



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2020

1.	CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA ..	1
1.1.	MARCO LEGAL.....	1
1.1.1.	REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA.....	1
1.1.2.	DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN LA REGIÓN DE MURCIA	1
1.2.	ORGANIZACIÓN	2
1.2.1.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
1.2.2.	ESTRUCTURA OPERATIVA.....	3
1.2.3.	PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	7
2.	DATOS ESTADÍSTICOS 2020	8
2.1.	LLAMADAS ATENDIDAS.....	8
2.1.1.	LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO	8
2.1.2.	LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN	9
2.1.3.	LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS.....	9
2.1.4.	LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES	11
2.1.5.	EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	12
2.1.6.	LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS	13
2.1.7.	LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA.....	13
2.2.	INCIDENTES GESTIONADOS	14
2.2.1.	INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	14
2.2.2.	INCIDENTES MENSUALES	15
2.2.3.	TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES	16
2.2.4.	INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES	16
2.2.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES	17
2.2.6.	INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES	17
2.2.7.	INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES	18
2.2.8.	INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES.....	18
2.3.	EVOLUCIÓN 1999-2020	19
3.	INICIATIVAS DE CALIDAD	21
3.1.	CARTA DE SERVICIOS.....	21
3.2.	ENCUESTAS DE CALIDAD	23
3.2.1.	GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO.....	23
3.2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	25
3.3.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	26

4.	PRINCIPALES ACTUACIONES FRENTE AL COVID-19	27
5.	ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	38
5.1.	PLANES DE EMERGENCIA	38
5.1.1.	PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)	39
5.1.2.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)	40
5.1.3.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR).....	45
5.1.4.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR).....	46
5.1.5.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR).....	47
5.1.6.	PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO.....	52
5.1.7.	PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA).....	53
5.1.8.	PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA OCCIDENTAL (CONMAMUR)	56
5.1.9.	PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR).....	57
5.1.10.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	58
5.1.11.	PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 60	
5.1.12.	PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	61
5.2.	SIMULACROS	62
5.3.	CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS FORMATIVAS Y EVENTOS	63
6.	COMUNICACIÓN E IMAGEN	65
6.1.	INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	65
6.2.	PRESENCIA EN REDES SOCIALES	69

1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA

1.1. MARCO LEGAL

1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

El R.D. 903/1997, de 16 de junio, regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, habilitando, con carácter exclusivo nacional, el número 112 de llamadas de urgencia europeo establecido por la Decisión 91/396/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 29 de julio de 1991.

El número telefónico 112 puede utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y, por la posible necesidad de coordinar las anteriores, de protección civil, cualquiera que sea la Administración de la que dependan.

La prestación del servicio 112 se lleva a cabo por las Comunidades Autónomas, que han establecido los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.

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

Mediante el Decreto 67/1997, el Gobierno Regional crea el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número 112, con la finalidad de facilitar a ciudadanos y organismos públicos, un servicio integrado de información y comunicaciones que:

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

En adelante, se denominará al citado servicio como Servicio 112 Región de Murcia (abreviadamente Servicio 112 RM).



1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Decreto de la Presidencia n.º 44/2019, de 3 de septiembre, por el que modifica el Decreto n.º 29/2019, de 31 de julio, de reorganización de la Administración Regional, dispone que la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública es el Departamento de la Comunidad Autónoma encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, entre otras, en materia de coordinación de policías locales, protección civil; emergencias; prevención y extinción de incendios y salvamento, competencias que, junto con las derivadas del servicio de atención de las llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, son ejercidas por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto n.º 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública.



El Centro de Coordinación de Emergencias se crea como unidad dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, de modo que al citado centro le

corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

En caso de que se tenga que activar un Plan de Emergencia de Protección Civil, el Centro de Coordinación de Emergencias se convierte en el Centro de Coordinación Operativa de la Comunidad Autónoma (CECOP), con las funciones y competencias que la normativa de

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

1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa está constituida por:

- a) El Centro de Coordinación de Emergencias 112, ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:
- La Unidad de Atención de Llamadas de Emergencias 112.
 - La Unidad de Coordinación del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS).
 - El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
 - El Dispositivo de Atención Personalizada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través del Teléfono de Emergencias 112, dependiente de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género.
 - El Centro Coordinador de Urgencias de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia (CCU-061), dependiente del Servicio Murciano de Salud. Con fecha 31 de julio, el CCU se trasladó a nuevas dependencias.



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

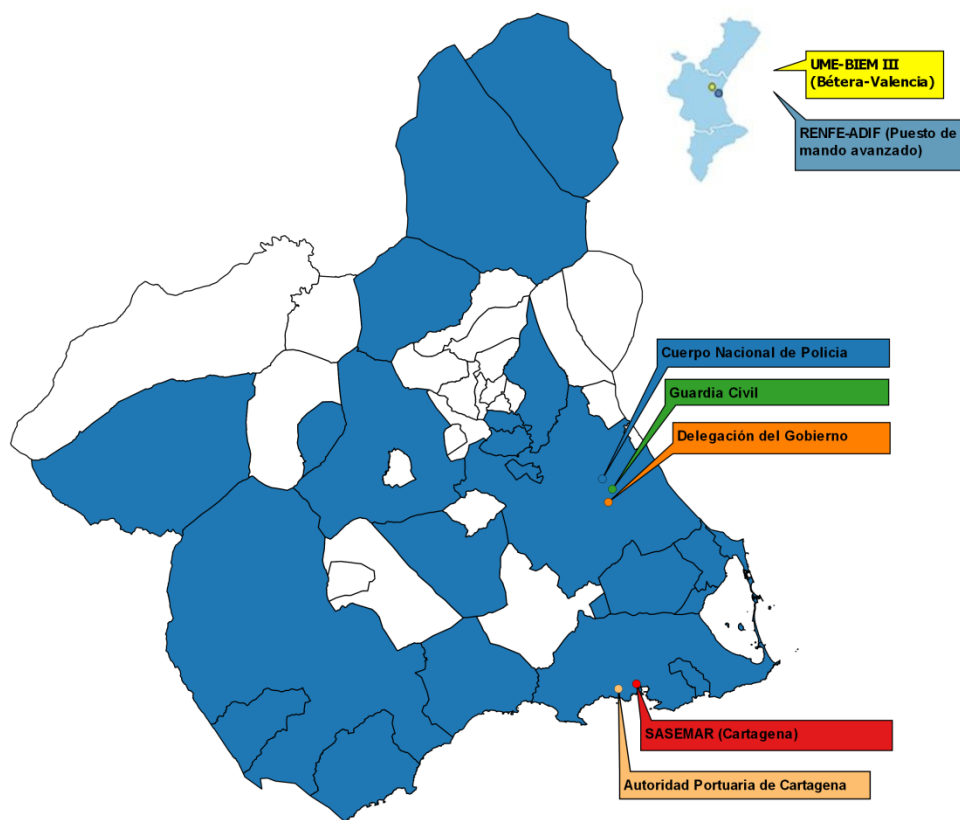
1.2.2.1. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112

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

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

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





1.2.2.2. FORMACIÓN

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios ha sido el responsable de la formación del personal designado por los organismos integrados en el 112 RM para operar el sistema, así como de su seguimiento, detectando necesidades formativas y proponiendo las correspondientes acciones formativas. Los organismos que han recibido formación durante 2020 han sido los siguientes:



ORGANISMOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	1	4
Protección Civil Bullas	7	15
Protección Civil Cartagena	3	6
Protección Civil Murcia	14	35
Protección Civil San Javier	18	44
Protección Civil San Pedro del Pinatar	1	1
Protección Civil Mazarrón	2	7
Protección Civil Los Alcázares	2	4
Policía Nacional Murcia	1	2
061	2	6
CECOP	3	9
TOTAL	54	133

1.2.3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA



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

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

A lo largo del 2020 se ha actualizado el diseño de la página web, accesible a través del enlace <https://www.112murcia.es/>. Asimismo, con respecto al Sistema ECHO, han entrado en funcionamiento varias actualizaciones que han supuesto mejoras en la gestión de las emergencias:

- Despliegue de la aplicación móvil 112 Recursos, para 061 y otros organismos.
- Implantación de la aplicación móvil COPLA
- Desarrollo y adaptación de la plataforma ECHO y ECHOSIC a la atención de llamadas COVID.

2. DATOS ESTADÍSTICOS 2020

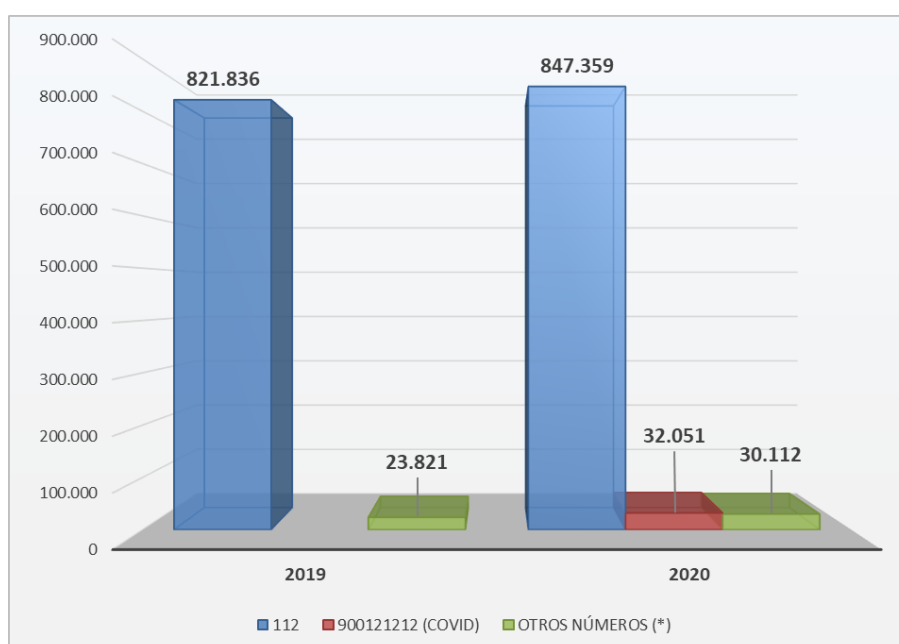
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

ATENDIDAS	2019	2020	VARIACIÓN %
112	821.836	847.359	3,11%
900121212 (COVID)	-	32.051	-
OTROS NÚMEROS (*)	23.821	30.112	26,41%
TOTAL	845.657	909.522	7,55%

(*) 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
- Cruz Roja (968 22.22.22)
- Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS).
- Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia.



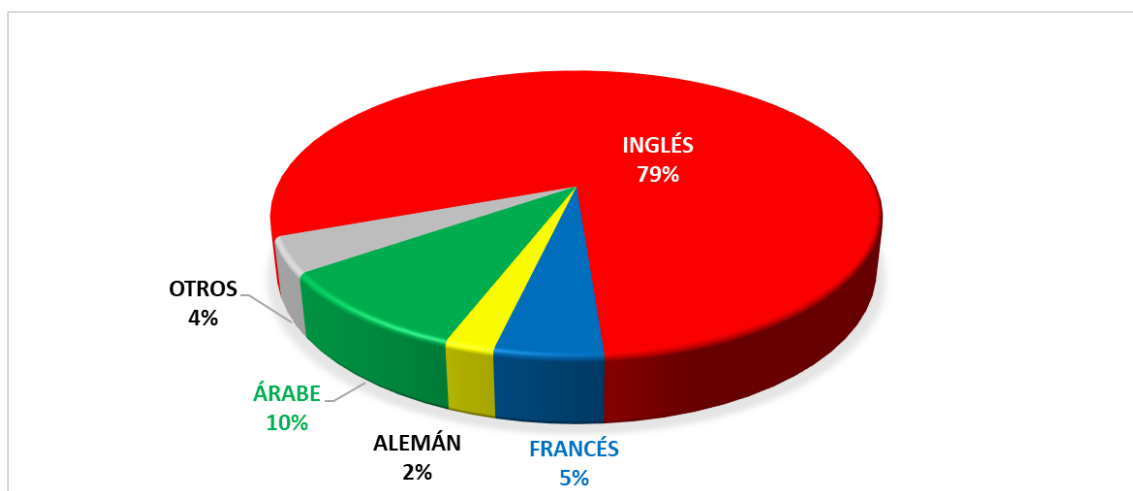
2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

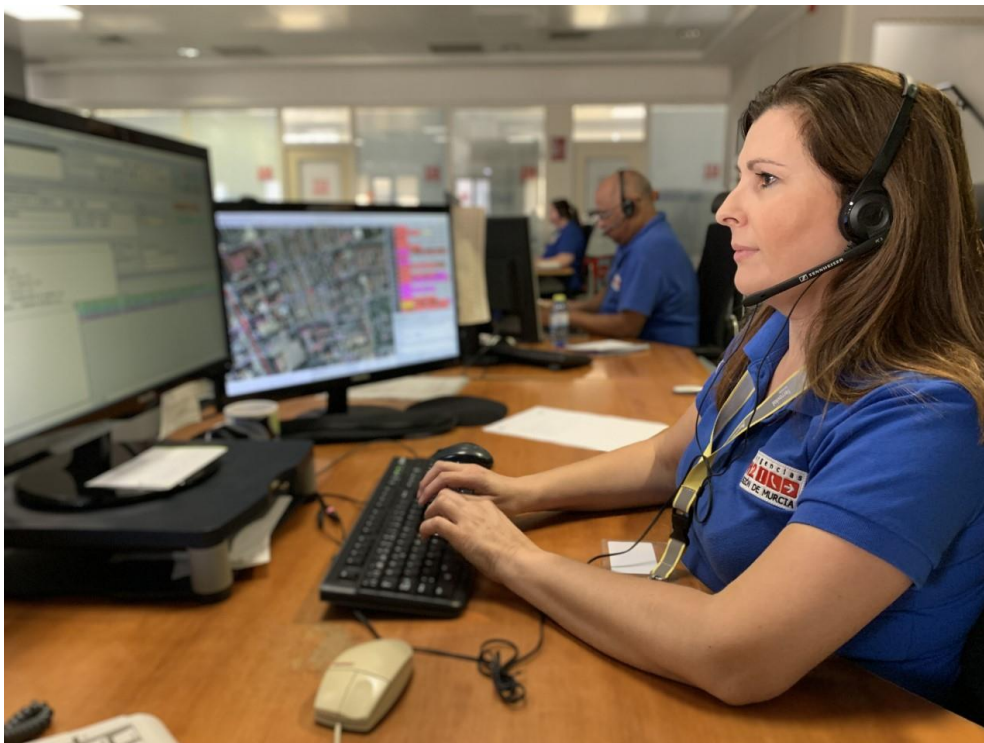
ATENDIDAS	2019	2020	VARIACIÓN %
TELÉFONO FIJO	185.538	192.083	3,53%
TELÉFONO MÓVIL	660.119	717.439	8,68%
TOTAL	845.657	909.522	7,55%

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2019/2020

IDIOMA	2019	2020	VARIACIÓN %
INGLES	2.573	2.377	-7,62%
FRANCÉS	231	146	-36,80%
ALEMÁN	104	67	-35,58%
ÁRABE	257	285	10,89%
OTROS	153	121	-20,92%
TOTAL	3.318	2.996	-9,70%





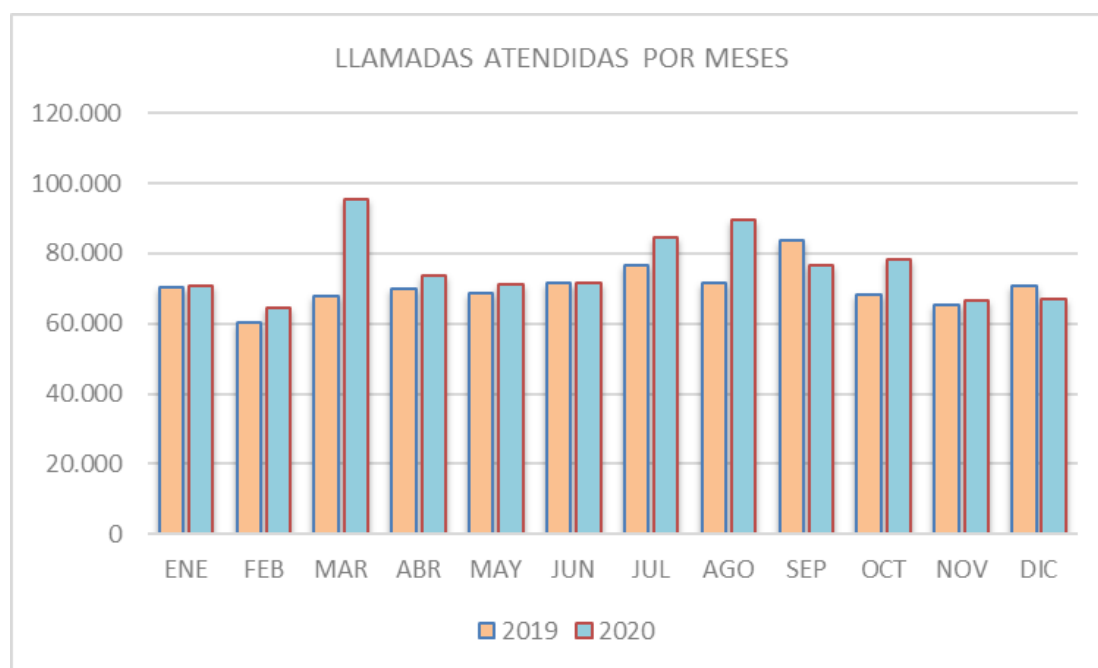
• **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2019/2020**

OTROS IDIOMAS	2019	2020	VARIACIÓN %
HOLANDÉS	7	3	-57,14%
RUSO	23	11	-52,17%
ITALIANO	21	10	-52,38%
CHINO	5	4	-20,00%
RUMANO	29	27	-6,90%
OTROS	68	66	-2,94%
TOTAL	153	121	-20,92%



2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

ATENDIDAS	2019	2020	VARIACIÓN %
ENE	70.233	70.776	0,77%
FEB	60.461	64.404	6,52%
MAR	67.843	95.607	40,92%
ABR	69.919	73.540	5,18%
MAY	68.848	71.048	3,20%
JUN	71.729	71.556	-0,24%
JUL	76.691	84.511	10,20%
AGO	71.574	89.558	25,13%
SEP	83.925	76.593	-8,74%
OCT	68.231	78.239	14,67%
NOV	65.342	66.520	1,80%
DIC	70.861	67.170	-5,21%
TOTAL	845.657	909.522	7,55%



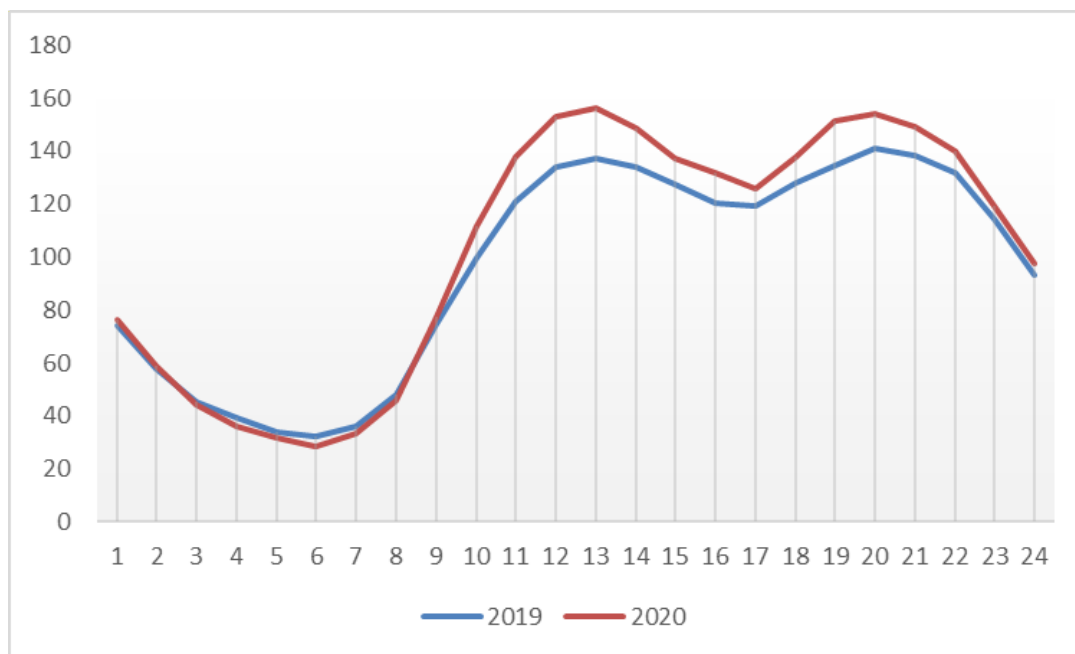
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 12 de marzo de 2020 con **5.367** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 19 de noviembre de 2020, con **1.812** llamadas atendidas



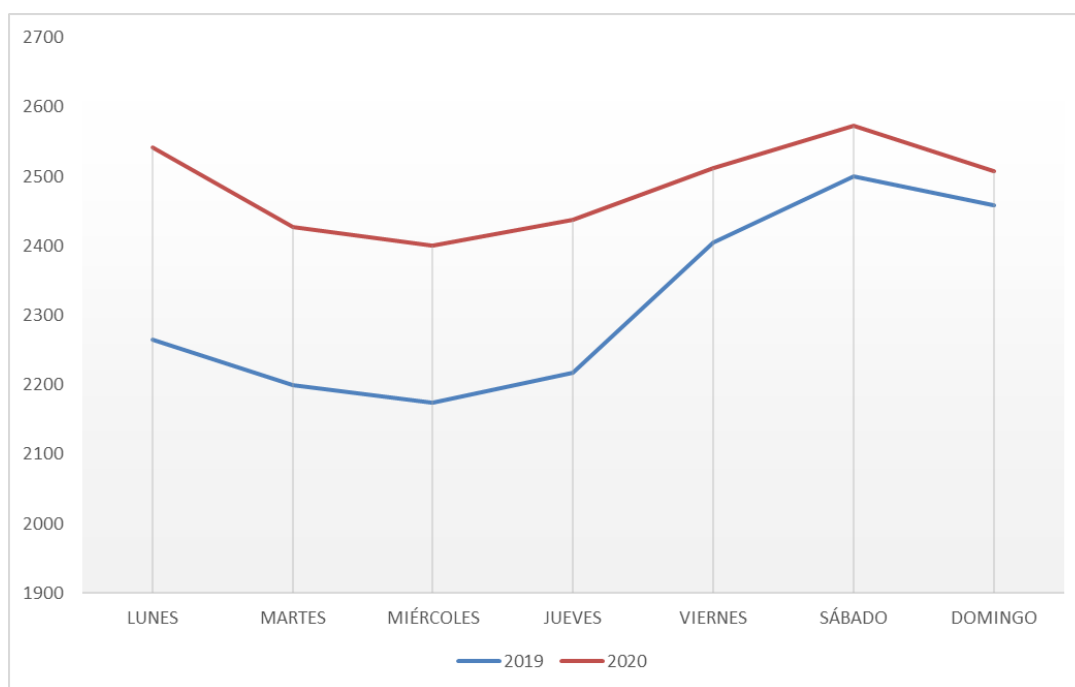
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

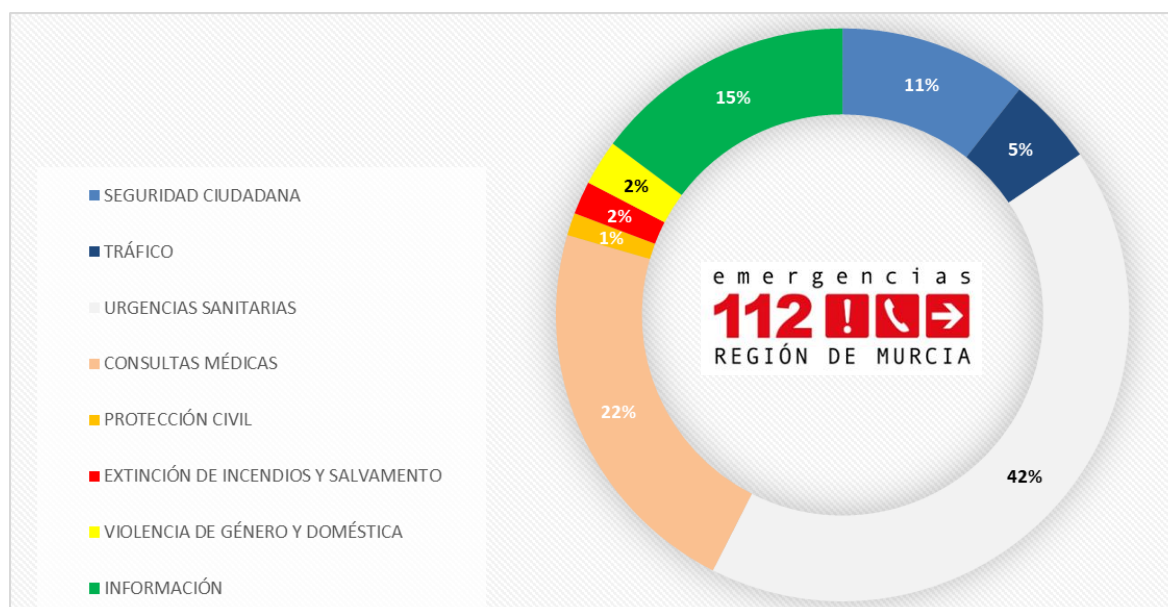
Promedio llamadas atendidas por día de la semana



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

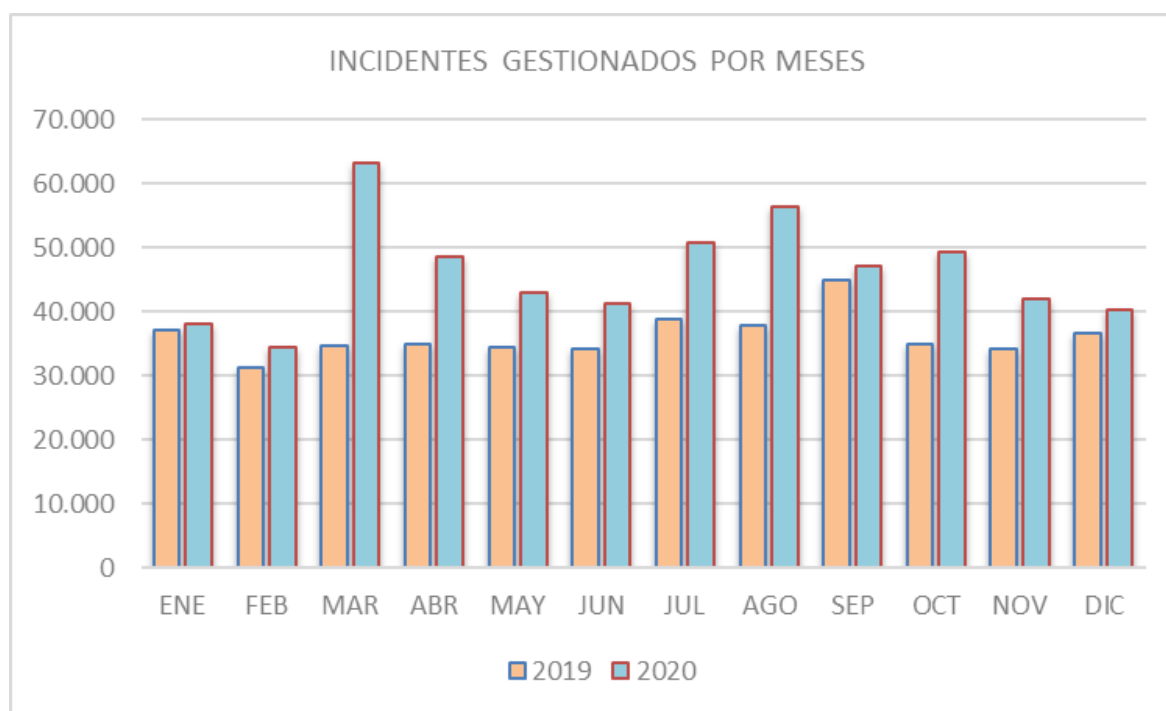
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2019	2020	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	50.994	58.677	15,07%
TRÁFICO	38.317	27.505	-28,22%
URGENCIAS SANITARIAS	203.933	232.521	14,02%
CONSULTAS MÉDICAS	61.170	122.155	99,70%
PROTECCIÓN CIVIL	6.189	7.072	14,27%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	14.556	10.356	-28,85%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	15.606	14.198	-9,02%
INFORMACIÓN	42.909	82.073	91,27%
TOTAL	433.674	554.557	27,87%

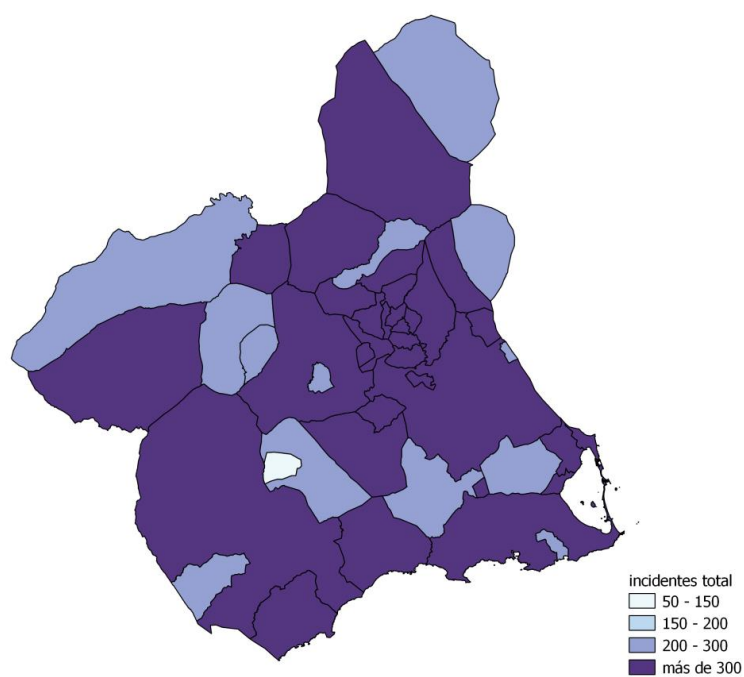


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

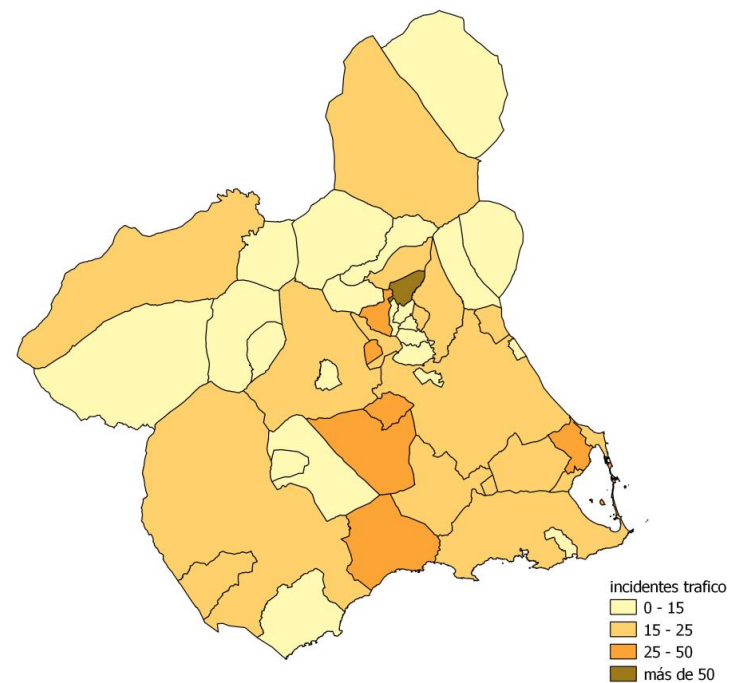
ATENDIDAS	2019	2020	VARIACIÓN %
ENE	37.113	38.033	2,48%
FEB	31.211	34.448	10,37%
MAR	34.588	63.298	83,01%
ABR	35.026	48.647	38,89%
MAY	34.408	43.057	25,14%
JUN	34.215	41.188	20,38%
JUL	38.694	50.724	31,09%
AGO	37.820	56.386	49,09%
SEP	44.852	47.191	5,21%
OCT	34.890	49.197	41,01%
NOV	34.170	42.042	23,04%
DIC	36.687	40.346	9,97%
TOTAL	433.674	554.557	27,87%



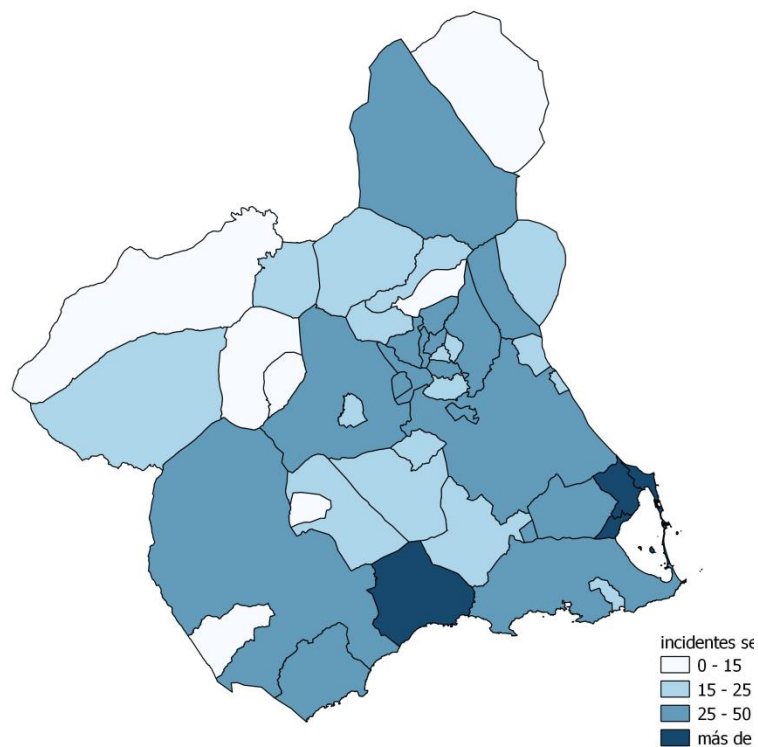
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



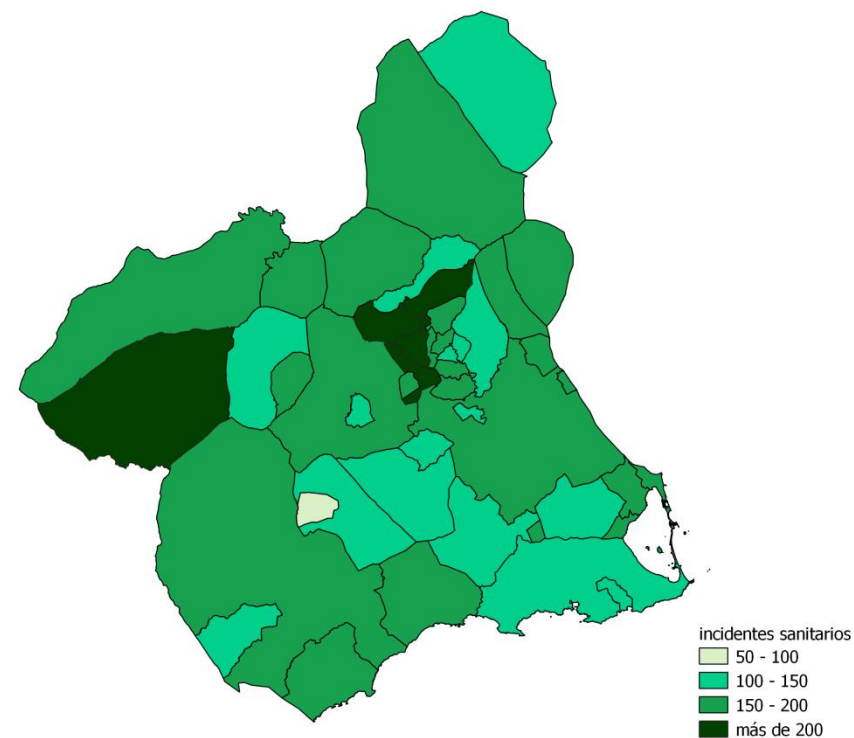
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



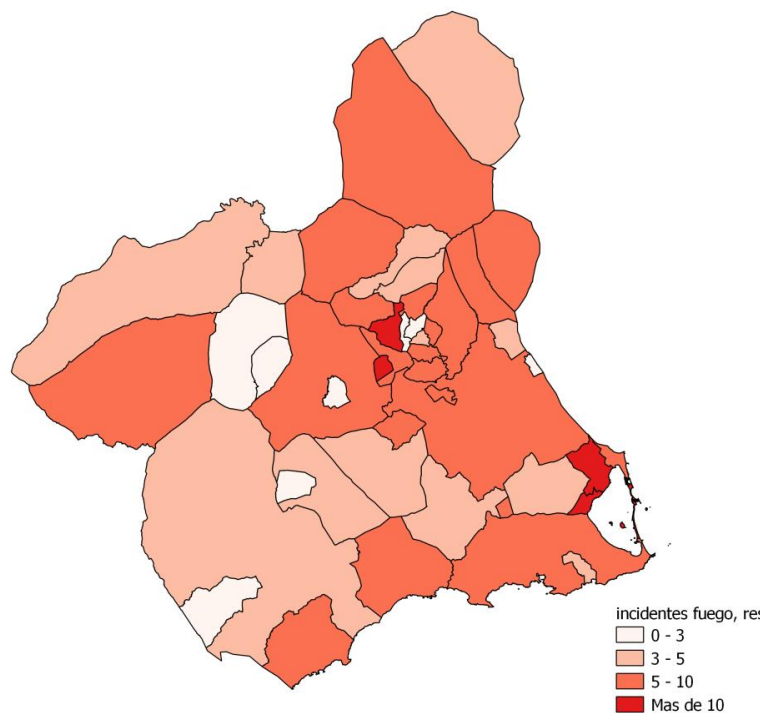
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



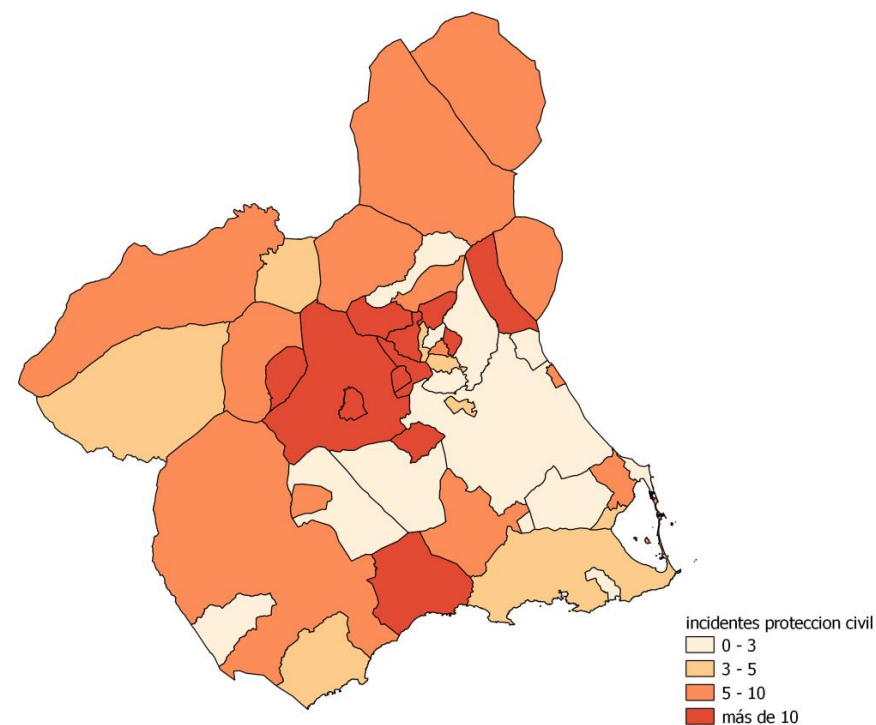
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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



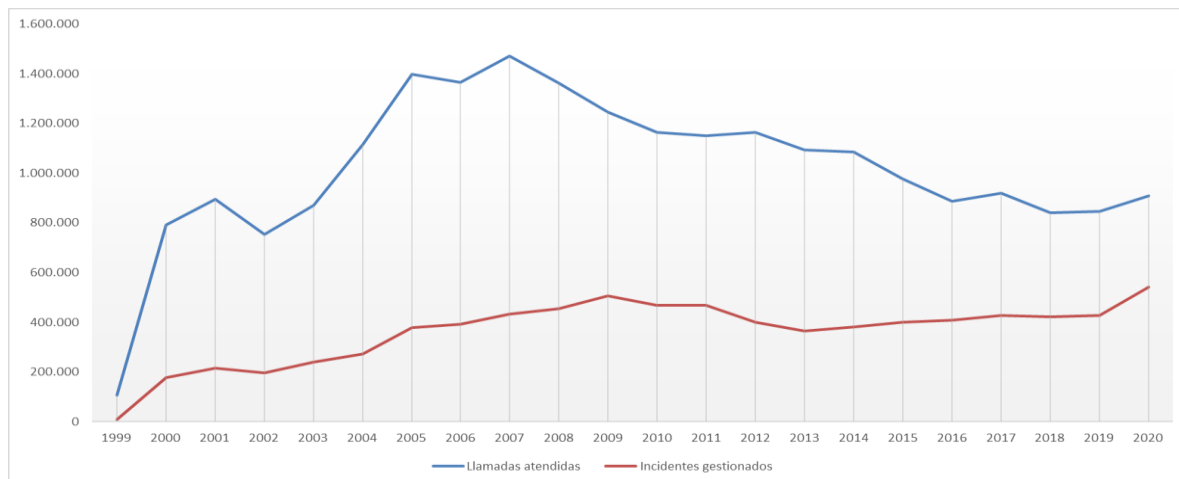
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



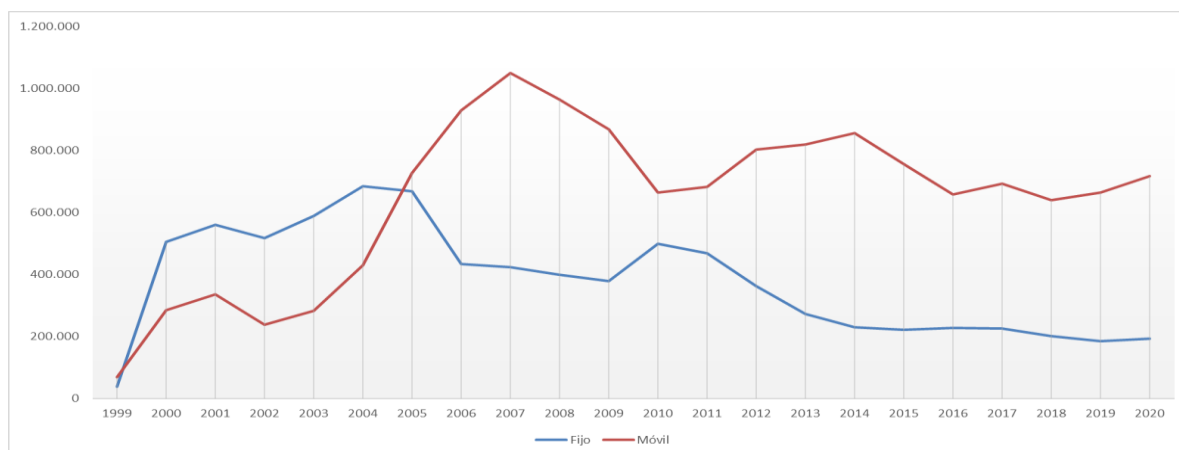
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2020

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

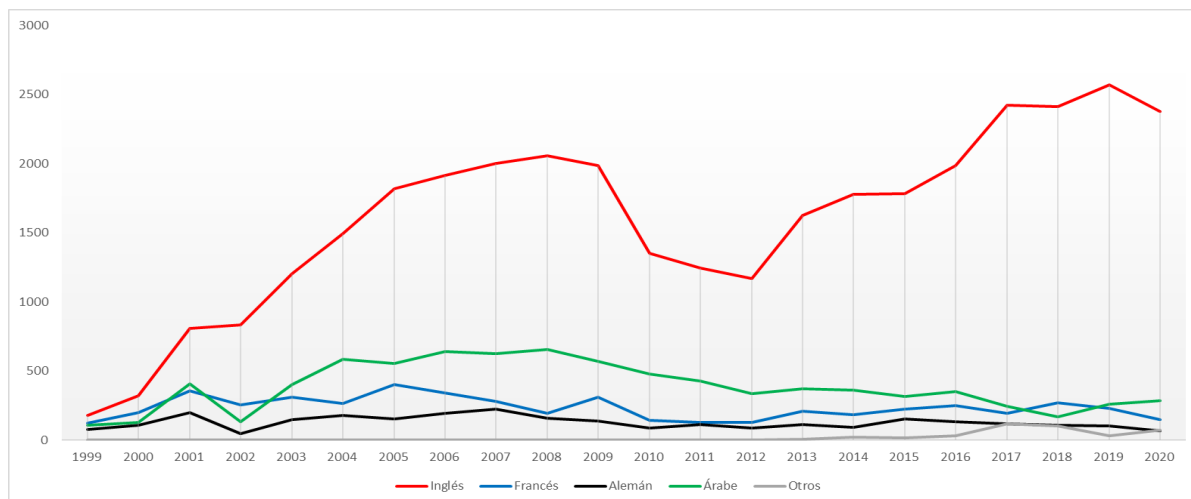
TOTAL ACUMULADO: 22.400.434 LLAMADAS y 7.975.845 INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

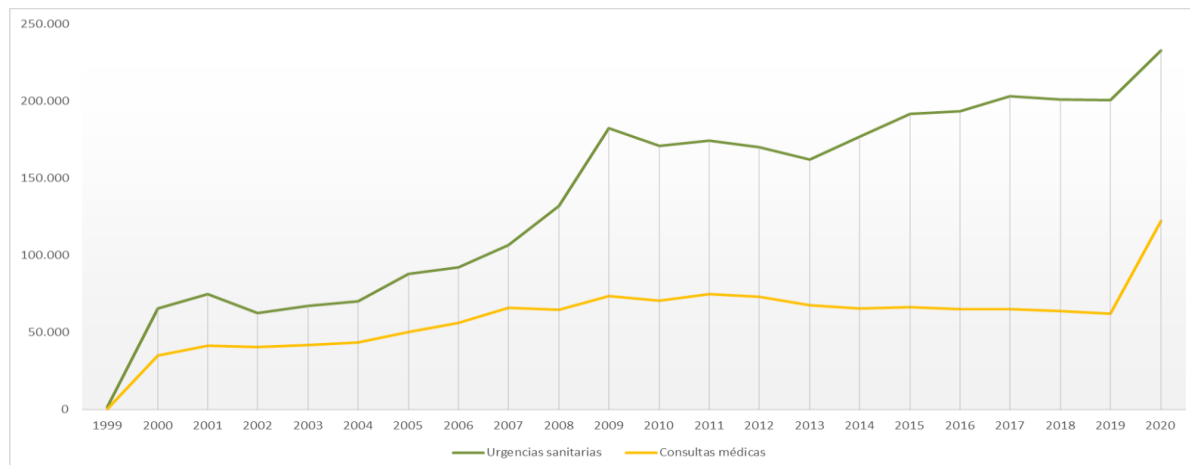


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

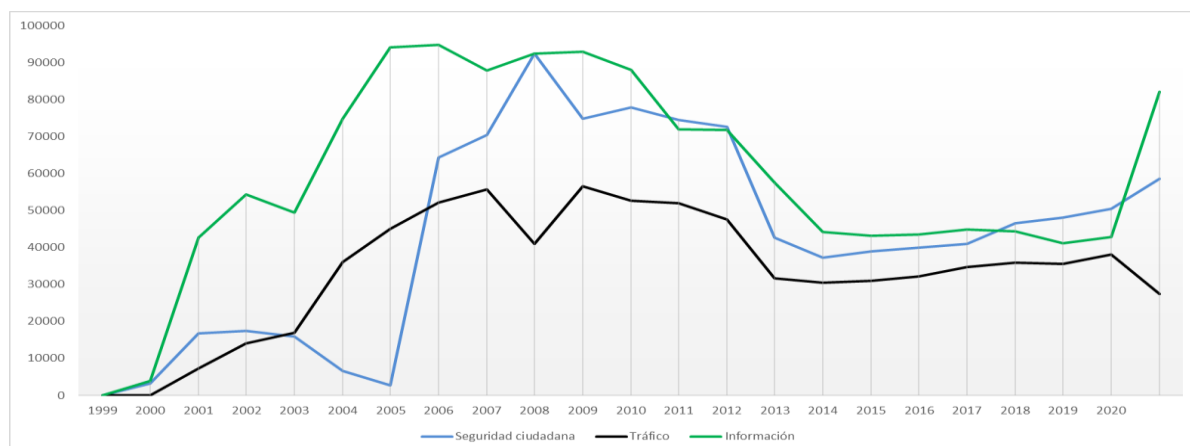


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

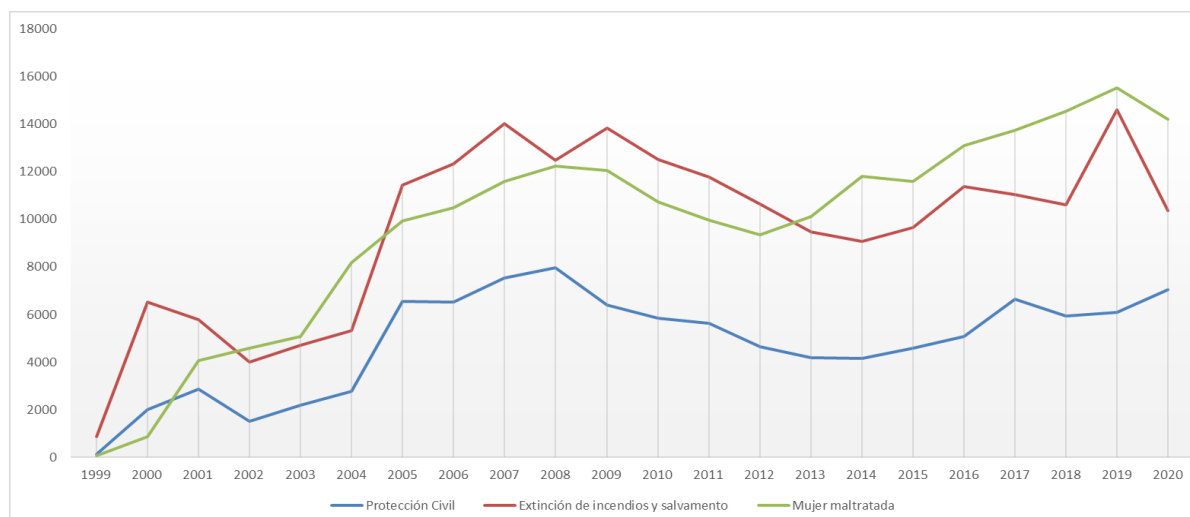
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



SEGURIDAD CIUDADANA- INFORMACIÓN – TRÁFICO



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



3. INICIATIVAS DE CALIDAD

3.1. CARTA DE SERVICIOS

Los resultados conseguidos en el año 2020 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2020	DESV.
1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General	(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100	. = 100%	70,97%	No Cumplido
2. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112	> 90%	84,03	No Cumplido
3. Disponibilidad de atención para el 99% de las llamadas recibidas, cada mes, en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112	> 99%	100%	Cumplido
4. Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número anual de horas de formación y evaluación interna realizadas	≥ 1200 h	3.348	Cumplido
5. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	0	Cumplido
6. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido en periodicidad mensual, no superior a 8 segundos	Tiempo medio mensual de descuelgue de llamadas atendidas (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	10,58	No Cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómputo Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	78,73	No Cumplido
8. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	> 90%	100%	Cumplido
9. Destinar al menos 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	≥ 1200 h	1.689	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio mensual de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	24,20	Cumplido
11. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	85,40	Cumplido
12. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	> 75%	88,70%	Cumplido
13. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112	Número de campañas de difusión del teléfono 112	≥ 1	1	Cumplido
14. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%	Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	> 80%	96,75%	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2020	DESV.
15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	86,70%	Cumplido
16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	91,60%	Cumplido
17. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	11 de 12 meses	No Cumplido
18. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100	≥ 95%	100%	Cumplido
19. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / Número de alertas y de activación de planes) x 100	= 100%	100%	Cumplido
20. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	≥ 30	230	Cumplido



3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

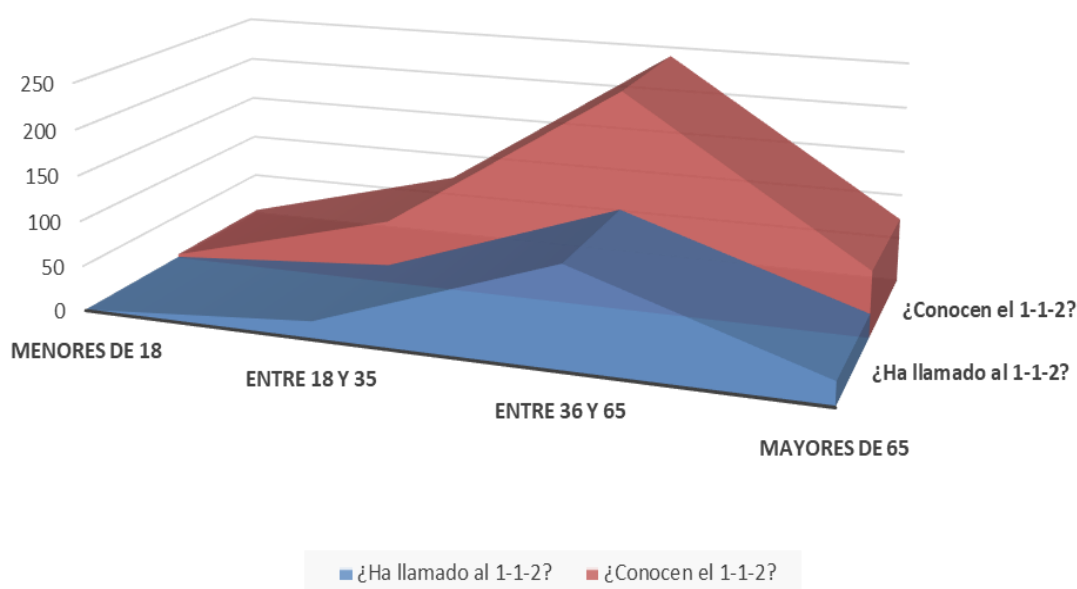
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis 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 1.000 llamadas (del total de llamadas del año) con el fin último de recabar el grado del conocimiento del servicio prestado, así como la satisfacción del servicio recibido por el ciudadano respecto al teléfono único de emergencias.

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

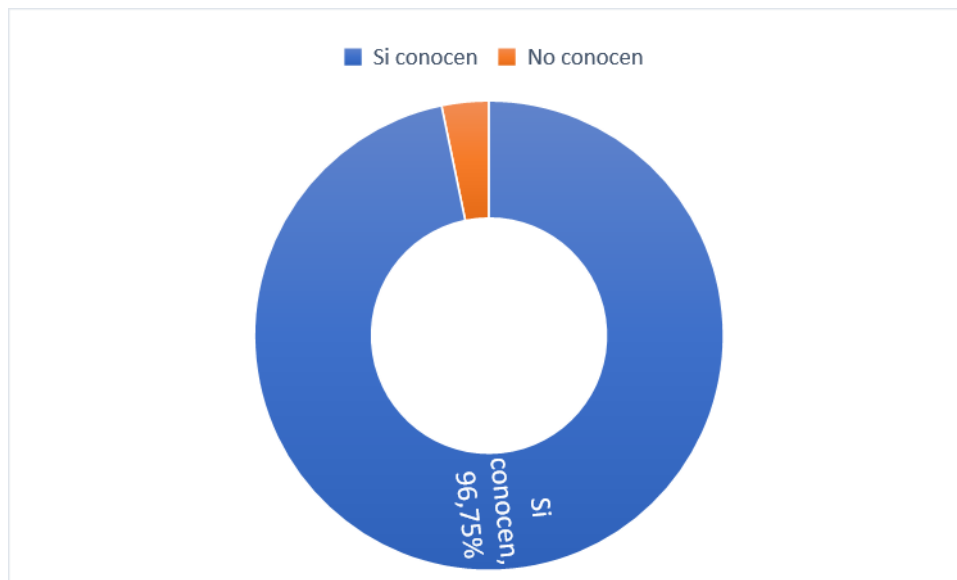
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

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



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

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



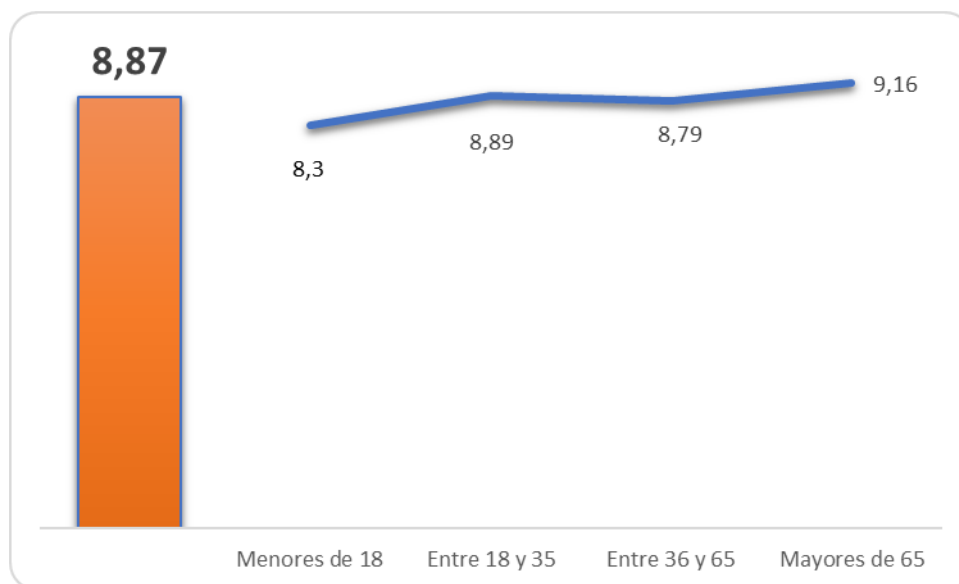
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



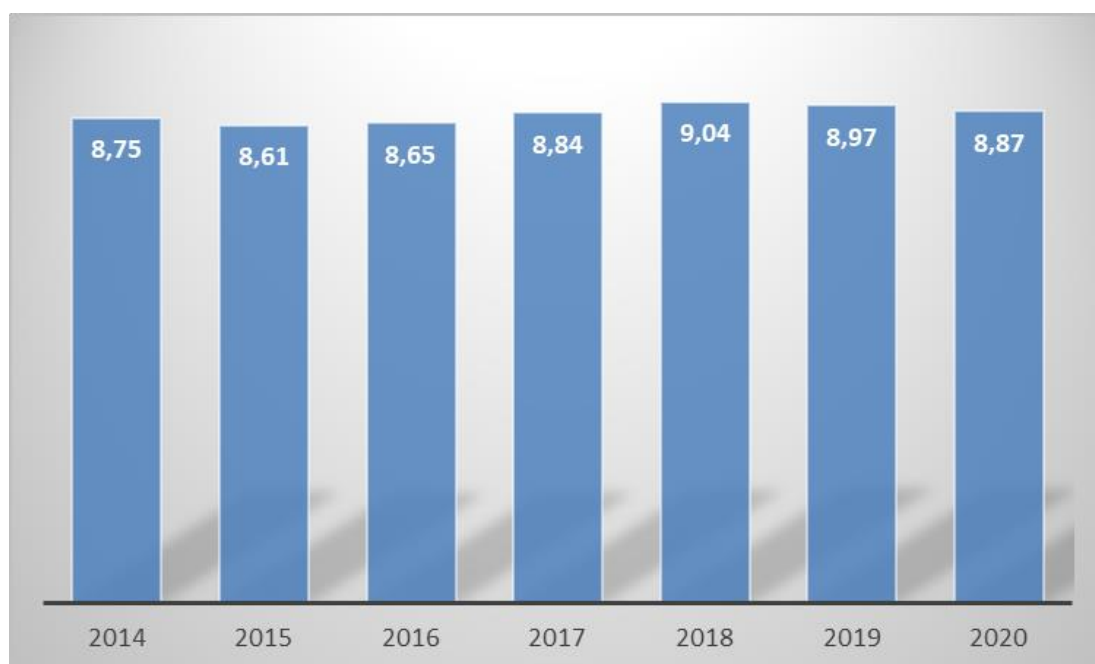
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El objetivo de dicha encuesta es conocer las opiniones de los usuarios sobre diversos aspectos derivados de las demandas asistenciales o de información del Servicio de Emergencias 112 Región de Murcia.

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM



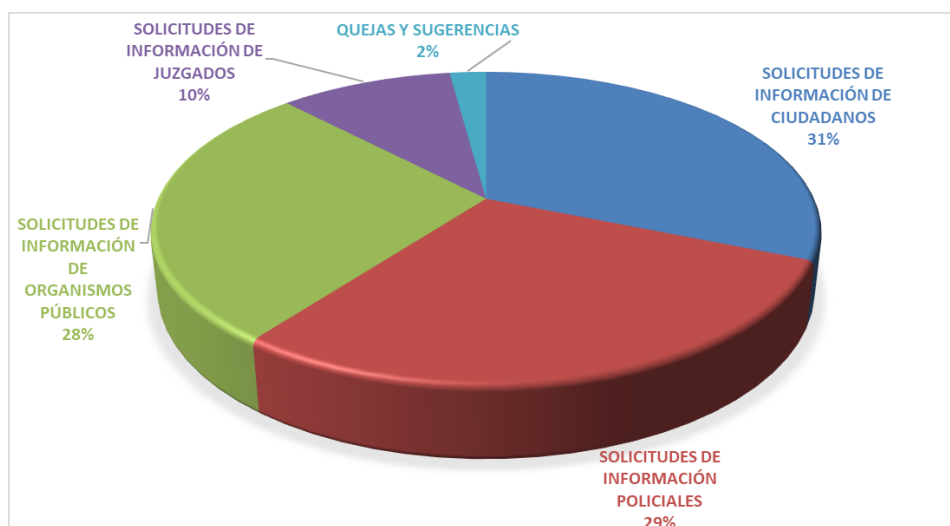
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



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

3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

TIPOLOGÍA	2020
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	59
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	55
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	52
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	19
QUEJAS Y SUGERENCIAS	4
TOTAL	189



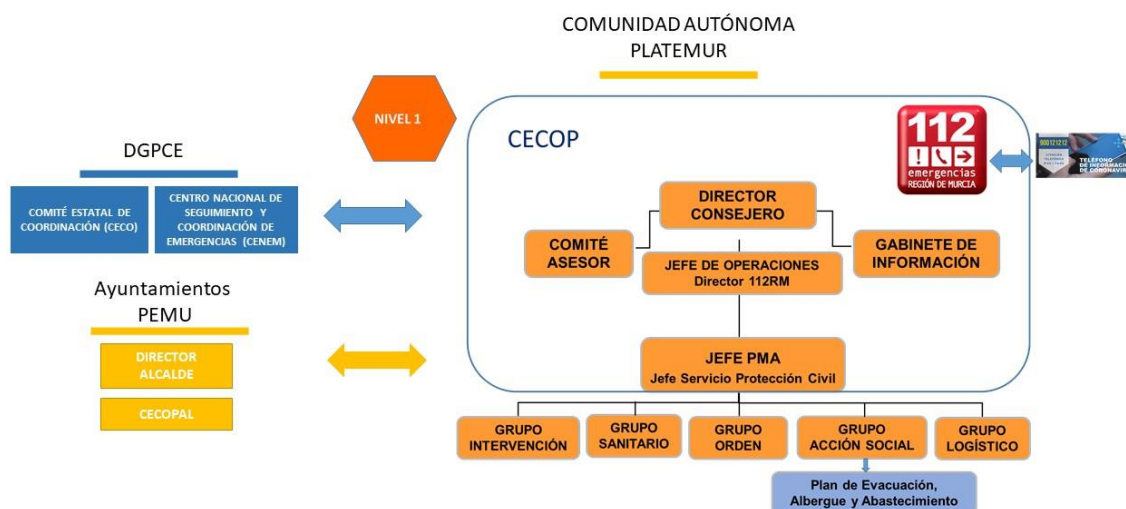
4. PRINCIPALES ACTUACIONES FRENTE AL COVID-19

ACTIVACIÓN DEL PLATEMUR PLAN TERRITORIAL DE LA CARM.

Por Orden de 13 de marzo de 2020 de la Consejería de Salud, se activó el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**PLATEMUR**), para hacer frente a la pandemia global de coronavirus (COVID-19), que afectaba entonces a los municipios costeros de Águilas, Mazarrón, Cartagena, La Unión, Los Alcázares, San Javier y San Pedro del Pinatar por los desplazamientos de ciudadanos de otras comunidades, para garantizar la reducción de los contactos y evitar el contagio masivo mediante la adopción de medidas de distanciamiento social y de confinamiento.

La activación del PLATEMUR supuso poner al servicio de la autoridad sanitaria todos los recursos operativos y de protección y cumplir con las órdenes decretadas por dicha autoridad, para evitar así la propagación del virus y reforzar las medidas de prevención ante cualquier riesgo inminente y extraordinario que pusiera en peligro la salud de la población.

Tras decretarse la alerta sanitaria por la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se activó PLATEMUR en su nivel 1, entendiendo por este nivel aquellas emergencias que, o bien afectan a más de un término municipal, o por su gravedad o alcance precisan de la intervención de los recursos de la Comunidad Autónoma no adscritos previamente al Plan Municipal al verse totalmente superados los recursos municipales.



Tras la comunicación a los municipios de la activación de PLATEMUR, se instó a todos ellos para que activaran su correspondiente Plan Municipal de emergencias (PEMU) con objeto de conseguir una mejor coordinación de las actuaciones de todos los intervinientes y se les remitió un documento con recomendaciones para prevenir las consecuencias de esta pandemia, elaborado por la DGSCE.

En la noche del 14 de marzo de 2020, el Gobierno de la nación declaró el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Todos los ayuntamientos de la Región fueron activando sus planes desde el 13 al 25 de marzo.

El 24 de junio de 2020, el Director del PLATEMUR pasó este plan a la fase de preemergencia a solicitud del Director General de Salud Pública y Adicciones, dada la favorable evolución epidemiológica y sin perjuicio del mantenimiento de las imprescindibles medidas de detección precoz y control sanitario.

Sin embargo, ante la situación epidemiológica surgida en varios municipios en julio de 2020, se activó el PLATEMUR en nivel 0 el 24 de julio y en nivel 1 el 25 de julio de 2020, manteniéndose el nivel 1 hasta 2021.

PARTICIPACIÓN EN EL CECO (COMITÉ ESTATAL DE COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL)

El Ministro del Interior convocó el Comité Estatal de Coordinación para la gestión del Estado de Alarma en Materia de Protección Civil, con el objeto de coordinar las actuaciones del Sistema Nacional de Protección Civil a las que se refería el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Forman parte del CECO el Ministro del Interior, la Subsecretaria del Ministerio de Interior, el Director General de Protección Civil y Emergencias, el Subdirector General, el General Jefe de la UME, los Consejeros con competencias en Protección Civil y Emergencias o Directores Generales, los Delegados del Gobierno en Comunidades y Ciudades Autónomas, el Presidente de Cruz Roja, un representante del Ministerio de Política Territorial y el Jefe del DSN.

Se convocaron reuniones por vídeo conferencia los días 16 de marzo, 26 de marzo, 3 de abril, 8 de abril, 27 de abril y 14 de mayo.

A estas reuniones asistió, por parte de la Comunidad Autónoma de Murcia, la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública y el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias. En ellas, la Consejera puso de manifiesto las actuaciones realizadas por la CARM en relación con la pandemia.

Se estableció un sistema de comunicación de todos los servicios autonómicos de protección civil a través del Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias (CENEM), al que se remiten informes periódicos de las actuaciones e incidencias en materia de protección civil desde el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia.

PARTICIPACIÓN EN EL CECOR (CENTRO DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD)

Conforme al Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaraba el Estado de Alarma y sus modificaciones establecidas en el Real Decreto 564/2020, de 17 de marzo, y siguiendo instrucciones del Ministro de Interior, se ha constituido un Centro de Coordinación (CECOR) con el fin de afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19 desde la perspectiva de la seguridad pública, en el que participan los responsables de los diferentes servicios policiales y de emergencia implicados.

El CECOR está presidido por la Secretaría de Estado o en su defecto Delegación del Gobierno, y lo integran representantes de las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional y Guardia Civil, que son responsables de la coordinación con las diferentes policías locales, y por representantes las Comunidades Autónomas.



En Murcia, la Delegación de Gobierno convocó cuatro reuniones de coordinación durante el año 2020, los días 20 de marzo, 2 y 30 de abril y 30 de octubre, asistiendo a las mismas la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, representantes de las fuerzas de seguridad y las policías locales de Murcia, Cartagena, Molina de Segura y Lorca.

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA.

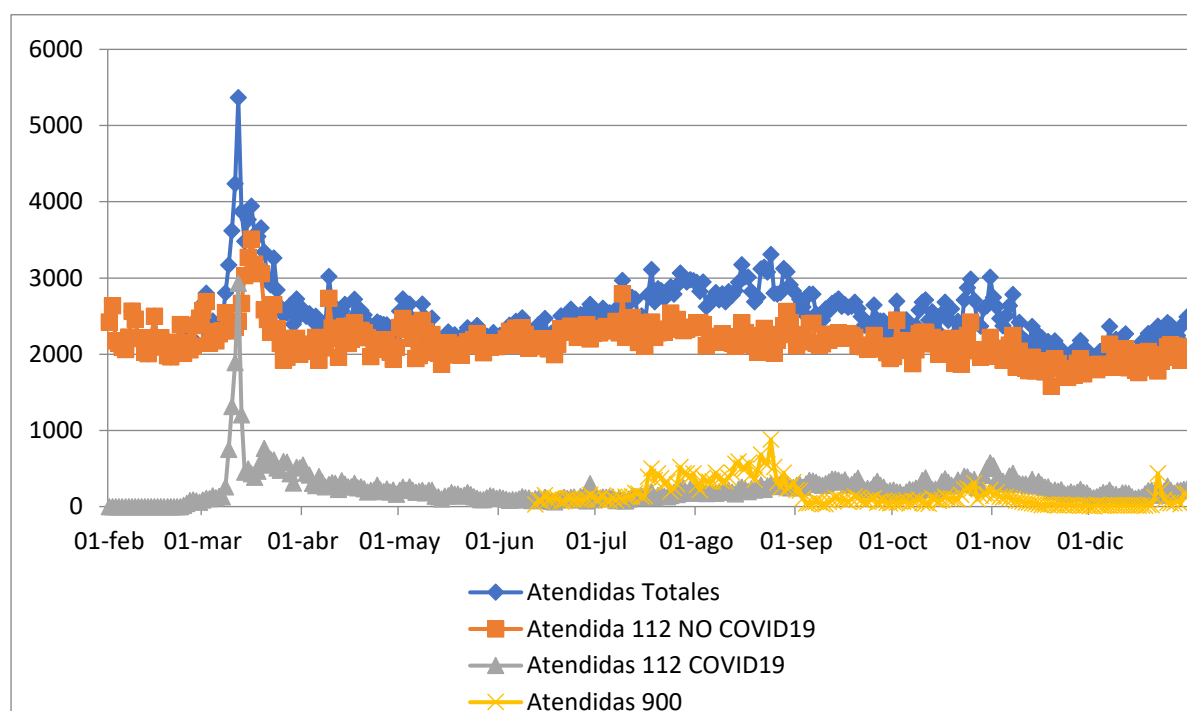
La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias instó a las empresas adjudicatarias de la Plataforma Operativa y Tecnológica del 112 para que comenzaran a aplicar sus propios planes de trabajo presencial y remoto (teletrabajo) con el doble objetivo de minimizar el riesgo de contagio en las instalaciones de la DGSCE y asegurar la continuidad del servicio. En el caso de la empresa adjudicataria del servicio de explotación operativa (Unidad de Atención de Llamadas 112), distribuyó a su personal en dos salas: la sala habitual de operaciones ubicada en la Avenida Ciclista Mariano de Rojas y la sala de back-up ubicada en las instalaciones de la empresa en la Glorieta de España, de Murcia, lo que permitió aumentar la capacidad de atención de llamadas del 112.

Se ampliaron las medidas preventivas para minimizar el riesgo de contagio de los trabajadores (consistentes en efectuar una limpieza a fondo, ampliar la limpieza en todos los cambios de turno en todos los puestos de trabajo, aumentar a dos los vigilantes de seguridad que realizan toma de temperatura a todo el personal que accede al centro), rogando que se extremaran las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias y que en caso de tener síntomas lo comuniquen y no asistieran a su puesto de trabajo.

Conjuntamente con la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 se organizó una nueva redistribución del personal de CCU-061 en otras dependencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el objetivo de aumentar la capacidad de respuesta del CCU-061 y, a la vez, reducir la posibilidad de contagio.

Se reforzó la capacidad de atención y gestión de llamadas de emergencias del 112, habiéndose atendido desde el 24 febrero al 31 diciembre un total de 78.680 llamadas relacionadas con COVID-19, lo que supone un incremento del 11,6% respecto al resto de llamadas de emergencia atendidas en ese periodo (que suman un total de 677.564 llamadas), habiéndose estabilizado la curva de llamadas conforme se muestra en el siguiente gráfico:





El día que más llamadas se atendieron por el 112 Región de Murcia fue el 12 de marzo, con 5.367 llamadas, de las cuales fueron 2.930 llamadas relacionadas con la COVID-19.

ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS AL TELÉFONO 900121212

Además, debe considerarse que el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia, a través del servicio de atención telefónica 112 y del CCU-061, ha asumido en parte la atención de las llamadas realizadas por los ciudadanos al teléfono de información COVID-19 de la Región de Murcia (900121212), que se han derivado antes del 13 de marzo y, posteriormente, desde el 12 de junio al 25 de agosto de 2020, en ambos casos a instancia de la Consejería de Salud, debiendo destinar el CECARM sus medios personales a las tareas de migración y asunción de este servicio de atención telefónica que, durante la mayor parte del tiempo de vigencia del estado de alarma, ha sido objeto de contratación de emergencia por la Consejería de Salud. A partir del 25 de agosto, el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia atiende una parte de las llamadas realizadas al teléfono de información COVID-19 de la Región de Murcia, conforme al protocolo operativo establecido al efecto con la citada Consejería, además de las llamadas COVID-19 que entran directamente a través del 112.

INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

Los responsables de información de guardia en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia han realizado un intenso trabajo de información a la población desde los perfiles en redes sociales del 112.

1. Reproduciendo y difundiendo consejos y órdenes de las autoridades acerca de cómo prevenir el contagio y la expansión de la epidemia. Incluso en idioma inglés y árabe. Se buscó la colaboración de personajes populares (Ruth Lorenzo, Raquel Sastre, Xuso Jones, entre otros) para que grabaran vídeos instando a los ciudadanos a quedarse en casa, los cuales se difundieron a través de Twitter, Facebook e Instagram.



2. Respondiendo las dudas de los ciudadanos, que han resultado ser de lo más diversas: desde cómo identificar la enfermedad o qué hacer en caso de contraerla hasta qué se podía hacer y qué no en cada fase del estado de alarma: las franjas horarias para los paseos y el deporte, el transporte y la movilidad, los niños... En este sentido, indicar que el fin de semana que comenzó la desescalada se recibieron y contestaron más de 100 preguntas a través de la página de Facebook del 112.
3. Detallando puntualmente las actuaciones de los servicios de emergencia: reparto de material por parte de las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil, las tareas de desinfección realizadas por brigadas forestales, bomberos del CEIS y Protección Civil, actividades formativas, etc.
4. Por último, desmontando los centenares de bulos que han circulado sobre la epidemia.

ACTIVACIÓN DEL PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

El 18 de marzo, la Dirección del PLATEMUR activó el Plan Sectorial de evacuación, albergue y abastecimiento de la Región de Murcia, a fin de asegurar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Acción Social del PLATEMUR, encargado de establecer la infraestructura necesaria para atender a los damnificados en todas sus vertientes, es decir la actuación en todos los aspectos sociales derivados de la emergencia.

En este sentido la Dirección General participó en las siguientes reuniones:

- A las 11.00 horas la Secretaria General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública participó en una videoconferencia con el Alcalde de Murcia, donde éste expuso los problemas que se presentaban en el Centro de Acogida Jesús Abandonado y la población sin techo de la ciudad de Murcia.
- A las 12 horas, la Directora del PLATEMUR se reunió con los siguientes organismos:
 - Concejala de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.
 - Jefe del Servicio y Coordinador de Emergencia Móvil y Atención Social (SEMAS) del Ayuntamiento de Murcia.
 - Director General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector.
 - Gerente del IMAS.
 - Director General de Salud Pública y Adicciones.
 - Directora General de Asistencia Sanitaria.

El objeto de la reunión fue la activación del Plan Sectorial de Evacuación y Albergue de la Región de Murcia, cuya dirección recae en la Consejera con competencias en servicios sociales. Este Plan se activó mediante Orden firmada por la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública.

ACTIVACIÓN DE LAS BRIGADAS FORESTALES DENTRO DEL PLAN PLATEMUR.





El día 20 de marzo, se activaron las unidades de **BRIFOR** (Brigadas Forestales) mediante el PLATEMUR, dependientes de la Dirección General de Medio Natural, para la desinfección de exteriores de las zonas sensibles de posibles contagios, demandadas por la Consejería de Salud (hospitales, estaciones de autobuses, trenes, lonjas, centros de la tercera edad, etc.). Ese mismo día se desinfectaron los exteriores de la DGSCE por estas unidades BRIFOR, las cuales permanecieron operativas para realizar desinfección exteriores en toda la Región de Murcia. Una reunión de coordinación entre la DGSCE y la DGMN sirvió para preparar el cuadrante de actuaciones.

A partir del 20 de marzo, las Brigadas Forestales comenzaron a realizar la desinfección en los espacios exteriores en todos los municipios de la Región (45) realizando un total de 6.091 desinfecciones de infraestructuras en los ayuntamientos hasta el 29 de mayo.

MUNICIPIOS	Personal Forestal	Intervinientes Total/Día	Nº Puntos Desinfectados	Desinfectante (Litros)
TOTALES	1.860	2.532	6.091	1.824.000



ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA GUÍA DE ACTUACIONES PREVENTIVAS BÁSICAS PARA LAS AGRUPACIONES DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL.

El servicio de Protección Civil de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias elaboró una 'Guía de actuaciones preventivas básicas' que recoge las recomendaciones sanitarias para el voluntariado de Protección Civil frente a la COVID-19, para prevenir contagios. El objetivo principal del mismo era ofrecer una serie de pautas preventivas básicas para el desarrollo de las actuaciones de las Agrupaciones/Asociaciones municipales del Voluntariado de Protección Civil de la Región de Murcia en relación con la crisis del COVID-19. En todo caso, dichas actuaciones debían acogerse estrictamente a las indicaciones particulares impartidas por el Servicio Técnico de la localidad contando para ello con el asesoramiento en materia preventiva que estime pertinente.

El día 28 de marzo se distribuyó a todas las Protecciones Civiles esta guía, para unificar criterios y protocolos y contribuir en la mejora del servicio a realizar por los voluntarios.

ACTUACIONES DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL



En la mayoría de los municipios la Región, el voluntariado se ha convertido en una pieza fundamental para que los ciudadanos puedan sobrellevar de la mejor forma posible las consecuencias del confinamiento. Así, entre las funciones que han realizado, destaca la asistencia a la población más vulnerable para cubrir sus necesidades básicas, como la adquisición de alimentos o medicamentos; labores de información a la población y asistencia a comedores sociales; colaboración con los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el control de aforo de establecimientos y en la vigilancia de parques y espacios públicos para evitar la concurrencia de personas; distribución de los equipos de protección individual (EPIS) y asistencia telefónica a personas mayores que están solas en sus domicilios.

FORMACIÓN POR PARTE DE LA UNIDAD MILITAR DE EMERGENCIAS EN DESINFECCIÓN EN INTERIORES.



La Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública solicitó que se articulara el procedimiento para la formación de personal de esta Comunidad Autónoma por parte de la Unidad Militar de Emergencias, para la colaboración en la desinfección de interiores de las zonas sensibles, siempre en coordinación con la Delegación de Gobierno. Se diseñó un plan estratégico para la formación del siguiente personal: Protecciones Civiles municipales con personal funcionario y con equipos de autoprotección (EPI), brigadas forestales, técnicos del Instituto Murciano de Acción Social, y bomberos de Cartagena y del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia. Se crean tres grupos que realizaron la formación en tres sedes: la del Centro de Coordinación de Emergencias 112 en Murcia, el centro para personas con discapacidad “Julio López Ambit”, en El Palmar (Murcia), y la residencia de personas mayores “Obispo Javier Azagra”, también en El Palmar (Murcia).



ORDEN SOBRE LAS ACCIONES FORMATIVAS DE LOS CURSOS SELECTIVOS DE POLICÍAS.

Se publicó la Orden de 30 de marzo, de la Consejería de Presidencia y Hacienda por la que se levantaba la suspensión de las acciones formativas incluidas en los cursos selectivos de formación básica para agentes aspirantes a ingresar en los cuerpos de Policía Local de la Región de Murcia, para facilitar a los ayuntamientos su incorporación al servicio en el Estado de Alarma.

Desde el Servicio de Coordinación de policías locales, se colaboró en la preparación de la elaboración de esta Orden, para capacitar a los aspirantes de policía local, y activar a los mismos en prácticas, levantando la suspensión del curso Selectivo para posibilitar que los aspirantes se incorporen voluntariamente a la fase de prácticas del curso y contribuir así al refuerzo de las plantillas. 44 eran aspirantes para la Policía Local de Cartagena, además de Abarán (9), Águilas (6), Los Alcázares (2), Alguazas (5), Alhama de Murcia (4), Bullas (2),

Caravaca de la Cruz (3), Cartagena (3) y Lorca (2), un total de 80 agentes en prácticas que reforzaron los ayuntamientos.

ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA GUÍA DE ACTUACIONES PREVENTIVAS BÁSICAS PARA LAS PLANTILLAS DE LAS POLICÍAS LOCALES.

Tras el establecimiento del estado de alarma mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, en el cual en su artículo 5.1 *“Los integrantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los Cuerpos de Policía de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales quedarán bajo las órdenes directas del Ministro del Interior...”*.

La situación de estado de alarma decretada el pasado día 14 de marzo de 2020, al objeto de hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la rápida propagación, en España y el resto del mundo, del coronavirus COVID 19, impuso un nuevo marco jurídico en la actuación y organización de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en mayor grado si cabe, de los Cuerpos de Policía Local.

Desde la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, mediante el Servicio de Coordinación de policías locales, fieles al objetivo de unificar actuaciones y protocolos, y de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora del servicio policial que se presta al ciudadano, y por la propia seguridad de los policías locales, se editó un documento guía. En ella se incluyeron muchas cuestiones de interés relativas a su actuación profesional en esta excepcional situación: desde el marco jurídico en que se apoya el estado de alarma, a algunas nociones sobre la enfermedad, una aproximación a las normas que debe conocer en su actividad diaria durante el tiempo que dure esta situación, algunas medidas de prevención en el trabajo, un cuadro de las infracciones a que puede dar lugar el incumplimiento de las medidas derivadas de la declaración del estado de alarma y otros muchos aspectos importantes.

Esta guía fue distribuida a todas las Jefaturas de Policía Local el día 8 de abril, para la mejora del servicio de policía local.

Además, se realizó una ampliación con motivo de la extensión del estado de alarma, con fecha 14 de abril, actualizando la información de la misma.

REPARTO DE MASCARILLAS A LOS MUNICIPIOS PARA USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

El día 3 de mayo se procedió al reparto de 40.000 mascarillas cedidas por la Delegación del Gobierno de Murcia a los siguientes municipios para su distribución por las Protecciones Civiles a los usuarios de transporte público: Murcia, Cartagena, Lorca, Alcantarilla, Torre-Pacheco (y Balsicas), Alhama de Murcia, Totana y Águilas.

CESIÓN PROVISIONAL DE VEHÍCULOS DE APOYO A LAS PROTECCIONES CIVILES MUNICIPALES



Se cedieron, de forma provisional, vehículos adscritos a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias a los ayuntamientos de Fortuna, Aledo, Torre-Pacheco, Beniel, Villanueva del Río Segura, Blanca, Ricote, Ojós y Ulea para labores de apoyo de las Protecciones Civiles.



REUNIÓN CON LOS AYUNTAMIENTOS DEL LITORAL PARA TOMAR MEDIDAS FRENTE AL COVID EN PLAYAS

El día 15 de mayo de 2020 a las 10,30 horas tuvo lugar una videoconferencia desde Sala de Juntas de la Dirección General de Emergencias, con los ayuntamientos del litoral para analizar la situación de la apertura de playas y las medidas a tomar frente al COVID.

Participaron la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, el Subdirector General de Emergencias, la Jefa de Servicio de Protección Civil, el Jefe de Sección de Planificación de Emergencias del Servicio de Protección Civil y los ayuntamientos de San Pedro del Pinatar, San Javier, Los Alcázares, Cartagena, La Unión, Lorca, Mazarrón y Águilas.

Tras consultar a todos los presentes y revisar los asuntos tratados, se alcanzaron los siguientes compromisos:

- El 8 de junio está operativa en la APP COPLA la funcionalidad de informar sobre el aforo de las playas (además del color de la bandera y del estado del mar).
- El 16 de mayo se realizó una consulta a la Consejería de Salud acerca de las normas de higiene del mobiliario urbano y elementos sanitarios en playas, y se remite a los ayuntamientos los resultados de dicha consulta.
- El 21 de mayo la Consejera mantuvo una reunión con la Consejera de Turismo, Juventud y Deportes, el DG de Deportes y el DG de Seguridad Ciudadana y Emergencias para analizar la situación sobre la contratación por parte de los ayuntamientos del litoral del personal socorrista en playa para las labores de vigilancia y rescate en playas, tras la aprobación de la Ley 3/2018 que ordena el ejercicio de las profesiones del deporte en la

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la disposición final tercera publicada en el Decreto-Ley nº 2/2019, de 26 de diciembre, de Protección Integral del Mar Menor.

- Con fecha 22 de mayo se remitieron cartas a Capitanía Marítima, Demarcación de Costas del Estado y Dirección General de Costas y Puertos solicitando, a requerimiento de los ayuntamientos del litoral, que se extrajeran del fondo marino los elementos de gran volumen que fueron arrastrados al Mar Menor en la DANA de septiembre de 2019.
- Se consultó con la Dirección General de Medio Natural si existe algún protocolo que regule el uso público de los espacios naturales en playas en el estado de alarma, indicando dicha DG que no se han tomado medidas específicas excepto en Calblanque, que se reducía la capacidad de viajeros del autobús que los lleva a la playa a la mitad de aforo y la posibilidad de hacer reserva de acceso on-line.



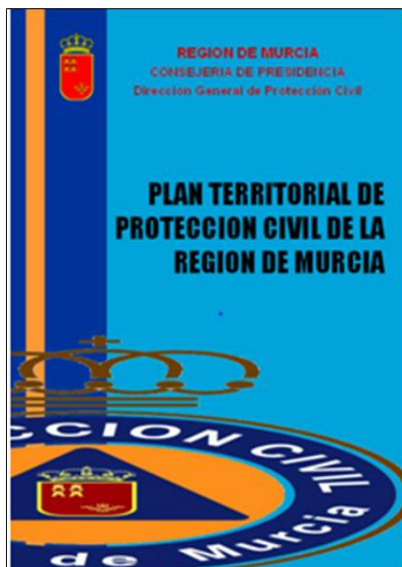
5. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

5.1. PLANES DE EMERGENCIA

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia es el centro neurálgico desde el que se coordina tanto la emergencia ordinaria, o aquella que pueda resolverse con los servicios de emergencia que a diario están operativos, como las emergencias de protección civil, que son las que cuentan para su resolución con un plan de emergencia, o en su caso, con un protocolo de protección civil y que se contemplan en el Plan Territorial. Los planes de emergencia autonómicos en vigor durante 2020 fueron los siguientes:

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

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



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

Dentro de las principales actuaciones en la gestión de la pandemia provocada por la COVID-19, se destaca la activación de este plan, detallado en el **punto 4** de esta memoria.



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



La situación de confinamiento debido al COVID-19 redujo notablemente el número de actuaciones durante la primavera, alcanzando unas cifras nunca registradas en años anteriores.

Durante el año 2020 se han contabilizado **85 incendios forestales**, que han quemado una superficie total de **448 has**, siendo el mes de julio el que más incendios registró (19) y agosto el de mayor superficie (404 has), incrementada principalmente por el acontecido en la Sierra de la Silla a finales de agosto en los términos municipales de Mula y Bullas.

Tan sólo 13 de los 85 incendios han superado la hectárea (un 85 % se han quedado en conatos).

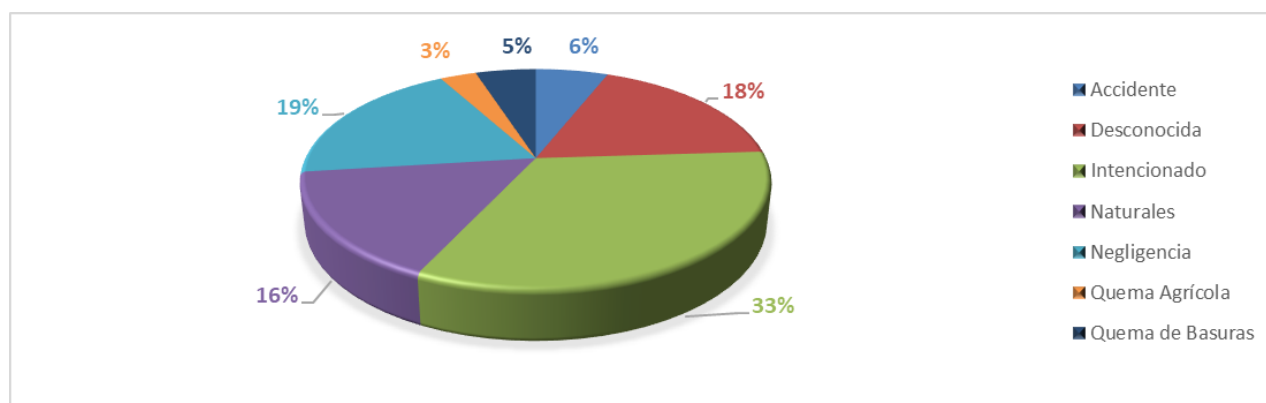
TIPO	Núm	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
AGRÍCOLAS	158	14,77	52,58	67,35
FORESTALES	85	381,77	64,04	445,80
OTROS	8	0,00	0,47	0,47



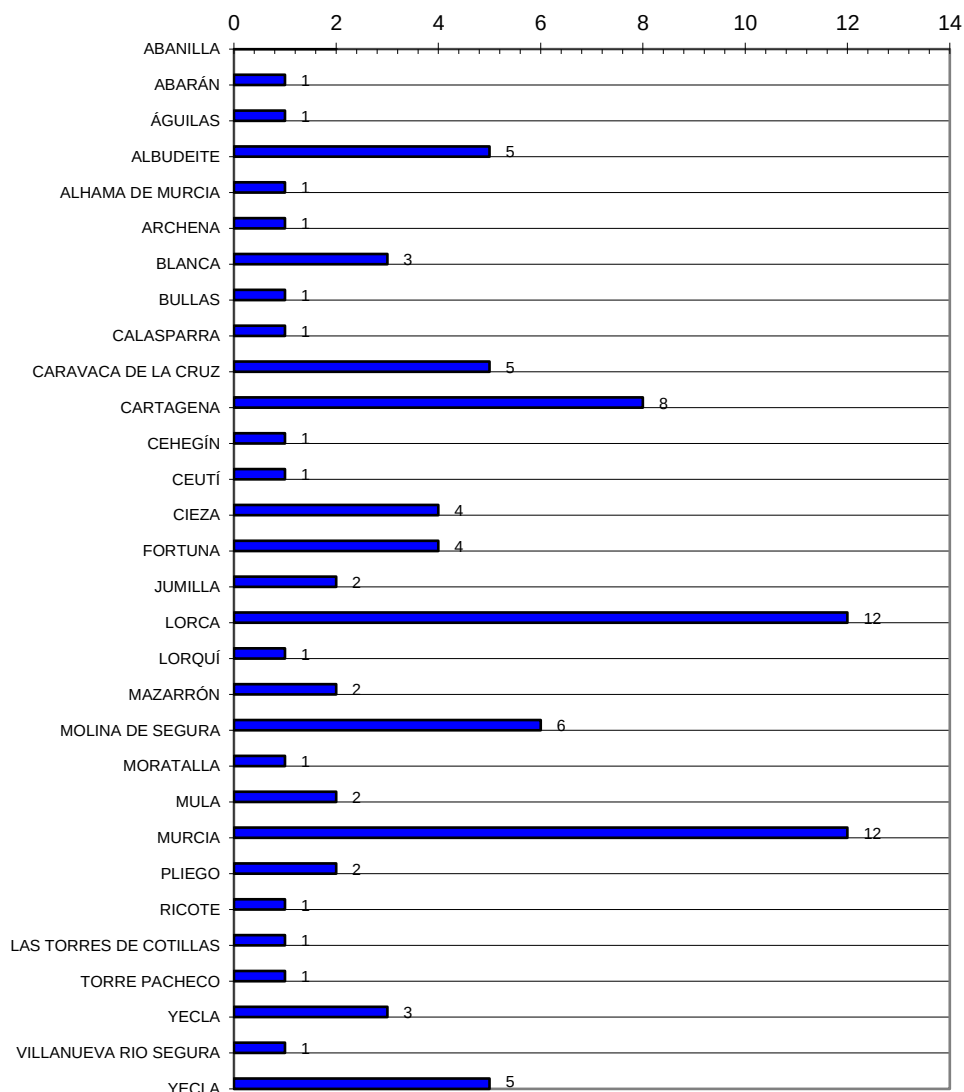


El resultado final de incendios forestales por meses es el siguiente:

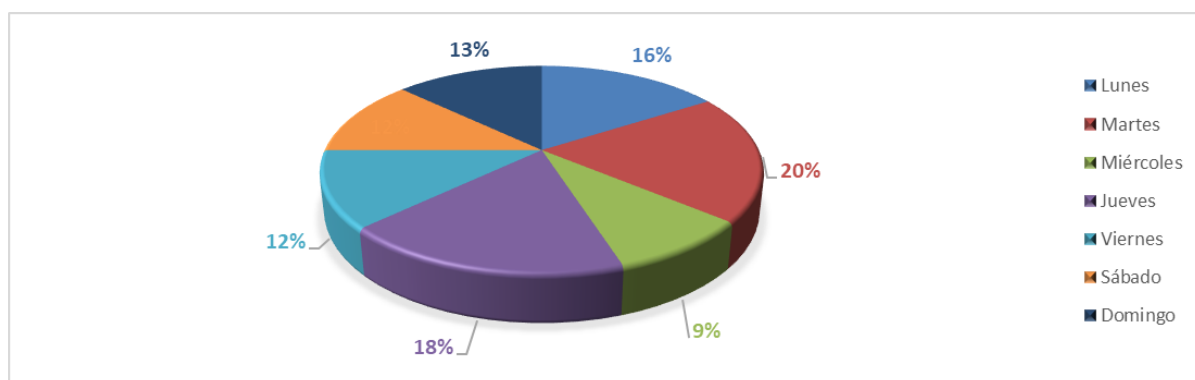
TIPO	Núm. Incendios	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
ENE	1	0,00	0,0015	0,0015
FEB	0	0,00	0,00	0,00
MAR	2	0,00	0,10	0,10
ABR	1	0,00	0,01	0,01
MAY	0	0,00	0,00	0,00
JUN	10	0,32	0,87	1,18
JUL	19	23,35	6,37	29,72
AGO	16	352,36	52,14	404,50
SEP	8	0,21	1,69	1,90
OCT	14	5,51	2,09	7,60
NOV	7	0,03	0,44	0,47
DIC	7	0,00	0,29	0,29



En cuanto a términos municipales, Lorca y Murcia comparten, con 12 cada uno, como los de mayor número de incendios, no así en cuanto a superficie que le corresponde a Mula como consecuencia del fuego de finales de agosto.



Número de incendios por municipios.



Porcentaje de incendios por días de la semana

Durante la época de peligro alto, **32 parejas de vigilancia móvil**, formadas por voluntarios de Protección Civil de **30 municipios**, realizaron su labor en las zonas más vulnerables o de mayor riesgo en sus términos municipales, colaborando con el resto del dispositivo de detección. A todas las unidades de vigilancia móvil se les ha dotado de equipos comunicaciones con tecnología TETRA, que reconoce en tiempo real la posición GPS de todos los terminales que están en funcionamiento, permitiéndose así el seguimiento de todo el personal que participa en dichas intervenciones.



El **1 de julio de 2020**, en el entorno del monte público denominado **Sierra de La Muela (Alhama de Murcia)**, se realizó un ejercicio de coordinación e integración entre recursos de la administración regional y de la Unidad Militar de Emergencias en el que participaron más de **60 personas**. El objetivo principal era evaluar las capacidades y mecanismos de coordinación en materia de lucha contra incendios forestales.



Durante el verano se divulgó entre los medios de comunicación y redes sociales una campaña de prevención con el siguiente lema:



*“Tú, pon el equipo y las ganas de disfrutar del entorno.
Eso sí, con cuidado para no provocar incendios...
... Y nosotros ponemos la vigilancia, las brigadas forestales, bomberos, helicópteros
y todo para que estés más seguro”*

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



Durante el año 2020 se ha tenido constancia de **100 accidentes / incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración.

No ha sido necesaria la activación del TRANSMUR a lo largo este año.

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



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

recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o le hayan sido asignados por otras Administraciones Públicas.

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

Como resultado del convenio de colaboración para la implantación y mantenimiento del Grupo de Evaluación Sísmica del Plan SISMIMUR, de fecha 21 de diciembre de 2018, suscrito por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los ayuntamientos de Murcia y Cartagena, el Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Comunidad Autónoma, Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), Universidad Católica San Antonio (UCAM), Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (COAMU), Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de la Región de Murcia (COAATIEMU), Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (CICCP), cabe destacar la formación de nuevos Evaluadores, que se realiza mediante el curso denominado “Evaluación de Daños en Emergencias y Protocolos de Activación y Actuación del Grupo de Evaluación de Daños”, dirigido a los a los colegiados de los colegios profesionales anteriores.

También se realiza un curso de formación para los Ingenieros Industriales al amparo del convenio de colaboración de fecha 12 de febrero de 2019, entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Colegio Oficial y Asociación de Ingenieros Industriales de la Región de Murcia (COIIRM), para la implantación y mantenimiento del grupo de restablecimiento de servicios esenciales en los distintos planes especiales de protección civil.

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



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

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

Para ello, se analizan y clasifica el territorio en función del riesgo, se establece la estructura operativa y los procedimientos de actuación, se identifican los medios y recursos disponibles, de manera que en caso de que sea necesario una actuación rápida se pueda tener una

respuesta lo más eficaz posible, se consiga minimizar los daños y se aumente la seguridad ciudadana. En el Plan de Inundaciones quedarán integrados los Planes de Emergencia de Presas existentes en el ámbito regional y que, conforme a la normativa vigente, hayan sido elaborados por sus titulares, así como los planes de ámbito local elaborados al efecto.

EPISODIO DE NEVADAS, OLA DE FRÍO Y LLUVIAS DEL 19 AL 24 DE ENERO DE 2020

El episodio de fenómenos meteorológicos adversos, como consecuencia del paso de la borrasca “Gloria” por la Región de Murcia, da lugar a la activación de planes de emergencia de protección civil y entre otros, se activa el día 21 de enero de 2020, el **Plan Especial ante el Riesgo de Inundaciones en la Región de Murcia (INUNMUR)** en fase de emergencia nivel 1, por inundaciones en varios municipios del campo de Cartagena, originando al mismo tiempo la activación de los siguientes planes de emergencia municipal (PEMUs):

- Los Alcázares.
- Cartagena.
- San Pedro del Pinatar.
- San Javier.

Desde el inicio de este episodio hasta las 14:00 horas del viernes 24 de enero, el Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia ha atendido un total de 350 llamadas motivadas por las lluvias, de las que destacan las llamadas relacionadas con el tráfico y solicitando información.

MUNICIPIO	LLAMADAS	ASUNTOS
-----------	----------	---------

MURCIA	97	85
CARTAGENA	74	62
SAN PEDRO DEL PINATAR	51	54
SAN JAVIER	128	106
TOTAL	350	307

Destaca San Javier con 128 llamadas relacionadas con la lluvia.

MEDIOS Y RECURSOS QUE HAN PARTICIPADO

Protección Civil

Personal de protección civil de los siguientes ayuntamientos: San Javier, Los Alcázares, San Pedro del Pinatar y Cartagena.

Bomberos CEIS.

UDIF, a partir del 22 de enero hasta 9 Brigadas Forestales de la UDIF, han estado trabajando en Los Alcázares, San Pedro del Pinatar y San Javier.

INCIDENTES MÁS SIGNIFICATIVOS

1. Relación de carreteras que registraron incidencias:

- Día 20: Problemas por lluvia en carreteras del Campo de Cartagena (RM-19, RM-F29)
- Día 21: Problemas por lluvia en carreteras del Campo de Cartagena (RM-19, RM-F19, RM-F22, RM-F24, RM-F25, RM-F26, RM-F28, RM-F29, RM-F34, RM-F35).
- Día 22: Problemas por lluvia en carreteras del Campo de Cartagena (RM-F19, RM-F26, RM-F29, RM-F34), en la RM-310 y en la RM-701.
- Día 23: Todas las carreteras afectadas por la borrasca Gloria han quedado normalizadas excepto la RM 701 con unos desprendimientos pendientes de su retirada.

2. Relación de municipios con las clases suspendidas:

- Día 21: San Javier, San Pedro del Pinatar y Los Alcázares.
- Día 22: El Instituto de Educación Secundaria de Los Alcázares.
- Día 23: Se retoman la actividad lectiva todos los centros educativos que la habían suspendido a causa del temporal.

3. Cortes de suministro eléctrico:

- Día 20: Los Nietos, Avilés y Cabo de Palos (Cartagena).

LLUVIAS DEL 24 AL 25 DE MARZO DE 2020

Día 23: **AEMET** emite aviso amarillo por lluvias en la Región de Murcia hasta 20 litros en 1 hora en Campo de Cartagena, Mazarrón y Valle del Guadalentín.

3:50 horas **AEMET** emite aviso amarillo por lluvias de 60 l. en 12 horas en Campo de Cartagena, Mazarrón y Vega del Segura.

La Dirección de Seguridad Ciudadana y Emergencias (**DGSCE**) contacta con los municipios más afectados y le informa del empeoramiento de la situación meteorológica que ha emitido AEMET.

6:00 horas **GUARDIA CIVIL** informa que hay 7 carreteras cortadas por lluvias en el Campo de Cartagena.

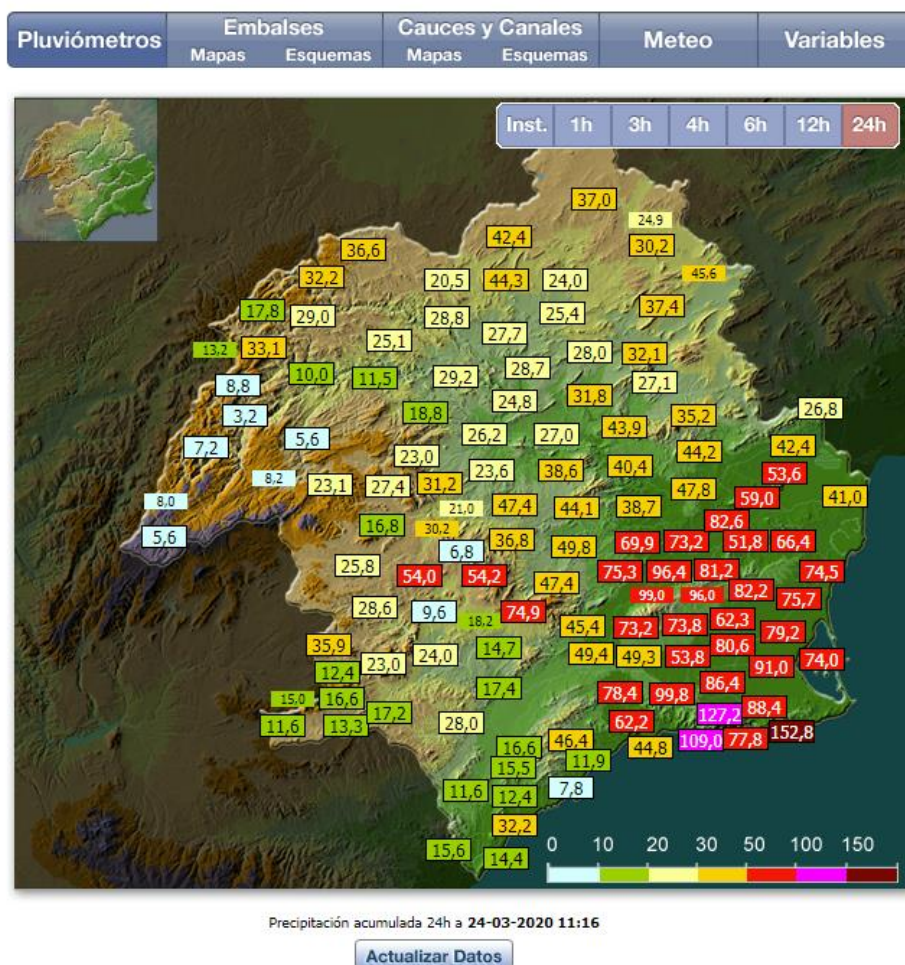
La **DGSCE** como consecuencia de la situación de inundaciones que afectan a varios municipios activa el **Plan INUNMUR en Nivel 1**.

- *Nivel 1: Situación en la que o bien, se han producido inundaciones que afectan a más de un término municipal, o bien, por su nivel de gravedad o alcance precisan de la intervención de los recursos de la Comunidad Autónoma no adscritos al Plan Municipal.*

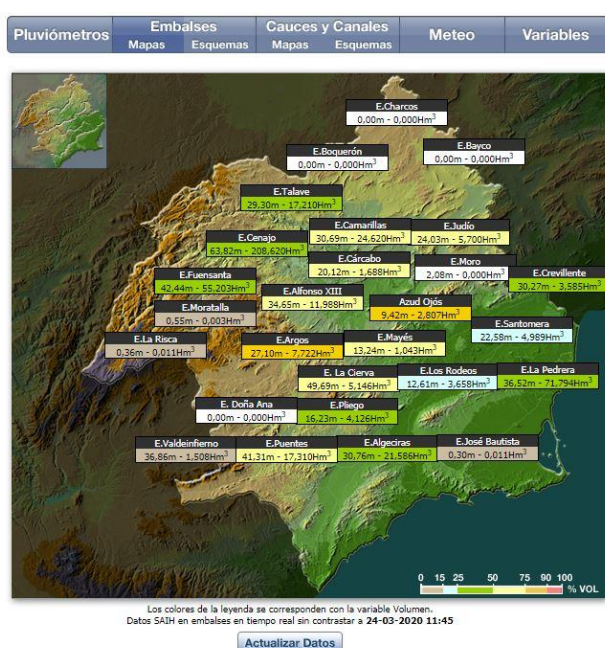
8:58 horas **AEMET** emite aviso naranja por lluvias con 140 mm en 12 horas (desde las 8:00-18:00 horas)

La Confederación Hidrográfica del Segura (**CHS**) indica que se registran precipitaciones superiores a 60 litros en las últimas 24 horas, en toda la zona del Campo de Cartagena según datos del SAIH.





SAIH SEGURA - EMBALSES			
PUNTO (Cota MNN)	H(m)	Hm3	%
I CABECERA			
E.Fuentsanta (67,92)	42,44	55,203	26,3
E.Cenajo (80,40)	63,82	208,620	47,7
E.Talave (36,10)	29,30	17,210	49,4
E.Camarillas (34,63)	30,69	24,620	68,7
E.Boquerón (0,00)	0,00	0,000	0,0
E.Charcos (10,50)	0,00	0,000	0,0
E.Bayco (9,00)	0,00	0,000	0,0
II ZONA ALTA 1			
E.La Risca (0,00)	0,36	0,011	0,4
E.Moratalla (0,00)	0,55	0,003	0,1
E.Argos (29,16)	27,10	7,722	76,8
E.Alfonso XIII (38,50)	34,65	11,988	55,4
E.Judio (14,65)	24,03	5,700	67,3
E.Moro (23,00)	2,08	0,000	0,0
E.Cárcabo (11,51)	20,12	1,688	61,6
III ZONA ALTA 2			
E.La Cierva (54,14)	49,69	5,146	70,7
E.Pilego (0,00)	16,23	4,126	47,2
E.Doña Ana (0,00)	0,00	0,000	0,0
E.Los Rodeos (0,00)	12,61	3,658	24,4
E.Mayés (17,40)	13,24	1,043	62,1
Azud Ojós (10,65)	9,42	2,807	77,5
IV ZONA MEDIA			
E.Santomera (35,86)	22,58	4,989	18,9
V RIO GUADALENTIN			
E.Valdeinfierno (43,00)	36,86	1,508	11,4
E.Puentes (44,00)	41,31	17,310	66,6
E.Algeciras (43,45)	30,76	21,586	48,4
E.José Bautista (0,00)	0,30	0,011	0,2
VI ZONA BAJA			
E.La Pedrera (56,00)	36,52	71,794	29,2
E.Crevillente (45,00)	30,27	3,585	28,1



Día 24: GUARDIA CIVIL, el estado de las carreteras en la Región a las 10:00 horas era el siguiente:

CTRAS	DENOMINACIÓN	Kms.	NIVEL	OBSERVACIONES	MOTIVO
CTRA. LAS LAMPARAS	RM-605 – RM-332	SPK	NEGRO	INUNDACION ZONA RAMBLA	LLUVIAS
N-301	MURCIA- CARTAGENA	428,0-432,0	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
N-301	MURCIA- CARTAGENA	435,0-437,0	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-19	MURCIA (A-30)– SAN JAVIER	23,500-23,400	AMARILLO	INUN. UN CARRIL SENTIDO A-30	LLUVIAS
RM-603	EL PALMAR – RM-2	7,000-9,000	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-603	EL PALMAR – RM-2	20,000-25,000	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-E17	TALLANTE-RM-3	1,000-2,000	AMARILLO	ZONA ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-E18	MIRANDA – MOLINOS MARFAGONES	PK- 4,100	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIA
RM-F19	RM-19 – SUCINA	PK- 1,000	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIAS
RM-F20	BALSICAS – AVILESES	0,000-1,400	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIAS
RM-F21	TORRE PACHECO –LOS MARTINEZ	0,000-5,000	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-F22	T. PACHECO - ESTACIÓN BALSICAS	2,400-4,000	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIA
RM-F24	LOS SAEZ – LO ROMERO	0,000	NEGRO	INUNDACION ROTONDA DOS MARES	LLUVIAS
RM-F25	LO TARRERA – LO ROMERO	PK – 1,500	NEGRO	INUNDACION ROTONDA ACCESO AP-7	LLUVIAS
RM-F26	F-22 - LOS ALCAZARES	3,000–7,000	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIAS
RM-F28	POZO ALEDO (MU-301)-LA PUEBLA	0,000–4,000	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIA
RM-F29	TORRE PACHECO - SAN JAVIER	5,800-8,700	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIA
RM-F34	STGO RIBERA- MU-312, por Aeropuerto	0,000-2,500	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIAS
RM-F35	SAN JAVIER - CARTAGENA	0,000-2,000	NEGRO	INUNDACIÓN	LLUVIAS
RM-F36	CARTAGENA –TORRE PACHECO	5,000-8,000	AMARILLO	ZONAS ENCHARCADAS	LLUVIAS
RM-F54	N-332 – LOS BELONES	1,000-2,500	AMARILLO	ZONA ENCHARCADAS	LLUVIAS
SIFON-14	RM-F36 A LA N-301	0,000-5,000	NEGRO	INUNDACION	LLUVIAS

Día 25: DGMN, Total de 42 personas, 7 Brigadas Forestales (en Los Alcázares)

5:00 horas permanecen en nivel negro: RM-D4, RM-F19, RM-F22, RM-F26, RM-F28, RM-F29, SIFON -14 y RM-F37

18:00 horas, se activa la **Fase de Normalización del Plan INUNMUR**

Día 28:

10:30 horas se comunica la **Desactivación del Plan de Emergencia INUNMUR**.

LLAMADAS ATENDIDAS DESDE EL 112

Se han recibido 112 llamadas hasta las 10.30 horas día 25.

Por último, cabe señalar que el **Plan INUNMUR** se situó en **Fase de Preemergencia** tras los boletines emitidos por AEMET de Fenómenos Meteorológicos Adversos de Nivel Naranja por:

AEMET	FECHA	INUNMUR
LLUVIAS Y TORMENTAS	8 DE JUNIO DE 2020	Preemergencia
LLUVIAS	5 DE NOVIEMBRE DE 2020	Preemergencia

5.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

En 2020, se ha producido un cambio en el número de empresas afectadas por la normativa Seveso III (R.D. 840/2015 por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas), ya que se ha recibido en la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, el informe de seguridad del establecimiento Iberchem, del polígono industrial Oeste, de Alcantarilla, así como la notificación de Mugasa (Destilería Muñoz Gálvez, S.A.) en el paraje Cañada Honda de Librilla.

Ambas empresas están afectadas a nivel superior, y cuando se disponga de toda la documentación, se procederá a elaborar el correspondiente plan de emergencia exterior (PEE).

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

Si se han dado cambios en la titularidad de alguna empresa, lo que afecta exclusivamente al nombre por el que se las denomina, sin que repercuta en su actividad.

Asimismo, **todas las empresas** han realizado los simulacros anuales correspondientes a las inspecciones de su PEI (plan de emergencia interior), habiéndose participado en muchas de ellas, especialmente en las afectadas a nivel superior.

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

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

En cuanto a los planes de emergencia exterior, cabe destacar que han sido aprobados en Consejo de Gobierno de la CARM (sesión del 3 de diciembre), previo informe positivo del Consejo Nacional de Protección Civil:

PLANQUINTER (plan de emergencia exterior de Interplasp, en Yecla)

PLANQUIFRAN (plan de emergencia exterior de Francisco Aragón, en Molina de Segura)

PLANQUIBREN (plan de emergencia exterior de Brenntag, en Pozo Estrecho, Cartagena))

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

- Explosión con deflagración sin consecuencias para el exterior el 17 de febrero en Takasago (el Palmar)
- Derrame de hidrocarburos a la rambla, en Repsol Petróleo Escombreras), el 9 de abril
- Incendio en Química del Estroncio (Escombreras), el 12 de noviembre. Ninguno de estos incidentes ha tenido afectación ni consecuencias directas para la población.

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



Se inició el año con la intención de recuperar varios puestos fluviales del **plan COPLA**, sin embargo, las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar los contagios del COVID-19 desestimaron dicha posibilidad. Los puestos de playas marítimas tuvieron que reforzar los dispositivos para informar a los bañistas de las medidas de protección y del aforo de la playa para cumplir las normas de distanciamiento recomendadas.



Se desarrolló una **aplicación para móviles (AppCopia)** que permitía a los municipios costeros integrantes del Plan COPLA mejorar la información ofrecida a los ciudadanos sobre el estado de las playas de la región. De este pudieron consultar en tiempo real introducían los servicios vigilancia de las playas, sobre el mar y el aforo de las playas.

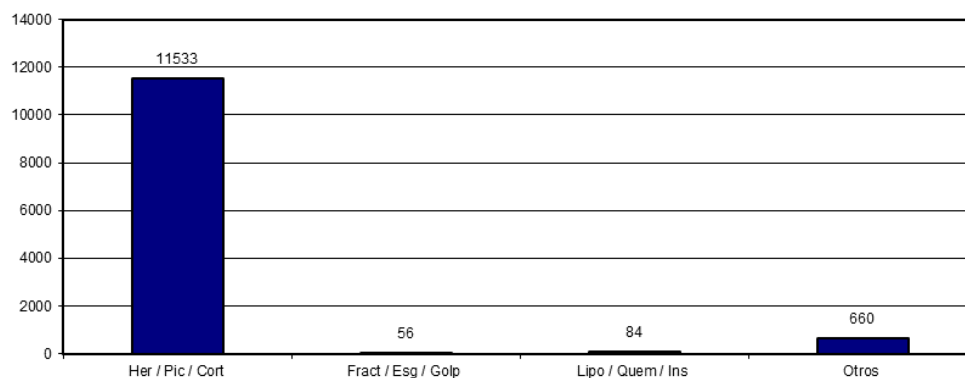
modo, las personas interesadas la información actualizada que municipales encargados de la color de la bandera, el estado de la

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

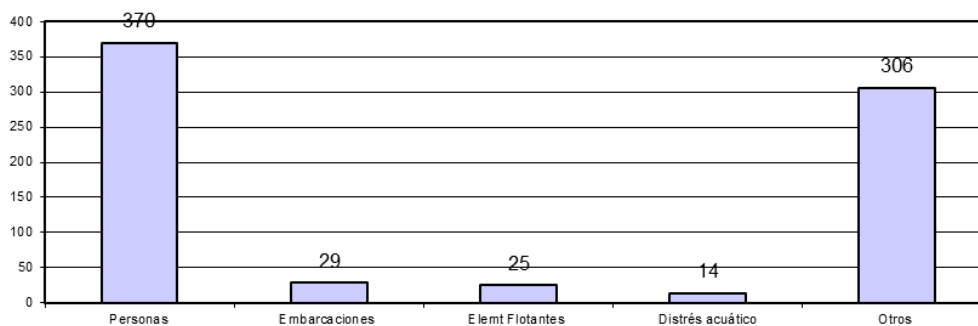


INTERVENCIONES	2020
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	12.408
RESCATE Y SALVAMENTO	744
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	32.268
TOTAL	45.420

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO

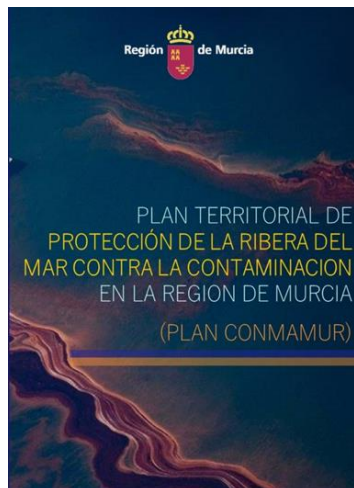


Se presentó una campaña de prevención divulgada durante los meses estivales con recomendaciones para los bañistas.

**ESTE AÑO
VAS A LA
PLAYA,
SEGURO!**



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



Durante el año 2020 no se han registrado episodios de contaminación marina

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



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

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

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

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

ACTIVACIÓN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2020

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	17	2	0
NEVADAS	3	2	1
VIENTO Y OLEAJE EN LA MAR	18	4	0
TORMENTAS	14	2	0
LLUVIA	11	2	0
TEMPERATURAS MÁXIMAS	9	5	0
TEMPERATURAS MÍNIMAS	0	0	0
TOTAL	72	17	1

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



El año 2020 comenzó con un aviso por nieve que afectó a gran parte de la Región entre los días **18 y 22 de enero**, llegando a declararse un aviso rojo por nevadas en el **Altiplano**.

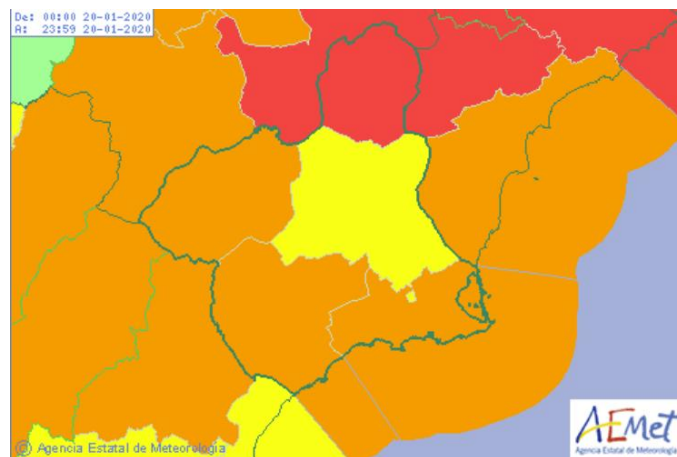
Ante las previsiones meteorológicas y la incipiente intensificación de la situación, el día 18 se activó el Plan de Protección Civil ante Nevadas y Ola de Frío en su fase de Preemergencia, en Situación 0, pasando en la tarde del día 19 a la situación 2 de la fase de emergencia, y a la situación 3 en la mañana del día 20.

La emergencia provocó la gestión de **70 incidencias** causadas por la nieve. El 112RM; atendió un total de **90 llamadas**, de las que destacan 31 por problemas con el tráfico rodado y 18 llamadas solicitando información.

Los mayores problemas se detectaron en las siguientes carreteras:

- Acceso a Inazares
- Acceso a Sierra Espuña
- RM-703 PK 0-24 (Moratalla-Campo San Juan)
- RM-702 PK 7-34 (Barranda-Moratalla, límite provincia Albacete)
- N-344 PK 101-105 (Blanca – Yecla, límite provincia Albacete)
- A-91 PK 0-17,5 (Puerto Lumbreras)
- RM-C11 PK 0-1 (Caravaca)
- RM 504 PK 0-27 (Cehegín – La Paca)
- RM-B18 PK 0-4 (Bullas)



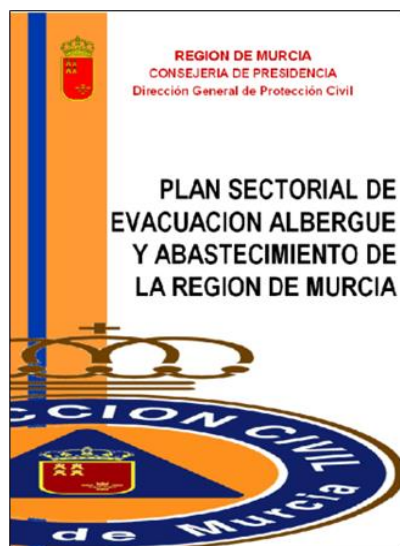


Se produjeron cortes de suministro eléctrico en El Sabinar, Calar de la Santa y Las Lorigas (Moratalla), así como en algunas calles de Totana.

Se suspendieron las clases en los centros educativos de Bullas, Caravaca de la Cruz, Cehégín, Jumilla, pedanías de Lorca (Avilés, Coy, El Consejero, La Paca, La Parroquia, Zarcilla de Ramos y Zarzadilla de Totana), Moratalla, Casas Nuevas (Mula), Pliego, Totana y Yecla.



5.1.11. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.



El Plan Sectorial de Evacuación, Albergue y Abastecimiento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es un Plan de Actuación que tiene como objetivo el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo de Acción Social, así como de los procedimientos operativos para el cumplimiento de las funciones que le sean asignadas en los diferentes Planes de Emergencia en vigor.

Para ello, dicho Plan establece una infraestructura básica que permitirá dar respuesta a nivel regional a las necesidades de Evacuación, Albergue y/o Abastecimiento que se puedan plantear ante cualquier emergencia.

Se trata por tanto de un documento cuyo ámbito de aplicación es el territorio autonómico y que, al desarrollar exclusivamente el funcionamiento del Grupo de Acción Social, está integrado en todos y cada uno de los Planes de Emergencia de la Comunidad Autónoma y, por tanto, su funcionamiento será inherente a los mismos.

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



Dentro de las principales actuaciones en la gestión de la pandemia provocada por la COVID-19, se destaca la activación de este plan, detallado en el **punto 4** de esta memoria.

5.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.



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

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

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

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

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

5.2. SIMULACROS

Durante el año 2020, el Centro de Coordinación de Emergencias participó en un total de **107 simulacros** en la Región de Murcia.

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	14
EMPRESAS	73
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	12
ORGANISMOS PÚBLICOS	8
TOTAL	107

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	42
MATERIAS PELIGROSAS	35
EVACUACION	11
RESCATE	9
OTROS	10
TOTAL	107



5.3. CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS FORMATIVAS Y EVENTOS

En **primavera**, La Unidad Militar de Emergencias (a cabo del Tercer Batallón de Intervención en Emergencias con sede en Bétera, incluido en la “**operación 'Balmis'**” de lucha contra la pandemia del coronavirus), estuvo formando a bomberos, miembros de Protección Civil y brigadas forestales de la Región de Murcia en tareas de desinfección de interiores.

La jornada incluyó formación teórica y práctica para efectivos de Protección Civil de Cartagena, Totana, Librilla, Fortuna, Beniel, San Pedro del Pinatar, Murcia, Lorca, San Javier, Los Alcázares, Molina de Segura y Alcantarilla.

Se sumaron además miembros de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Emergencias, de la Unidad de Defensa contra los Incendios Forestales (BRIFOR), dependientes de la Dirección General del Medio Natural, bomberos de Cartagena y del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia y técnicos del Instituto Murciano de Acción Social.



En **otoño**, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, junto a la Dirección General de Salud Pública, y el Ayuntamiento de Lorca organizaron la formación del **Curso Básico de Rastreo y Seguimiento de afectados por Covid-19** para profesionales y voluntarios de las Agrupaciones y Asociaciones de Protección Civil.



En total, más de **300 inscritos** llegaron desde Albudeite, Alcantarilla, Alhama de Murcia, Blanca, Campos del Río, Bullas, Calasparra, Caravaca de la Cruz, Cehegín, Ceutí, Cieza,

Fortuna, Fuente Álamo, Jumilla, Librilla, Los Alcázares, Lorquí, Molina de Segura, Mula, Murcia, Ojós, Pliego, Ricote, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, La Unión, Las Torres de Cotillas, Ulea y Villanueva del Río Segura.



6. COMUNICACIÓN E IMAGEN

6.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Durante 2020, la actividad de los responsables de información de guardia en la sede del Servicio 1-1-2 Región de Murcia ha sido intensa. La **pandemia de Covid-19** ha obligado a redoblar esfuerzos en información a la población sobre recomendaciones, mensajes de las autoridades sanitarias, al igual que solventar dudas acerca de lo que estaba permitido y no, según las distintas situaciones vividas.

Como hecho a destacar, la **Asociación de Profesionales de Radio y Televisión de la Región de Murcia** otorgó al Centro de Emergencias 112 su **Micrófono de Plata** por la labor realizada durante la pandemia de Covid-19. El galardón fue recogido por el director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias durante la gala de las “Antenas de Plata” que se celebró en el teatro Romea de Murcia en el mes de diciembre.

En lo que se refiere a llamadas telefónicas hechas por medios de comunicación al 112 demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia y atendidas por el responsable de información de guardia, su número ha experimentado un **descenso del 25,96%** respecto al año anterior: **2.418 llamadas atendidas** a medios de comunicación en 2020 frente a las 3.266 de 2019.

El siguiente cuadro muestra la distribución por meses de este tipo de llamadas al 112.

LLAMADAS ATENDIDAS A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2019	2020	VARIACIÓN %
ENE	288	242	-15,97%
FEB	230	226	-1,74%
MAR	264	149	-43,56%
ABR	255	108	-57,65%
MAY	252	177	-29,76%
JUN	293	228	-22,18%
JUL	284	299	5,28%
AGO	353	236	-33,14%
SEP	249	193	-22,49%
OCT	239	179	-25,10%
NOV	288	174	-39,58%
DIC	271	207	-23,62%
TOTAL	3.266	2.418	-25,96%



En el portal web ‘1-1-2 Informa’ (<http://noticias.112rmurcia.es/noticias/>) se realizaron en 2020 un total de **840 publicaciones**, sólo 1 menos que el año anterior. En el siguiente cuadro se muestra la distribución de noticias publicadas por meses.

NOTICIAS PUBLICADAS www.112rmurcia.es	2019	2020	VARIACIÓN %
ENE	79	69	-12,66
FEB	62	35	-43,55
MAR	56	58	3,57
ABR	60	48	-20
MAY	49	64	30,61
JUN	68	77	13,23
JUL	112	123	9,82
AGO	107	117	9,34
SEP	75	63	-16,00
OCT	49	54	10,2
NOV	55	55	0,00
DIC	69	77	11,59
TOTAL	841	840	-0,12



En cuanto a los accesos al **portal '1-1-2 Informa'**, en 2020 fueron un total de **662.057**, un 10,4% más que en 2019. Debe destacarse el aumento notable de visitas en el mes de marzo así como otros descensos significativos que vienen justificados por los filtros que se aplicaron a algunos tipos de accesos a la web, la cual sufrió reiterados ataques informáticos.



ACCESOS AL PORTAL "112 INFORMA"	2019	2020	VARIACIÓN %
ENE	47.125	37.890	-19,60
FEB	43.880	27.162	-38,10
MAR	44.256	213.164	381,66
ABR	47.793	23.933	-49,92
MAY	47.029	29.701	-36,84
JUN	58.625	40.608	-30,73
JUL	67.128	60.245	-10,25
AGO	67.046	75.592	12,75
SEP	68.343	47.473	-30,54
OCT	35.453	32.149	-9,32
NOV	33.007	29.221	-11,47
DIC	39.980	44.919	12,35
TOTAL	599.665	662.057	10,40

6.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Durante 2020 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2 en lo que se refiere al número de seguidores.

En **Twitter**, la cuenta **@112murcia** emitió un total de **2.685 tuits**, lo que supone un descenso del 9,2 % respecto al año 2019. Esos tuits generaron **45.404 “me gusta”**, 23.983 retuits y tuvieron 1.836 respuestas.

El número de **seguidores** de la cuenta de Twitter **@112murcia** pasó de los 35.550 de final de 2019 a los 41.935 a final de 2020, lo que supone un incremento del 17,96%.

El siguiente cuadro muestra el número de nuevos seguidores alcanzado cada mes. Destacan los meses de enero, en el que hubo un episodio de nevadas y marzo, coincidiendo con el inicio del Estado de Alarma por la pandemia de Covid-19.

NUEVOS SEGUIDORES TWITTER	2020
ENE	1.024
FEB	220
MAR	1.693
ABR	388
MAY	207
JUN	94
JUL	531
AGO	769
SEP	363
OCT	349
NOV	435
DIC	130
TOTAL	6.203



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

 **Twitter** @112rmurcia
 **Facebook** 112rmurcia
 **Instagram** 112rmurcia
 **YouTube** YouTube 112rmurcia



En **Facebook**, la página del 1-1-2 Región de Murcia también experimentó el incremento del número de seguidores al pasar de los 18.815 al concluir 2019 a los **21.233** al final de 2020, lo que supone un **aumento del 12,85%**. En ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección. Se compartieron, igualmente, mensajes de las autoridades sanitarias con consejos para la población relacionados con la epidemia de coronavirus.

Durante el año 2020, se publicaron en la página de Facebook un total de **258 posts**, que fueron **compartidos 5.509 veces** y recibieron **1.593 comentarios**.

Muy de destacar fue la cantidad de mensajes directos recibidos de ciudadanos consultando cuestiones acerca de cómo les afectaban las restricciones de movilidad durante el Estado de Alarma.

En 2020 el número de seguidores de la cuenta @112rmurcia en **Instagram** llegó a los **5.707 seguidores**, 1.009 más que en 2019. Aquí se publicaron **313 posts** que recibieron más de **17.000 reacciones**.



