Memoria de Actividad del Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia

2025

emergencias 112 REGIÓN DE MURCIA

PROTECCIÓN CIVIL Región de Murcia

emergencias REGIÓN DE MURCIA

ABREVIATURAS

- APC: Autoridad Portuaria de Cartagena.
- AEVE: Asociación de Empresas del Valle de Escombreras.
- CARM: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- CECARM: Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia.
- CECOP: Centro de Coordinación Operativa.
- CECOPI: Centro de Coordinación Operativa Integrado.
- CECOPAL: Centro de Coordinación Operativa Municipal.
- CEIS: Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento.
- CENEM: Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias de Protección Civil.
- CHS: Confederación Hidrográfica del Segura.
- CONMAMUR: Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia.
- COPLA: Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar de la Región de Murcia.
- DGSCE: Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
- ECHO: Emergencias: Control Holístico Operativo.
- EVALMUR: Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Región de Murcia.
- INFOMUR: Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales en la Región de Murcia.
- INUNMUR: Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en la Región de Murcia.
- METEOMUR: Protocolo de Aviso y Seguimiento ante Fenómenos Meteorológicos Adversos en la Región de Murcia.
- PEMU: Plan de Emergencia Municipal.

- PFV: Planta Fotovoltaica.
- PLATEMUR: Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia.
- PLEGEM: Plan Estatal General de Emergencias de Protección Civil.
- RADIECARM: red de Radiocomunicaciones Digitales de Emergencia de la CARM
- RADIMUR: Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Radiológico en la Región de Murcia.
- RAN: Red de Alerta Nacional de Protección Civil.
- RENAIN: Red Nacional de Información sobre Protección Civil.
- SASEMAR: Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima.
- SISMIMUR: Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia.
- TRANSMUR: Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril de la Región de Murcia.

emergencias 112 REGIÓN DE MURCIA

emergencias REGIÓN DE MURCIA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
1.1. MARCO LEGAL 2
1.2. ESTRUCTURA OPERATIVA 7
1.2.1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 11
1.2.2. INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS 12
1.2.3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS 14
2. DATOS ESTADÍSTICOS 2025 22
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS 22
2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO 22
2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR DISPOSITIVO DE ORIGEN 23
2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS 26
2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES 27
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS 28
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS 29
2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA 29
2.2. INCIDENTES GESTIONADOS 30
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO 30
2.2.2. INCIDENTES MENSUALES 31
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES 33
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES 33
2.2.7. INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES 34
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES 34
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2025 35
3. INICIATIVAS DE CALIDAD 38
3.1. CARTA DE SERVICIOS 38
3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD 40
3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO 40
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 42
3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES 43
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL 44
4.1. PLANES DE EMERGENCIA 44
4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR) 45
4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR) 51
4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR) 57
4.1.4. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR) 58
4.1.5. PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR DEL SECTOR QUÍMICO 67

4.1.6. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR) 73
4.1.7. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (RADIMUR) 74
4.1.8. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA) 75
4.1.9. PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR) 79
4.1.10. PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR) 81
4.1.11. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA 82
4.1.12. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 83
4.1.13. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 84
4.2. SIMULACROS Y EJERCICIOS 85
4.3. FORMACIÓN 89
4.4. INFORMES DE RIESGOS 91
5. COMUNICACIÓN E IMAGEN 92
5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL 92
5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES 98
5.3. OTRAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN 99

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 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, 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 (CECARM), 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 Ciudadana y

Emergencias (DGSCE), 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:

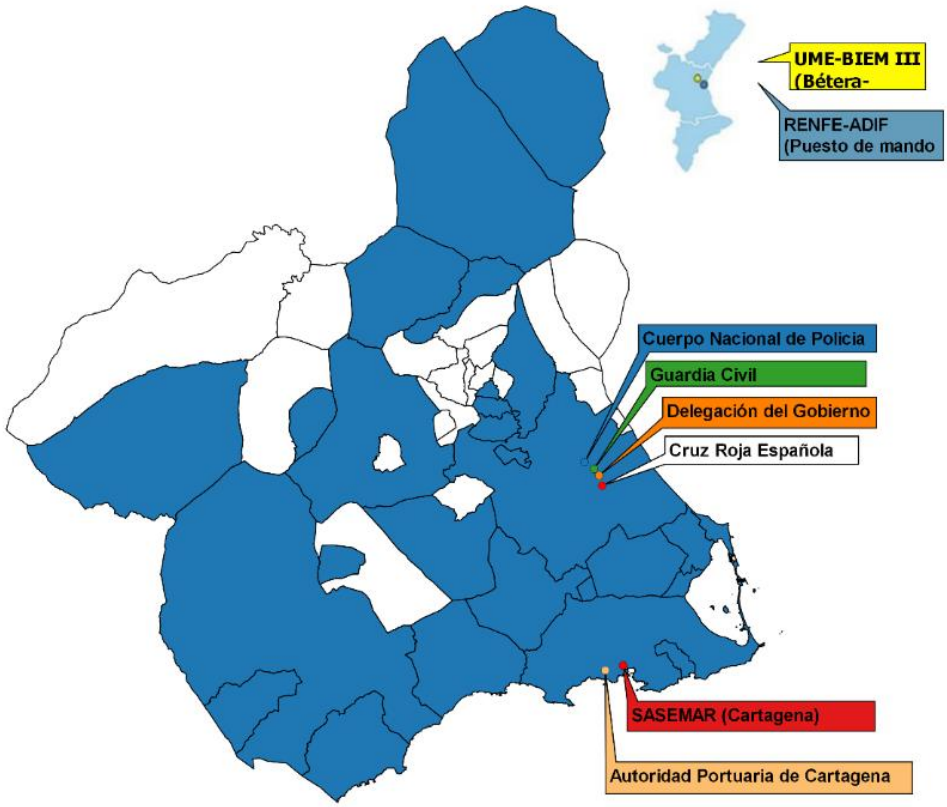
- La Unidad de Atención de Llamadas de Emergencia 112, que forma parte del servicio externo de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia, contratado por la Consejería competente en materia de emergencias.
- Los servicios públicos de seguridad y emergencias 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 Ciudadana y Emergencias (DGSCE)	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 112 de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas	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	


UME-BIEM III
(Bétera-
RENFE-ADIF
(Puesto de mando
Cuerpo Nacional de Policia
Guardia Civil
Delegación del Gobierno
Cruz Roja Española
SASEMAR (Cartagena)
Autoridad Portuaria de Cartagena

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 DGSCE 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 2025 por el Área de Formación y Relación con Usuarios del servicio de explotación operativa se resume a continuación.

ORGANISMO / SERVICIO	CURSOS	ALUMNOS
DGSCE	7	7
061	13	80
Cruz Roja	2	24
Autoridad Portuaria Cartagena	2	11
Protección Civil Aledo	2	8
Policía Local Alguazas	2	9
Protección Civil Bullas	4	10
Policía Local Bullas	2	5
Protección Civil Caravaca	2	7
Protección Civil Cartagena	1	4
Policía Local Cieza	1	8
Protección Civil Lorca	5	22
Protección Civil Molina de Segura	4	5
Protección Civil Mula	1	7
Protección Civil Murcia	2	9
Protección Civil Puerto Lumbreras	1	2
Protección Civil San Javier	2	6
TOTAL	**53**	**224**

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 DGSCE 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 DGSCE 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 112 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 112 de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género se mantiene integrado en el servicio 112 Región de Murcia en virtud de un nuevo acuerdo de colaboración que entró en vigor el 3 de noviembre de 2025 por un período de cuatro años, prorrogable por cuatro años adicionales. El dispositivo es un recurso de atención inmediata al que se derivan las llamadas de mujeres víctimas de violencia de género y otras formas de violencia 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 2025

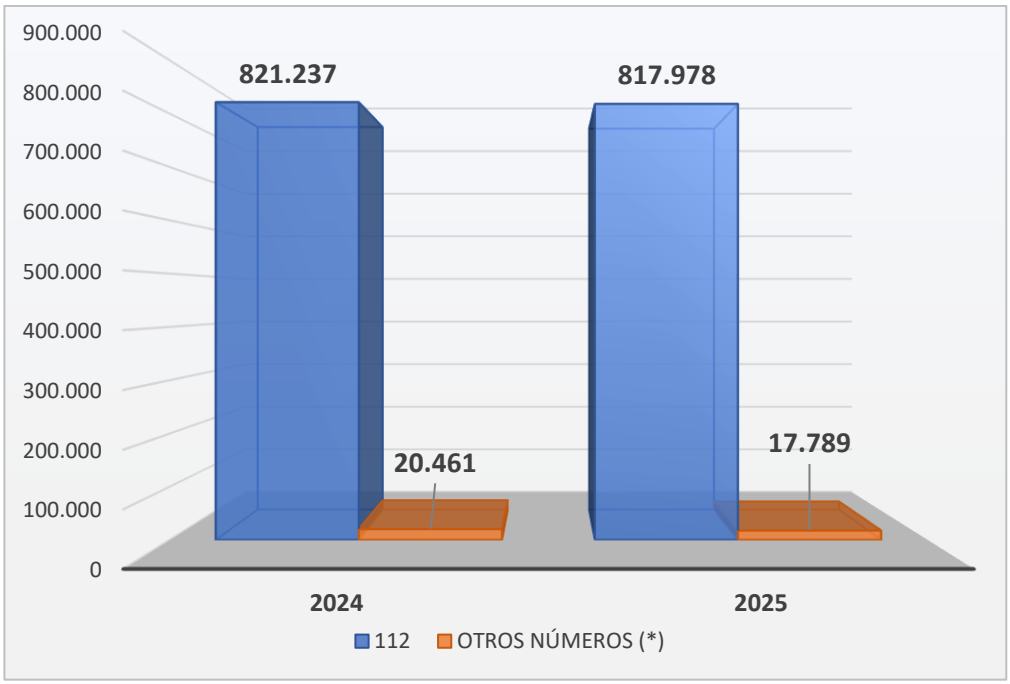
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

NÚMERO MARCADO	2024	2025	VARIACIÓN %
112	821.237	817.978	-0,40%
OTROS NÚMEROS (*)	20.461	17.789	-13,06%
TOTAL	**841.698**	**835.767**	**-0,70%**

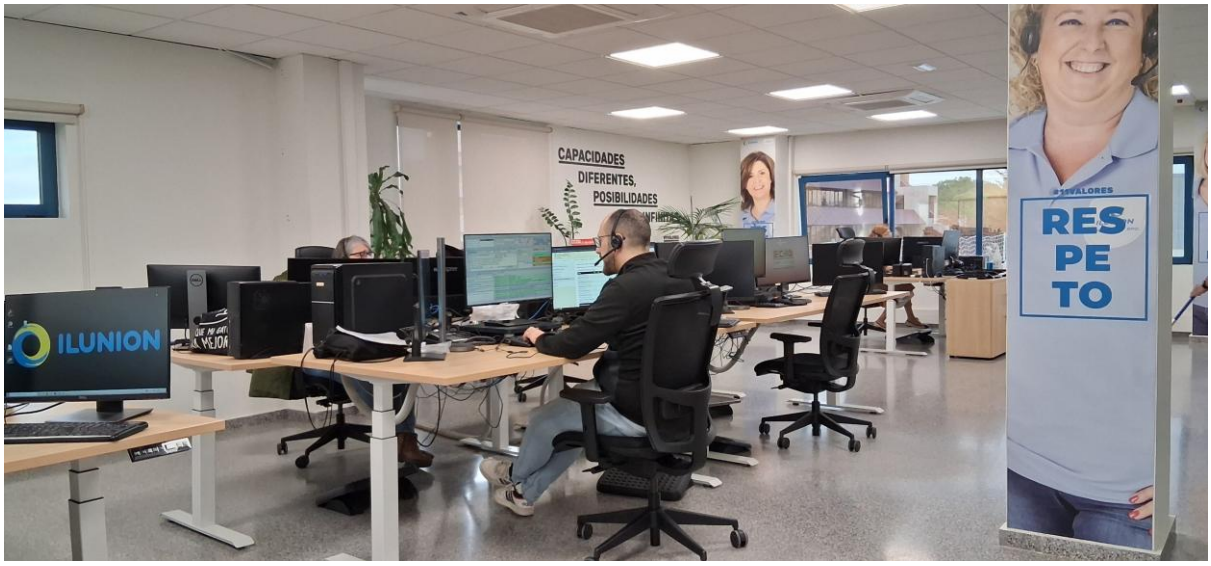
(*) Además del número de emergencias 112, los números desviados al Centro 112 RM y que son atendidos en él son los siguientes:

- 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 DISPOSITIVO DE ORIGEN

TIPO DE DISPOSITIVO	2024	2025	VARIACIÓN %
TELÉFONO MÓVIL	713.046	715.497	0,34%
TELÉFONO FIJO	125.330	115.892	-7,53%
SISTEMA ECALL (desde vehículo)	3.073	4.062	32,18%
APP 112 REGIÓN DE MURCIA (aviso sin voz)	249	316	26,91%
TOTAL	**841.698**	**835.767**	**-0,70%**



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.

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 2025 los usuarios de la App 112 Región de Murcia han crecido en un 11,66 % con respecto a 2024, alcanzando la cifra de 25.657 usuarios de la misma.

	2022	2023	2024	2025
Usuarios de la APP	18.720	21.122	22.978	25.657

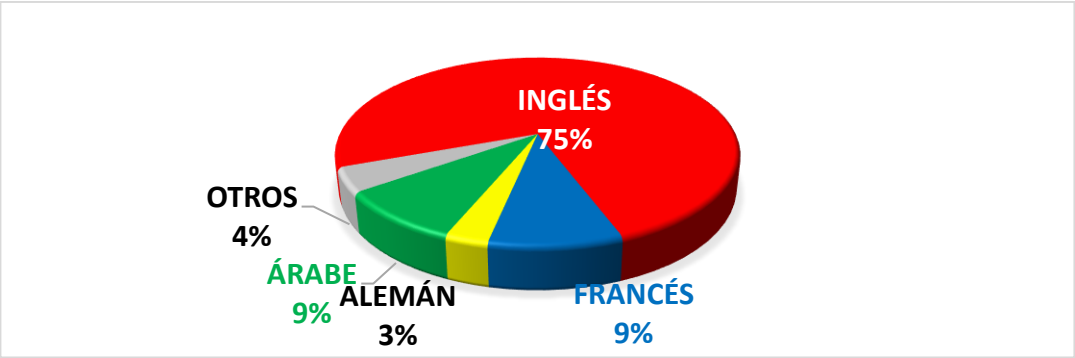
*Para más información

https://www.112rmurcia.es/index.php/difusion/apps/app-112-region-de-murcia

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2024/2025**

IDIOMA	2024	2025	VARIACIÓN %
INGLES	3.703	3.821	3,19%
ÁRABE	387	459	18,60%
FRANCÉS	402	464	15,42%
ALEMÁN	128	152	18,75%
OTROS	190	213	12,11%
TOTAL	**4.810**	**5.109**	**6,22%**



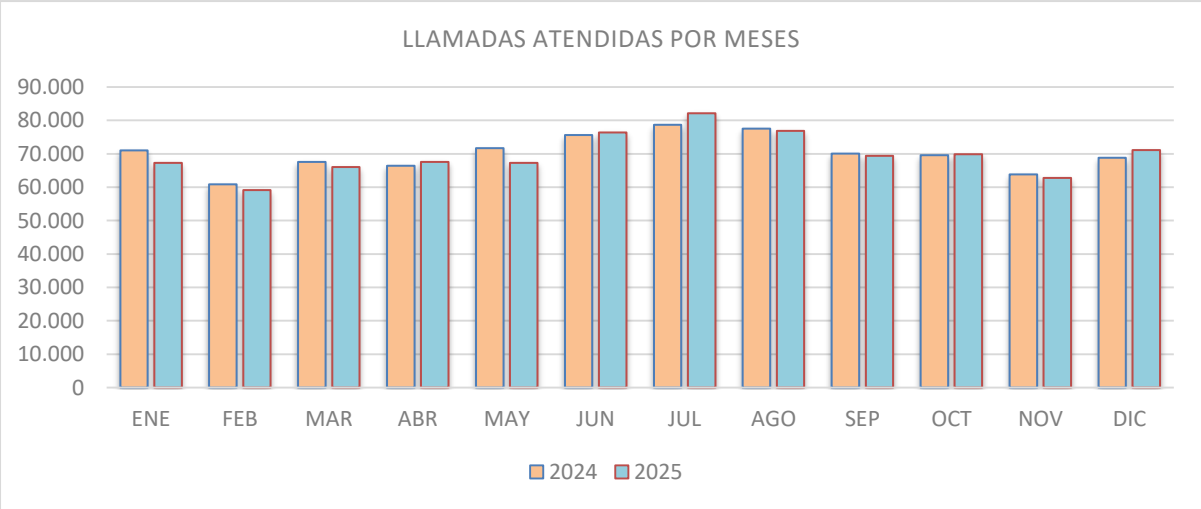
- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2024/2025**

OTROS IDIOMAS	2024	2025	VARIACIÓN %
UCRANIANO	33	50	51,52%
ITALIANO	32	39	21,88%
RUSO	28	13	-53,57%
RUMANO	14	22	57,14%
HOLANDÉS	8	19	137,50%
CHINO MANDARÍN	5	2	-60,00%
WOLOF	6	2	-66,67%
OTROS	64	66	4,76%
TOTAL	**190**	**213**	**12,11 %**

Sólo aparecen representados en la tabla aquellos idiomas en los que se han atendido igual o superior a 5 llamadas al año. Durante 2025, se han atendido llamadas en otros idiomas como el noruego, portugués, búlgaro, polaco y húngaro.

2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

MES	2024	2025	VARIACIÓN %
ENERO	71.034	67.293	-5,27%
FEBRERO	60.859	59.081	-2,92%
MARZO	67.577	65.977	-2,37%
ABRIL	66.455	67.594	1,71%
MAYO	71.672	67.280	-6,13%
JUNIO	75.575	76.368	1,05%
JULIO	78.635	82.162	4,49%
AGOSTO	77.569	76.873	-0,90%
SEPTIEMBRE	70.058	69.382	-0,96%
OCTUBRE	69.581	69.854	0,39%
NOVIEMBRE	63.845	62.770	-1,68%
DICIEMBRE	68.838	71.133	3,33%
TOTAL	**841.698**	**835.767**	**-0,70%**

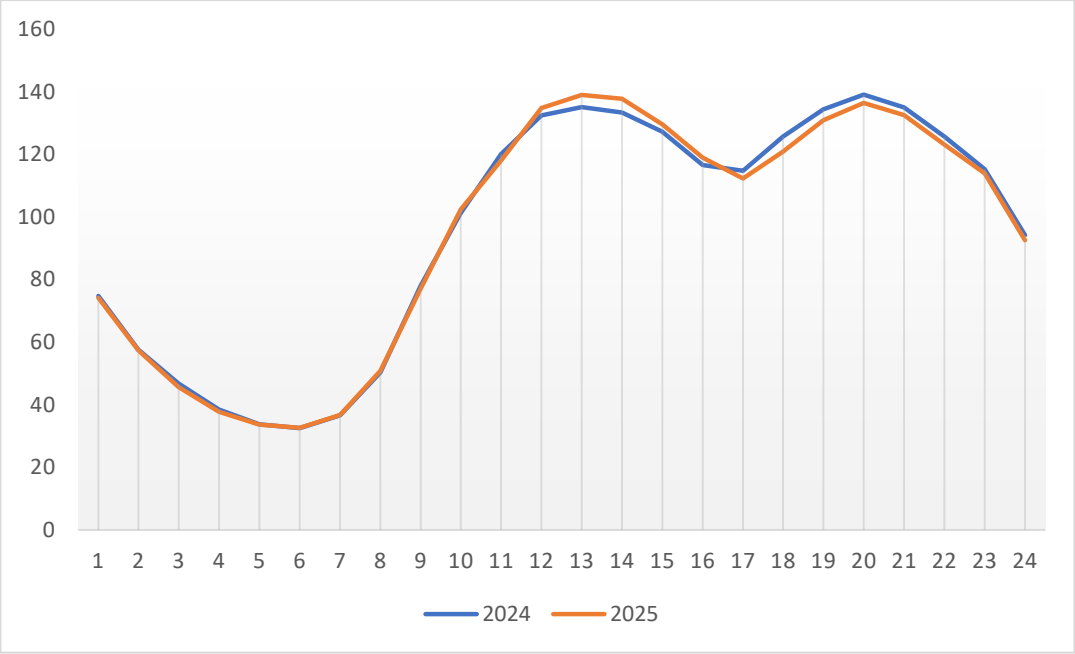


2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 28 de abril de 2025 con **3.747** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 25 de marzo de 2025, con **1.799** llamadas atendidas

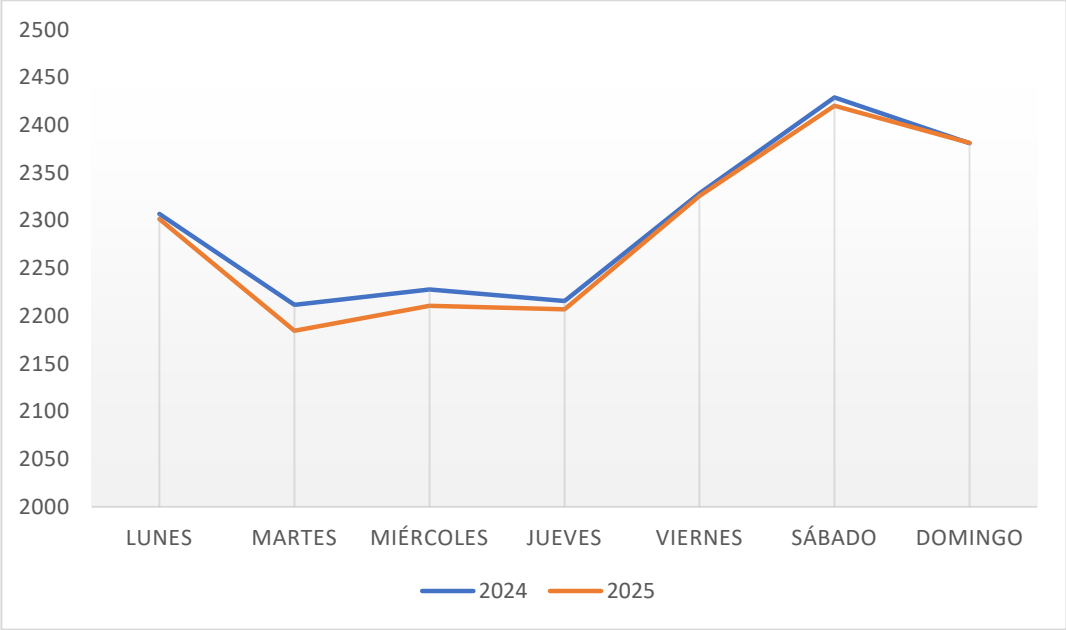
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

Promedio llamadas atendidas por día de la semana

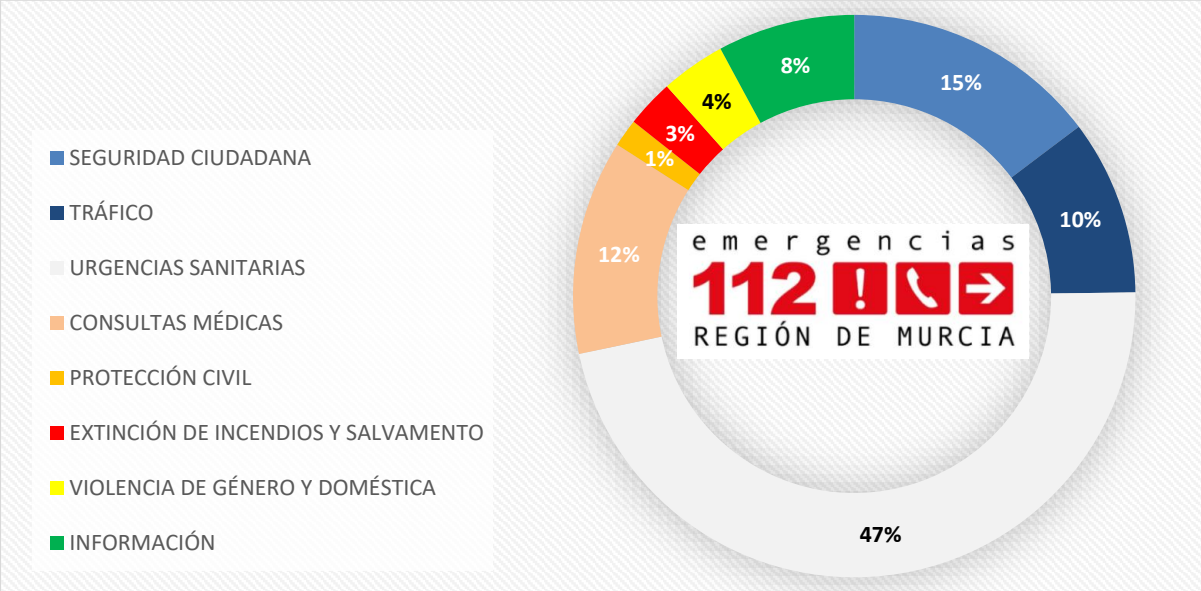


2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

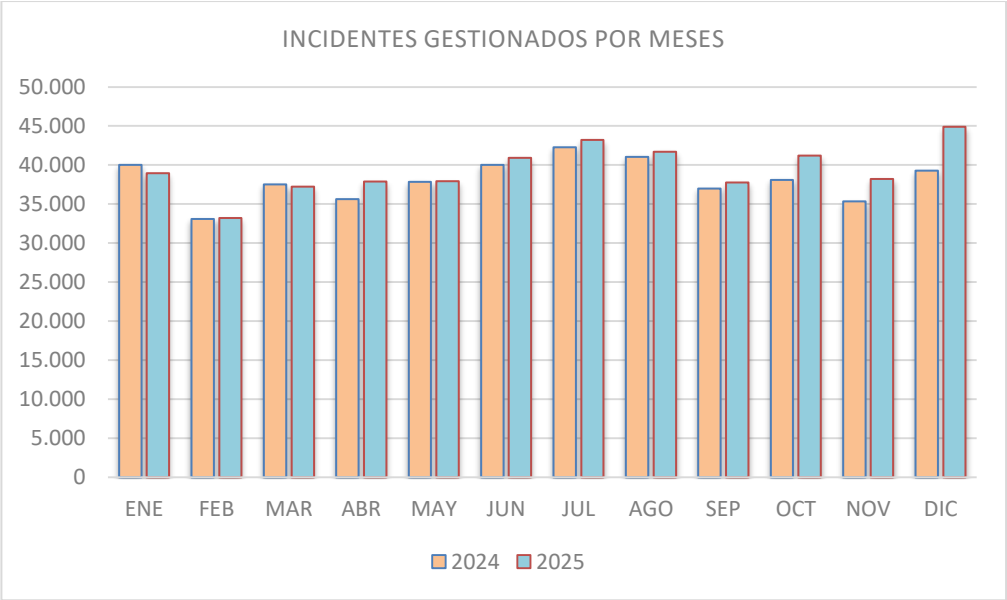
TIPOS DE INCIDENTES	2024	2025	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	66.468	69.632	4,76%
TRÁFICO	42.346	47.662	12,55%
URGENCIAS SANITARIAS	213.664	221.959	3,88%
CONSULTAS MÉDICAS	62.251	58.411	-6,17%
PROTECCIÓN CIVIL	7.291	7.570	3,83%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	12.587	13.010	3,36%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	17.425	17.585	0,92%
INFORMACIÓN	35.097	37.318	6,33%
TOTAL	**457.129**	**473.147**	**3,50%**

*Sólo se incluyen en la tabla los incidentes de emergencias (quedando excluidos los asuntos duplicados y anulados y las comprobaciones técnicas).

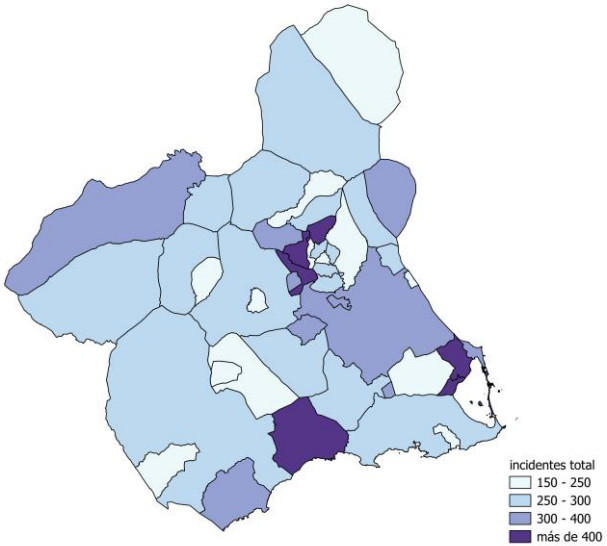


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

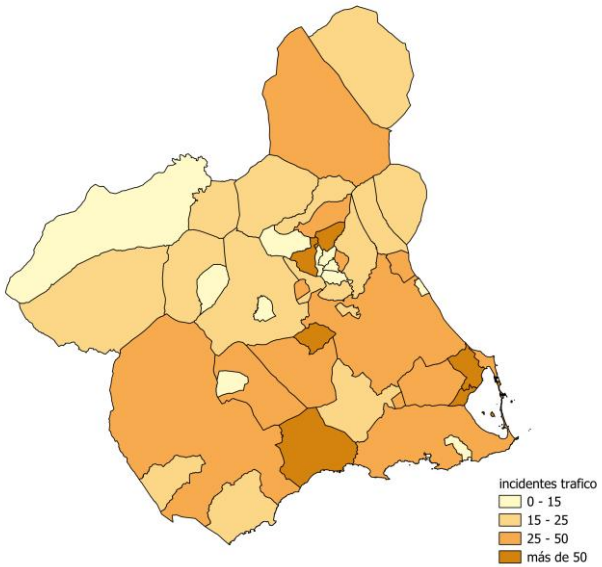
MES	2024	2025	VARIACIÓN %
ENERO	40.032	38.973	-2,65%
FEBRERO	33.088	33.222	0,40%
MARZO	37.528	37.242	-0,76%
ABRIL	35.645	37.871	6,24%
MAYO	37.832	37.920	0,23%
JUNIO	40.015	40.932	2,29%
JULIO	42.267	43.198	2,20%
AGOSTO	41.024	41.692	1,63%
SEPTIEMBRE	36.983	37.771	2,13%
OCTUBRE	38.086	41.200	8,18%
NOVIEMBRE	35.356	38.224	8,11%
DICIEMBRE	39.273	44.902	14,33%
TOTAL	**457.129**	**473.147**	**3,50%**



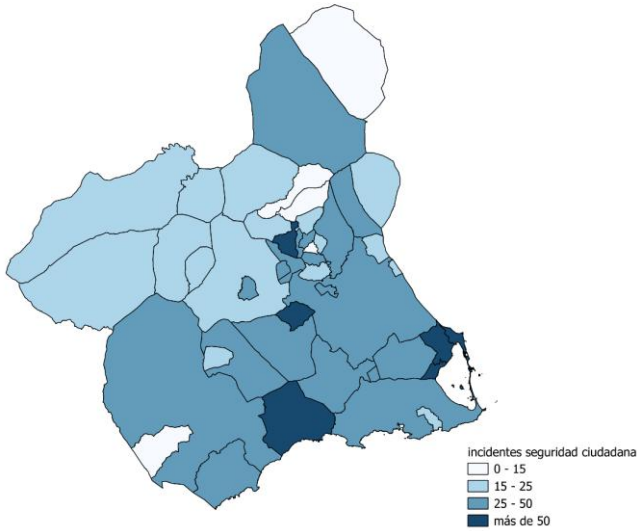
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



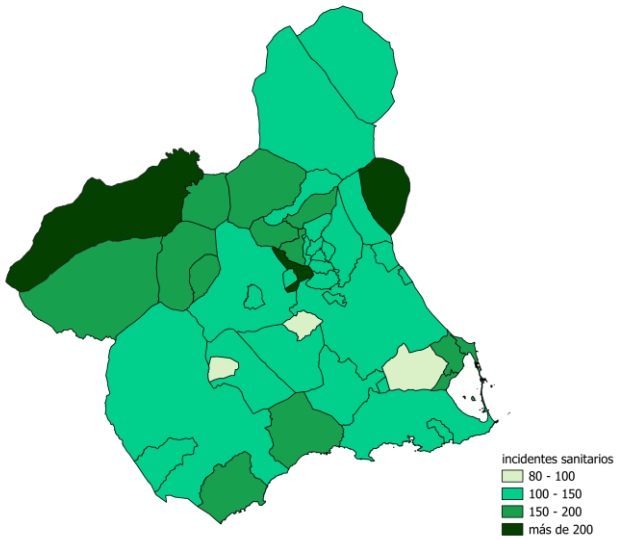
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



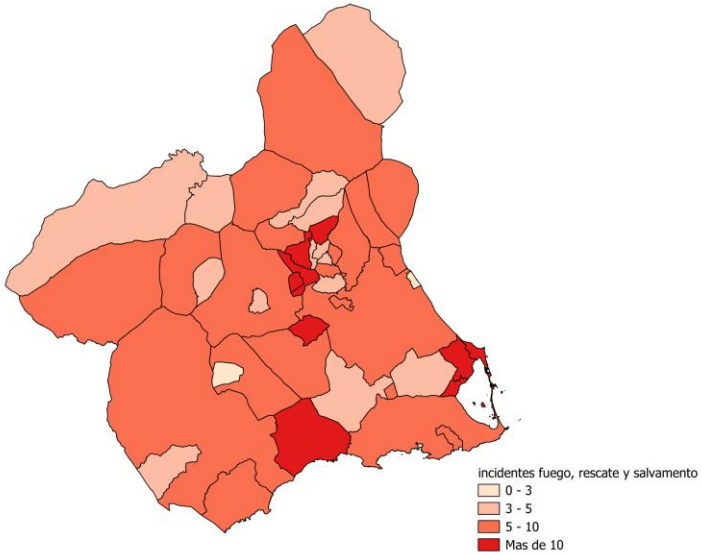
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



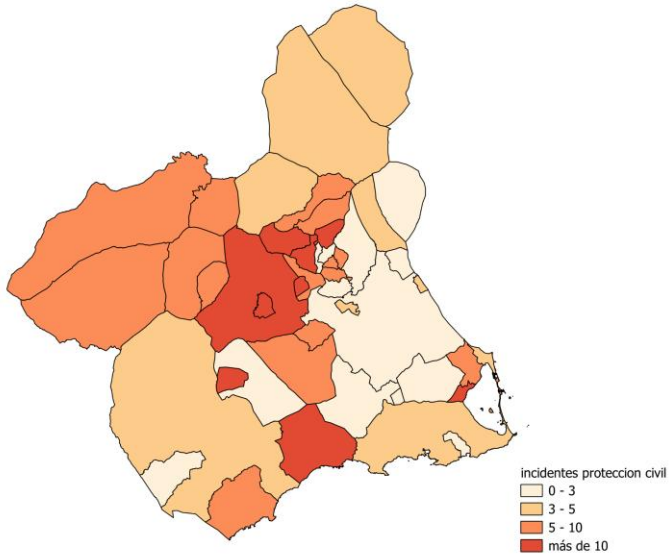
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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



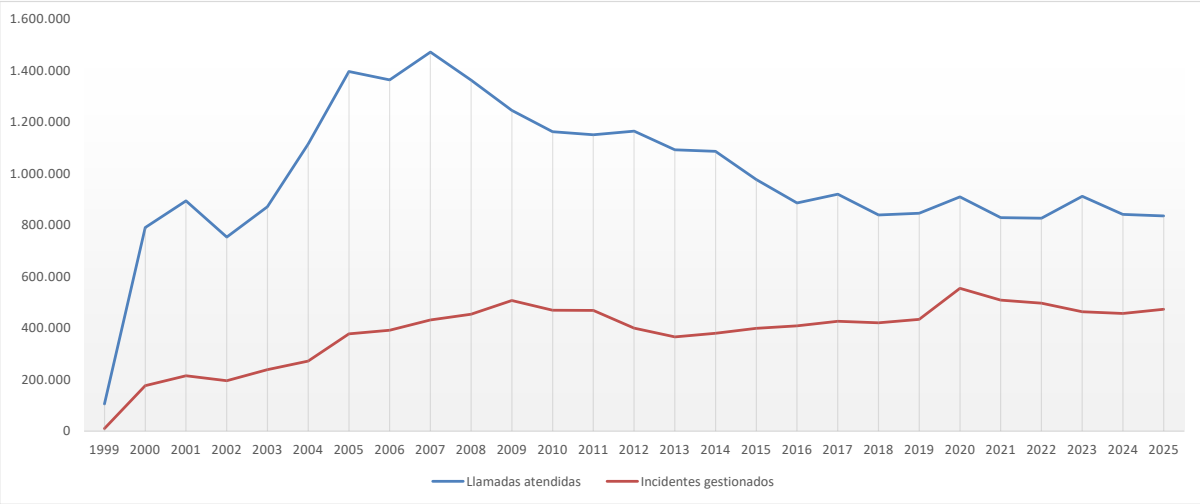
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



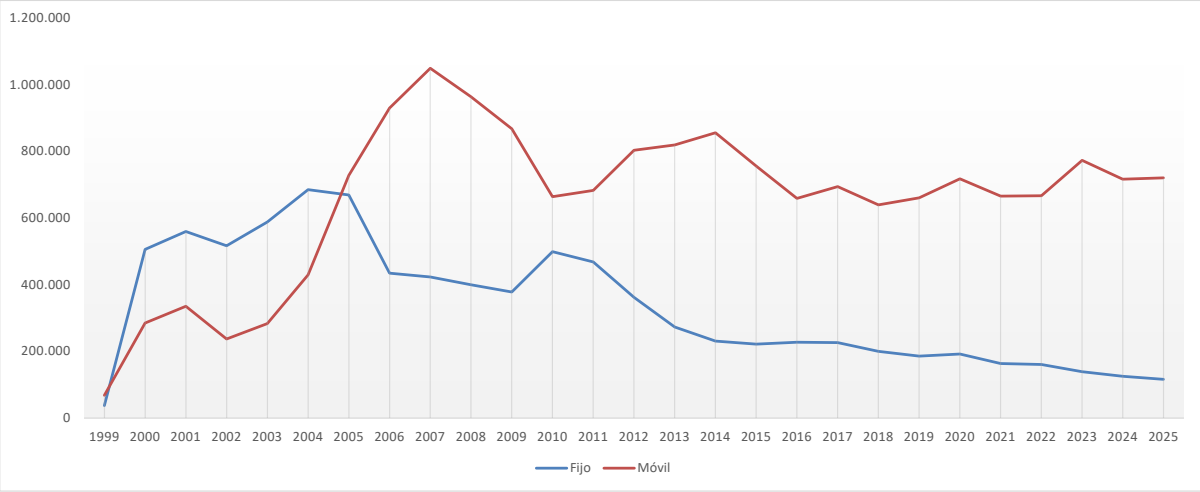
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2025

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

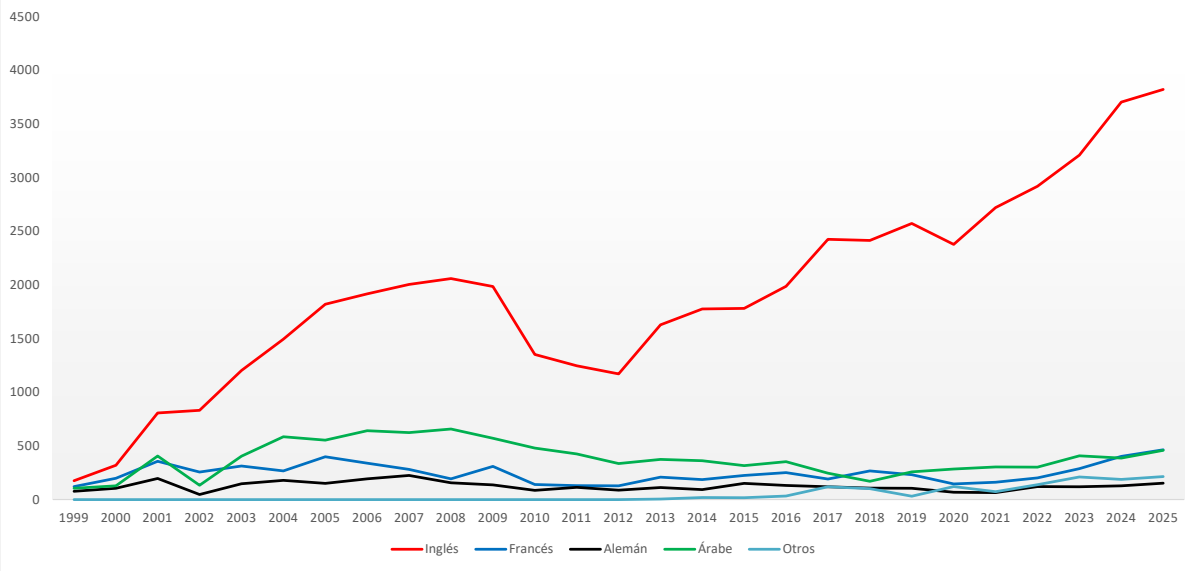
TOTAL ACUMULADO: **26.645.057** LLAMADAS y **10.392.907** INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

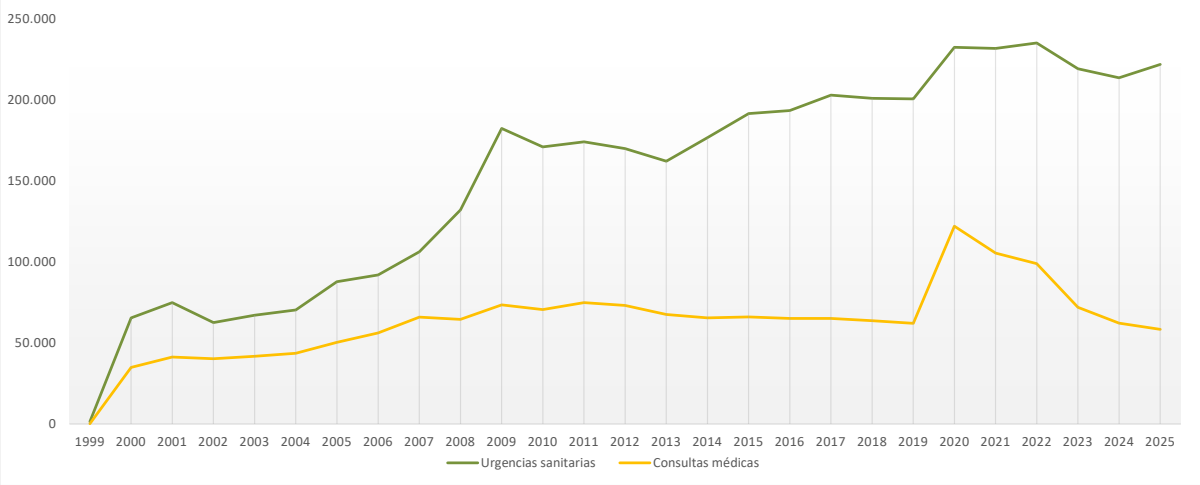


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

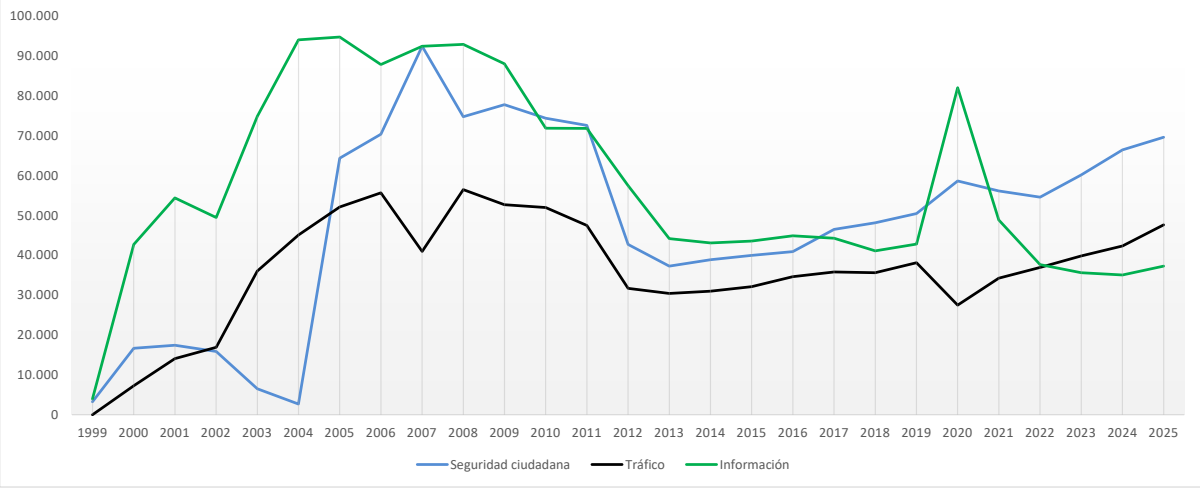


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

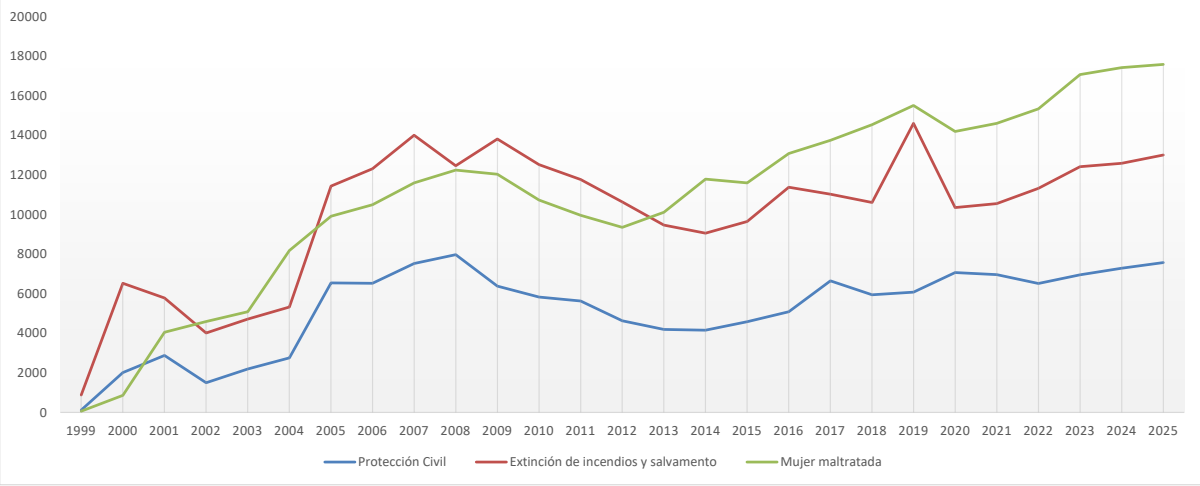
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



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 2025 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2025	DESV.
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%	**93,3%**	Cumplido
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
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	**3.141 h**	Cumplido
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.	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	**0,97**	Cumplido
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	**7,4 s**	Cumplido
El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos.	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	**91,4%**	Cumplido
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
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	**1.699 h**	Cumplido
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	**23,9 s**	Cumplido
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%	**93,9%**	Cumplido
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%	**93,6%**	Cumplido
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
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%	**98,5%**	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2025	DESV.
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%	**78%**	Cumplido
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%	**90%**	Cumplido
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	**73**	Cumplido
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
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
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	**742**	Cumplido

.

3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

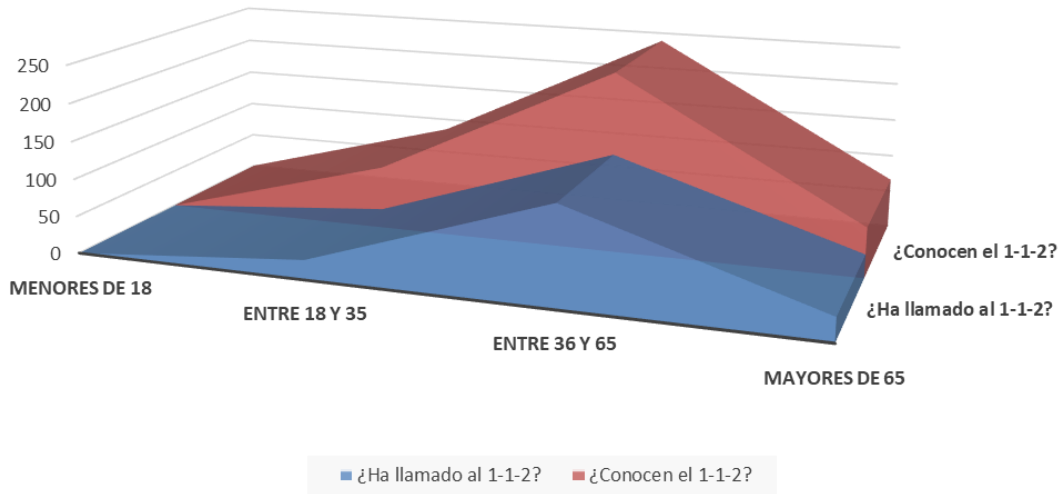
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

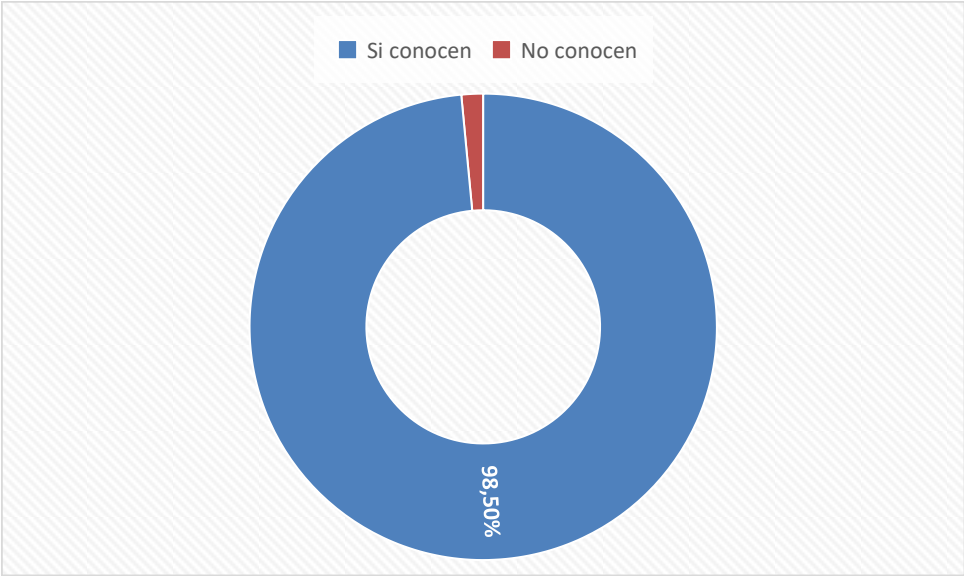
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

1.- ¿Conoce usted el Teléfono de Emergencias 112?
2.- ¿Ha hecho uso alguna vez del número de Emergencias 112?

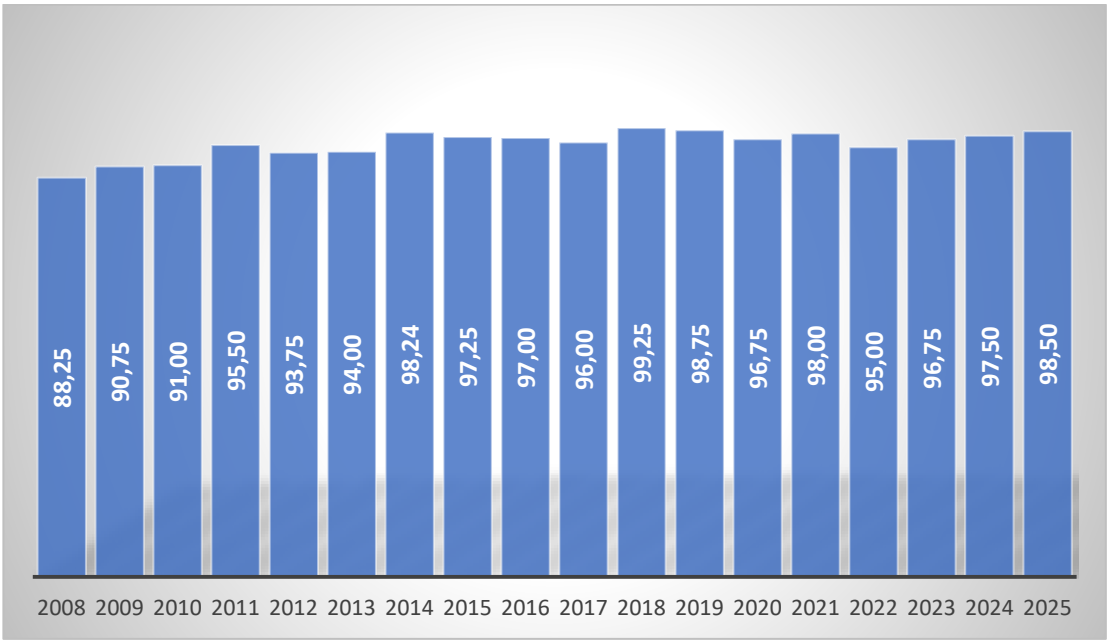


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



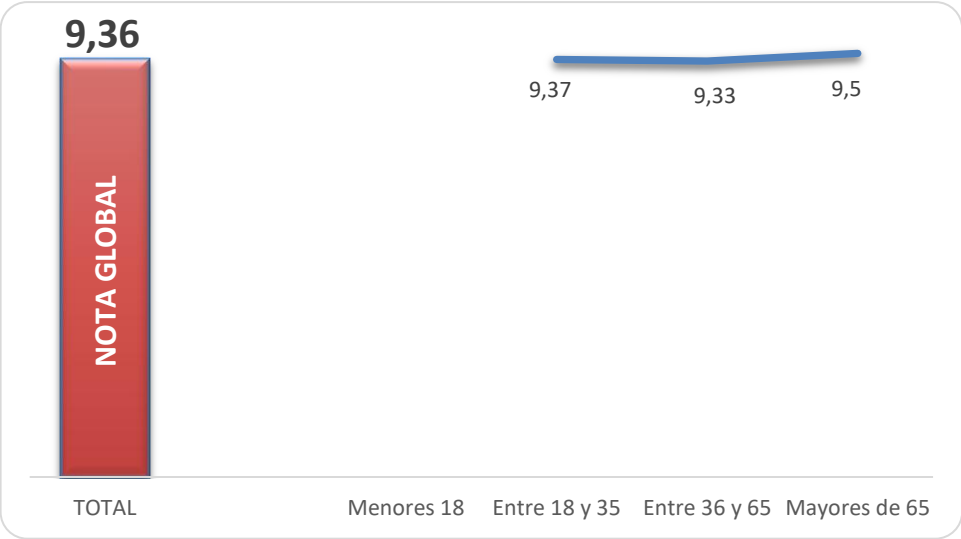
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



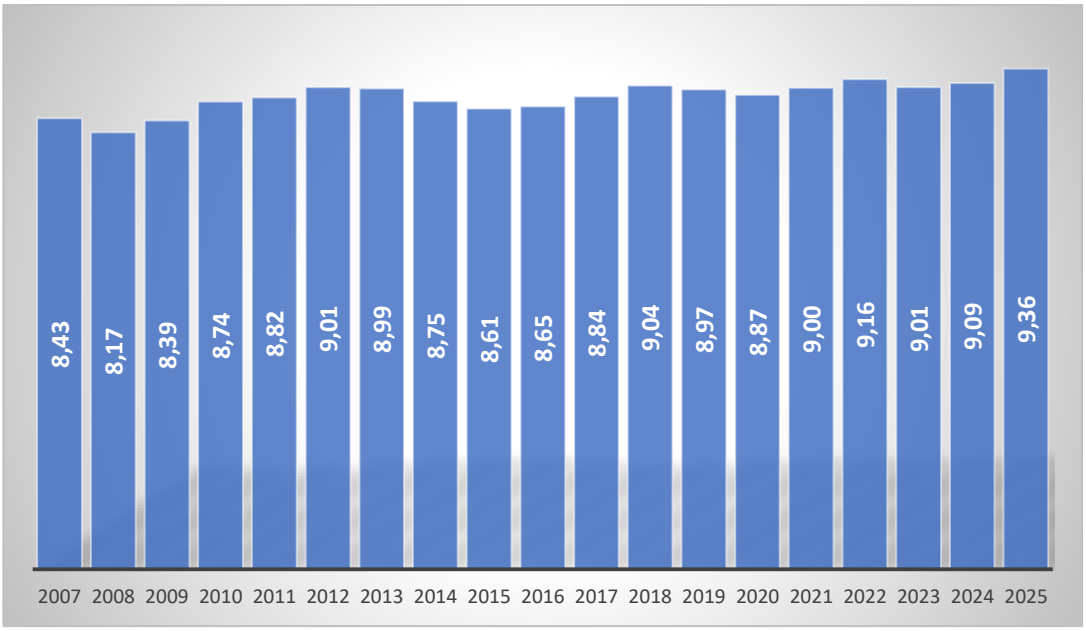
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

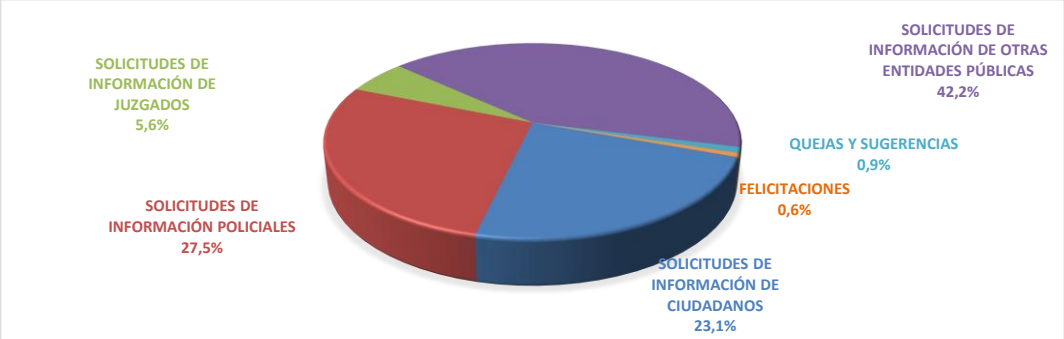


EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES

TIPOLOGÍA	2024	2025
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	39	74
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	68	88
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	23	18
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	180	135
QUEJAS Y SUGERENCIAS	1	3
FELICITACIONES	1	2
TOTAL	**312**	**320**



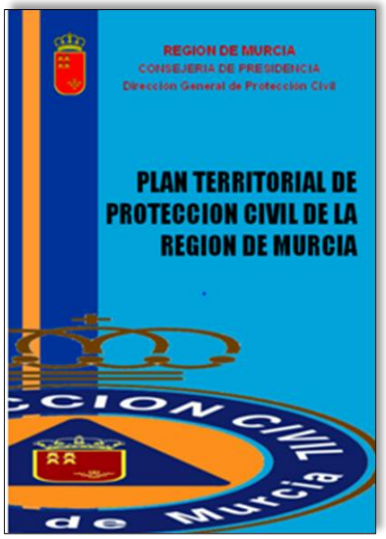
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

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 2025 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 de Emergencia Exterior del Sector 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)



El PLATEMUR (Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia) tiene como objetivo hacer frente a emergencias de carácter general que se produzcan en la región, coordinando la respuesta a través del Centro de Coordinación de Emergencias (112 Región de Murcia).

A lo largo del año, el PLATEMUR ha sido activado en fase de preemergencia en varias ocasiones, principalmente debido a fenómenos meteorológicos adversos registrados en la región, así como por la planificación preventiva del festival aéreo AIRE 25.

De forma excepcional, el apagón eléctrico generalizado que afectó a todo el país generó una situación de emergencia que llevó, por primera vez, a la activación del PLATEMUR en nivel 3, al tratarse de una emergencia de ámbito nacional que requería coordinación estatal.

FASE ACTIVADA	N.º ACTIVACIONES (MES)	NIVEL DE AVISO	MOTIVO
Preemergencia	2 en enero	Naranja	Viento y fenómenos costeros
Emergencia	1 en abril	-	Apagón eléctrico a nivel nacional
Preemergencia	3 en junio	Naranja	Altas temperaturas y tormentas
Preemergencia	1 en junio	-	Festival Aire 25
Preemergencia	2 en julio	Naranja	Altas temperaturas
Preemergencia	3 en agosto	Naranja	Altas temperaturas

APAGÓN DEL 28 DE ABRIL DE 2025: ASÍ RESPONDIÓ LA REGIÓN DE MURCIA ANTE UNA EMERGENCIA ELÉCTRICA MASIVA

A las 12:33 horas del lunes 28 de abril de 2025, un apagón generalizado dejó sin suministro eléctrico a buena parte de la Península Ibérica, con impacto principal en España peninsular, Portugal continental y Andorra, y afección menor en zonas del sur de Francia. Más allá del corte de luz, el episodio puso a prueba la continuidad de servicios esenciales, la coordinación institucional y la capacidad de respuesta ante una crisis que, por su alcance y efectos en cascada, fue tratada como emergencia de interés nacional.

En la Región de Murcia, el 112 experimentó un incremento inmediato y sostenido de la demanda: entre las 12:30 del día 28 y las 08:00 del día 29, atendió 3.200 llamadas y gestionó 1.977 incidentes. Solo en el tramo 12:30–23:59 del lunes, tanto el número de llamadas como el de incidentes se duplicaron respecto a una jornada habitual. Un dato que ilustra bien el patrón de este tipo de crisis: cuando falla la electricidad, se multiplican las emergencias asociadas (ascensores, atención sanitaria domiciliaria, movilidad, comunicaciones, residencias, centros críticos y personas vulnerables).

PRIMERA PRIORIDAD: ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL 112, DEL 061 Y DE LA COORDINACIÓN REGIONAL

El primer minuto fue clave. A las 12:33, se activaron automáticamente los grupos electrógenos que garantizan el funcionamiento de tres piezas críticas del sistema regional:

- Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE) de la CARM (Murcia).
- Sala de Atención de Llamadas 112 Región de Murcia, ubicada en Torre DIMOVIL.
- Centro Coordinador de Urgencias del 061 (CCU-061), en el Edificio Azor.

La activación de respaldo permitió mantener operativos los centros neurálgicos, y se comunicó de inmediato al Director General competente.

Dos minutos después, a las 12:35, se reforzó la Sala de Atención de Llamadas, que pasó de 9 operadores en servicio a contar con 5 efectivos adicionales de forma inmediata. Paralelamente, el Director de Emergencias trasladó personalmente a alcaldes, concejales y jefaturas de Policía Local una directriz clara: priorizar la atención a personas dependientes de aparatos eléctricos y mayores que vivan solos.

ACTIVACIÓN DEL PLATEMUR Y CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CRISIS

A las 13:00, se activó el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR) en Nivel 1, al confirmarse la interrupción generalizada del suministro en toda la Región.

A las 13:15, el Presidente de la CARM, junto con el Consejero de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias y el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, así como los consejeros de Salud, Fomento e Infraestructuras y Medio Ambiente, y el Director General de Industria, constituyeron el comité de crisis y se reunieron en el Centro de Coordinación, ya configurado como CECOP del PLATEMUR. Al mismo tiempo, el 112 volvió a reforzarse, incorporando 6 personas más, hasta llegar a 20 efectivos de atención de llamadas, con más de 600 llamadas atendidas en los primeros compases del episodio.

La prioridad operativa inicial se fijó en un punto: garantizar el suministro eléctrico en centros sanitarios mediante grupos electrógenos y asegurar la logística de combustible, previendo una posible prolongación del apagón.

COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN: CONSEJOS, REDUCCIÓN DE MOVILIDAD Y SERVICIOS ESENCIALES

La comunicación pública se realizó de forma escalonada y con un enfoque claro hacia la autoprotección. A las 13:50, se trasladaron, a través de la red de emergencias de la CARM, recomendaciones específicas a los servicios de emergencia para la atención de personas con problemas de salud y dependientes de equipos eléctricos. Posteriormente, a las 14:23, se solicitó a la ciudadanía, mediante redes sociales, reducir la movilidad a lo estrictamente imprescindible mientras se mantuviera la falta de suministro.

A las 15:00, en rueda de prensa, el Presidente trasladó un mensaje de calma, coordinación y prioridades: evitar desplazamientos, seguir canales oficiales y asegurar el funcionamiento de centros sanitarios como línea de máxima prioridad.

Quince minutos después, a las 15:15, se suspendió la actividad lectiva en la tarde del lunes, así como la actividad de centros sociales y atención temprana, manteniendo la recomendación de reducir desplazamientos.

ESCALADO DE LA EMERGENCIA: DEL NIVEL 1 AL NIVEL 2 Y SOLICITUD DE NIVEL 3

La prolongación del apagón y sus consecuencias llevaron a un escalado del nivel de respuesta. A las 16:30, el Director del Plan decretó el Nivel 2 del PLATEMUR. A las 16:47, ante la consideración de que se trataba de una emergencia con alcance nacional y necesidad de coordinación estatal, la CARM solicitó la activación del Nivel 3.

La confirmación llegó a las 17:40, mediante correo del CENEM (Ministerio del Interior), activando el PLEGEM con efectos desde las 12:33.

RECUPERACIÓN GRADUAL DEL SUMINISTRO Y PRIORIDADES: HOSPITALES, RESIDENCIAS Y CENTROS VULNERABLES

A las 18:56, Red Eléctrica de España (REE) informó del inicio de la reposición del suministro en la Región. Desde la CARM se estableció una priorización clara: hospitales, residencias de mayores y centros de discapacidad.

A las 20:30, una nueva comparecencia explicó el proceso técnico: la energía comenzaba a llegar a subestaciones y correspondía a la distribuidora restituir progresivamente el

suministro. Se confirmó que el hospital Virgen de la Arrixaca ya contaba con electricidad y se esperaba normalización en el resto.

A las 22:57, se anunció que los centros educativos abrirían el martes 29 para facilitar la conciliación, incorporándose al seguimiento el Consejero de Educación y el Director General de Informática. A las 23:51, se informó de que todos los hospitales de la Región tenían suministro eléctrico.

ENTRADA DE LA UME Y GESTIÓN DEL NIVEL NACIONAL

Ya en la madrugada del martes, a las 00:15, llegó una avanzadilla de la UME, y a las 00:30 se incorporó el contingente completo. A las 00:36 se recibió la Orden del CENEM declarando la emergencia de interés nacional y la orden complementaria derivada del apagón.

Durante la mañana del martes se mantuvieron reuniones de coordinación con Delegación del Gobierno y Ministerio del Interior. A las 07:00, al constatar que desde las 04:00 ya había suministro en la Región, se solicitó la desactivación del Nivel 3. La orden oficial de desactivación llegó a las 19:59.

A las 22:00, la Región redujo el nivel del PLATEMUR de Nivel 2 a Nivel 1, y el miércoles 30 de abril a las 13:54 se desactivó finalmente el PLATEMUR.

FESTIVAL AÉREO AIRE 25

Con motivo del 40 aniversario de la creación de la Patrulla Águila se celebró un festival aéreo en San Javier durante los días 14 y 15 de junio con la participación de la DGSCE en la composición del Puesto de Mando Principal.

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

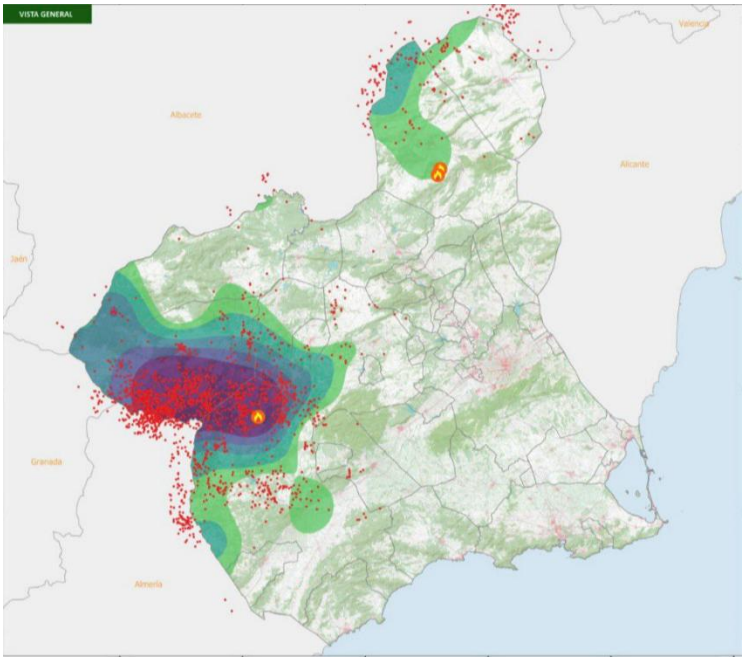
Se mantiene el dispositivo compuesto por más de 450 personas entre todos los dispositivos de coordinación, vigilancia y extinción.

El total anual registró 123 incendios forestales, de los que 17 fueron mayores de una hectárea (un 86% quedaron en conatos). Aunque el número de incendios es semejante al de años anteriores, la superficie afectada ha aumentado hasta las 122,22 ha. No obstante, las cifras son sensiblemente mejores que el resto del territorio nacional.

TIPO	NÚMERO	ÁRBOL (ha)	NO ÁRBOL (ha)	TOTAL ha
Agrícolas	75	25,55	0,16	25,71
Forestales	**123**	**39,16**	**83,06**	**122,22**
Otros	16	0,18	0,72	1,06

Se mantiene la tendencia en número de incendios y superficie de los últimos años. El incendio de mayor superficie se produjo en la costa del Mar Menor, en el paraje de La Hita en el mes de abril, afectando a 22 ha.

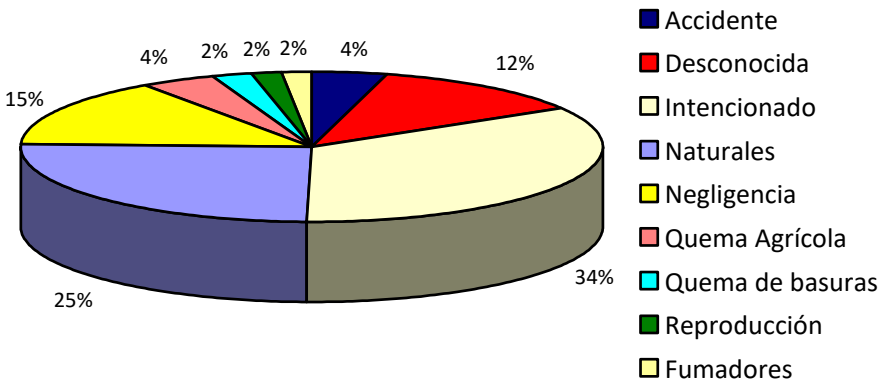
El mes de junio fue el que más conatos se extinguieron (34) principalmente causados por una serie de rayos provocados por las tormentas acaecidas durante los días 18 y 19, sin embargo, agosto es el que más superficie se quemó.



ESTADÍSTICA

Los datos mensuales de incendios forestales son los siguientes:

MES	FORESTAL	AGRÍCOLA	OTROS	TOTAL N.º INCENDIOS
Enero	11	5	0	16
Febrero	4	3	0	7
Marzo	1	3	0	4
Abril	10	3	0	13
Mayo	7	6	0	13
Junio	34	9	4	47
Julio	17	12	6	35
Agosto	24	10	1	35
Septiembre	6	15	0	21
Octubre	1	3	4	8
Noviembre	6	5	1	12
Diciembre	2	1	0	**3**



% de causas de incendios

Cartagena, Cieza, Lorca y Murcia fueron los municipios con mayor número de incendios.

MUNICIPIO	N.º INCENDIOS	TOTAL ha
Abanilla	1	0,02
Abarán	9	8,96
Águilas	3	0,67
Albudeite	5	0,43
Alcantarilla	1	0,47
Aledo	1	0,12
Alguazas	1	0,17
Alhama de Murcia	3	0,56
Archena	2	0,01
Blanca	1	0,12
Bullas	1	0,08
Calasparra	3	0,44
Caravaca de la Cruz	5	18,32
Cartagena	11	26,01
Cehegín	2	0,01
Ceutí	2	1,39
Cieza	10	10,90
Fortuna	3	0,07
Jumilla	6	0,40
La Unión	1	0,01
Lorca	12	3,33
Lorquí	1	0,26
Los Alcázares	2	22,11
Mazarrón	5	17,35
Molina de Segura	2	0,05
Moratalla	6	0,65
Mula	1	0,01

MUNICIPIO	N.º INCENDIOS	TOTAL ha
Murcia	10	2,76
Ojós	1	0,01
Pliego	1	0,05
San Javier	1	0,01
San Pedro del Pinatar	1	0,01
Totana	3	6,06
Ulea	2	0,05
Yecla	4	0,41

Para realizar la vigilancia y detección se volvieron a firmar convenios de colaboración con 33 municipios (Murcia y Lorca aportaron dos parejas de vigilancia) durante toda la época de peligro alto (del 1 al 30 de septiembre).

Debido a las predicciones meteorológicas a finales de junio se emitió una resolución por la que se limitaban determinadas actuaciones en el monte. Por ello se cerraron los accesos a las zonas forestales de mayor riesgo. Esta situación se volvió a repetir entre los días 15 y 21 de agosto.

En apoyo a otras CCAA, se desplazó el helicóptero con base en La Pila junto con una “Columna de Acción Exterior” (CAE) a los incendios de Algueña (Alicante) y Jarilla (Cáceres) donde se quemaron más de 17.000 ha.

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 de Terremotos (SISMIMUR) tiene por objeto conocer la peligrosidad existente en esta Región ante este riesgo; estimando 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 tanto de los recursos y servicios, cuya titularidad corresponde a esta Comunidad Autónoma, como de otras Administraciones Públicas y entidades privadas.

A lo largo de 2025 la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias a través del Servicio de Protección Civil, ha participado en el grupo de trabajo, a nivel nacional, para la confección de una nueva Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Terremotos.

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

El Plan INUNMUR es el principal instrumento de protección civil en la Región de Murcia frente al riesgo de inundaciones. Coordina la respuesta ante emergencias causadas por lluvias intensas, rotura de presas o avenidas extraordinarias, con el fin de proteger a la población y reducir daños.

Dada la frecuencia de estos fenómenos en la región, es el plan que más veces se activa a lo largo del año.

EPISODIO DE LLUVIAS DE MARZO DE 2025

El episodio de lluvias de comienzos de marzo de 2025 en la Región de Murcia obligó a activar de forma escalonada el Plan INUNMUR, combinando la predicción meteorológica de AEMET, el seguimiento hidrológico (SAIH/CHS), la coordinación con ayuntamientos y la emisión de avisos a la población.

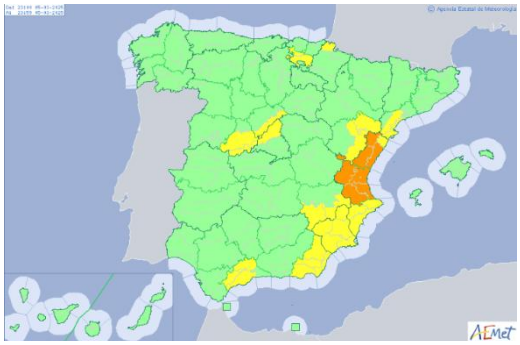
SITUACIÓN METEOROLÓGICA DEL 3 AL 6 DE MARZO

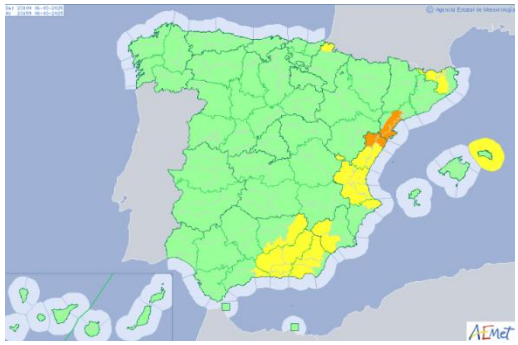
AEMET emitió el 2 de marzo un aviso amarillo por lluvias para varias comarcas de la Región (incluidas zonas del Guadalentín, Cartagena y Mazarrón), por la posibilidad de precipitaciones intensas. Ya por la tarde, el aviso se actualizó como fenómeno observado, al constatarse que las lluvias estaban siendo relevantes, especialmente en el Valle del Guadalentín (Lorca–Águilas y entorno de Totana), donde se registraron acumulaciones importantes en pocas horas, lo que confirmaba un episodio con impacto potencial importante.

El resumen de avisos en esos días es el siguiente:

EMISIÓN (FECHA/HORA)	TIPO DE AVISO	UMBRAL	ZONAS AFECTADAS	VIGENCIA
02/03 07:53	Previsto (amarillo)	20 mm/1 h	Valle del Guadalentín/Lorca/Águilas; Campo de Cartagena y Mazarrón	02/03 09:00–21:00
02/03 19:14	Observado (amarillo)	60 mm/12 h	Valle del Guadalentín/Lorca/Águilas	En curso–03/03 00:00 (+100 l/m² entorno Totana)
02/03 19:14	Previsto (amarillo)	15 mm/1 h	Noroeste	02/03 19:00–03/03 00:00
02/03 19:14	Previsto (amarillo)	20 mm/1 h	Valle del Guadalentín/Lorca/Águilas; Campo de Cartagena y Mazarrón	02/03 19:00–21:00
03/03 11:32	Previsto (amarillo)	60 mm/12 h	Noroeste; Vega del Segura; Valle del Guadalentín/Lorca/Águilas; Campo de Cartagena y Mazarrón	05/03 09:00–06/03 00:00

Este episodio de lluvias se extendió hasta el 6 de marzo.





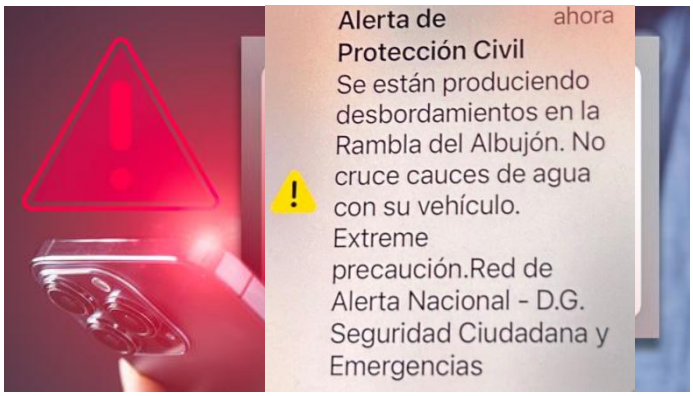
CRONOLOGÍA DE LAS MEDIDAS DEL SEGUIMIENTO PREVENTIVO AL NIVEL 1

Domingo 2 de marzo: primeras activaciones y avisos a la población

A las 13:00, con los primeros indicios hidrológicos confirmados por el Sistema Automático de Información Hidrológica (SAIH) de la Confederación Hidrográfica del Segura, se activó el INUNMUR en fase de Preemergencia. El detonante fue la detección, a través del SAIH, del

alcance o superación del umbral amarillo en puntos de las ramblas del Albujón y Moreras, dos de los sistemas más sensibles en episodios de lluvia intensa.

La tarde avanzó con un mensaje claro: el riesgo podía materializarse rápidamente. A las 16:54 y de nuevo a las 18:04, se emitieron dos alertas ES-Alert a la población por riesgo de desbordamiento de la rambla del Albujón en el entorno de Pozo Estrecho y La Puebla (Cartagena), buscando reducir exposición y reforzar la autoprotección en las zonas con mayor probabilidad de afección.



En paralelo, durante la tarde y la noche se activaron fases de preemergencia en planes municipales (PEMU) en distintos municipios —como Cartagena, Lorca, Puerto Lumbreras y Los Alcázares— y se desplegaron medidas preventivas habituales en estos escenarios: seguimiento de cauces, vigilancia de puntos críticos y actuaciones operativas como cortes o recomendaciones de seguridad.

Ya al final del día, a las 22:50, el episodio dio un salto en intensidad y exigencia operativa: INUNMUR escaló a Emergencia Nivel 1. La decisión se adoptó por el alcance o superación de umbral naranja en el río Guadalentín y por el incremento del caudal del río Segura en su paso por Murcia, factores que incrementan notablemente el riesgo de incidencias asociadas a inundación y obligan a reforzar coordinación y vigilancia.

Lunes 3 de marzo: mejora de la situación y desactivación

La evolución fue favorable y, sin avisos por lluvias activos, a las 11:30 del 3 de marzo se procedió a la desactivación del INUNMUR, cerrando el primer bloque del episodio.

Miércoles 5 de marzo: reactivación por crecidas y cortes

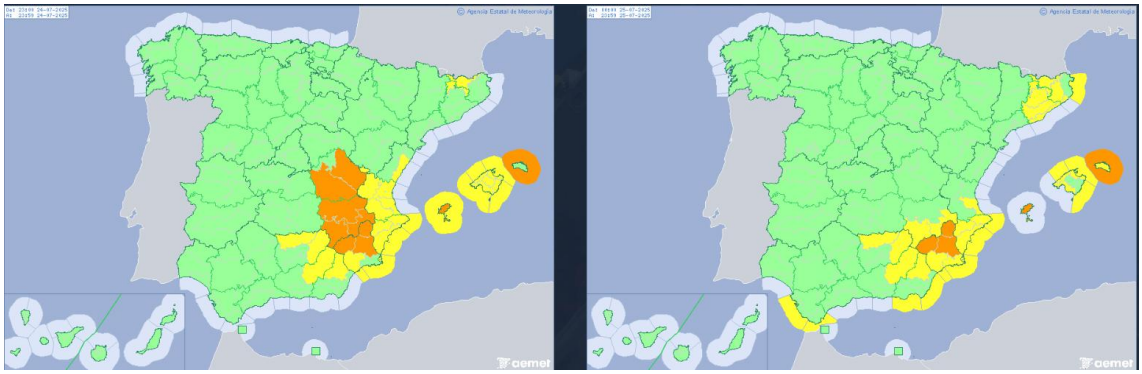
Sin embargo, el episodio no se había agotado del todo. El 5 de marzo a las 13:30, el plan se reactivó en fase de Preemergencia y el 6 de marzo a las 6:17 horas en Nivel 1, debido a una combinación de factores: desbordamientos en tramos de los ríos Mula, Quípar y Argos, cortes de carreteras, un aviso del SAIH por acumulación significativa de lluvia en la zona de Pinar Hermoso (Mula) y un nuevo aviso hidrológico amarillo en El Reguerón – El Palmar (Murcia).

Miércoles 12 de marzo: activación de la fase de normalización

A partir del 12 de marzo se declara la fase de normalización y se procede a las tareas de rehabilitación de la zona afectada.

EPISODIO DE LLUVIA Y GRANIZO EN JULIO DE 2025

Entre los días 23 y 25 de julio de 2025, una intensa tormenta de verano afectó gravemente al Altiplano y el Noroeste de la Región de Murcia, con lluvias torrenciales y granizo de gran tamaño. El fenómeno meteorológico obligó a activar el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones (INUNMUR) en nivel 1 de emergencia.



24 de julio *25 de julio*

Los avisos emitidos por la AEMET alertaban de precipitaciones de hasta 30 mm por hora y tormentas con granizo superior a 2 cm, con una probabilidad media-alta de ocurrencia. Como consecuencia, municipios como Caravaca de la Cruz y Calasparra registraron numerosos incidentes: viviendas anegadas, cortes de carreteras y daños en infraestructuras.

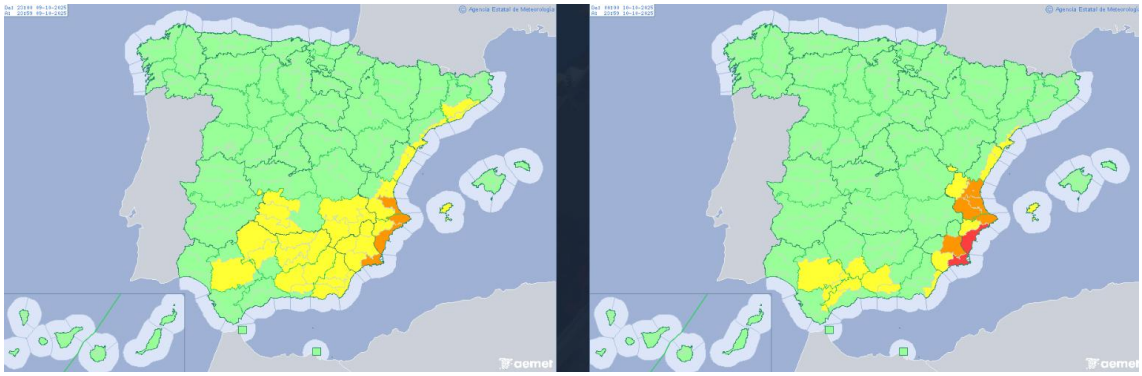
En Caravaca, la situación obligó a desalojar a una veintena de vecinos, que fueron realojados provisionalmente en el pabellón municipal. Ante la gravedad de los hechos, el ayuntamiento activó su Plan Municipal de Emergencias (PEMU) en fase de emergencia – situación 1, movilizando servicios de limpieza, evaluación de daños y asistencia social.

Durante el episodio, el 112 gestionó 53 llamadas de emergencia entre las 12:00 y las 22:00 del jueves 24 de julio, concentradas principalmente en Caravaca y Calasparra. La activación del INUNMUR se mantuvo hasta el 25 de julio, cuando se rebajó el nivel de emergencia, y fue desactivado oficialmente el día 29, tras comprobarse la normalización de la situación.

LA DANA “ALICE” ACTIVA EL NIVEL 2 DEL PLAN INUNMUR

La Región de Murcia vivió entre el 8 y el 13 de octubre de 2025 uno de los episodios meteorológicos más intensos del año, provocado por la DANA “Alice”, que dejó lluvias torrenciales y graves inundaciones en varias comarcas del litoral. La Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) activó un Aviso Especial en el que advertía de lluvias muy fuertes y persistentes, con acumulados superiores a 180 mm en pocas horas, y posibilidad de superar los 300 mm en áreas del litoral murciano y valenciano.

Los boletines oficiales emitidos durante el episodio incluyeron avisos amarillos, naranjas y rojos, que alertaban de intensidades de hasta 60 mm por hora y 180 mm en 12 horas, especialmente en zonas como el Campo de Cartagena, Mazarrón, Vega del Segura y el litoral sureste de la región.



9 de octubre *10 de octubre*

La evolución del temporal obligó a activar progresivamente el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones (INUNMUR):

- El 8 de octubre a las 19:00 horas, se declaró la preemergencia.
- El 9 de octubre se alcanzó el Nivel 0 de emergencia, y el 10 de octubre, tras el desbordamiento de ramblas costeras, se pasó a Nivel 1.
- La situación empeoró la madrugada del 11 de octubre, alcanzando el Nivel 2 de emergencia, con inundaciones graves en varios municipios, especialmente en Los Alcázares y San Javier.
- Ese mismo día, a las 10:55 horas, se produjo una mejoría que permitió rebajar el nivel a 1 y desactivar la intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME), previamente solicitada.
- Finalmente, el Plan fue desactivado el 5 de noviembre.

Durante el pico de la emergencia, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE) utilizó el sistema ES ALERT para emitir mensajes de alerta por móvil a la población de Los Alcázares y San Javier, recomendando extremar precauciones y evitar zonas inundables.

Varios ayuntamientos activaron sus propios Planes Municipales de Emergencia (PEMU):

- Los Alcázares pasó de preemergencia a Situación 2 en menos de 24 horas.
- También se activaron planes en San Javier, San Pedro del Pinatar, Águilas, Alhama de Murcia y Santomera, algunos de ellos en coordinación directa con los niveles del INUNMUR.

14 | REGIÓN

La dana descargó hasta 180 litros/m² en la tarde y noche del viernes 11 de octubre en las cabeceras de las ramblas que desembocan en Pilar de la Horadada (Alicante), San Pedro del Pinatar, San Javier y Los Alcázares.

Las precipitaciones abundantes y en poco tiempo generaron una riada que buscó salida por los cauces del norte del Campo de Cartagena, algunos invadidos por parcelas agrícolas y otras instalaciones. El agua alcanzó los dos metros de altura a su paso por la almenara del canal Nuevo de Cartagena, que gestiona la Mancomunidad de los Canales del Taibilla.

De manera inmediata se detectó un fallo de comunicación en la almenara por la que se produjo la entrada de fango (almenara de El Mirador) vinculado a la pérdida de suministro eléctrico. Poco tiempo después se detectó un aumento de la turbidez aguas abajo, lo que dio indicios a los técnicos de la entrada de escorrentías al canal.

Almenara de El Mirador. J. M. RODRÍGUEZ

La crisis que cortó el grifo 16 días

LA VERDAD narra paso a paso cómo se generó la mayor catástrofe en el suministro de agua potable de la historia reciente de la Región

ALBERTO SÁNCHEZ

Vecinos de Santiago de la Ribera (San Javier) llenan de agua las garrafas durante la crisis. J. M. RODRÍGUEZ / AGM

Primeras decisiones

Desde días antes del inicio del temporal, la DGSCE mantuvo una estrecha coordinación con AEMET y la Confederación Hidrográfica del Segura (CHS). Se emplearon canales como redes sociales, Telegram y correo electrónico para informar tanto a la población como a las autoridades locales, cuerpos de seguridad y servicios de emergencia.

4.1.5. PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR DEL SECTOR QUÍMICO

En la Región de Murcia hay 28 establecimientos industriales considerados de nivel superior o inferior según el Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas (comúnmente conocido como SEVESO III). Por lo tanto, en 2025 no ha variado el número total de establecimientos de este tipo.

No obstante, dos de ellos han cambiado de titularidad, ambos considerados de nivel superior y ubicados en el Valle de Escombreras. Concretamente, se trata de CHANE TERMINAL CARTAGENA, S.A., y FERTIBERIA, S.A., que antes se denominaban ALKION TERMINAL CARTAGENA, S.A. y QUÍMICA DEL ESTRONCIO, S.A.U., respectivamente.

EMPRESAS AFECTADAS POR LA DIRECTIVA SEVESO CON PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR

MUNICIPIO	EMPRESA	PEE
Alcantarilla	DERIVADOS QUÍMICOS, S.A.U.	PLANQUIAL
Alcantarilla Pol. Ind. Oeste	IBERCHEM, S.A.	PLANQUIBER
Cartagena La Aljorra	SABIC – Innovative Plastics España, S.L. * AIR LIQUIDE IBÉRICA DE GASES, S.L.U.	PLANQUISA
Cartagena Pozo Estrecho	BRENNTAG QUÍMICA, S. A. U.	PLANQUIBREN
Cartagena Valle de Escombreras	CHANE TERMINAL CARTAGENA, S.A. (antes ALKIÓN TERMINAL CARTAGENA, S.A.) ENAGÁS TRANSPORTE, S.A.U. EXOLUM CORPORATION, S.A. (antes CLH, S.A.) FOMENTO Y DESARROLLO AGRÍCOLA, S. L. MASOL CARTAGENA BIOFUEL, S.A. FERTIBERIA, S.A. (antes QUÍMICA DEL ESTRONCIO, S.A.U.) REPSOL BUTANO, S.A. REPSOL PETRÓLEO, S.A. TANQUES DE CARTAGENA, S.A.U. TERMINAL LOGÍSTICA DE CARTAGENA S.L. * ECOCARBURANTES ESPAÑOLES, S.A. (GRUPO VERTEX BIOENERGY)	PLANQUIES
Molina de Segura	FRANCISCO ARAGÓN, S.L.U.	PLANQUIFRAN
Murcia Javalí Viejo	RHEINMETAL EXPAL MUNITIONS, S.A.U.	PLANEXMU
Totana	FOMENTO Y DESARROLLO AGRÍCOLA, S. L.	PLANQUIFOM
Yecla	INTERPLASP, S. L.	PLANQUINTER

*Empresa Seveso afectada a nivel inferior

OTRAS EMPRESAS AFECTADAS POR LA DIRECTIVA SEVESO

MUNICIPIO	EMPRESA
Alhama de Murcia	EL POZO ALIMENTACIÓN, S.A.
Jumilla	REDEXIS GAS MURCIA, S.A.
Las Torres de Cotillas	INDUSTRIA JABONERA LINA, S.A.U. (LINASA)
Molina de Segura	PROBELTE FACTORIES, S.A.U. (antes TOMCATO, S.A.U.)
Murcia – El Palmar	TAKASAGO INTERNATIONAL CHEMICALS (Europe) S.A. (TICSA)
Totana	VITOGAS ESPAÑA, S.A.
Yecla	REDEXIS GAS MURCIA, S.A.
Yecla	YECFLEX, S.L.

SIMULACROS DE ACTIVACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA INTERIOR DE ESTABLECIMIENTOS SEVESO

A fin de evaluar la adecuación de los planes de emergencia interior (PEI), durante 2025 se han realizado simulacros de actuación ante emergencias de accidentes graves en todos los establecimientos SEVESO existentes en la Región de Murcia, excepto en uno (RHEINMETAL EXPAL MUNITIONS, S.A.), enmarcados en las inspecciones reglamentarias.

La DGSCE ha participado en todos ellos gestionando los correspondientes avisos recibidos en el 1-1-2 y practicando el manejo en el CECARM de la documentación prevista para estos casos.

Incluso, técnicos de la DGSCE se han desplazado a 24 de estos establecimientos a fin de identificar oportunidades de mejora para mitigar las consecuencias en caso de accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas participando en dichos simulacros.

SIMULACROS DE ACTIVACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR ANTE ACCIDENTES GRAVES EN LOS QUE INTERVENGAN SUSTANCIAS PELIGROSAS

En 2025, la DGSCE ha coordinado la organización de los simulacros de activación del Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Alcantarilla (PLANQUIAL) y del Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (PLANQUIES), así como las actuaciones llevadas a cabo durante dichos simulacros.

El pasado 16 de junio de 2025 se llevó a cabo un simulacro de activación del PLANQUIAL, en el que se practicó el confinamiento de la población de Alcantarilla ante una supuesta dispersión de una nube tóxica de bromo generada por un hipotético derrame en Derivados Químicos, en el que se consideró 1.170 m como radio de la zona de intervención y 4.331 m como radio de la zona de alerta; radios que conllevan medidas de autoprotección diferentes en cada zona.

Además de la DGSCE, en este simulacro participaron el Ayuntamiento de Alcantarilla, el Ayuntamiento de Murcia, la Delegación del Gobierno, Cruz Roja y, por parte de la CARM, las direcciones generales de Industria, Medio Ambiente, Educación y el Instituto de Seguridad y Salud, además del citado establecimiento industrial.

Por otra parte, el pasado 20 de noviembre de 2025 se llevó a cabo un simulacro de activación del PLANQUIES, también organizado y coordinado por la DGSCE, ante una supuesta dispersión de una nube tóxica de amoniaco que alcanzaba el pueblo de Alumbres tras originarse hipotéticamente en Fertiberia (supuesto casi improbable).

En este simulacro se practicó el confinamiento de la población de Alumbres. Previamente, se celebró una jornada de sensibilización en Alumbres en la que la DGSCE recordó a los

asistentes, conjuntamente con la asociación de vecinos, las pautas a seguir para el confinamiento de la población cuando se requiera.

En este caso, también participaron la Delegación del Gobierno, el Ayuntamiento de Cartagena, Autoridad Portuaria de Cartagena (APC), la Asociación de Empresas del Valle de Escombreras (AEVE), Cruz Roja y, por parte de la CARM, las direcciones generales de Educación, Industria, Medio Ambiente y el Instituto de Seguridad y Salud, además del citado establecimiento industrial.

En ambos simulacros de activación de los planes de emergencia exterior fueron activadas las sirenas de aviso a la población y se practicó la difusión de mensajes mediante ES-ALERT (en el caso de PLANQUIES, incluso se envió un mensaje al inicio del simulacro), megafonía y redes sociales, a fin de comprobar el adecuado funcionamiento de los sistemas de aviso y evaluar su eficacia.

PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR ANTE ACCIDENTES GRAVES EN LOS QUE INTERVENGAN SUSTANCIAS PELIGROSAS

El 17 de septiembre de 2025 fueron presentados en la Comisión Regional de Protección Civil los planes de emergencia exterior PLANQUIAL, PLANQUISA y PLANQUIBER asociados respectivamente a los establecimientos SEVESO de DERIVADOS QUÍMICOS, SABIC INNOVATIVE PLASTICS ESPAÑA e IBERCHEM sitos en la Región de Murcia, para prevenir y, en su caso, mitigar las consecuencias de los posibles accidentes graves previamente analizados, clasificados y evaluados, en los que se establecen las medidas de protección que se han considerado más idóneas, los recursos humanos y materiales necesarios, y el esquema de coordinación de las autoridades, órganos y servicios llamados a intervenir en estos casos.

Estos planes ya adoptan los nuevos criterios. Se está a la espera del preceptivo informe favorable del Consejo Nacional de Protección Civil.

ACCIDENTES GRAVES EN LOS QUE INTERVENGAN SUSTANCIAS PELIGROSAS

Por otra parte, cabe recordar los siguientes accidentes graves ocurridos durante 2025 en los que han intervenido sustancias peligrosas en establecimientos SEVESO sitos en la Región de Murcia:

- El 30/01/2025 fue activado el Plan de Emergencia Exterior RHEINMETAL EXPAL MUNITIONS, S.A., en situación operativa 1, como consecuencia de un accidente grave de categoría 2 ocurrido en la fábrica de explosivos sito en Javalí Viejo (Murcia), establecimiento SEVESO de nivel superior. Una explosión en la zona de polvorines causó heridos de diversa consideración (uno de los cuales falleció posteriormente en el hospital) y provocó un incendio forestal.
- El 24/04/2025 hubo un conato de incendio en REPSOL PETRÓLEO, S.A., en la unidad de destilación de crudo. Y el 21/11/2025 se produjo un incendio en la zona central de la refinería.
- El 21/10/2025 un derrame de oxicloruro de fósforo en DERIVADOS QUÍMICOS, S.A.U., provocó heridos de diversa consideración.

INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS AFECTADOS POR LA DIRECTIVA SEVESO

Se ha actualizado la información permanente de interés para los ciudadanos que pudieran verse afectados por un accidente químico asociado a empresas Seveso, conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre.

Dicha información puede ser consultada a través de la página web oficial del 112 de la Región de Murcia:

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

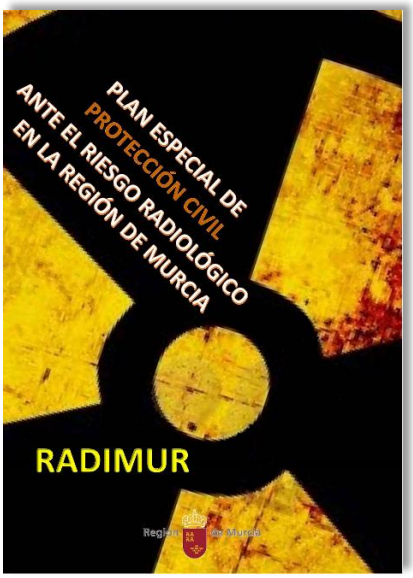
4.1.6. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR)

Durante el año 2025 se ha tenido constancia de 1 incidente relacionado con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por ferrocarril (en este caso, una avería de locomotora) y 135 accidentes / incidentes directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera.

En ningún caso se activó el plan especial de protección civil por accidente de mercancías peligrosas, TRANSMUR.

Aunque no se trató de un accidente propio de transportes de MMPP, el 22 de mayo se produjo la rotura de un oleoducto Cartagena-Puertollano a su paso por Calasparra (paraje de las Casas Coloradas) que provocó una pérdida de combustible derivado del petróleo afectando casi una hectárea de terreno agrícola próximo cultivado de almendro.

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



El Plan Especial de Protección Civil ante Riesgo Radiológico (RADIMUR), tiene por objeto dar una respuesta rápida, eficaz y coordinada de los recursos públicos o privados ante los daños producidos por un accidente radiológico o acto intencionado que implique dicho riesgo, estableciendo la organización, los procedimientos de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y los que puedan ser asignados a la misma por otras administraciones y entidades públicas o privadas.

En este plan se concreta la peligrosidad radiológica, la estimación de la vulnerabilidad, el riesgo radiológico en término de daños, se elabora un catálogo de instalaciones radioactivas, se exponen las fases de emergencia que se pueden producir, se detalla la estructura y organización del plan, los procedimientos de información a la población, seguimiento y notificación, la operatividad de los distintos grupos, los procedimientos de coordinación con el plan estatal, los contenidos de los planes de actuación de ámbito local para los ayuntamientos de la Región, los pasos para su aprobación, el mantenimiento y la revisión del plan y la catalogación de medios y recursos específicos.

El Plan Especial de Protección Civil ante Riesgo Radiológico (RADIMUR), fue informado favorablemente el 21 de octubre de 2020 por el Consejo Nacional de Protección Civil, previo informe preceptivo del Consejo de Seguridad Nuclear, y aprobado por Consejo de Gobierno el 4 de diciembre de 2020.

Durante el año 2025 no se ha tenido constancia de ningún accidente / incidente relacionado con el riesgo radiológico. No se han producido activaciones del plan.

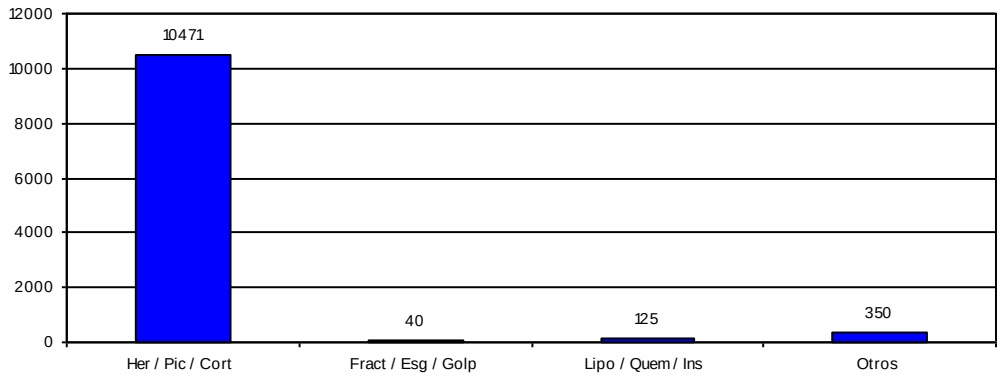
4.1.8. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA)

El plan de vigilancia y rescate en playas dispuso de 243 socorristas en los 140 puestos de playa abiertos por los ocho municipios costeros. Se atendieron 35.508 emergencias durante todo el año 2025.

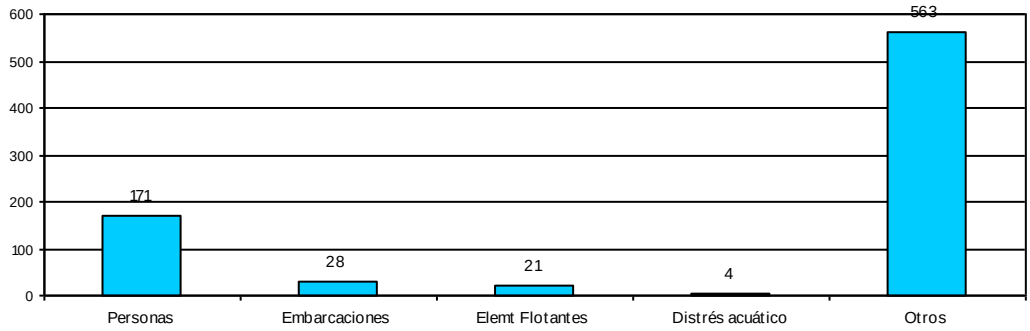
El número de intervenciones realizadas por el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se repartieron del siguiente modo:

INTERVENCIONES	2025
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	10.978
RESCATE Y SALVAMENTO	787
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	23.743
TOTAL	**35.508**

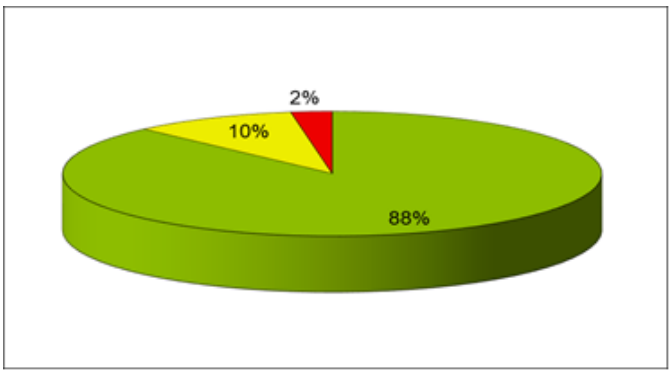
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO



Se repiten los porcentajes del año anterior, con 90 % de apertura de las playas con bandera verde.



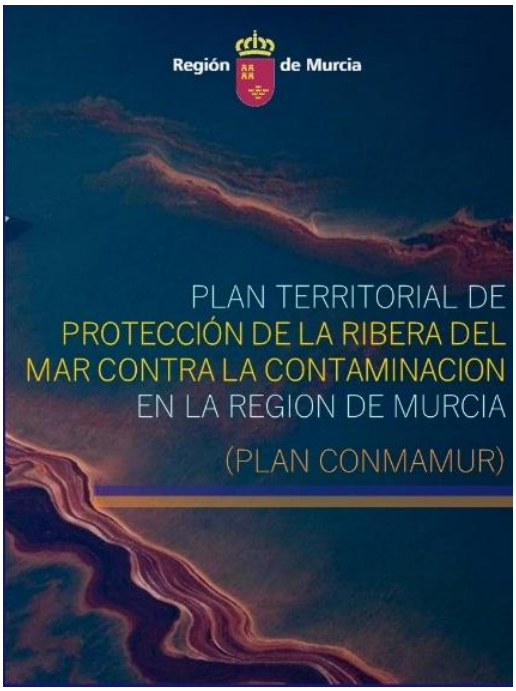
La DGSCE estuvo presente en una jornada emprendida por Cruz Roja en San Pedro del Pinatar realizando una demostración de rescate aéreo en el Mar Menor.

También participamos durante la Jornada de Seguridad Marítima organizada por SASEMAR en Los Nietos destinada a los usuarios de embarcaciones y miembros de los clubs náuticos.

En cuanto al COPLA FLUVIAL, durante el 2025 se ha mantenido el dispositivo de vigilancia y rescate en los municipios de Abarán, Archena, Bullas, Calasparra, Lorca y Mula, que activaron sus dispositivos en el “El Jarral, playa Archena, Salto del Usero, Embarcadero, playa de Coy y Fuente Caputa”.

En los primeros días de septiembre se buscó a una persona en Blanca que desapareció bañándose en el río Segura. Junto a personal municipal, los Bomberos del CEIS, miembros de la Guardia Civil y medios aéreos rastrearon la ribera del río hasta localizar el cadáver cuerpo del varón. También fue rescatada una mujer de 50 años que sufrió un accidente y se golpeó la cabeza en las Pozas de Bullas, cerca del Salto del Usero.

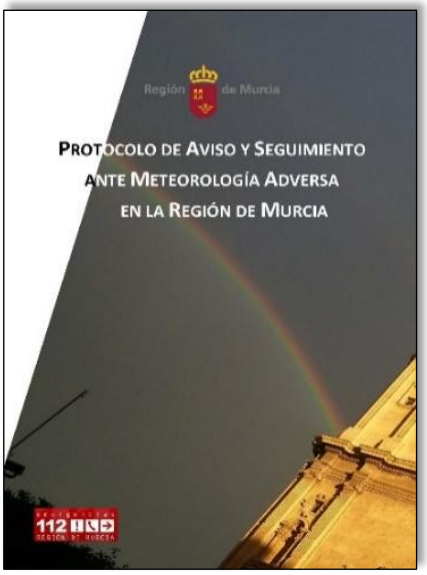
4.1.9. PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR)



No se activó en ningún momento el CONMAMUR, siendo el incidente más notable el cierre de las playas del Pedrucho, Banco del Tabal y el Arenal durante los días 21 y 22 de julio debido a la presencia de unas manchas de aceite que provenientes de un vertido de un buque cercano.

El 21 de mayo se realizó un nuevo ejercicio denominado MARSEC-25 con el objetivo de practicar la coordinación de los planes de emergencia vigentes relacionados con el ámbito marítimo. El supuesto simulaba una falta de gobierno en un buque que provocaba un incendio y un escape de anilina a la atmósfera.

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, 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 DGSCE se emiten en este tipo de situaciones hacia los distintos organismos e instituciones que deban ser avisados.

El protocolo METEOMUR de 2007, se revisó en 2015 para adecuarlo al nuevo Plan Nacional de Predicción y Vigilancia de Fenómenos Meteorológicos Adversos (Meteoalerta). 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.

SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS 2025

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	22	2	-
NEVADAS	-	-	-
COSTEROS	29	4	-
TORMENTAS	109	15	-
LLUVIA	115	31	7
TEMPERATURAS MÁXIMAS	77	23	7
TEMPERATURAS MÍNIMAS	2		-
TOTAL	**354**	**75**	**14**

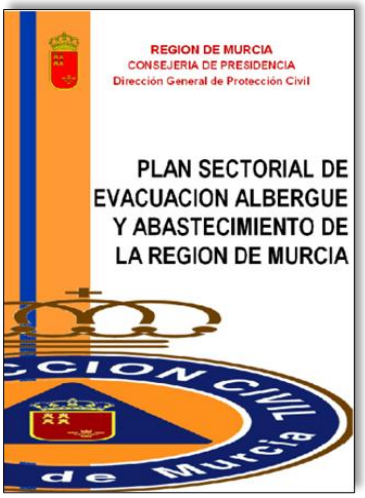
4.1.11. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA

El 5 de enero llegó la primera nevada del año a las cotas altas de Moratalla y Caravaca de la Cruz. A mediados de marzo volvió la nieve en las pedanías de noroeste.

Se recibió aviso de AEMET para los días 14 y 15 de enero por temperaturas de -4 º en el Altiplano y Noroeste.

Como viene siendo habitual, a mediados de noviembre llegó la primera nevada del invierno en la comarca del noroeste. Situación que se repitió a inicios de diciembre, aunque no provocó ninguna emergencia.

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 2025 el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia participó en un total de **298 simulacros**:

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	85
EMPRESAS	110
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	42
ORGANISMOS PÚBLICOS	61
TOTAL	**298**

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	137
MATERIAS PELIGROSAS	40
EVACUACION	34
RESCATE	24
OTROS	63
TOTAL	**298**

AEROPUERTO INTERNACIONAL REGIÓN DE MURCIA

El día 4 de marzo de 2025, se realizó conjuntamente un Simulacro Parcial Aeronáutico y Simulacro Parcial Salas Atención a la Emergencia (Familiares), con el objetivo de dar cumplimiento al Plan de Acciones Correctoras. Una aeronave, con 100 personas a bordo, en senda de planeo pierde altura y acaba haciendo un aterrizaje forzoso a 4,5 km de umbral de pista 05 del aeropuerto.

- Simulacro Parcial Aeronáutico y de Comunicaciones. No fue necesario movilizar medios de ayuda exterior.
- Simulacro con activación de Salas de Atención a la Emergencia

BASE AÉREA DE ALCANTARILLA

El 1 de diciembre de 2025, se realizó un simulacro de accidente aéreo al salir de pista un avión con 10 personas a bordo. Tras solicitar apoyo sanitario se desplazaron efectivos de 061, Cruz Roja y Protección Civil de Alcantarilla para colaborar en la atención y traslado de los heridos.

SIMULACRO EVACUACIÓN DE LA DGCSE

El 17 de diciembre se puso en marcha el plan de autoprotección de las dependencias de la DGSCE, simulando un incendio en uno de sus despachos, por lo que se evacuó el edificio en su totalidad.

Se aprovechó para desarrollar una jornada de formación de conocimiento del plan de autoprotección y prácticas con extintores.

4.3. FORMACIÓN

Durante el año 2025 en el desarrollo del Plan de Formación en Protección Civil 2025 destinado fundamentalmente al personal voluntario de Protección Civil se han llevado a cabo un total de 19 acciones formativas de las cuales 16 fueron cursos de formación con 24 ediciones y dos jornadas de formación.

Se han ofertado un total de 839 plazas, 439 en cursos de formación y 350 en jornadas de formación. El número total de horas de formación en los cursos de formación ha sido de 513 horas. La inversión realizada por la DGSE ha sido de 80.402,84 €. El número de alumnos formados asciende a 742.

El apoyo de los municipios ha sido fundamental para desarrollar el Plan de Formación 2025. En este sentido se ha tratado de deslocalizar lo máximo posible la formación. Se han hecho cursos en Alcantarilla, Los Alcázares, Cartagena, Molina de Segura, Alhama, Puerto Lumbreras, Campos del Rio, Torre Pacheco, San Javier y Yecla, y se han llevado a cabo las Primeras Jornadas Nacionales de Seguridad y Emergencias. Región de Murcia en Cartagena y las XIV Jornadas de Protección Civil en Cehegín.

El gasto total destinado a la formación ha sido ese 2025 de 116.785,13 € imputados a la partida presupuestaria 11.07.00223A-226.06, proyecto presupuestario 48039, tal y como establece el artículo 22 de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 25 de junio de 2022 por la que se establecen las estructuras funcional y económica de la Administración Pública Regional.

El resultado de la ejecución del Plan de Formación 2025 se encuentra recogido en la siguiente tabla que se anexa:

CÓDIGO	NOMBRE	MUNICIPO	TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA	ALUMNOS POR EDICIÓN	EDICIONES	TOTAL PLAZAS	HORAS POR EDICIÓN	TOTAL HORAS
2025/01	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL	ALCANTARILLA	CURSO	30	1	30	38	38
2025/04	RECICLAJE SOPORTE VITAL BÁSICO Y DESA	LOS ALCÁZARES	CURSO	18	1	18	18	18
2025/05	CURSO FORMACIÓN BÁSICA EN SEGURIDAD MARÍTIMA	CARTAGENA	CURSO	20	2	40	20	40
2025/06	CURSO FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS EN MONTAÑA. NIVEL 2 – ATENCIÓN INICIAL AL TRAUMA EN MONTAÑA-EDICIÓN MAYO	ONLINE/PRESENCIAL	CURSO	15	1	15	25	25
2025/07	CURSO FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS EN MONTAÑA. NIVEL 1.	ONLINE/PRESENCIAL	CURSO	15	4	60	15	60
2025/08	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL	MOLINA DE SEGURA	CURSO	20	1	20	38	38
2025/10	CURSO DE INTERVENCIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL EN INCENDIOS FORESTALES - EDICIÓN PUERTO LUMBRERAS	PUERTO LUMBRERAS	CURSO	25	1	25	20	20
2025/12	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL	ALHAMA DE MURCIA	CURSO	30	1	30	38	38
2025/13	BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS EN GRANDES ÁREAS	MOLINA DE SEGURA	CURSO	20	1	20	35	35
2025/14	FORMACIÓN INICIAL EN REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR BÁSICA (RCP-B) Y UTILIZACIÓN DEL DESFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO EXTERNO	CAMPOS DEL RIO	CURSO	20	1	20	12	12
2025/15	MANEJO EXTRAHOSPITALARIO DE LA HEMORRAGIA. USO DEL TORNIQUETE	TORRE PACHECO	CURSO	25	3	75	10	30
2025/16	XIV JORNADAS DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA	CEHEGÍN	JORNADA	300	1	300		
2025/17	I JORNADAS NACIONALES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS REGIÓN DE MURCIA	CARTAGENA	JORNADA	150	1	150		
2025/18	GUIAS CANINOS. ESPECIALIDAD EN ESTRUCTURAS COLAPSADAS	MOLINA DE SEGURA	CURSO	14	1	14	45	45
2025/19	RESCATE NOCTURNO EN ZONAS POBLADAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA	SAN JAVIER	CURSO	12	2	24	32	64
2025/21	RECICLAJE SOPORTE VITAL BÁSICO Y DESA – LOS ALCÁZARES SEGUNDA EDICIÓN	LOS ALCÁZARES	CURSO	18	1	18	12	12
2025/22	CURSO DE FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA EL ACCESO AL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL	YECLA	CURSO	30	1	30	38	38
				TOTAL:	**24**	**889**		**513**

4.4. INFORMES DE RIESGOS

En el año 2025, el Servicio de Protección Civil ha emitido un total de 264 informes de riesgos en el marco del procedimiento de evaluación de impacto ambiental de proyectos ubicados en la Región de Murcia. Estos informes han sido elaborados a solicitud de diversos organismos, principalmente de los departamentos de Medio Ambiente e Industria. Los proyectos evaluados han correspondido, en su mayoría, a plantas fotovoltaicas (PFV), modificaciones del planeamiento urbanístico y actuaciones relacionadas con la instalación de nuevas industrias o la ampliación y modificación de las existentes.

.

5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Durante 2025, la actividad de los responsables de información de guardia en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia fue 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 ligero descenso respecto al año anterior: 2.537 llamadas atendidas a medios de comunicación en 2025 (un promedio de casi 7 llamadas diarias) frente a las 2.778 atendidas en 2024, un 8,7 por ciento menos.

El siguiente cuadro muestra la distribución por meses de este tipo de llamadas al 1-1-2 en los dos últimos años.

LLAMADAS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL 112 ATENDIDAS POR EL RESPONSABLE DE INFORMACIÓN

MES	2024	2025	VARIACIÓN (%)
ENERO	229	238	3,93%
FEBRERO	248	159	-35,89%
MARZO	249	259	4,02%
ABRIL	252	191	-24,21%
MAYO	221	200	-9,50%
JUNIO	211	224	6,16%
JULIO	310	269	-13,23%
AGOSTO	305	243	-20,33%
SEPTIEMBRE	166	187	12,65%
OCTUBRE	193	210	8,81%
NOVIEMBRE	174	145	-16,67%
DICIEMBRE	220	212	-3,64%
TOTAL	**2.778**	**2.537**	**-8,68%**

En el portal web ‘1-1-2 Informa’ (http://noticias.112rmurcia.es) se realizaron en 2025 un total de 879 publicaciones, lo que ha supuesto un descenso del 20.4 % respecto a 2024. Como en años anteriores, julio y agosto son los meses con más publicaciones.

El siguiente cuadro se muestra la distribución de noticias publicadas en la web por meses en los dos últimos años.

NOTICIAS PUBLICADAS EN EL PORTAL WEB “112 INFORMA”

MES	2024	2025	VARIACIÓN %
ENERO	58	64	10,34%
FEBRERO	72	43	-40,28%
MARZO	107	70	-34,58%
ABRIL	71	66	-7,04%
MAYO	79	64	-18,99%
JUNIO	111	93	-16,22%
JULIO	176	125	-28,98%
AGOSTO	156	144	-7,69%
SEPTIEMBRE	103	60	-41,75%
OCTUBRE	60	56	-6,67%
NOVIEMBRE	55	34	-38,18%
DICIEMBRE	56	60	7,14%
TOTAL	**1.104**	**879**	**-20,38%**

emergencias
112
REGIÓN DE MURCIA

En cuanto a los accesos al portal ‘1-1-2 Informa’, en 2025 fueron un total de 1.944.595, lo que supone un importante crecimiento respecto al año anterior: un 145,1 % más que en 2024.

Ese llamativo incremento se explica por el hecho de que en febrero de 2025 se modernizó la herramienta de publicación en la web y el aspecto de la página de noticias (que llevaba en uso y sin cambios desde 2008) y también el método de contar las visitas, ahora mucho más ajustado al número real.

MES	2024	2025	VARIACIÓN %
ENERO	50.631	33.368	-34,10%
FEBRERO	50.860	35.270	-30,65%
MARZO	60.614	66.809	10,22%
ABRIL	51.035	37.053	-27,40%
MAYO	56.557	72.356	27,93%
JUNIO	58.954	147.023	149,39%
JULIO	92.136	339.292	268,25%
AGOSTO	116.686	223.880	91,87%
SEPTIEMBRE	68.186	306.196	349,06%
OCTUBRE	82.296	234.073	184,43%
NOVIEMBRE	60.106	176.025	192,86%
DICIEMBRE	45.246	273.250	503,92%
TOTAL	**793.307**	**1.944.595**	**145,13%**

LAS 10 NOTICIAS MÁS VISTAS DEL PORTAL WEB "112 INFORMA" EN 2025

1) **16 septiembre**. Servicios de emergencia no han podido salvar la vida a un hombre que fue hallado inconsciente en una plaza de Cabo de Palos (Cartagena).

2) **13 septiembre**. Servicios de emergencia atienden un accidente de tráfico con dos heridos en Torre Pacheco.

3) **12 agosto**. Servicios de emergencia rescatan a una mujer arrastrada por la corriente, junto a sus perros, en zona de baño fluvial de Archena.

4) **27 julio**. Servicios de emergencia no pueden salvar a una mujer hallada en parada cardiorrespiratoria en el parque Terra Natura (Murcia).

5) **10 de julio**. Servicios de emergencia recuperan el cuerpo sin vida de un buceador en la playa Cueva de los Lobos, Mazarrón.

6) **9 septiembre**. Servicios de emergencia rescatan el cuerpo sin vida de un hombre caído a un pozo en Cartagena.

7) **26 junio**. Servicios de emergencia no han podido salvar a una mujer que ha muerto cuando se bañaba en una playa de La Manga del Mar Menor (Cartagena).

8) **7 noviembre**. Servicios de emergencia atienden a 3 heridos al chocar vehículos con vacas en la autovía RM-11, Lorca.

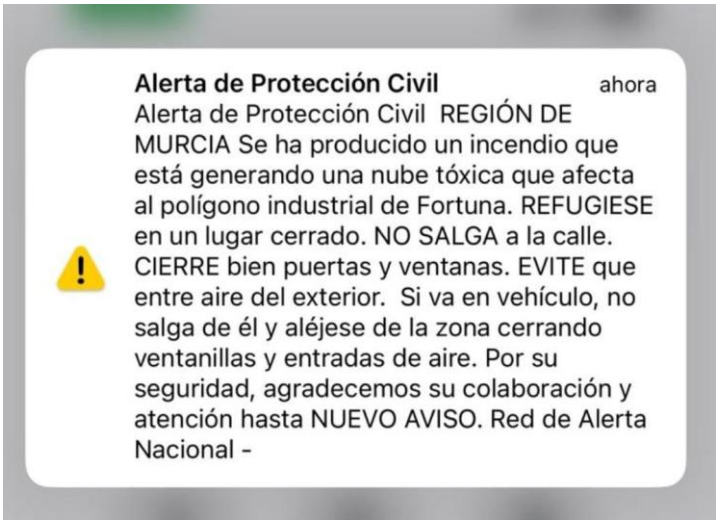
9) **2 julio**. Bomberos del CEIS y brigadas forestales atienden el incendio en una planta de tratamiento de residuos de Yecla.

10) **1 noviembre**. Servicios de emergencia atienden a una mujer gravemente herida tras ser atropellada en Murcia.

OTRAS EMERGENCIAS RELEVANTES

INCENDIO POLÍGONO INDUSTRIAL FORTUNA

A comienzos del mes de julio un incendio en una nave del polígono industrial de Fortuna motivó la activación del sistema ES-Alert para advertir a la población cercana para que se confinara y evitara su exposición a la nube tóxica.



5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Durante 2025 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2, tanto por el número de publicaciones, como en lo que se refiere al número de seguidores. Hay que destacar un nuevo canal de comunicación, ya que desde febrero funciona un canal de noticias en WhatsApp: https://whatsapp.com/channel/0029VaqXSG665yDAV9ubg419 con un número superior a 13.000 seguidores.

En la red social X (antes Twitter), la cuenta @112rmurcia emitió un total de 1.587 publicaciones. Esos posts tuvieron casi 6 millones de impresiones.

La cuenta de X @112rmurcia ganó 3.256 seguidores netos, de modo que en 2025 pasó de 63.653 a 66.609 seguidores.

En Facebook, la página del 112 Región de Murcia también experimentó incremento del número de fans de 5.408 hasta pasar de los 34.483 seguidores a finales de 2025. 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.

Durante el año 2025, se difundieron a través de la página de Facebook un total de 484 publicaciones.

Además, el número de seguidores de la cuenta @112rmurcia en Instagram tuvo una ganancia neta de 4.832 nuevos seguidores, hasta los 16.300. Este año se realizaron 594 publicaciones.

5.3. OTRAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Durante 2025, en colaboración con la Dirección General de Comunicación, se realizaron campañas de publicidad para la difusión de consejos para la prevención de incendios forestales y de accidentes en la playa, coincidiendo con las épocas de peligro alto de los planes Infomur, de lucha contra los incendios forestales, y Copla, de vigilancia y rescate en playas y salvamento en el mar. Tanto desde la web como en radio, TV y redes sociales se emitieron consejos acerca de cómo prevenir incendios forestales o para el baño seguro en las playas.

VEN A LA PLAYA
CON NOSOTROS
Porque cuando vamos a la playa, no estamos solos.
Un equipo de socorristas, sanitarios, policías
y voluntarios velan por tu seguridad.
Región de Murcia
PLAN COPLA.
BAÑO SEGURO
emergencias
112
REGIÓN DE MURCIA
PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE DE PLAYAS Y SALVAMENTO EN EL MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA.

emergencias 112 REGIÓN DE MURCIA

PROTECCIÓN CIVIL Región de Murcia

emergencias REGIÓN DE MURCIA

Región de Murcia