



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2022

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
1.1.	MARCO LEGAL	2
1.2.	ESTRUCTURA OPERATIVA	5
1.2.1.	CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.....	9
1.2.2.	INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	10
1.2.3.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS.....	13
2.	DATOS ESTADÍSTICOS 2022	21
2.1.	LLAMADAS ATENDIDAS.....	21
2.1.1.	LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO	21
2.1.2.	LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA.....	22
2.1.3.	LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS	22
2.1.4.	LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES	24
2.1.5.	EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	25
2.1.6.	LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS.....	26
2.1.7.	LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA.....	26
2.2.	INCIDENTES GESTIONADOS	27
2.2.1.	INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	27
2.2.2.	INCIDENTES MENSUALES	28
2.2.3.	TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES	29
2.2.4.	INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES.....	29
2.2.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES.....	30
2.2.6.	INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES.....	30
2.2.7.	INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES.....	31
2.2.8.	INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES.....	31
2.3.	AVISOS ATENDIDOS POR APP 112 Y SISTEMA ECALL	32
2.3.1.	APP 112 REGIÓN DE MURCIA.....	32
2.3.2.	SISTEMA ECALL	33
2.4.	EVOLUCIÓN 1999-2022	34
3.	INICIATIVAS DE CALIDAD	36
3.1.	CARTA DE SERVICIOS.....	36
3.2.	ENCUESTAS DE CALIDAD.....	38
3.2.1.	GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO	38
3.2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	40
3.3.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES	41

4.	ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	42
4.1.	PLANES DE EMERGENCIA	42
4.1.1.	PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)	43
4.1.2.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)	44
4.1.3.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)	49
4.1.4.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)	50
4.1.5.	PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO	53
4.1.6.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR)	61
4.1.7.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (RADIMUR)	61
4.1.8.	PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA)	62
4.1.9.	PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR)	65
4.1.10.	PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR)	66
4.1.11.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA	67
4.1.12.	PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA	68
4.1.13.	PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	69
4.2.	SIMULACROS Y EJERCICIOS	70
4.3.	FORMACIÓN	77
5.	COMUNICACIÓN E IMAGEN	86
5.1.	INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	86
5.2.	PRESENCIA EN REDES SOCIALES	90
5.3.	PARTICIPACIÓN EN EL DESFILE DE LA FIESTA NACIONAL	91
5.4.	CAMPAÑA DE DIFUSIÓN EN CENTROS ESCOLARES	92

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MARCO LEGAL

REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

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

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

La prestación del servicio 112 en España se lleva a cabo por las comunidades y ciudades autónomas en sus respectivos ámbitos territoriales, que para ello han establecido los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.

DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 REGIÓN DE MURCIA

Mediante el Decreto 67/1997, de 19 de septiembre, el Gobierno Regional crea el servicio de atención de llamadas de urgencia, a través del número 112, con la finalidad de facilitar a ciudadanos y organismos públicos, un servicio integrado de información y comunicaciones que:

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

En adelante, se denominará al citado servicio como servicio 112 Región de Murcia.

LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

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

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

ACTA EUROPEA DE ACCESIBILIDAD

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

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

LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

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

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

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:

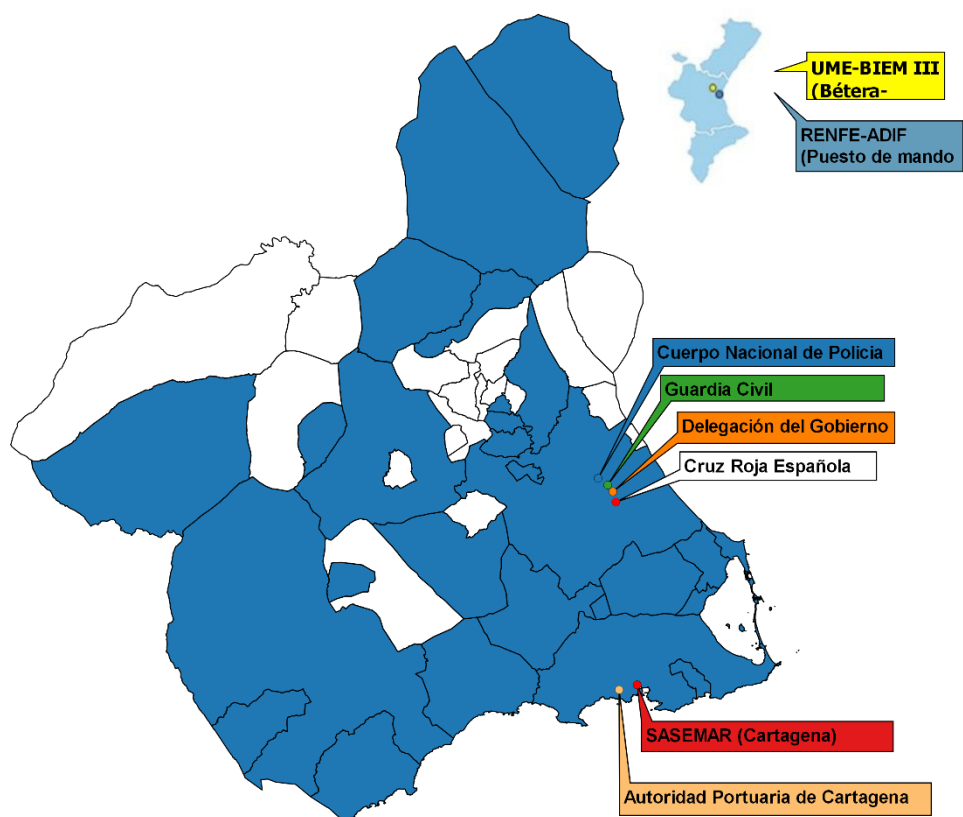
- a) El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM), ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:
 - El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE), en el que se integra asimismo personal de la Dirección General de Medio Natural (DGMN).
 - 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 del Medio Natural	ADIF
Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061	Salvamento Marítimo
	Autoridad Portuaria de Cartagena
Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género	Unidad Militar de Emergencias
	Cruz Roja Española

MUNICIPALES (AYUNTAMIENTOS)

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



1.2.1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM) se creó mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia. Le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

En caso de que se tenga que activar un Plan de Emergencia de Protección Civil, el CECARM se convierte en el Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma, con las funciones y competencias que la normativa de protección civil y el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR) le asignan.



1.2.2. INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS

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



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

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

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

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

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



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

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

Estructura operativa ante emergencias



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 2022 por el Área de Formación y Relación con Usuarios del servicio de explotación operativa se resume a continuación.

ORGANISMOS	CURSOS	ALUMNOS
DGSCE	8	13
CEIS	2	10
O61	9	56
Protección Civil Águilas	2	8
Protección Civil Alcantarilla	1	4
Policía Local Alcantarilla	3	7
Protección Civil Aledo	3	13
Policía Local Alguazas	1	5
Policía Local Bullas	1	2
Protección Civil Bullas	1	2
Protección Civil Caravaca	4	6
Policía Local Cartagena	2	18
Bomberos Cartagena	2	10
Protección Civil Cartagena	1	2
Protección Civil Lorca	1	3
Protección Civil Mazarrón	3	11
Protección Civil Molina de Segura	1	2
Protección Civil Murcia	2	4
Bomberos Murcia	1	6
Protección Civil San Javier	6	38
Protección Civil San Pedro del Pinatar	1	3
Protección Civil Torre Pacheco	2	15
TOTAL	57	238

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 DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

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

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

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

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

SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

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

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

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

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED RADIECARM

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

La red RADIECARM se puso en funcionamiento en el año 2008 y actualmente está formada por 33 estaciones basadas en la tecnología TETRA, que proporcionan una buena cobertura radioeléctrica de ámbito regional a los 3.600 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 con tripulación, uno polivalente biturbina y los otros dos específicos monoturbina, 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 2022

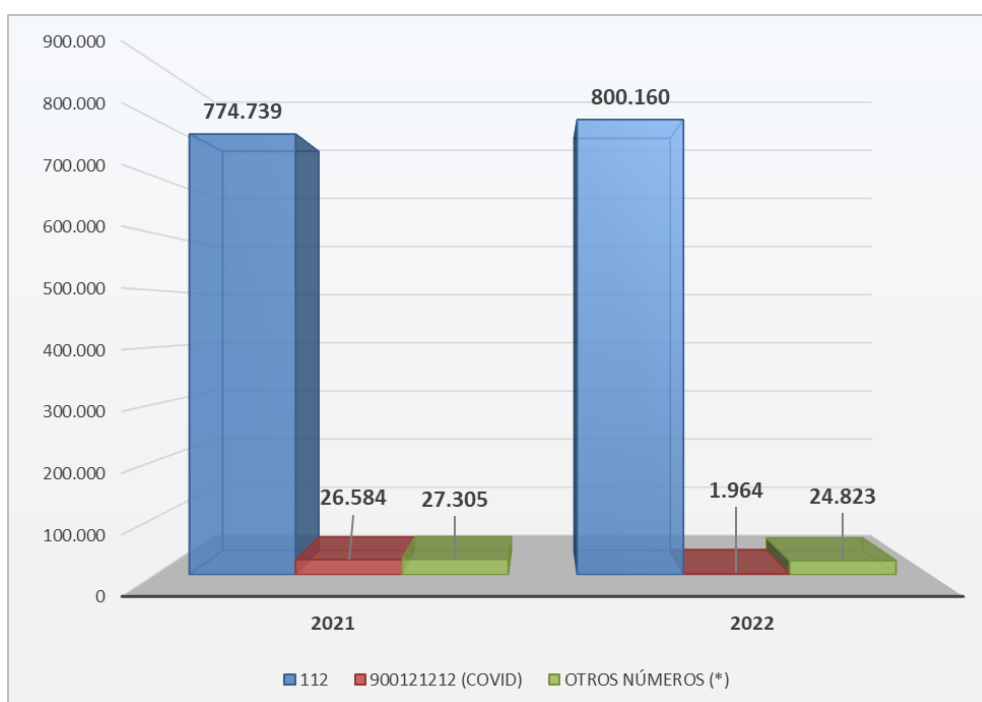
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

NÚMERO MARCADO	2021	2022	VARIACIÓN %
112	774.739	800.160	3,28 %
900121212 (COVID)	26.584	1.964	-92,61 %
OTROS NÚMEROS (*)	27.305	24.823	-9,09 %
TOTAL	828.628	826.947	-0,20 %

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

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



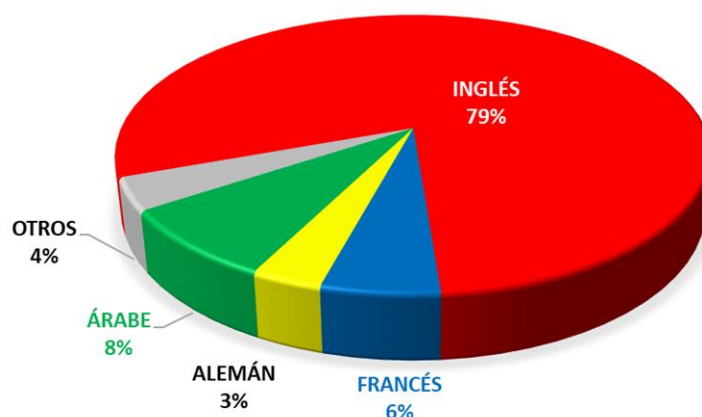
2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA

TIPO DE LÍNEA	2021	2022	VARIACIÓN %
LÍNEA FIJA	163.508	160.483	-1,85 %
LÍNEA MÓVIL	665.120	666.464	0,20 %
TOTAL	828.628	826.947	-0,20 %

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2021/2022

IDIOMA	2021	2022	VARIACIÓN %
INGLES	2.720	2.918	7,28 %
ÁRABE	304	301	-0,99 %
FRANCÉS	161	201	24,84 %
ALEMÁN	65	121	86,15 %
OTROS	73	138	89,04 %
TOTAL	3.323	3.679	10,71 %





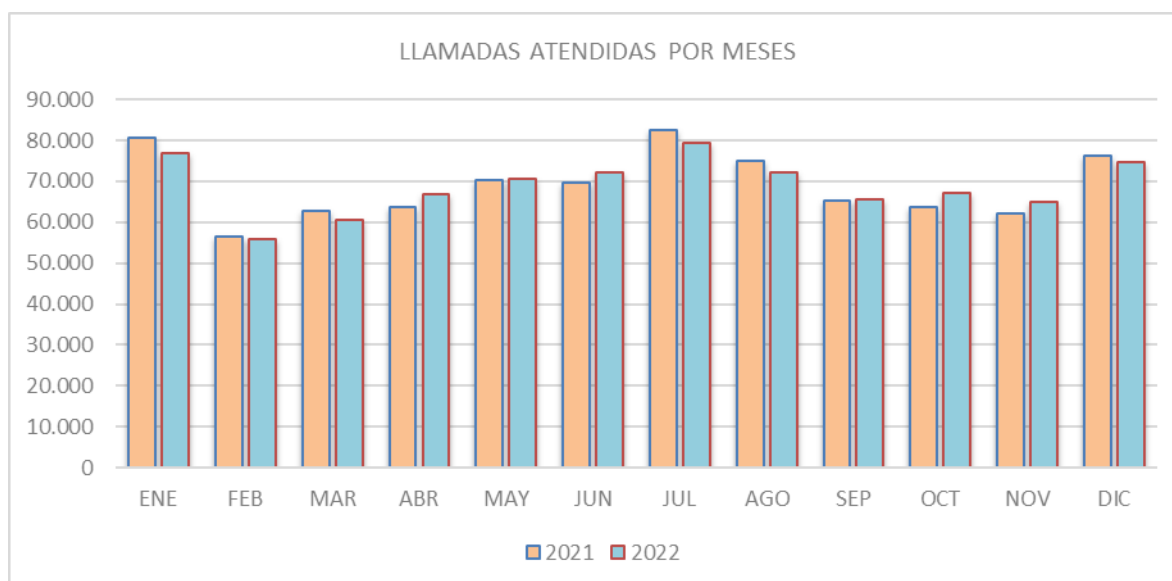
• **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2021/2022**

OTROS IDIOMAS	2021	2022	VARIACIÓN %
UCRANIANO	3	29	866,67 %
RUSO	8	20	150,00 %
ITALIANO	5	19	280,00 %
RUMANO	17	14	-17,65 %
HOLANDÉS	8	9	12,50 %
HINDI	6	8	33,33 %
BÚLGARO	8	8	0,00 %
PORTUGUÉS	5	5	0,00 %
POLACO	0	4	∞
CHINO	2	3	50,00 %
NORUEGO	1	3	200,00 %
OTROS	10	16	60,00 %
TOTAL	73	138	89,04 %

Además, en 2022 se han atendido llamadas en otros idiomas como el sueco, húngaro, islandés, urdu y griego

2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

MES	2021	2022	VARIACIÓN %
ENERO	80.624	76.730	-4,83 %
FEBRERO	56.547	55.710	-1,48 %
MARZO	62.657	60.672	-3,17 %
ABRIL	63.788	66.720	4,60 %
MAYO	70.417	70.588	0,24 %
JUNIO	69.584	72.317	3,93 %
JULIO	82.663	79.507	-3,82 %
AGOSTO	75.016	72.057	-3,94 %
SEPTIEMBRE	65.343	65.521	0,27 %
OCTUBRE	63.659	67.302	5,72 %
NOVIEMBRE	62.214	65.056	4,57 %
DICIEMBRE	76.116	74.767	-1,77 %
TOTAL	828.628	826.947	-0,20 %



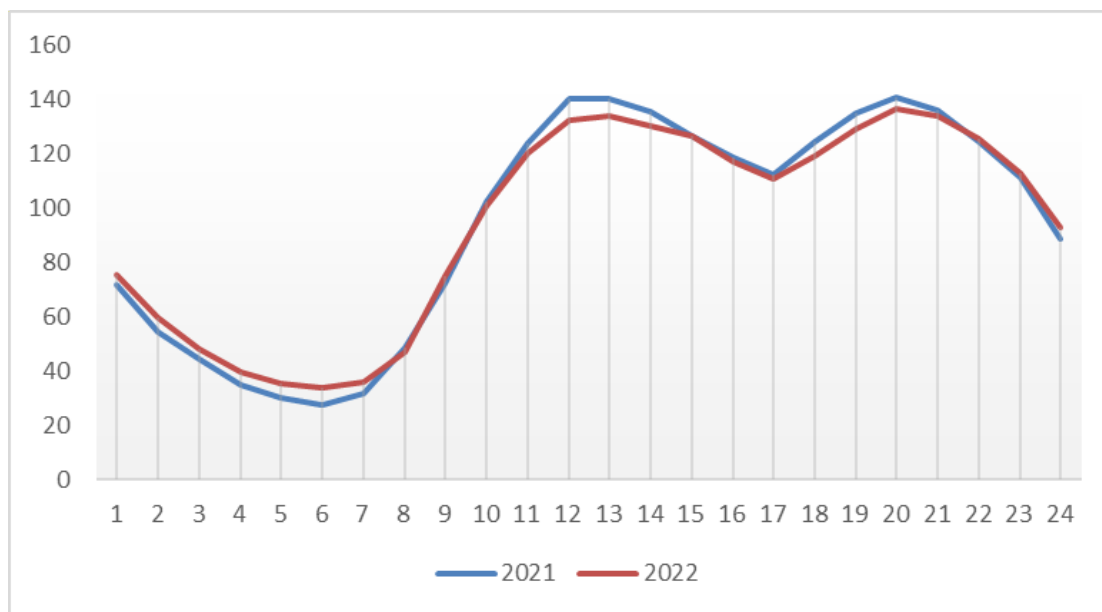
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 13 de agosto de 2022 con **3.273** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 1 de marzo de 2022, con **1.687** llamadas atendidas



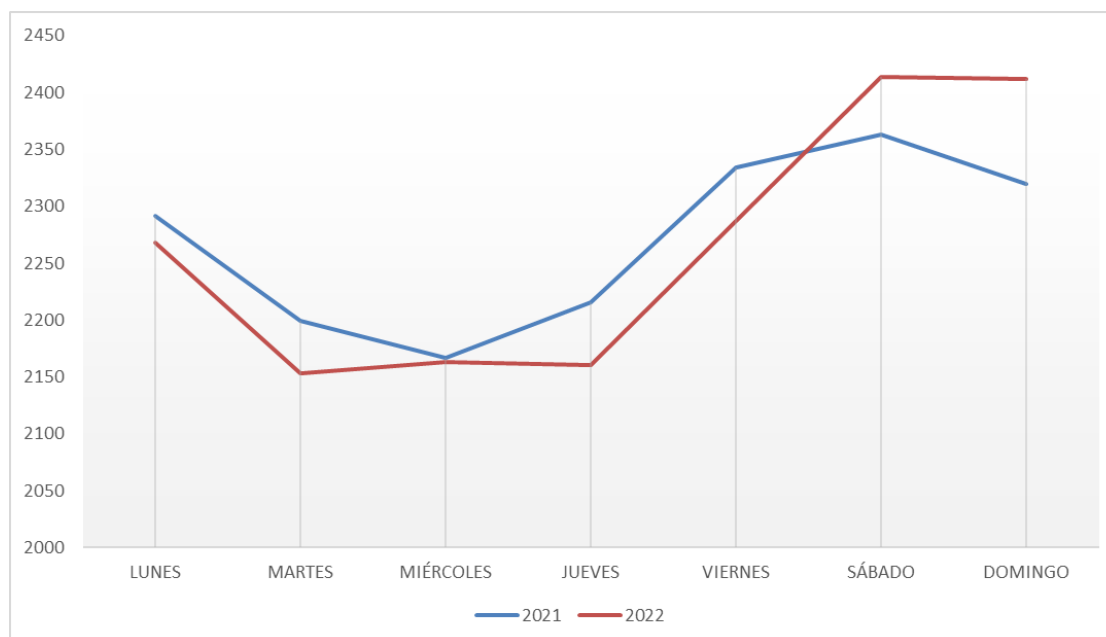
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

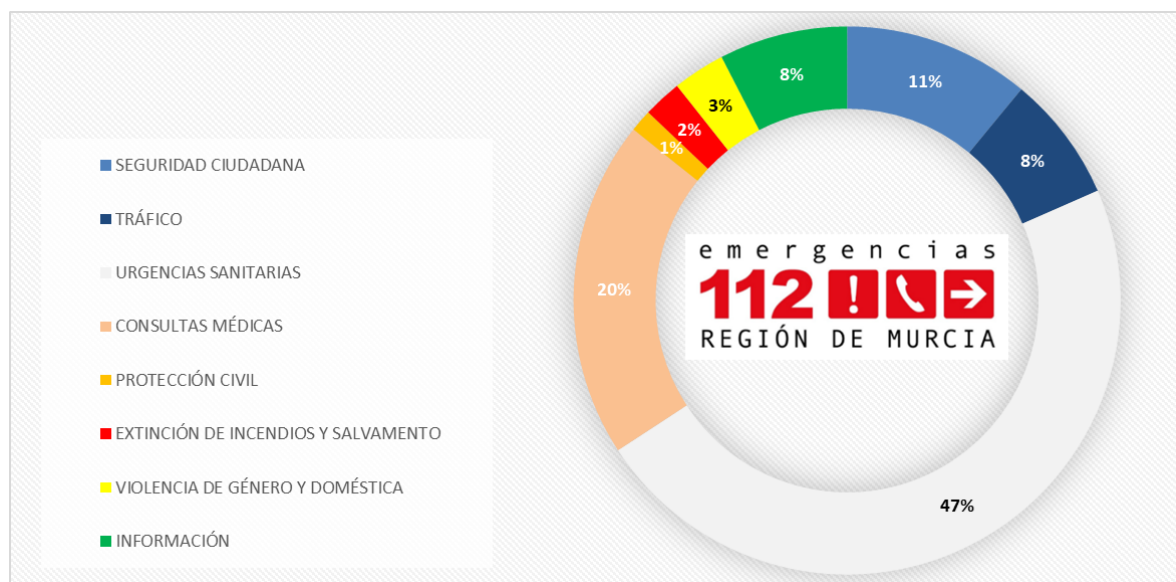
Promedio llamadas atendidas por día de la semana



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

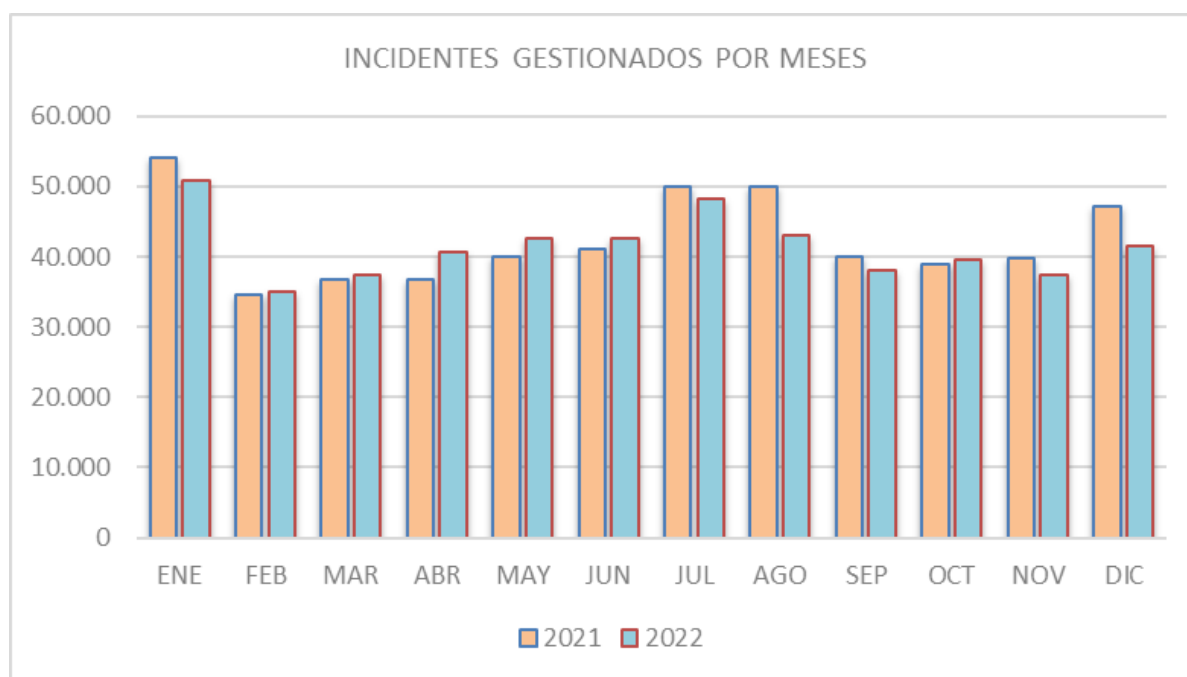
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2021	2022	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	56.164	54.592	-2,80 %
TRÁFICO	34.280	36.952	7,79 %
URGENCIAS SANITARIAS	231.846	235.163	1,43 %
CONSULTAS MÉDICAS	105.480	98.978	-6,16 %
PROTECCIÓN CIVIL	6.965	6.520	-6,39 %
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	10.555	11.324	7,29 %
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	14.606	15.336	5,00 %
INFORMACIÓN	48.878	37.664	-22,94 %
TOTAL	508.774	496.529	-2,41 %

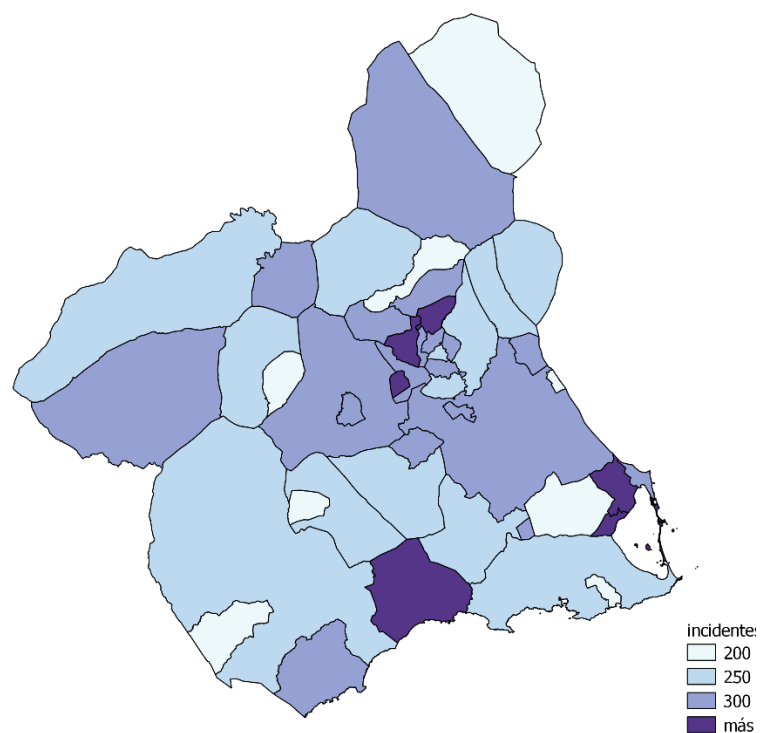


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

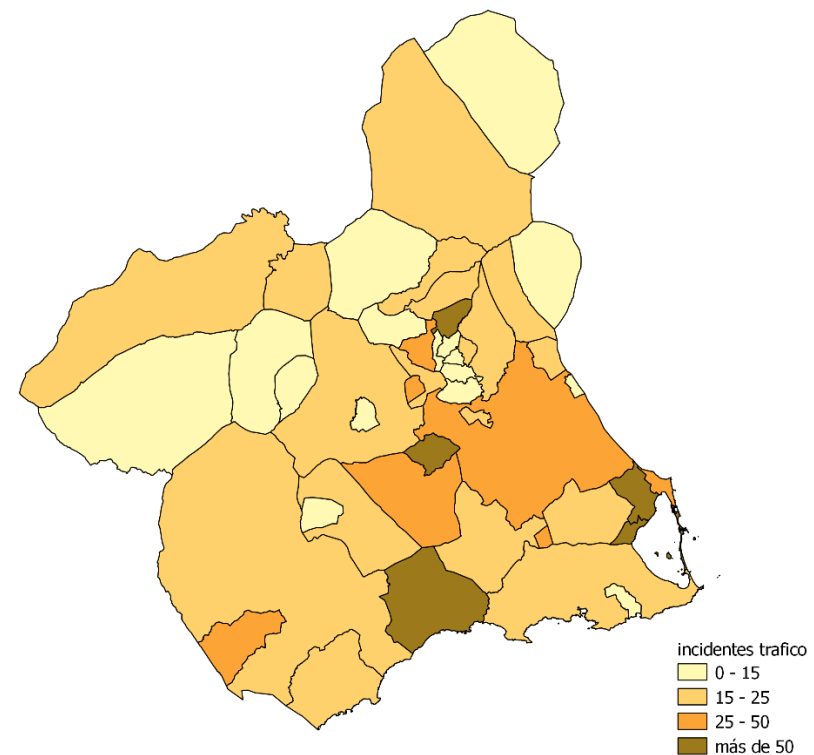
MES	2021	2022	VARIACIÓN %
ENERO	54.130	50.784	-6,18 %
FEBRERO	34.487	35.045	1,62 %
MARZO	36.780	37.352	1,56 %
ABRIL	36.746	40.675	10,69 %
MAYO	39.980	42.639	6,65 %
JUNIO	41.138	42.500	3,31 %
JULIO	49.905	48.140	-3,54 %
AGOSTO	49.954	43.001	-13,92 %
SEPTIEMBRE	40.036	38.022	-5,03 %
OCTUBRE	38.882	39.490	1,56 %
NOVIEMBRE	39.670	37.352	-5,84 %
DICIEMBRE	47.066	41.529	-11,76 %
TOTAL	554.557	496.529	-10,46 %



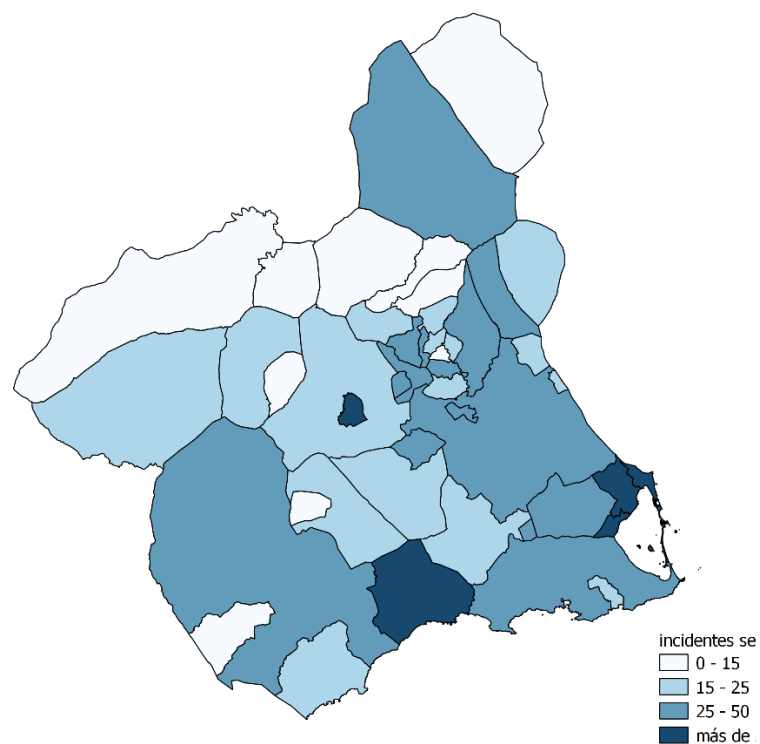
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



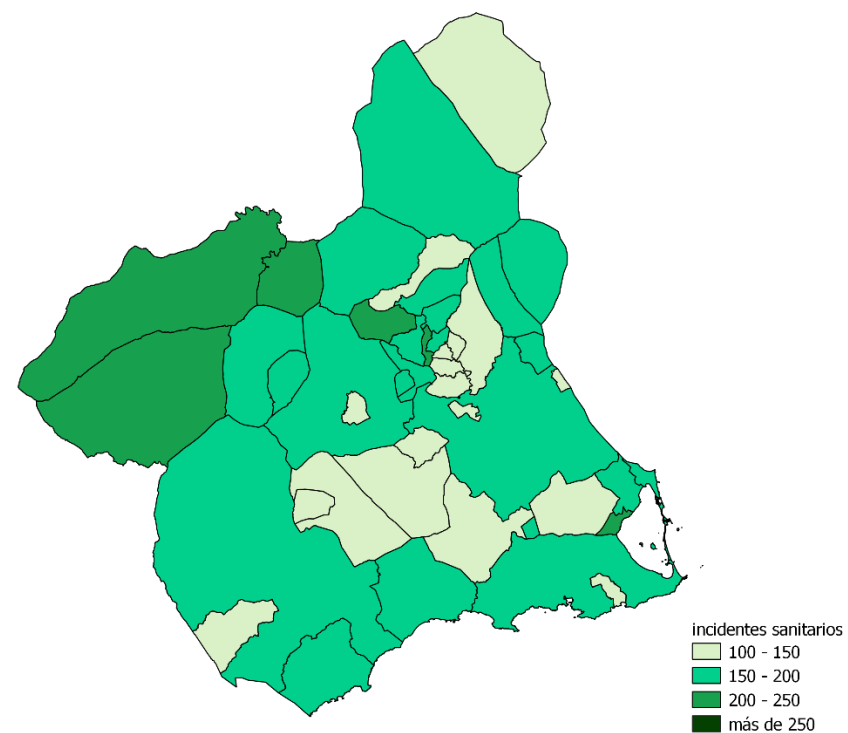
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



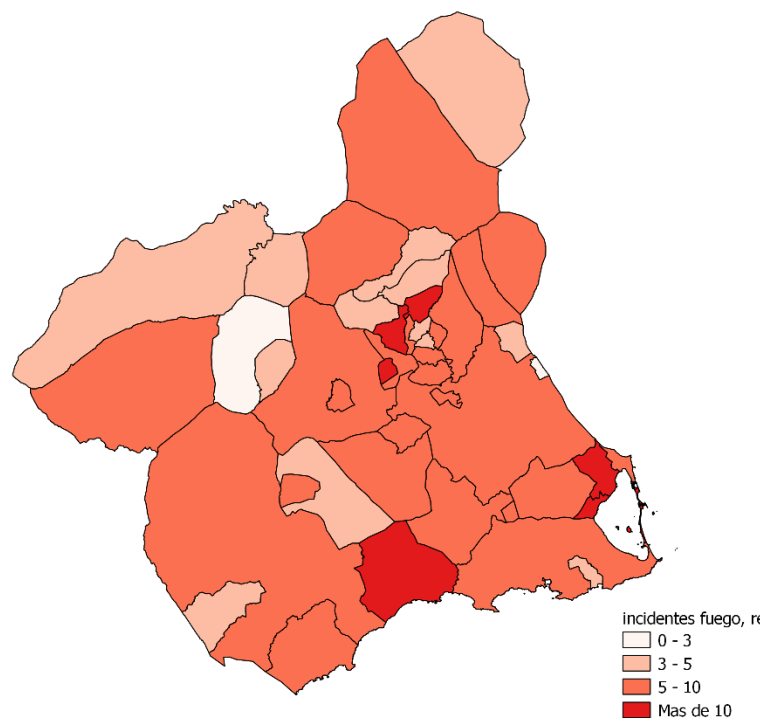
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



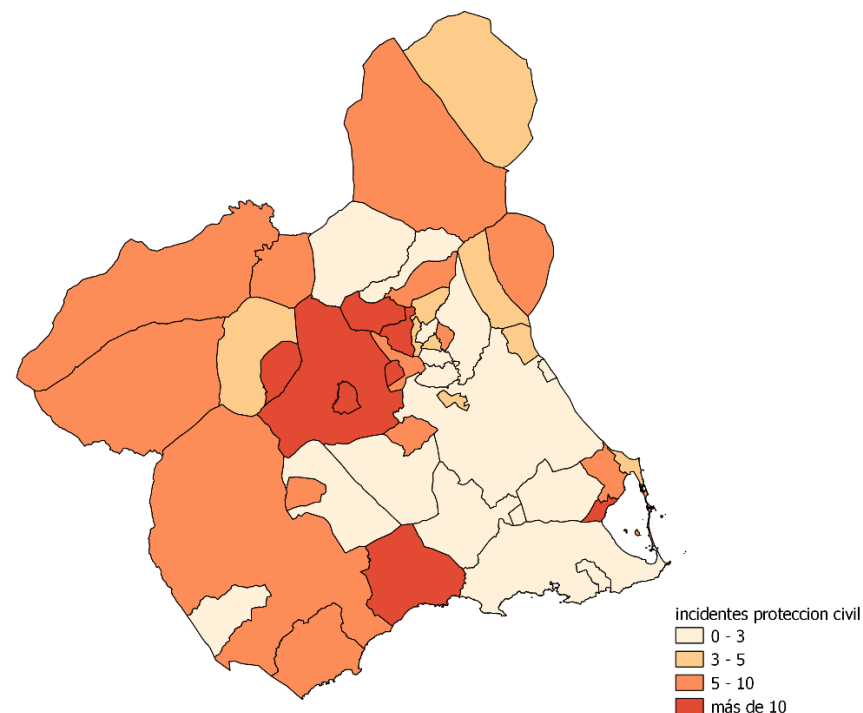
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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



2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



2.3. AVISOS ATENDIDOS POR APP 112 Y SISTEMA ECALL

2.3.1. APP 112 REGIÓN DE MURCIA



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

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

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

En 2022 los usuarios de la App 112 Región de Murcia han crecido en un 12,76 % con respecto a 2021, alcanzando la cifra de 18.720 usuarios de la misma.

2021	2022	VARIACIÓN %
16.380	18.720	12,76%

Durante 2022, a través de este sistema se han atendido un total de **23 llamadas con voz** y **211 avisos sin voz**. Éstos últimos no se contabilizan en el cómputo de llamadas atendidas, sino en el total de los asuntos gestionados.

2.3.2. SISTEMA ECALL

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



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

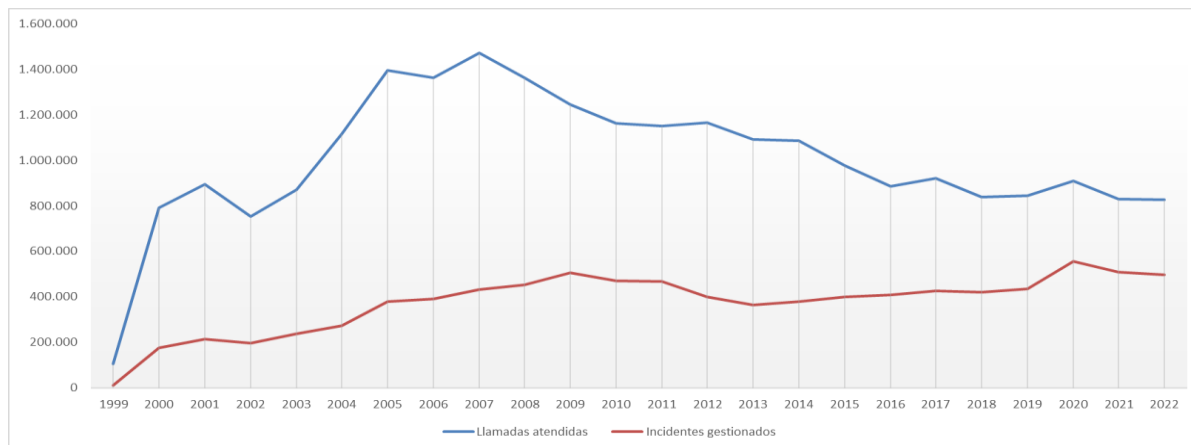
Durante 2022, a través de este sistema se han atendido un total de **1.822 llamadas**.

2021	2022	VARIACIÓN %
956	1.822	90,59%

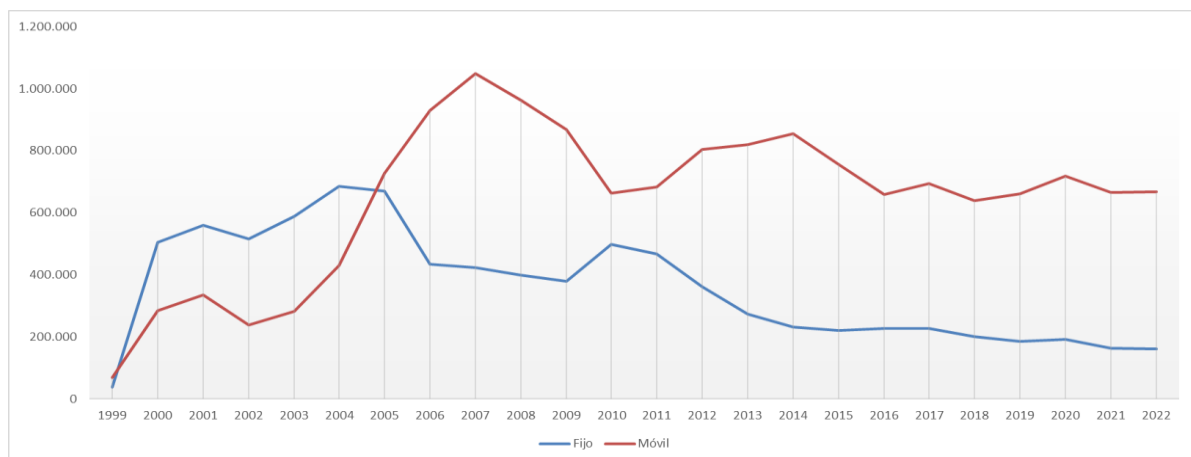
2.4. EVOLUCIÓN 1999-2022

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

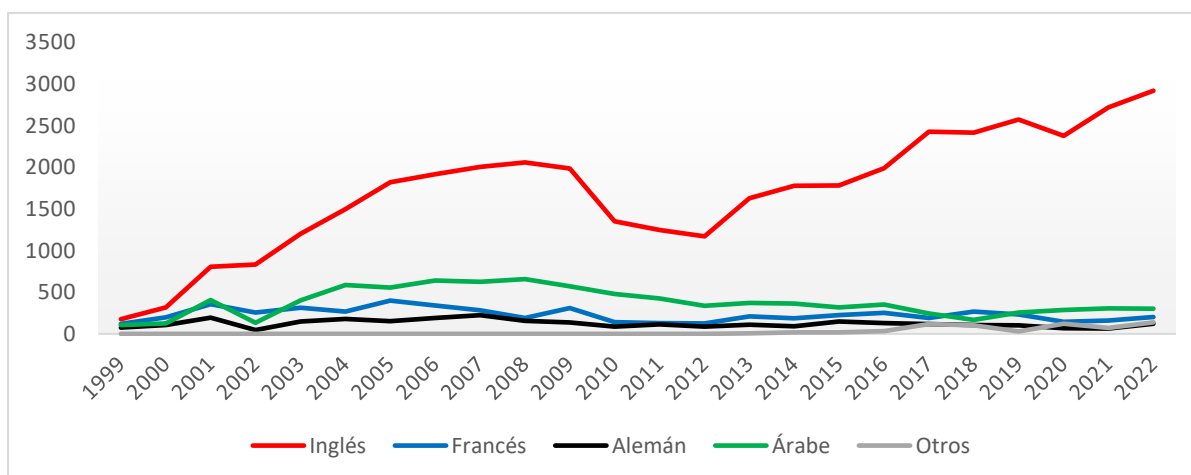
TOTAL ACUMULADO: 24.055.999 LLAMADAS y 8.999.265 INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

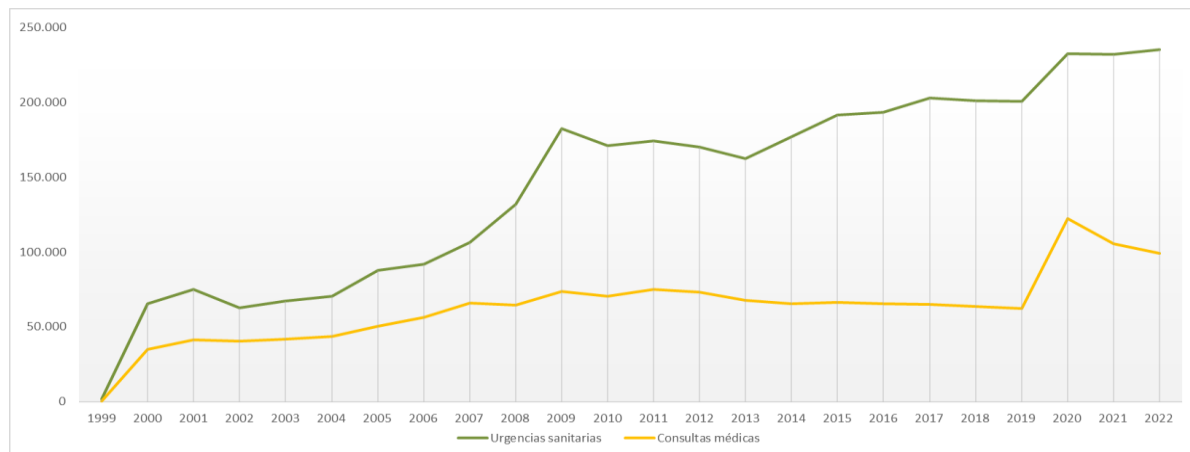


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

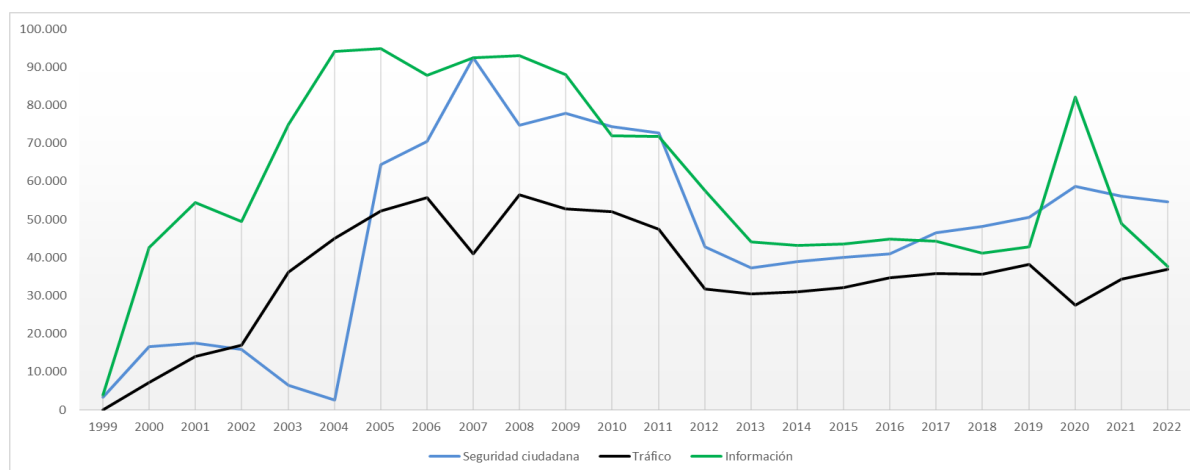


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

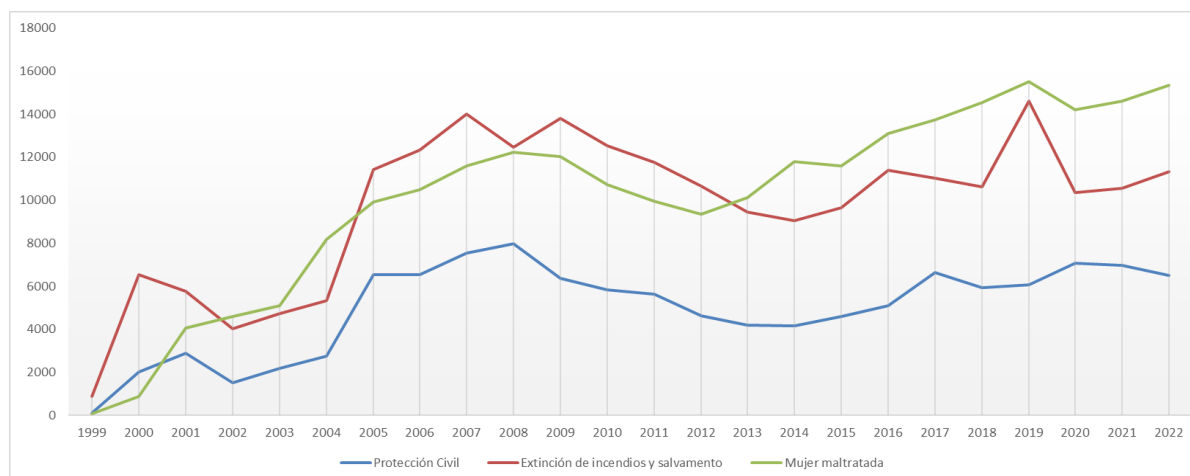
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



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 2022 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2022	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%	77,27%	No Cumplido
2. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112	> 90%	92,76	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	3.011,25	Cumplido
5. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	0,98	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	9,08	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%	88,20	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	1.823,75	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio mensual de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	23,54	Cumplido
11. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	94,06	Cumplido
12. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	> 75%	91,60%	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%	95,00%	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2022	DESV.
15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	95,80%	Cumplido
16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	88,75%	No Cumplido
17. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	79	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	500	Cumplido



3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

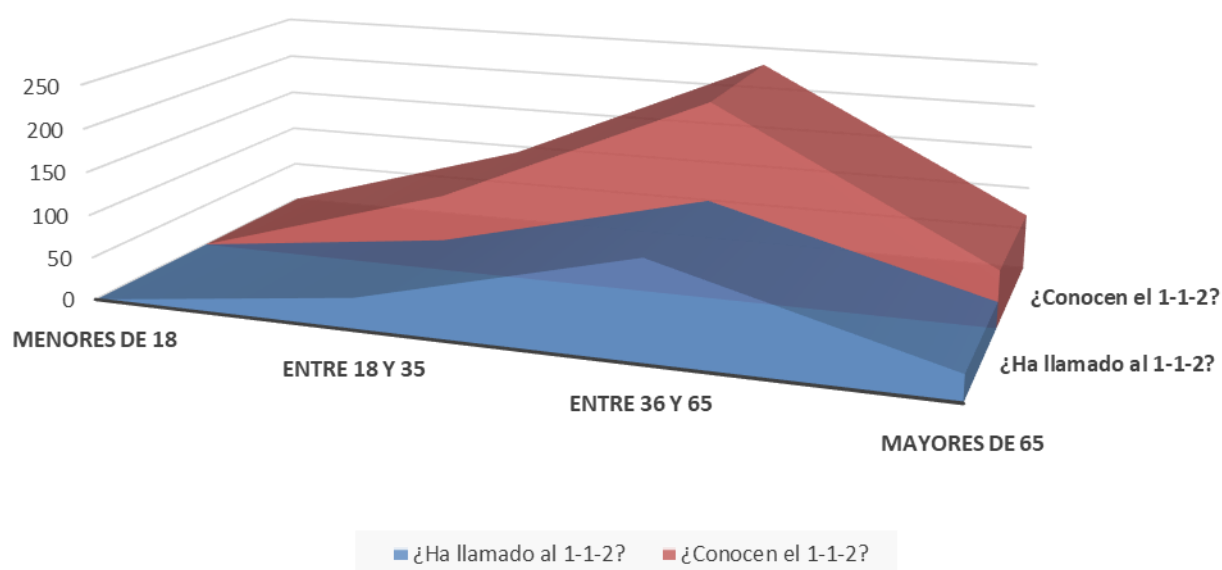
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

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

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

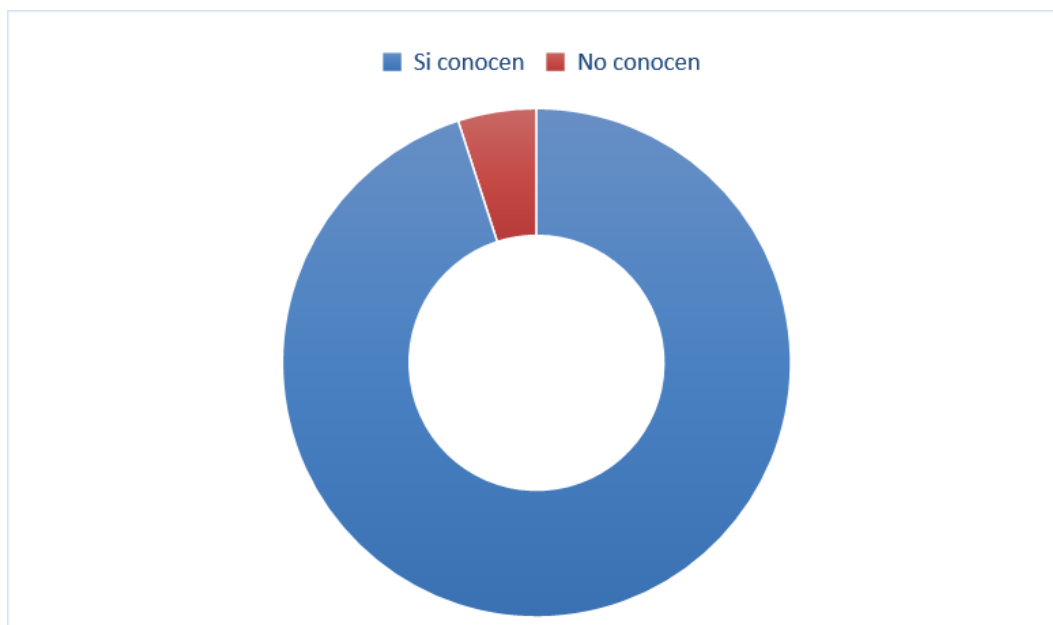
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

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

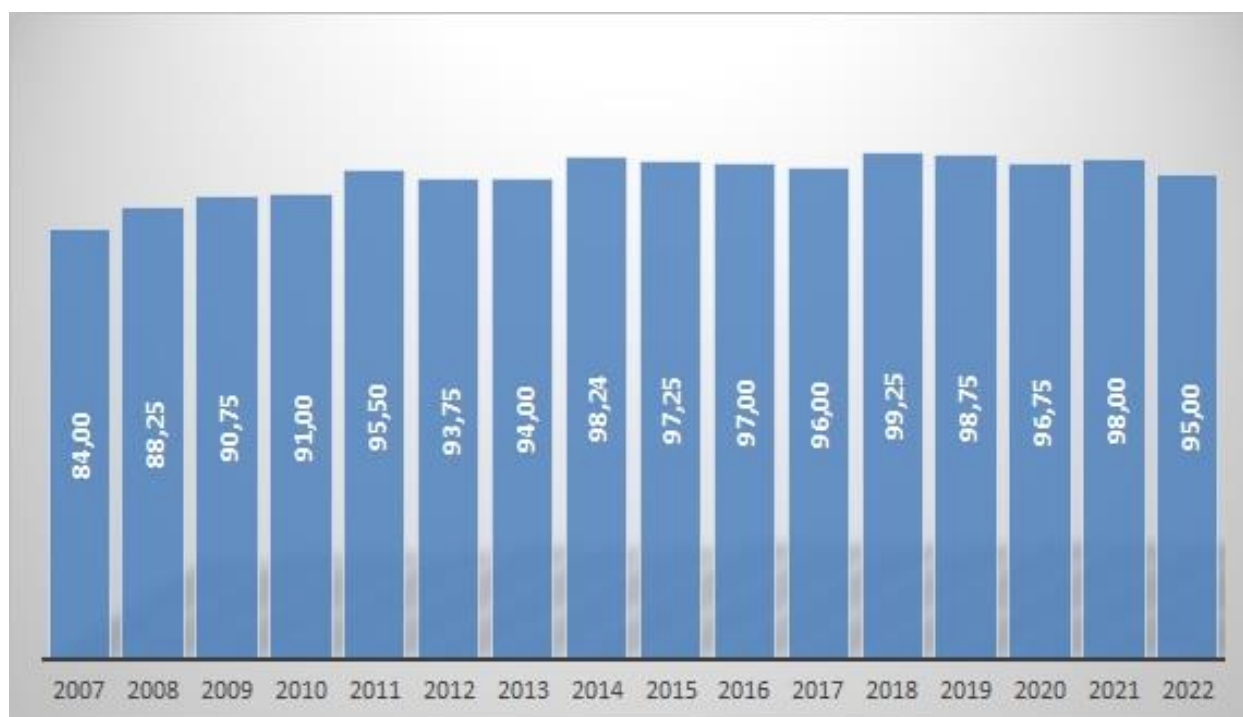


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



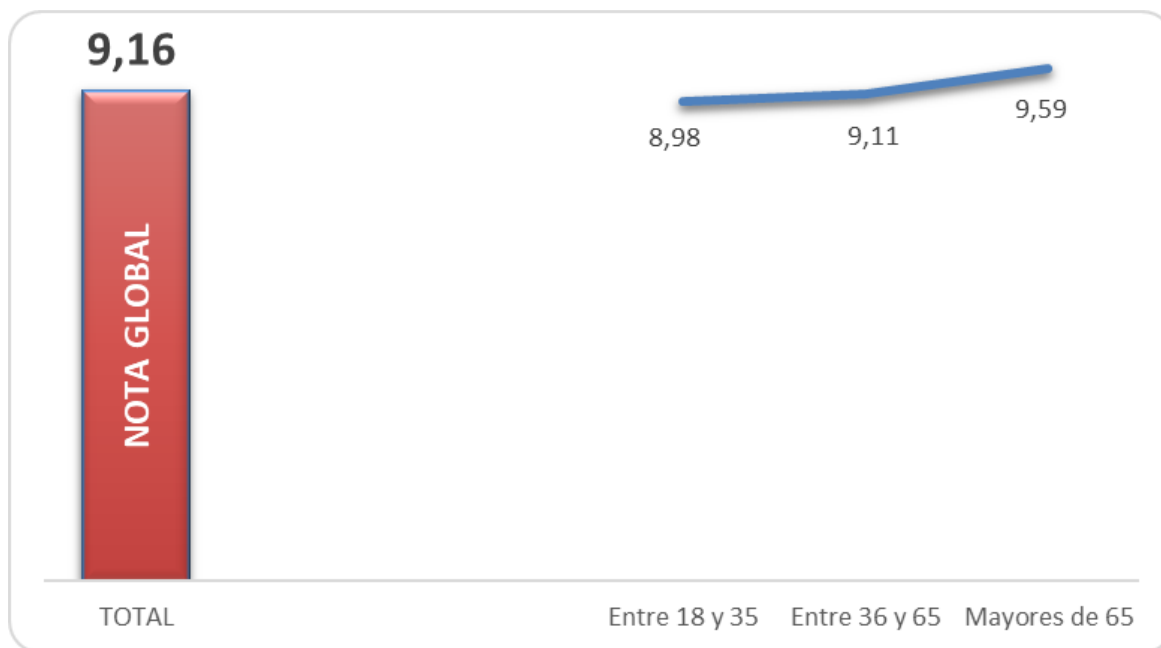
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



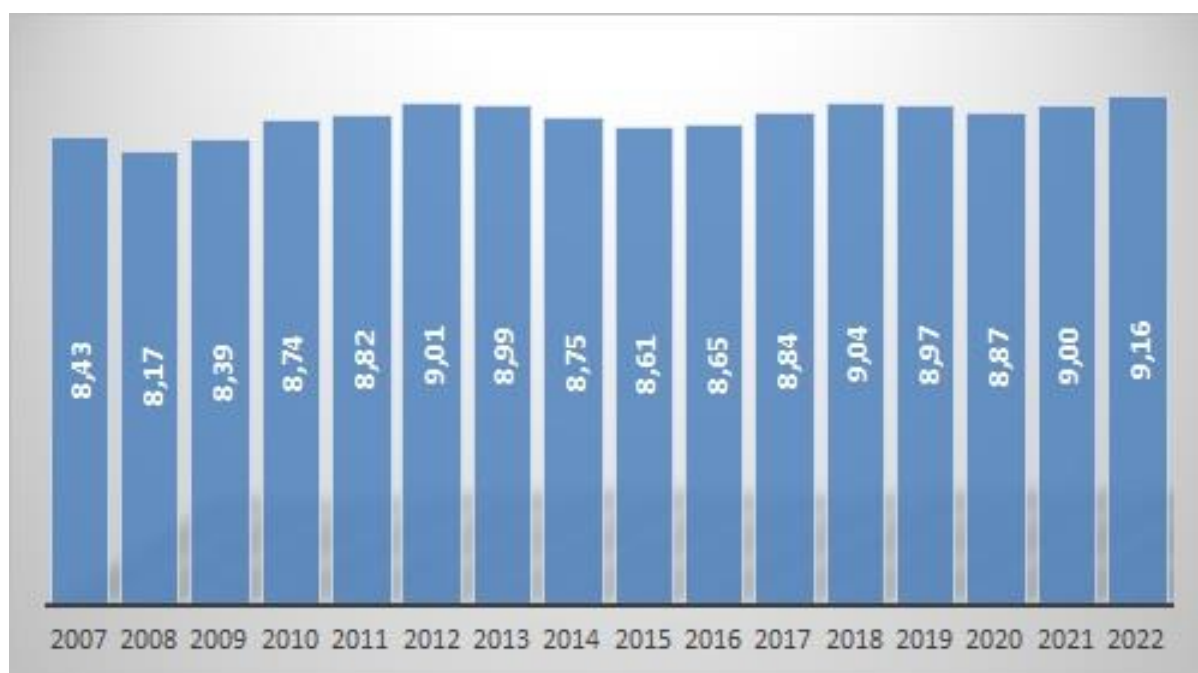
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM

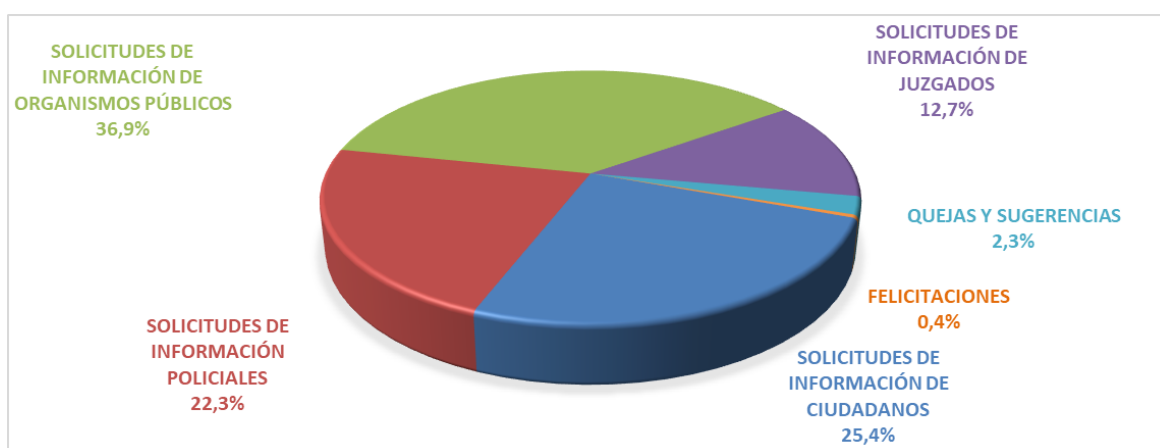


EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES

TIPOLOGÍA	2022
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	66
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	58
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	96
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	33
QUEJAS Y SUGERENCIAS	6
FELICITACIONES	1
TOTAL	260



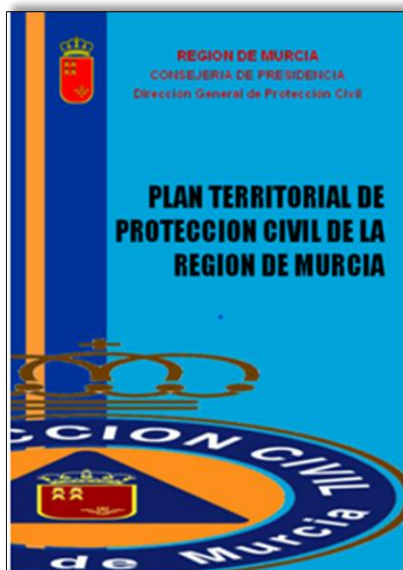
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

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 2022 fueron los siguientes:

- Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (**Platemur**).
- Plan de Protección Civil de Emergencia para Incendios Forestales en la Región de Murcia (**Infomur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en la Región de Murcia (**Sismimur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en la Región de Murcia (**Inunmur**).
- Planes Especiales ante el Riesgo Químico.
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (**Transmur**).
- Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Radiológico en la Región de Murcia (**Radimur**).
- Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en el Mar de la Región de Murcia (**Copla**).
- Plan Territorial de Contingencias por Contaminación Marina Accidental en la Región de Murcia (**Conmamur**).
- Protocolo de Aviso y Seguimiento ante fenómenos meteorológicos adversos en la Región de Murcia (**Meteomur**).
- Plan de Protección Civil ante **Nevadas y Olas de Frío** en la Región de Murcia.
- Plan Sectorial de **Evacuación, Albergue y Abastecimiento** de la Región de Murcia.
- Plan Sectorial **Sanitario** de la Región de Murcia.

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



Dicho Plan tiene por objeto hacer frente a las emergencias de carácter general que sucedan en la Región de Murcia, a través del Centro de Coordinación de Emergencias.

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

ACTIVACIÓN EN FASE DE	VECES/MES	NIVEL	FENÓMENO METEOROLÓGICO
Preemergencia	1 en abril	NARANJA	COSTEROS
Preemergencia	1 en junio	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en julio	ROJO	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	2 en agosto	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en diciembre	NARANJA	COSTEROS



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



Las tormentas del mes de agosto provocaron dos de los mayores incendios forestales del año 2022. Ambos localizados en el municipio de Jumilla (S^a de la Patoja y S^a Larga). El primero, el día 13 de agosto, calcinó un total de 217 has en la Región de Murcia y también afectó a Castilla la Mancha. El segundo, el día 27, quemó casi

425 has, siendo el de mayor superficie de todos.

El total anual registró 87 incendios forestales, de los que únicamente 11 fueron mayores de una hectárea (un 87 % quedaron en conatos). En número fue similar al de los dos años anteriores, sin embargo la superficie se ha incrementado hasta 740,87 has.

TIPO	Número	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
AGRÍCOLAS	122	1,80	27,66	29,48
FORESTALES	87	601,18	139,69	740,87
OTROS	15	0,35	13,84	14,19

Las altas temperaturas del verano y la gran cantidad de incendios iniciados en toda España motivaron la colaboración de los recursos de la Comunidad de Murcia en la extinción del incendio de Vall de Ebó (Valencia) y de los de Elche de la Sierra y Tobarra (Albacete) mediante el envío de varias brigadas terrestres, con un equipo técnico y una dotación aérea.

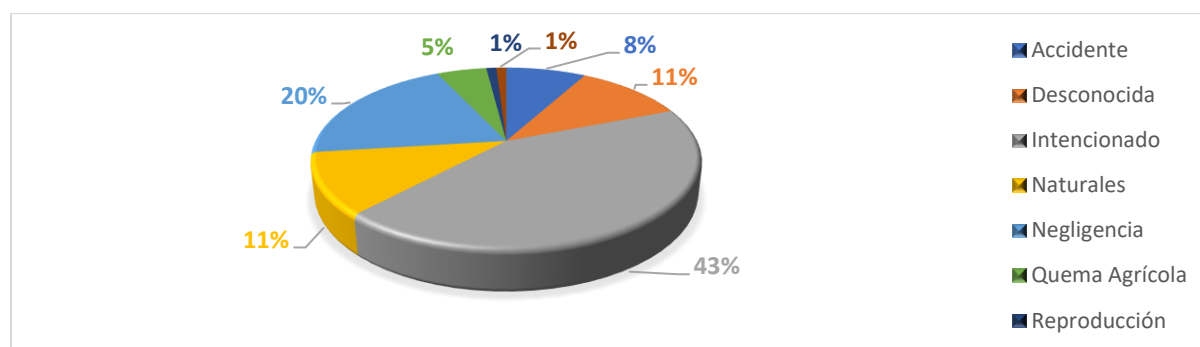




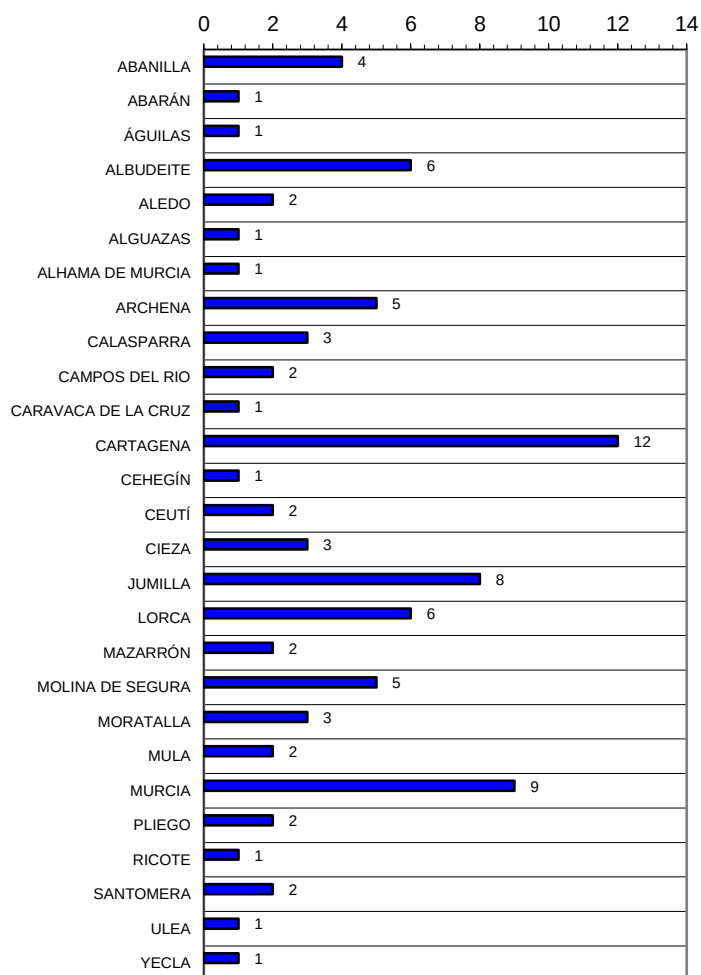
El resultado final de incendios forestales por meses es el siguiente:

TIPO	Núm. Incendios	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
ENERO	6	0,00	4,06	4,06
FEBRERO	8	0,03	0,71	0,74
MARZO	2	0,00	0,01	0,01
ABRIL	2	0,00	0,06	0,06
MAYO	4	0,00	0,05	0,05
JUNIO	13	4,70	26,78	31,48
JULIO	18	30,10	4,70	34,80
AGOSTO	14	565,88	100,15	666,03
SEPTIEMBRE	8	0,33	1,99	2,33
OCTUBRE	5	0,02	0,25	0,26
NOVIEMBRE	4	0,13	0,90	1,03
DICIEMBRE	2	0,00	0,03	0,03

Observando el reparto por causas, destaca el incremento de incendios provocados de forma natural (rayo) durante el año 2022, que además fueron los que más superficie quemaron.



Cartagena, Murcia y Jumilla han sido los municipios con mayor número de incendios (12, 9 y 8 respectivamente), aunque la superficie afectada ha sido muy distinta. Mientras que entre los dos primeros no superaron las 4 Has, en Jumilla se quemaron 642 Has.



Número de incendios por municipios.

En el año 2022 se adhirieron al convenio de vigilancia forestal del Plan INFOMUR un total de 32 municipios durante la época de peligro alto del citado plan (del 1 al 30 de septiembre).



El 14 de junio se realizó un Ejercicio de Coordinación y Planificación en El Valle (Murcia) en el que participaron, además de las unidades de apoyo al Director de Extinción de la UDIF, bomberos de SEIS Murcia y del CEIS. El objetivo era simular situaciones de trabajo coordinadas, definiendo funciones y responsabilidades de los intervinientes al sectorizar el escenario del incendio en una zona de interfaz urbano-forestal.



El 10 de noviembre se simuló un incendio forestal que progresaba hacia los depósitos de REPSOL en el Valle de Escombreras. El objetivo era valorar el grado de implantación de los planes de emergencia para incendios forestales (INFOMUR) y del sector químico del Valle de Escombreras (PLANQUIES), y la capacidad organizativa de algunos de los grupos de acción que intervienen en ambos planes de emergencia.



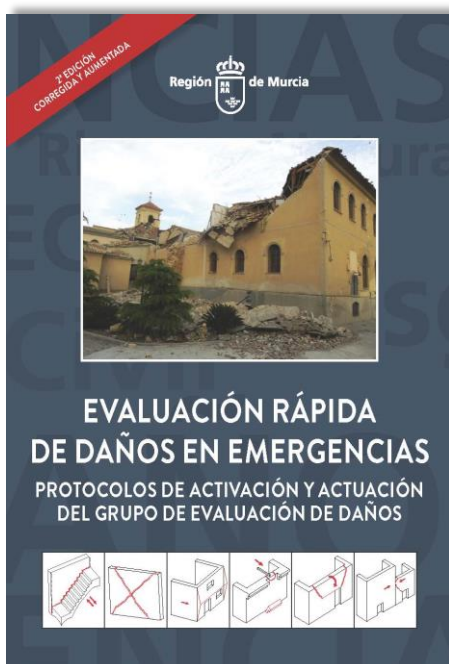
4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)



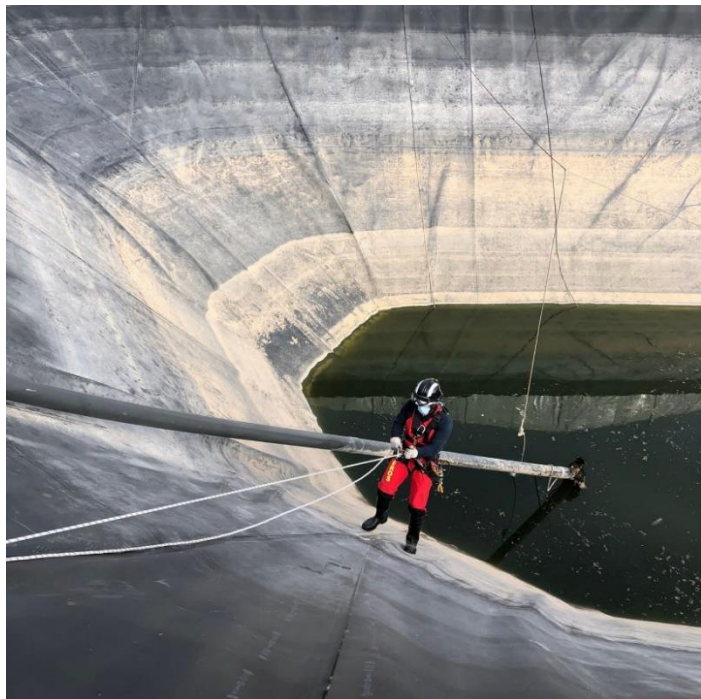
El Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ante el Riesgo Sísmico (SISMIMUR) tiene por objeto conocer la peligrosidad existente en la Región de Murcia frente a este riesgo; estimar la vulnerabilidad de las construcciones cuya destrucción pueda ocasionar víctimas, interrumpir servicios imprescindibles o

aumentar daños por efectos catastróficos asociados; 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.

La formación de los técnicos ha sido un pilar dentro de este plan. Prueba de ello han sido los cursos de formación impartidos a lo largo de los años, la actualización de las fichas y la publicación en su segunda edición corregida y aumentada del libro “Evaluación Rápida de Daños en Emergencias, Protocolos de Activación y Actuación del Grupo de Evaluación de Daños”, junto con la revisión de la “Ficha de evaluación rápida de estructuras porticadas”.



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



El Plan INUNMUR tiene por objeto establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios públicos que intervienen frente a una emergencia por riesgo de inundaciones en la Región de Murcia.

Las inundaciones pueden ser provocadas por precipitaciones importantes, rotura o avería en presas, o por avenida extraordinaria en cualquiera de los cauces que drenen al espacio regional o que

podrían afectar a éste, así como por cualquier otra causa de inundación que represente un riesgo para la población y sus bienes.

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

EPISODIOS DE LLUVIAS

INUNMUR: FASE DE EMERGENCIA / NIVEL	MES	FENÓMENO METEOROLÓGICO	PLANES TERRITORIALES MUNICIPALES ACTIVADOS
EMERGENCIA. NIVEL 1	SEPTIEMBRE	LLUVIAS NIVEL ROJO	Emergencia. Nivel 1: - Los Alcázares - Mazarrón Preemergencia: - Cartagena - Lorca - Molina de Segura - Murcia - San Javier - San Pedro del Pinatar - Torre Pacheco
PREEMERGENCIA	6 OCTUBRE	LLUVIAS NIVEL NARANJA	Preemergencia: - Los Alcázares - San Pedro del Pinatar
EMERGENCIA. NIVEL 0	10 OCTUBRE	LLUVIAS NIVEL NARANJA	Emergencia. Nivel 0: - Molina de Segura - Murcia Preemergencia: - Cartagena - Lorca - Los Alcázares - San Pedro del Pinatar

La pedanía de Javalí Viejo (Murcia) fue una de las grandes afectadas por las fuertes lluvias ocurridas en la madrugada del 26 de septiembre, donde falleció un hombre de 58 años, resultaron dañadas 138 viviendas y se atendieron 81 personas a consecuencia de la crecida y desbordamiento de la rambla de la Ventosa. Algunos de los vecinos afectados fueron realojados en un hotel de la capital y el resto, en casas de familiares.



OTROS

Se activó la fase de preemergencia tras la declaración del escenario 1 del Plan de Emergencia de la Presa de Santomera en diciembre de 2022, motivado por obras de emergencia para la rehabilitación y puesta en servicio de la toma intermedia de la Presa de Santomera.

INUNMUR: FASE DE EMERGENCIA / NIVEL	MES	MOTIVACIÓN
FASE DE PREEMERGENCIA	DICIEMBRE	Declaración del escenario 1 del Plan de Emergencia de la Presa de Santomera.

4.1.5. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

En 2022 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 DGSCE la notificación sobre el que será un nuevo establecimiento afectado a nivel inferior. Se trata de la empresa YLang, L.T.D., en Sangonera la Seca (Murcia), cuya actividad, que aún no se ha iniciado, consiste en la fabricación de aromas. Con ello, el número de empresas afectadas a nivel inferior se eleva a 11.

Durante 2022 prosiguen las obras de instalación del establecimiento de Z-Gas, en el Valle de Escombreras (Cartagena). Por el momento, no se ha adelantado una fecha concreta para el inicio de su actividad, que consistirá en el comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares (especialmente propano y butano). Este establecimiento estará afectado a nivel superior, por lo que quedará incluido en el PLANQUIES (Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras). En cuanto a los establecimientos ya afectados con anterioridad, no se han dado modificaciones relevantes en su actividad o inventarios de sustancias con las que trabajan. Con ello, el número de empresas afectadas a nivel superior se eleva a 20.



Teniendo en cuenta lo anterior, la situación en 2022 queda como sigue:

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

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

* Empresa Seveso de nivel inferior

Otras empresas afectadas por la Directiva Seveso:

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

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

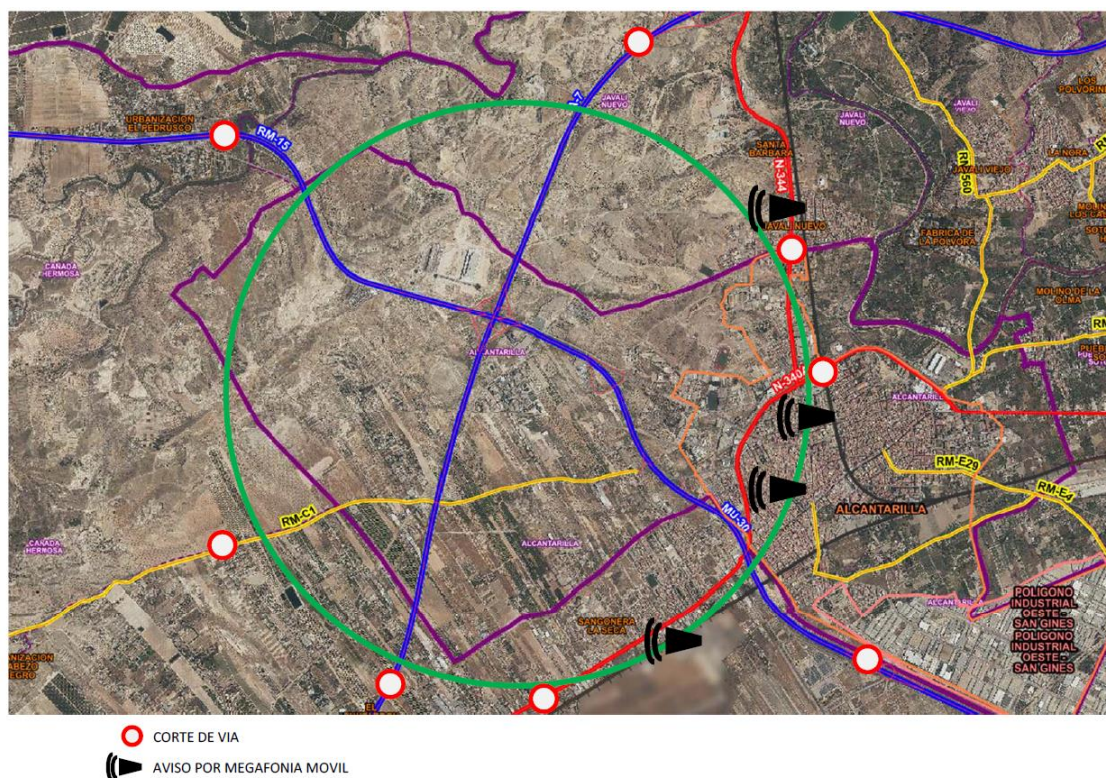
En este apartado de simulacros, cabe destacar, la realización de varios simulacros, de activación de los PEE (Planes de Emergencia Exterior), que contaron con la participación de distintos organismos de los ayuntamientos, de distintas consejerías de la CARM y del Estado, así como de las poblaciones afectadas,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

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

Durante 2022 se realizaron los siguientes simulacros de activación de PEE:

SIMULACRO EN LA EMPRESA DERIVADOS QUÍMICOS

El **17 de mayo** se simuló la activación del PLANQUIAL (Plan de Emergencia Exterior de Alcantarilla), simulándose un derrame de Bromo sobre el cubeto de retención, por una perforación accidental del tanque de almacenamiento que produce una emisión tóxica de bromo a la atmósfera. El radio de afectación teórico, sin considerar las condiciones locales atmosféricas, es de 2.000 m para la ZONA DE INTERVENCIÓN y 7.500 m para la ZONA DE ALERTA.



Los objetivos del simulacro fueron:

- Comprobar la operatividad del Plan de Emergencia Exterior de Alcantarilla (PLANQUIAL).
- Probar los protocolos de coordinación de los distintos grupos de acción.
- Comprobar los sistemas alerta y de información a la población.



En el simulacro participó personal de las siguientes entidades: DGSCE de la CARM, Grupo de Riesgo Químico y Ambiental de los PEE, Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento y Servicio de Protección Civil del Ayto. Murcia, CEIS, 061, Guardia Civil, Policía Local de Murcia y de Alcantarilla, Protección Civil de Alcantarilla y Cruz Roja.



Puesto de Mando Avanzado

En las fotos puede verse la información en twitter durante la emergencia, así como el seguimiento del suceso por parte del Puesto de Mando Avanzado (PMA), reunido en las instalaciones del Parque de Seguridad de Alcantarilla.



10.04 h. Accidente en la fábrica de “Derivados Químicos” en #Alcantarilla. Se activa el Plan de Emergencia Exterior del sector químico, #PlanQuiAl, en fase de emergencia, nivel 1.



10:18 a. m. · 17 may, 2022 · Twitter for iPhone

[Ver estadísticas del Tweet](#)

7 Retweets 21 Me gusta

SIMULACRO EN LA EMPRESA EXOLUM-CLH



El 31 de mayo, se simuló la activación del PLANQUIES. En este caso, contando con la colaboración de Exolum-CLH, se simuló un incendio de depósito de combustible cuyos humos de combustión podría afectar a la cercana población de Alumbres.

Tras la activación del PEE, se activaron las sirenas de aviso y la megafonía. Con la participación de Protección Civil del Ayuntamiento de Cartagena, así como de sus

servicios sociales, se evacuó a los vecinos más próximos al suceso hasta el Centro Social, hasta comprobación de la calidad del aire.



SIMULACRO POR INCENDIO FORESTAL QUE AFECTA A LAS INTALACIONES DE REPSOL BUTANO EN CARTAGENA



El **10 de noviembre**, se realizó un simulacro en el que se activaron sucesivamente los planes INFOMUR y PLANQUIES, por el supuesto simulado de un incendio forestal iniciado por un rayo en la zona del Gorguel, que llegaba a afectar las instalaciones de la refinería de REPSOL.

El incendio forestal que no ha podido ser controlado, llega a las instalaciones de almacenamiento de gasolinas de la empresa REPSOL, afectando el fuego al tanque 2024 con un radio de intervención de 43 metros. El accidente se clasifica como categoría 3.



Como consecuencia del mismo se activa el Plan de Emergencia Exterior en nivel 1 con el fin de comprobar tanto el correcto funcionamiento de las transmisiones, canales de notificación y rapidez de respuesta, como la organización y puesta en escena de los distintos grupos de acción.

Finalizados los simulacros, se han realizado sesiones de valoración a fin obtener lecciones aprendidas que se plasmarán en las respectivas actualizaciones de los PEE.

En cuanto a los incidentes/accidentes durante 2022 se han producido los siguientes:

El **19 de febrero** hubo un conato de incendio en unos filtros de una unidad de proceso de Repsol Refinería, que pudo ser atajado por los medios de intervención de la propia empresa, sin mayores consecuencias, por lo que no se activó PLANQUIES.

El **5 de noviembre**, se produjo un incendio de tipo eléctrico en Air Liquide en La Aljorra. Este establecimiento es de nivel inferior, y por su proximidad a SABIC, está incluido en el PLANQUISA. En este caso, al ver que no iba a afectar a la población, tampoco fue necesaria la activación de dicho plan.

Información a la población de los establecimientos afectados por Directiva Seveso

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

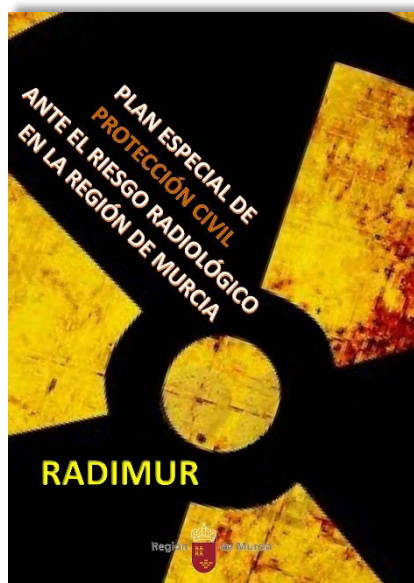
<https://www.112murcia.es/index.php/proteccion-civil/informacion-publica-sobre-empresas-con-riesgo-quimico/empresas-seveso-con-pee>

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



Durante el año 2022 se ha tenido constancia de **107 accidentes / incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera y **1 accidente / incidente** relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por ferrocarril. No se han producido activaciones del plan.

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



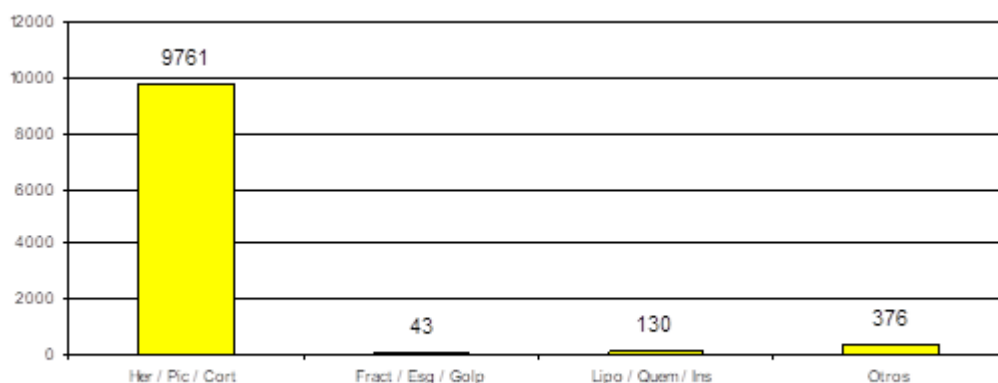
Durante el año 2022 no se ha tenido constancia de ningún accidente / incidente relacionado con el riesgo radiológico. No se han producido activaciones del plan.

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

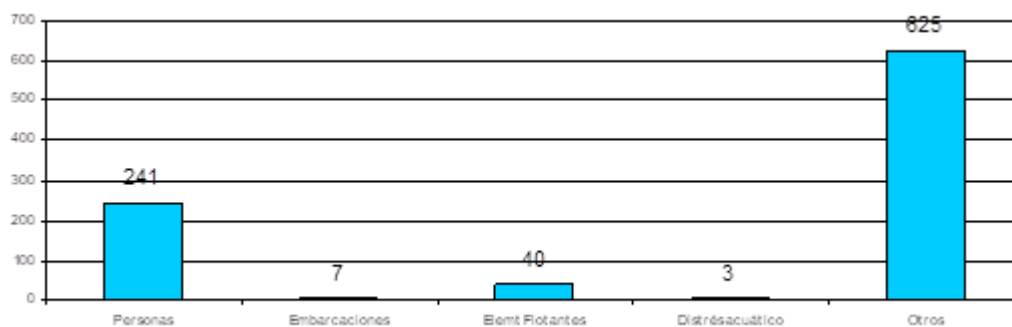
El número total de intervenciones realizadas por el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas ha sido sensiblemente inferior a los de años anteriores, esencialmente por el descenso de usuarios en las playas.

INTERVENCIONES	2022
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	10.393
RESCATE Y SALVAMENTO	916
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	20.137
TOTAL	31.446

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO



Como emergencias más destacadas encontramos el incendio el 4 de julio de una embarcación en el puerto de Águilas por el que se movilizaron bomberos del CEIS, además del dispositivo municipal y de salvamento marítimo.



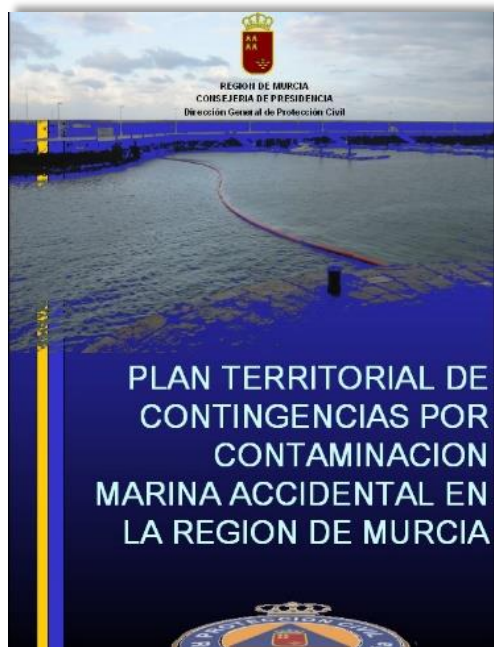
También se colaboró el 8 de diciembre con el Plan Nacional de Salvamento Marítimo en la búsqueda de varias personas desaparecidas por un naufragio de inmigrantes que viajaban en pateras cerca de la costa de Cartagena.



En 2022 ha continuado la actividad de vigilancia y rescate en playas fluviales en los municipios de Abarán, Archena, Bullas, Calasparra, Lorca y Mula, que establecieron sus dispositivos en El Jarral, playa Archena, Salto del Usero, Embarcadero, playa de Coy y Fuente Caputa, respectivamente.



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



La CARM participó el 15 de diciembre en un ejercicio de emergencia de lucha contra la contaminación marina con un buque quimiquero en aguas del Puerto de Cartagena (proyecto IRA-MAR Ejercicio 2) junto a Capitanía Marítima de Cartagena, personal del Área de contaminación de la Dirección General de la Marina Mercante, de la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima y de la Autoridad Portuaria de Cartagena - Escombreras, en colaboración con otras entidades y empresas llevarán a cabo un simulacro. Se requirió la activación de los diferentes planes de emergencia con sus equipos de operaciones, su coordinación y

notificación.



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



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

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

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

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

ACTIVACIÓN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2022

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	10	0	0
NEVADAS	1	0	0
COSTEROS	24	3	0
TORMENTAS	19	1	0
LLUVIA	18	4	1
TEMPERATURAS MÁXIMAS	22	7	1
TEMPERATURAS MÍNIMAS	4	0	0
TOTAL	98	15	2

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



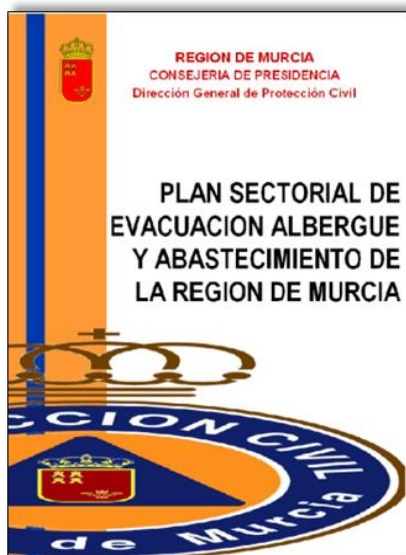
El año 2022 ha sido un año especialmente cálido, con escasos episodios de nieve y olas de frío.

El día 18 de enero se recibió un aviso por bajas temperaturas que podían alcanzar los - 5º C en el Altiplano.

El día 4 de abril, ante las previsiones meteorológicas, se activó el Plan de Protección Civil ante Nevadas y Ola de Frío en su fase de Emergencia, en Situación 1, por nevadas en las pedanías altas del Noroeste y permaneció en este nivel hasta el día 7 de abril, en el que fue desactivado. Por su parte, el Ayuntamiento de Moratalla también activó su plan municipal para hacer frente a la situación.



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 2022 el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia participó en un total de **232 simulacros**:

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	70
EMPRESAS	107
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	52
ORGANISMOS PÚBLICOS	3
TOTAL	232

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	85
MATERIAS PELIGROSAS	49
EVACUACION	63
RESCATE	30
OTROS	5
TOTAL	232

AEROPUERTO INTERNACIONAL REGIÓN DE MURCIA (AIRM)

AIRM Simulacro 1

El 9 de febrero se realizó un simulacro general en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia. El supuesto es un accidente aéreo en zona exterior a las pistas de aterrizaje y despegue (Zona E), en el que se realiza la cesión del mando de la emergencia a medios externos al aeropuerto y se activa el protocolo de coordinación para la asistencia a las víctimas de aviación civil y sus familiares.

El accidente tiene las siguientes características:

- Accidente de una aeronave con 64 persona a bordo que, tras despegue, se estrella en Zona E1, en proximidad de cabecera de pista 05 y fuera del vallado perimetral del Aeropuerto.
- Aeronave con 60 pasajeros y 4 tripulantes. 64 personas a bordo. Todos heridos salvo dos fallecidos: 62 heridos + 2 fallecidos.



Los familiares de las víctimas fueron atendidos en la terminal de carga, tal como se establece en el plan, y los heridos e ilesos en el edificio multiservicios, pudiendo activarse otras salas.



Se practica la cesión del mando de la emergencia al plan de ámbito superior.



Participaron: personal de la DGSCE de la CARM, Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento y Servicio de Protección Civil del Ayto. Murcia, 061, Guardia Civil, Cruz Roja, Colegios Oficiales de Psicólogos y Trabajadores Sociales, además de distintos servicios y departamentos del propio aeropuerto.



También se activó el protocolo de coordinación para la asistencia a las víctimas de aviación civil y sus familiares.



AIRM Simulacro 2

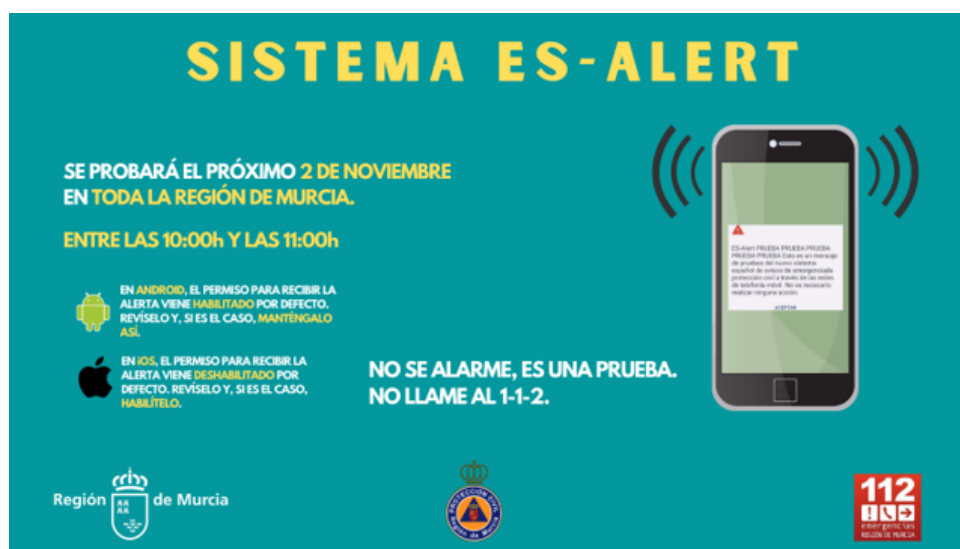
El 16 de diciembre se realizó otro simulacro sobre plano en el AIRM, con el objetivo de implantar el Plan de Autoprotección, poniendo a prueba sus contenidos y confirmar su efectividad, la coordinación de todos los recursos, la eficacia de respuesta, el conocimiento de las distintas zonas y aumentar la confianza de los equipos y personas que intervienen en situaciones de emergencia.

Participaron todos los medios del aeropuerto y colectivos externos que se verían implicados en el tratamiento de una emergencia real, y en el que se practicó la cesión del mando de la emergencia.



EJERCICIOS

ES- ALERT. Prueba del sistema de alerta a la población en caso de emergencia



La Región de Murcia ha sido la primera entre todas las comunidades autónomas de España en probar el sistema ES-Alert en todo su territorio. El pasado día 2 de noviembre, todos los teléfonos móviles que se encontraban en el ámbito territorial de la Región de Murcia entre las 10:00 y las 11:00 horas, recibieron una alerta de emergencia.

El efecto que produjo en los teléfonos móviles fue el del sonido de un pitido con el máximo volumen que tuviese el dispositivo móvil, acompañado de una vibración durante unos segundos y un mensaje de alerta que se mostró ocupando toda la pantalla hasta que fuese leído y aceptado por el receptor. Además, los teléfonos configurados para ello, también generaron una locución con el texto del mensaje.

Éste fue el resultado de la prueba piloto del Sistema de Alerta a la Población (denominado en inglés Public Warning System, abreviadamente PWS) que la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior, desarrollador del sistema, programó para la Región de Murcia.



El nuevo sistema español de alerta a la población en caso de grandes emergencias o catástrofes, más conocido como '112 inverso', permite la definición y envío de los mensajes de alerta según el protocolo ES-Alert y forma parte de la Red de Alerta Nacional (RAN) de Protección Civil, que se encuentra actualmente en proceso de despliegue en España.

Una vez terminado el calendario de pruebas establecido por el Ministerio del Interior, el sistema también será utilizado por las comunidades autónomas y, en el caso concreto de la Región de Murcia, por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, a través del Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia.

Con ello, se pretende dar cumplida respuesta a la Directiva 2018/1972, del Parlamento Europeo y del Consejo, que impone, en su artículo 110, "la obligación a todos los países miembros de disponer de sistemas de alerta basados en telefonía móvil, de modo que, dada la amplísima cobertura de estas redes, se asegure la difusión de las alertas a prácticamente toda la población que pueda verse afectada por grandes emergencias o catástrofes derivadas de fenómenos meteorológicos, sísmicos, inundaciones, deslizamientos de tierra, incendios forestales o urbanos, accidentes industriales, etc.

Wokshop de Búsqueda de personas desaparecidas

Con motivo de la celebración del Wokshop de Búsqueda de personas desaparecidas en grandes áreas, organizado por el Ayuntamiento de Cartagena, el 3 de diciembre se realizó un simulacro en la zona de La Peña de Águila, con la participación del helicóptero de la DGSCE y el Grupo de Rescate Aéreo del CEIS.



4.3. FORMACIÓN

Durante el año 2022 el Servicio de Protección Civil ha llevado a cabo diversas actuaciones en materia de gestión del conocimiento, que pueden encuadrarse en los siguientes bloques:

1. Proyecto para la elaboración de los planes de emergencia territoriales de los municipios que, o bien carecían de él, o bien lo tenían desfasado.
2. Cursos de formación para voluntarios de la Región de Murcia.
3. Acciones enmarcadas dentro del Proyecto Climalert para poner en conocimiento de sus posibles usuarios las potencialidades de la plataforma Climalert.

ELABORACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA MUNICIPALES



El proyecto más ambicioso y complejo que se ha llevado a cabo durante el año 2022 en la materia que nos ocupa es, sin duda alguna, el que ha permitido la elaboración de los **planes de emergencia territoriales de 12 municipios** que, a fecha de hoy, están en proceso de aprobación. Entendemos que este proyecto es algo más que un curso de formación al uso. Es un proyecto innovador que permite mediante la apropiada gestión del conocimiento desplegar un proyecto para conseguir unos entregables finales que, en este caso, fueron los correspondientes planes de emergencias municipales. Si bien se gestionó el conocimiento a través de unas acciones formativas, estas, en

realidad, se configuraron como un proyecto en el que el cliente era el ayuntamiento, el coordinador de la acción formativa asumía el papel de jefe de proyecto, los profesores ejercieron de consultores senior y los alumnos, designados por sus ayuntamientos y con un perfil adecuado para ejecutar el proyecto, fueron consultores junior cuyo papel fue la elaboración de los planes de emergencia municipales bajo la dirección del profesorado y mediante la adquisición y puesta en práctica de los conocimientos que antes no tenían. Se traspasó el conocimiento desde los técnicos especialistas de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE), que diseñó el proyecto que nos ocupa, al personal de los ayuntamientos, garantizando así el buen funcionamiento de la cadena de valor que crea valor público desde la formación, que permite que los empleados públicos

adquieran nuevos conocimientos cuya aplicación posibilitará lograr mejoras significativas en organizaciones y servicios públicos que crean valor público y bienestar colectivo, tal y como comentábamos al inicio de esta memoria.

Para llevar a cabo este proyecto fue imprescindible la colaboración de la Escuela de Formación e Innovación de Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia (EFIAP), que cofinanció el proyecto y bajo cuyo paraguas se organizaron las acciones formativas que constituyeron el marco del proyecto.

Se han elaborado 12 planes de emergencia municipales (PEMUs):

MUNICIPIO	EXTENSIÓN			POBLACIÓN		
	Km ²	% Tot.	% Res. ⁽¹⁾	Hab.	% Tot.	% Res. ⁽¹⁾
ABARÁN	114,9	1,02	1,16	13.066	0,86	1,55
ALGUAZAS	23,7	0,21	0,24	9.842	0,65	1,17
BLANCA	87,3	0,77	0,88	6.608	0,44	0,79
CARAVACA	47,3	0,42	0,48	2.061	0,14	0,24
CEUTÍ	10,2	0,09	0,10	12.199	0,80	1,45
FUENTE ÁLAMO DE MURCIA	273,5	2,42	2,77	17.225	1,13	2,05
LOS ALCÁZARES	19,8	0,18	0,20	16.935	1,12	2,01
MORATALLA	954,8	8,44	9,67	7.797	0,51	0,93
OJÓS	45,3	0,40	0,46	495	0,03	0,06
SAN JAVIER	75,1	0,66	0,76	33.645	2,22	4,00
SANTOMERA	44,2	0,39	0,45	16.154	1,06	1,92
ULEA	40,0	0,35	0,41	866	0,06	0,10
TOTAL:	1.736,1	15,34	17,59	136.893	9,02	16,26

⁽¹⁾ % sobre municipios de menos de 20,000 habitantes

Municipios que han elaborado el PEMU en este curso



Personal de los municipios elaborando la información cartográfica de sus respectivos PEMUs.

El proyecto ha sido un ejemplo de innovación basada en la gestión del conocimiento donde la Administración local tiene ahora la capacidad, no solo de hacer sus propios Planes, sino de tenerlos actualizados permanentemente.

Los ayuntamientos tienen ahora personal que, no sólo es capaz de hacer y mantener los planes, sino de transferir ese conocimiento a sus compañeros. En este sentido, evaluamos la posibilidad de formar a más personal de los ayuntamientos afectados siendo sus propios compañeros que han participado en el proyecto los tutores de estas futuras acciones formativas. Todo el conocimiento no debe de quedar en una única persona.

CURSOS DE FORMACIÓN PARA VOLUNTARIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Durante 2022 las principales acciones que se han llevado a cabo han sido las que a continuación se exponen.

Curso Básico Obligatorio de Acceso al Voluntariado de Protección Civil

Uno de los objetivos de la estrategia que se concreta en el Plan de Formación en Protección Civil es crear un itinerario de formación básica para voluntarios, cuadros intermedios y jefes de agrupaciones. El interés de esta DGSCE es definir los contenidos y objetivos para cada una de las acciones formativas que componen el itinerario, de tal modo que fuesen homogéneos para toda la Región. Una vez que se hizo esto, se puso en marcha en 2021 el desarrollo de este itinerario formativo comenzando por el Curso Básico Obligatorio de Acceso al Voluntariado de Protección Civil.

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

Durante 2021 solo se completó la fase teórica de la formación, dejando para 2022 la fase práctica que se llevó a cabo en el primer trimestre de 2022. El resultado final de esta formación ha sido la certificación de un total de 201 alumnos que han podido integrarse en sus respectivas agrupaciones municipales de voluntarios.



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

- Alumnos que superaron el curso obligatorio de ingreso por municipio.

Capacitación para cuadros intermedios de agrupaciones de Protección Civil

Siguiendo con el desarrollo del itinerario diseñado para el voluntariado, en 2022 se programó este curso habilitante para poder acceder a los cuadros intermedios de las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil en la Región de Murcia, con una duración de 50 horas distribuidas en 28 horas teóricas, doce horas de prácticas presenciales en los espacios adecuados para llevarlas a cabo y en las agrupaciones municipales de voluntarios y diez horas para la elaboración de un Trabajo Final de Curso. Fueron destinatarios de este curso voluntarios de Protección Civil, con al menos un año de experiencia como voluntario, así como mandos intermedios de agrupaciones sin formación especializada.



Una de las sesiones del curso para cuadros intermedios de agrupaciones de voluntarios.

El curso se llevó a cabo en noviembre y en él participaron 38 alumnos. Las dos primeras fases del curso ya han terminado y se espera que las prácticas del curso finalicen antes del 28 de febrero de 2023

MUNICIPIO	Nº ALUMNOS
ÁGUILAS	1
ÁGUILAS	2
ALCANTARILLA	5
ALEDO	1
ALGUAZAS	1
CEHEGÍN	1
CEUTÍ	1
FORTUNA	2
FUENTE ÁLAMO DE MURCIA	1
LA UNIÓN	2
LAS TORRES DE COTILLAS	2
LOS ALCÁZARES	4
MAZARRÓN	3
MOLINA	3
MULA	2
MURCIA	3
SAN PEDRO DEL PINATAR	3
VALLE DE RICOTE	1

Alumnos del curso para cuadros intermedios por municipio

Formación en cartografía, orientación y búsqueda de desaparecidos en espacios naturales

Durante el año 2022 se ha programado esta acción formativa para cuyo desarrollo se contó con profesorado de la Asociación de Salvamento y Rescate en Montaña de la Región de Murcia, que superaron 19 alumnos de los 37 que se incorporaron al curso.

El curso, de modalidad presencial, tenía una duración de 60 horas, 20 teóricas y 40 teórico-prácticas, estando destinado a voluntarios de Agrupaciones y Asociaciones de Protección Civil con, al menos, un año de experiencia como voluntarios, así como mandos intermedios de agrupaciones.



Sesión de formación en cartografía, orientación y búsqueda en espacios naturales

Se celebró durante el mes de noviembre en el Salón de actos de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias, en el aula del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre (CRFS) El Valle y en el entorno natural del Parque Natural “El Valle-Carrascoy”

JORNADAS PARA LA DIFUSIÓN DEL PROYECTO CLIMALERT

El proyecto financiado con fondos de la UE “CLIMALERT” es un servicio de alerta temprana de riesgos climáticos que influyan tanto en la posibilidad de inundaciones como de incendios forestales. Dicho proyecto está siendo desarrollado por varios socios, entre los que se encuentra la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE). La plataforma CLIMALERT se integrará en el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM) como centro neurálgico desde donde se coordinan las urgencias/emergencias de asistencia a la ciudadanía ante cualquier tipo de emergencia.

Como parte del desarrollo del proyecto, los socios deben llevar a cabo en sus respectivos territorios acciones divulgativas para los usuarios futuros de la plataforma en las que se dé a conocer la plataforma y sus capacidades.



Enmarcadas en este tipo de acciones divulgativas dirigidas a los órganos competentes en la gestión y control de incendios forestales y de inundaciones en la Región de Murcia, el Servicio de Protección Civil de la DGSCE organizó las siguientes jornadas, con el objetivo es presentar la plataforma y analizar como la información que aportan los nuevos servicios de información meteorológica puede ser integrada en el sistema:

- Servicios meteorológicos y su integración en la plataforma CLIMALERT para la gestión de incendios forestales, que tuvo lugar el 1 de diciembre de 2022, y destinado

a personal de intervención en la extinción de incendios forestales (Jefes de Operaciones, Técnicos de Extinción, Mandos de Bomberos, Responsables de Información del Plan INFOMUR y Operadores de Transmisiones).

- Servicios meteorológicos y su integración en la plataforma CLIMALERT para la gestión de inundaciones, que tuvo lugar el 13 de diciembre de 2022, y destinado a personal de intervención en la gestión de emergencias por inundaciones (Técnicos municipales de los servicios de protección civil y emergencias, Jefes de Operaciones, Responsables de Información, Operadores de Transmisiones, Técnicos de Extinción y mandos de bomberos).



The poster is for a workshop titled "JORNADA: SERVICIOS METEOROLÓGICOS Y SU INTEGRACIÓN EN LA PLATAFORMA CLIMALERT PARA LA GESTIÓN DE INCENDIOS INUNDACIONES". It is dated 13 DE DICIEMBRE DE 2022 and held at the Sala multiusos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, Av. Mariano Rojas, nº 10, 30009-Murcia. The budget is listed as Presupuesto FEDER: 1.486.000€. The project is cofinanced by the Interreg Sudoe program and the European Regional Development Fund (FEDER). The poster features logos for Interreg Sudoe, the European Union, and CLIMALERT. It also includes a map of the Murcia region with icons representing various emergency services and a satellite image. At the bottom, there is a logo for the Región de Murcia and the website www.climalert.net.

Interreg Sudoe 
European Regional Development Fund

 **climalert**

JORNADA: SERVICIOS METEOROLÓGICOS Y SU INTEGRACIÓN EN LA PLATAFORMA CLIMALERT PARA LA GESTIÓN DE INCENDIOS INUNDACIONES

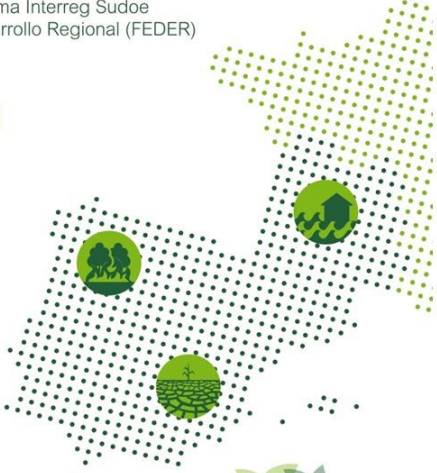
13 DE DICIEMBRE DE 2022

Sala multiusos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias
Av. Mariano Rojas, nº 10. 30009-Murcia

Presupuesto FEDER: 1.486.000€

Proyecto cofinanciado por el Programa Interreg Sudoe
a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)





 www.climalert.net


www.interreg-sudoe.eu

Región  de Murcia

Cartelería de la jornada del día 13 de diciembre

5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Durante 2022, la actividad de los Responsables de Información de guardia en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia ha sido intensa.

En lo que se refiere a llamadas telefónicas realizadas por medios de comunicación al 1-1-2 demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia y atendidas por el Responsable de Información de guardia, su número ha experimentado un descenso del 2,56% respecto al año anterior: se registraron 2.706 llamadas atendidas a medios de comunicación en 2022, frente a las 2.777 atendidas en 2021.

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

LLAMADAS ATENDIDAS A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2021	2022	VARIACIÓN (%)
ENERO	205	222	8,29 %
FEBRERO	153	192	25,49 %
MARZO	249	238	-4,42 %
ABRIL	221	197	-10,86 %
MAYO	254	187	-26,38 %
JUNIO	273	168	-38,46 %
JULIO	288	250	-13,19 %
AGOSTO	200	287	43,50 %
SEPTIEMBRE	277	284	2,53 %
OCTUBRE	240	290	20,83 %
NOVIEMBRE	227	180	-20,70 %
DICIEMBRE	190	211	11,05 %
TOTAL	2.777	2.706	-2,56 %



En el portal web '1-1-2 Informa' (<http://noticias.112murcia.es/noticias/>) se realizaron en 2022 un total de 947 publicaciones, un 7,13 % más que en 2021. El siguiente cuadro se muestra la distribución de noticias publicadas por meses y su variación respecto al año anterior.

NOTICIAS PUBLICADAS www.112murcia.es	2021	2022	VARIACIÓN %
ENERO	78	42	-46,15 %
FEBRERO	46	55	19,56 %
MARZO	61	60	-1,64 %
ABRIL	49	67	36,73 %
MAYO	73	63	-13,70 %
JUNIO	79	87	10,13 %
JULIO	144	134	-6,94 %
AGOSTO	132	132	0 %
SEPTIEMBRE	60	73	21,67 %
OCTUBRE	59	87	47,46 %
NOVIEMBRE	52	80	53,85 %
DICIEMBRE	51	67	31,37 %
TOTAL	884	947	7,13 %



En cuanto a los accesos al portal '1-1-2 Informa', en 2022 fueron un total de 603.096, un 12,70 % menos que en 2021.



ACCESOS AL PORTAL "112 INFORMA"	2021	2022	VARIACIÓN %
ENERO	54.573	49.414	-9,45 %
FEBRERO	43.258	45.820	5,92 %
MARZO	51.208	53.466	4,41 %
ABRIL	48.494	54.021	11,40 %
MAYO	57.793	48.976	-15,26 %
JUNIO	64.733	41.742	-35,52 %
JULIO	82.259	53.097	-35,45 %
AGOSTO	80.758	68.693	-14,94 %
SEPTIEMBRE	68.249	50.853	-25,49 %
OCTUBRE	51.243	48.597	-5,16 %
NOVIEMBRE	47.410	43.681	-7,86 %
DICIEMBRE	40.899	44.736	9,38 %
TOTAL	690.877	603.096	-12,70 %

5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES



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



Región de Murcia



Durante 2022 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Coordinación Emergencias 1-1-2 Región de Murcia en lo que se refiere al número de seguidores.

En **Twitter**, la cuenta [@112rmurcia](#) emitió un total de **2.700 tuits**, lo que supone un aumento del 8,9 % respecto al año 2021. Esos 2.700 tuits tuvieron casi 11 millones de impresiones (más del doble que el año anterior), recibieron 44.090 “me gusta”, generaron 14.223 retuits y tuvieron 2.302 respuestas.

El número de seguidores de la cuenta de Twitter [@112rmurcia](#) pasó de los 46.657 a final de 2021 a los 53.297 a finales de 2022, lo que supone un incremento del 14,23%.

En **Facebook**, la página del [112 Región de Murcia](#) también experimentó incremento del número de seguidores, al pasar de los 23.368 al concluir 2021 a los 25.351 al final de 2022, lo que supone un aumento del 8,5%. En ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia 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 2022, se publicaron en la página de Facebook un total de **306 publicaciones**, que fueron compartidas 8.754 veces y recibieron 754 comentarios.

En 2022, el número de seguidores de la cuenta [@112rmurcia](#) en **Instagram** llegó a los 7.448, un 11,2% más que en 2021. Aquí se publicaron **58 posts** que llegaron a 113.000 usuarios.

5.3. PARTICIPACIÓN EN EL DESFILE DE LA FIESTA NACIONAL

Destacar la participación, junto a otros servicios de emergencias, en el desfile organizado el 12 de octubre en Madrid para conmemorar la Fiesta Nacional. El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia acudió al mismo con una representación de personal, turismo de jefatura, Unidad Móvil de Mando y un vehículo todoterreno anfibio.



5.4. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN EN CENTROS ESCOLARES



Unos 2.000 alumnos de Primaria recibieron charlas sobre el correcto uso del 1-1-2 y comprobaron cómo funcionan los servicios de emergencia.

La Comunidad realizó durante el mes de diciembre, la campaña de difusión 'Conoce el 112', para que los menores de 6 a 12 años de edad pudieran saber qué es, para qué sirve y cómo funciona el teléfono único de emergencias 1-1-2.

Las direcciones generales de Seguridad Ciudadana y Emergencias y de Centros

Educativos organizaron la campaña que dio a conocer también los organismos cuya asistencia puede ser requerida llamando al citado teléfono (policía, bomberos, servicios sanitarios de emergencias, brigadas forestales y protección civil).

A tal fin, se programaron charlas con exposición de vehículos de emergencias en ocho centros de Educación Primaria de los municipios de Murcia, San Javier y San Pedro del Pinatar, con el objetivo de llegar hasta 2.000 escolares.





La actividad a realizar en cada uno de los colegios consistió en una charla/proyección de media hora de duración. Tras el recreo, los alumnos pudieron ver en el patio del colegio vehículos de servicios de emergencia (coches de policía, autobombas de bomberos o brigadas forestales). Allí se les explicó el funcionamiento de los mismos y se entregaron gorras diseñadas especialmente para esta actividad, así como un folleto explicativo.

En las charlas se incidió en que es fundamental que todos, empezando por los más pequeños, sepan cuándo llamar al 1-1-2 y qué ocurre cuando se hace. También se recordó que la llamada inteligente de niños

pequeños ha salvado la vida de personas adultas y que el conocimiento lleva al buen uso del 1-1-2, lo que implica una actuación más efectiva de los servicios de emergencia.



