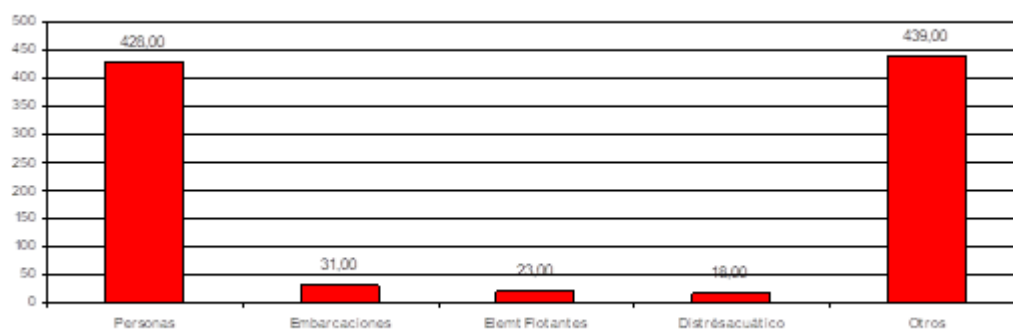
El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas ha sido sensiblemente inferior a los de años anteriores, esencialmente por el descenso de usuarios en las playas.

INTERVENCIONES	2021
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	15.643
RESCATE Y SALVAMENTO	939
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	34.162
TOTAL	50.744

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



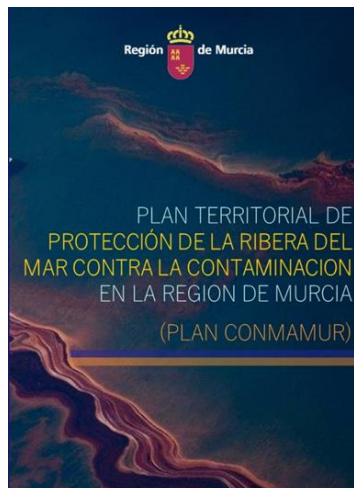
RESCATE Y SALVAMENTO



Se ha recuperado la actividad de vigilancia y rescate en playas fluviales que no se estaba prestando desde el año 2010. 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” respectivamente.



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



Durante el año 2021 incendio velero el 29 de junio frente a la playa de Percheles que termino hundido a unos 40 metros de profundidad portaba más de 500 litros de combustible. El ayuntamiento de Mazarrón movilizó su embarcación “Fenicia” prevista con barreras de contención y un dron además de la embarcación de SASEMAR. Finalmente el combustible no ocasionó ningún problema ni mancha destacable.

Debido a los problemas de turbidez detectados en el Mar Menor, durante la segunda quincena del mes de septiembre se realizaron vuelos diarios de vigilancia y seguimiento de las manchas y corrientes de agua a lo largo de todas sus playas



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



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

De igual forma, se normalizan los boletines de aviso que desde la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias de la Consejería de Presidencia se 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 2021

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	15	2	0
NEVADAS	1	0	0
VIENTO Y OLEAJE EN LA MAR	20	2	0
TORMENTAS	15	2	0
LLUVIA	12	4	0
TEMPERATURAS MÁXIMAS	14	10	3
TEMPERATURAS MÍNIMAS	3	0	0
TOTAL	72	17	1

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



El año 2021 comenzó con un aviso especial de la AMET a nivel nacional que advertía de una borrasca muy profunda, nombrada como Filomena, y que en la región se materializó en un aviso naranja por nieve que afectó al altiplano y noroeste entre los días 6 y 9 de enero.

Ante las previsiones meteorológicas el día 7 de enero se activó el Plan de Protección Civil ante Nevadas y Ola de Frío en su fase de Emergencia, en Situación 1, y permaneció en este nivel hasta el día 15. Finalmente se desactivó el día 18.

Por su parte, los ayuntamientos de Bullas, Caravaca de la Cruz, Cehégín, Jumilla, Lorca, Moratalla, Mula, Pliego y Yecla activaron sus respectivos planes municipales para hacer frente a la situación.

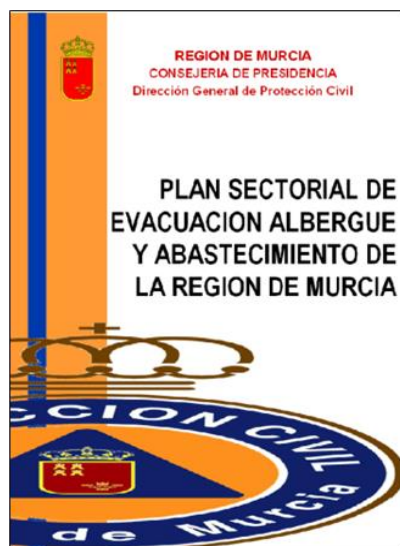
La emergencia provocó la gestión de 332 asuntos causadas por la nieve. El 112RM; atendió un total de 332 llamadas por problemas con el tráfico rodado y solicitando información. Varias carreteras registraron problemas, especialmente la RM-703, RM-730. Se cortaron los accesos, de manera preventiva a Sierra Espuña y Sierra de la Pila.



Debido a la situación nacional, se envió una dotación de apoyo a Madrid capital para colaborar en los trabajos de retirada de nieve de vía pública y arbolado caído. La D.G. de Carreteras aportó 3 máquinas quitanieves y un vehículo ligero, 1 UNIMOG (capacidad 3500 kg) y 2 camiones quitanieves (capacidad 6000 kg), mientras que la Unidad de Defensa contra Incendios Forestales (UDIF) llevó a varias BRIFOR (3 autobombas con pala quitanieves y dispensador de sal, 3 vehículos ligeros, 3 pickup, 1 4x4 britec, 1 camión pluma y equipos de motoseristas.



4.1.11. 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.

Igualmente, podrá ser de aplicación en aquellas situaciones de emergencia derivadas de riesgos específicos para las que las funciones directivas corresponden al Estado al carecerse del correspondiente Plan Especial.

4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.



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

El objetivo del Plan Sectorial Sanitario es el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo Sanitario de los distintos planes de protección civil autonómicos para el cumplimiento de las funciones que le son asignadas en los mismos, así como la movilización de los recursos sanitarios en la Región de

Murcia y mecanismos de actuación, con el fin de asegurar la coordinación eficaz en caso de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

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

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

4.2. SIMULACROS

Durante el año 2021, el Centro de Coordinación de Emergencias participó en un total de **198 simulacros** en la Región de Murcia.

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	38
EMPRESAS	108
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	44
ORGANISMOS PÚBLICOS	8
TOTAL	198

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	65
MATERIAS PELIGROSAS	54
EVACUACION	17
RESCATE	37
OTROS	25
TOTAL	198

Estación de RENFE en Murcia.

El 9 de marzo se realizó el primer simulacro del Plan de Autoprotección del Túnel del Canal de Acceso a Murcia organizado por RENFE y ADIF.

El escenario previsto simulaba un tren con 86 pasajeros procedente de Madrid y destino Cartagena que quedaba detenido en el interior del túnel de la estación de Murcia debido a un incendio en coche “cola” a unos 100 metros de la salida de emergencia.

Participaron, además de los servicios propios de ADIF y RENFE, Protección Civil, Policía Local y bomberos del ayuntamiento de Murcia, sanitarios del 061, Policía Nacional, y Cruz Roja. La DGSCE envió al PMA un dispositivo para asumir la cesión del mando.



112 Región de Murcia @112r... · 1d :
Hoy hemos participado en un simulacro de accidente ferroviario en #Murcia organizado por @Adif_es .

A nosotros nos ha tocado recibir la llamada que informaba del accidente y coordinar a los servicios de emergencia que se movilizaban.

Nos preparamos para ser eficaces.



Aeropuerto Internacional Región de Murcia.

Debido a la situación sanitaria provocada por la COVID-19, el 14 de enero se sustituyó el simulacro general que le correspondía realizar por un ejercicio sobre plano. La medida alternativa propuesta por el AIRM permitía alcanzar un nivel de seguridad equivalente al cumplimiento del reglamento.

Participaron todos los medios del Aeropuerto (locales) y colectivos externos que se verían implicados en el tratamiento de una emergencia real, y en el que se realizar la cesión del mando de la emergencia.

También se comprobaron los tiempos de respuesta de llegada de los medios externos al punto de encuentro del AIRM.



El 30 de noviembre se realizó otro ejercicio para comprobar el tiempo de respuesta del helicóptero de la CARM movilizado por rescate de avión caído en la balsa de la zona E (coordenada V8).



4.3. FORMACIÓN



En el ámbito de la formación podemos señalar los siguientes hitos importantes durante 2021:

Elaboración de Plan de Formación en Protección Civil

Asumiendo esta Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE) que una política eficaz de Protección Civil requiere un elevado nivel de preparación y formación especializada de cuantos intervienen en esas actuaciones a lo largo de todo su ciclo, ya se trate de personal al servicio de las administraciones públicas competentes, de otros profesionales o de quienes prestan su colaboración voluntaria, y dado que el Decreto 53/2001 de 15 de junio establece que a la DGSCE, a través de su Servicio de Protección Civil, le corresponde la elaboración e implantación de los planes formativos en materia de Protección Civil, la DGSCE, como responsable de la unificación de los criterios en materia de formación, capacitación y actualización profesional en materia de Protección Civil y emergencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, decidió llevar a cabo la elaboración de un Plan de Formación en Protección Civil (PFPC) que sirva de marco de referencia para lo que esta formación debe ser de ahora en adelante en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Para llevar a buen término la confección del Plan pareció lo más adecuado contar con personal experto en la materia de distintos ayuntamientos de la Región y de la propia DGSCE, que diseñarían el PFPC y un posible Plan de Acción para el año 2021 (PA2021). Este último concreta las acciones formativas seleccionadas para ese ejercicio.

Este grupo de expertos se constituyó al amparo del Programa de Comunidades de Prácticas de la EFIAP. De este modo se creó la “Comunidad de práctica para la elaboración del Plan de Formación en Protección Civil, Ed.1” (código de la EFIAP COP/5267) integrada por responsables de los servicios municipales y autonómicos de emergencias y protección civil.

Los trabajos de esta comunidad de prácticas concluyeron en febrero de 2021 dando como resultado un documento que marca la estrategia en la formación en Protección Civil para los próximos años y que permite:

- La Integración de la formación de todos los participantes en el sistema de Protección Civil.
- Dar respuesta a las numerosas y complejas demandas derivadas de una creciente especialización y nuevas técnicas.
- La consideración de los niveles competenciales de cada cual,
- La profesionalización del personal técnico y voluntariado con una formación específica y diversificada a la vez.

En relación con el voluntariado es de destacar el hecho de la creación de un itinerario formativo con la formación básica obligaría de voluntarios, cuadros intermedios de agrupaciones y jefaturas de agrupaciones, itinerario que, como veremos más adelante ya se ha puesto en marcha.

Formación del personal empleado público de la Región de Murcia

El Propuesto de Acción propuesto para 2021 incluía varias acciones formativas para este personal que debieran haber sido desarrolladas con la colaboración de la EFIAP, sin embargo, por distintas circunstancias ajenas a esta Dirección General (efectos de la pandemia y problemas organizativos de la EFIAP) solo se ha podido llevar a cabo una de ellas (INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN SITUACIONES DE CRISIS) quedando el resto pospuestas para el presente año en el que se espera que la EFIAP, como única competente en formación del personal empleado público de la CARM y ayuntamientos, aporte los recursos necesarios para llevarlas a cabo.

Formación de rastreadores COVID

A tenor del aumento de casos de COVID-19 en los primeros meses de 2021, la DGSCE decidió, en colaboración con el Ayuntamiento de Lorca y la Dirección General de Salud Pública y Adicciones, llevar a cabo, como medida urgente, la formación del personal del sistema de Protección Civil para el apoyo en el rastreo de casos y también formación de supervisores de rastreo y seguimiento COVID para los centros municipales de seguimiento (CECOVID).



El proyecto, que se cerró en febrero de 2021 consistió, por una parte, en la formación para el apoyo al rastreo de 244 alumnos de 27 municipios y repartidos en dos ediciones con la siguiente distribución:

ALUMNOS	AYUNTAMIENTO	EDICIÓN
3	ALBUDEITE	2
9	ALCANTARILLA	2
16	ALHAMA DE MURCIA	2
7	BLANCA	2
12	BULLAS	1
6	CALASPARRA	2
3	CAMPOS DEL RIO	2
2	CARAVACA	1
2	CEHEGÍN	1
5	CEUTÍ	2
3	CIEZA	2
8	FORTUNA	2
13	FUENTE ÁLAMO DE MURCIA	2
3	JUMILLA	1
2	LA UNIÓN	2
7	LAS TORRES DE COTILLAS	2
3	LIBRILLA	2
7	LORCA	1
4	LORQUI	2
35	LOS ALCÁZARES	1
11	MOLINA DE SEGURA	2
9	MULA	2
11	MURCIA	2
6	PLIEGO	2
21	SAN JAVIER	1
31	SAN PEDRO DEL PINATAR	1
5	TORRE PACHECO	1



Presentación del proyecto de formación en rastreo COVID

Por otra parte, se formaron 37 supervisores de 21 municipios repartidos en dos ediciones con la siguiente distribución:

ALUMNOS	AYUNTAMIENTO	EDICIÓN
2	ALBUDEITE	1
1	ALCANTARILLA	1
2	ALHAMA DE MURCIA	1
2	BLANCA	1
2	BULLAS	2
2	CALASPARRA	2
2	FORTUNA	2
1	FUENTE ÁLAMO DE MURCIA	1
2	LIBRILLA	1
2	LORCA	2
2	LORQUI	1
2	LOS ALCÁZARES	2
2	MOLINA DE SEGURA	1
2	MULA	2
2	MURCIA	1
1	PLIEGO	1
2	SAN JAVIER	2
2	SAN PEDRO DEL PINATAR	2
2	TORRE PACHECO	2
1	TORRES DE COTILLAS	2
1	ULEA	1

Los destinatarios de esta formación fueron voluntarios y personal empleado público del Sistema de Protección Civil.

Formación de voluntarios de Protección Civil

Tal y como se ha comentado, uno de los objetivos de la estrategia que se concreta en el Plan de Formación en Protección Civil es crear un itinerario de formación básica para voluntarios, cuadros intermedios y jefes de agrupaciones. El interés de esta DGSCE es definir los contenidos y objetivos formativos para cada una de las acciones formativas que componen el itinerario, de tal modo que fuesen homogéneos para toda la Región. Una vez que se hizo esto se ha puesto en marcha el desarrollo de este itinerario formativo comenzando por el Curso Básico Obligatorio de Acceso al Voluntariado de Protección Civil.

Después de determinar las necesidades de formación en esta materia de los municipios de la Región mediante consulta a los responsables de Protección Civil de cada uno de ellos se concretó el número de plazas necesarias para esta formación. Seguidamente se elaboró el material didáctico adaptado, en su fase teórica, para la teleformación y, en el tercer trimestre de 2021, se han celebrado cuatro ediciones de esta acción formativa, organizadas y financiadas desde la DGSCE en colaboración con los ayuntamientos de Murcia y Lorca que aportaron sus plataformas de teleformación para llevar a cabo dos ediciones del curso en cada plataforma.



Los alumnos para el acceso al voluntariado de PC reciben información sobre el manejo de la plataforma de formación en el salón de actos del CEIS

En la fase teórica, que terminó en diciembre la han realizado 201 alumnos de 26 ayuntamientos diferentes con la siguiente distribución:

ALUMNOS	AYUNTAMIENTO	EDICIÓN
3	ABANILLA	1L
16	AGUILAS	2L
5	ALCANTARILLA	1L
4	ALEDO	2L
4	ALGUAZAS	2L
10	ALHAMA DE MURCIA	1L
2	BENIEL	1L
4	BLANCA	2M
4	CAMPOS DEL RIO	1L
6	CEUTI	1L
9	CIEZA	2M
6	FORTUNA	1L
8	FUENTE ÁLAMO	2M
5	JUMILLA	2M
15	LA UNIÓN	2L
14	LAS TORRES DE COTILLAS	2L
7	LORCA	2L
5	LORQUÍ	2L
7	MOLINA DE SEGURA	2L
6	MORATALLA	2L
14	MURCIA	1M
9	PLIEGO	1M
5	PUERTO LUMBRERAS	2M
4	SAN JAVIER	2M
12	SANTOMERA	2L
17	YECLA	1M

Una vez terminada esta fase teórica (30 horas de formación) se está llevando, hasta febrero de 2022 la fase práctica (8 horas) a cuyo término se expedirán los certificados de superación del curso a quien proceda

4.4. SEMINARIOS Y EVENTOS

El 26 de noviembre se celebró el **aniversario de los 40 años del distintivo de Protección Civil en España**. A la jornada acudieron voluntarios de protección civil de todos los municipios de la región.

El evento comenzó con una mesa redonda en la que participaron autoridades y expertos en emergencias. Continúo el programa con un acto llamado "cinco minutos de vivencias" en el que varios miembros de protección civil compartieron sus experiencias a la hora de hacer frente a las grandes emergencias en la Región. Por último, hubo entrega de reconocimientos en los que hay que destacar la jubilación del compañero Guillermo Navarro, durante más de treinta años auxiliar de comunicaciones y la de Pedro Hernández, jefe del servicio de protección civil de Mazarrón y coordinador marítimo del Plan Copla durante décadas.



5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Durante 2021, la actividad de los responsables de información de guardia en el 1-1-2 Región de Murcia ha sido intensa. Incluso más que en 2020, primer año de pandemia de Covid-19 y que ya supuso un intenso esfuerzo de difusión de mensajes.

En lo que se refiere a llamadas telefónicas hechas por medios de comunicación al 112 demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia y atendidas por el responsable de información de guardia, su número ha experimentado un aumento del 13,85% respecto al año anterior: 3.124 llamadas atendidas a medios de comunicación en 2021 frente a las 2.744 de 2020.

El siguiente cuadro muestra la distribución por meses de este tipo de llamadas al 112 y su variación respecto al año anterior.

LLAMADAS ATENDIDAS A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2020	2021	VARIACIÓN (%)
ENE	242	205	-15,29%
FEB	226	153	-32,30%
MAR	149	249	67,11%
ABR	108	221	104,63%
MAY	177	254	43,50%
JUN	228	273	19,74%
JUL	299	288	-3,68%
AGO	236	200	-15,25%
SEP	193	277	43,52%
OCT	179	240	34,08%
NOV	174	227	30,46%
DIC	207	190	-8,21%
TOTAL	2.418	2.777	14,85%



En el portal web '1-1-2 Informa' (<http://noticias.112murcia.es/noticias/>) se realizaron en 2021 un total de 884 publicaciones, un 5,24% más que en 2020. El siguiente cuadro se muestra la distribución de noticias publicadas por meses y su variación respecto al año anterior.

NOTICIAS PUBLICADAS www.112murcia.es	2020	2021	VARIACIÓN %
ENE	69	78	13,04 %
FEB	35	46	31,42 %
MAR	58	61	5,17 %
ABR	48	49	2,08 %
MAY	64	73	14,06 %
JUN	77	79	2,60 %
JUL	123	144	17,07 %
AGO	117	132	12,82 %
SEP	63	60	-4,76 %
OCT	54	59	9,26 %
NOV	55	52	-5,45 %
DIC	77	51	-33,77 %
TOTAL	840	884	5,24 %



En cuanto a los accesos al portal ‘1-1-2 Informa’, en 2021 fueron un total de 690.877, un 4,35% más que en 2020. Debe destacarse el descenso notable de visitas en el mes de marzo, que en 2020 coincidió con el inicio del Estado de Alarma y el confinamiento de la población. Salvo ese acusado descenso, explicable por la razón mencionada, el resto de meses (excepto diciembre) se registran notables incrementos de visitas al portal web.



ACCESOS AL PORTAL “112 INFORMA”	2020	2021	VARIACIÓN %
ENE	37.890	54.573	44,03 %
FEB	27.162	43.258	59,26 %
MAR	213.164	51.208	-75,98 %
ABR	23.933	48.494	102,62 %
MAY	29.701	57.793	94,58 %
JUN	40.608	64.733	59,41 %
JUL	60.245	82.259	36,54 %
AGO	75.592	80.758	6,83 %
SEP	47.473	68.249	43,76 %
OCT	32.149	51.243	59,39 %
NOV	29.221	47.410	62,24 %
DIC	44.919	40.899	-8,49 %
TOTAL	662.057	690.877	4,35 %

5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Durante 2021 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2 en lo que se refiere al número de seguidores.

En **Twitter**, la cuenta [@112rmurcia](https://twitter.com/112rmurcia) emitió un total de 2.479 tuits, lo que supone un descenso del 7,7 % respecto al año 2020. Esos casi 2.500 tuits tuvieron 4,2 millones de impresiones (las mismas que el año anterior), recibieron 35.873 “me gusta”, generaron 14.258 retuits y tuvieron 1.724 respuestas.

El número de seguidores de la cuenta de Twitter [@112rmurcia](https://twitter.com/112rmurcia) pasó de los 41.935 a final de 2020 a los 46.634 a finales de 2021, lo que supone un incremento del 11,2%.

En **Facebook**, la página del **1-1-2 Región de Murcia** también experimentó el incremento del número de seguidores al pasar de los 21.233 al concluir 2020 a los 23.370 al final de 2021, lo que supone un aumento del 10,1%. En ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección. Se compartieron, igualmente, mensajes de las autoridades sanitarias con consejos para la población relacionados con la epidemia de coronavirus.

Durante el año 2021, se publicaron en la página de Facebook un total de 389 posts, que fueron compartidos 10.426 veces y recibieron 2.598 comentarios, cifras todas muy superiores a las del año anterior.

En 2021 el número de seguidores de la cuenta [@112rmurcia](https://www.instagram.com/112rmurcia) en Instagram llegó a los 6.697 seguidores, un 17,3% más que en 2020. Aquí se publicaron 258 posts que recibieron 29.916 reacciones.



MEMORIA 2021

