

MEMORIA ANUAL

2024



emergencias
112   
REGIÓN DE MURCIA

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	MARCO LEGAL	1
1.2.	ESTRUCTURA OPERATIVA	6
1.2.1.	CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS	10
1.2.2.	INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	11
1.2.3.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS	13
2.	DATOS ESTADÍSTICOS 2024	22
2.1.	LLAMADAS ATENDIDAS	22
2.1.1.	LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO	22
2.1.2.	LLAMADAS ATENDIDAS POR TIPO DE LÍNEA	23
2.1.3.	LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS	23
2.1.4.	LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES	25
2.1.5.	EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	26
2.1.6.	LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS	27
2.1.7.	LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA	27
2.2.	INCIDENTES GESTIONADOS	28
2.2.1.	INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	28
2.2.2.	INCIDENTES MENSUALES	29
2.2.3.	TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES	30
2.2.4.	INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES	30
2.2.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES	31
2.2.6.	INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES	31
2.2.7.	INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES	32
2.2.8.	INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES	32
2.3.	AVISOS ATENDIDOS POR APP 112 Y SISTEMA ECALL	33
2.3.1.	APP 112 REGIÓN DE MURCIA	33
2.3.2.	SISTEMA ECALL	34
2.4.	EVOLUCIÓN 1999-2024	35
3.	INICIATIVAS DE CALIDAD	37
3.1.	CARTA DE SERVICIOS	37
3.2.	ENCUESTAS DE CALIDAD	39
3.2.1.	GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO	39
3.2.2.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	41
3.3.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES	42
4.	ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	43
4.1.	PLANES DE EMERGENCIA	43
4.1.1.	PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR)	44
4.1.2.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)	49

4.1.3.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR).....	56
4.1.4.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR).....	57
4.1.5.	PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR DEL SECTOR QUÍMICO.....	61
4.1.6.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR).....	64
4.1.7.	PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (RADIMUR).....	65
4.1.8.	PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA).....	66
4.1.9.	PLAN TERRITORIAL DE CONTINGENCIAS POR CONTAMINACIÓN MARINA ACCIDENTAL EN LA REGIÓN DE MURCIA (CONMAMUR).....	70
4.1.10.	PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR).....	72
4.1.11.	PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	73
4.1.12.	PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	74
4.1.13.	PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	75
4.2.	SIMULACROS Y EJERCICIOS.....	76
4.3.	FORMACIÓN.....	78
4.3.1.	ACCIONES FORMATIVAS.....	78
4.3.2.	JORNADAS Y CONGRESOS.....	80
4.4.	INFORMES DE RIESGOS.....	83
5.	COMUNICACIÓN E IMAGEN.....	84
5.1.	INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	84
5.2.	PRESENCIA EN REDES SOCIALES.....	91
5.3.	RECONOCIMIENTOS.....	92
5.4.	EVENTOS.....	93

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MARCO LEGAL

REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

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

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

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

DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 REGIÓN DE MURCIA

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

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

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

LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

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

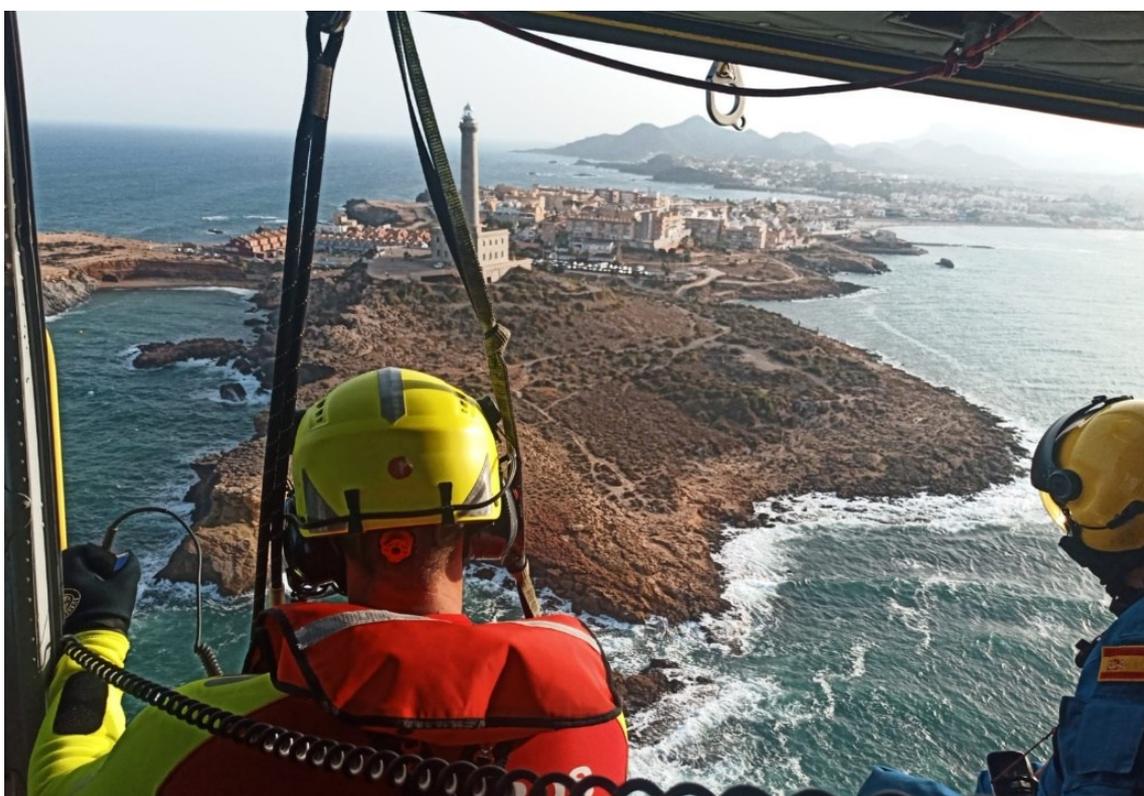
- *Artículo 74. Comunicaciones de emergencia y número de emergencia 112.*
- *Artículo 75. Sistemas de alertas públicas.*



ACTA EUROPEA DE ACCESIBILIDAD

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

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



LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

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

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



LEY DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA



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

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

1.2. ESTRUCTURA OPERATIVA

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

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



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

- a) El Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia (CECARM), ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:

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

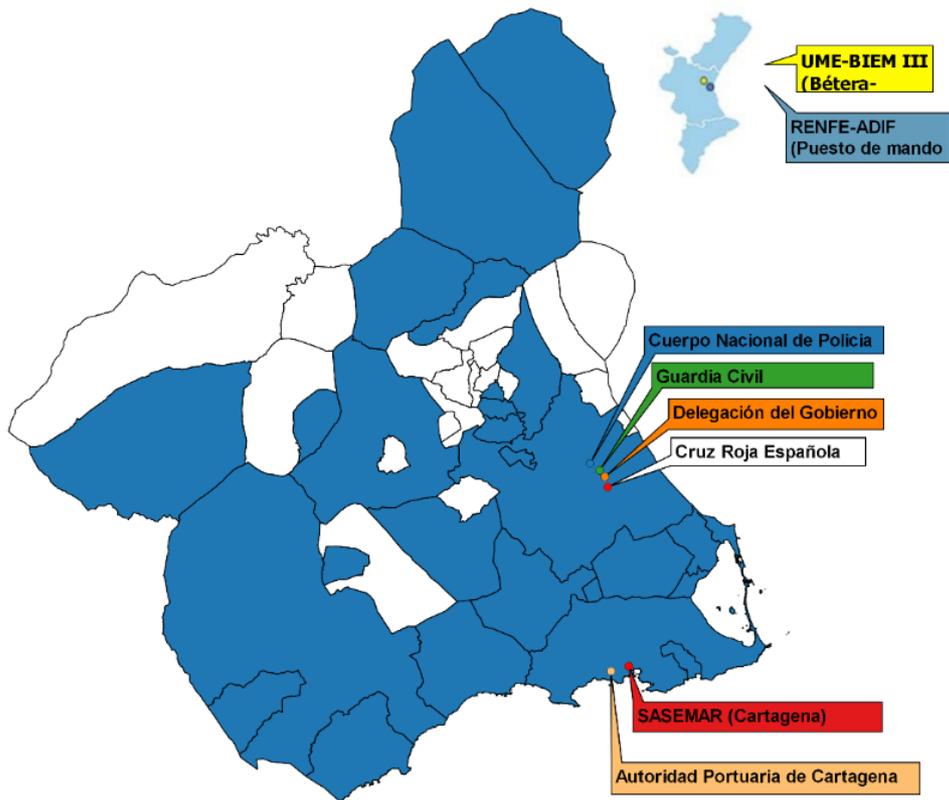


Las entidades que actualmente forman parte de la estructura operativa del servicio 112 Región de Murcia son las siguientes (clasificadas según su ámbito de actuación):

REGIONALES	ESTATALES
Unidad de Atención de Llamadas de Emergencia 112	Guardia Civil (COTA + COS)
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (DGSCE)	Cuerpo Nacional de Policía
Consortio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS)	Delegación del Gobierno
Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática	ADIF
Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061	Salvamento Marítimo
	Autoridad Portuaria de Cartagena
Dispositivo 112 de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas	Unidad Militar de Emergencias
	Cruz Roja Española

MUNICIPALES (AYUNTAMIENTOS)

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



1.2.1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

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

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



1.2.2. INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS

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



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

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

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

La integración de entidades titulares de servicios en la plataforma de la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112, será resultado de acuerdos o convenios de

colaboración que establecerá la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como entidad única prestataria en el ámbito territorial de la Región de Murcia, con las mencionadas entidades”.

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



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

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

1.2.3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS

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

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

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

SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA

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

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



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



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

La formación realizada durante el año 2024 por el Área de Formación y Relación con Usuarios del servicio de explotación operativa se resume a continuación.

ORGANISMO / SERVICIO	CURSOS	ALUMNOS
DGSCE	10	19
CEIS	1	1
O61	11	70
Dispositivo 112 de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas	1	1
Autoridad Portuaria Cartagena	3	18
Policía Local Abarán	1	5
Protección Civil Los Alcázares	1	11
Protección Civil Caravaca	1	3
Policía Local Caravaca	3	10
Protección Civil Cartagena	2	8
SEIS Cartagena	8	28
Policía Local Jumilla	1	1
Protección Civil Lorca	1	5
Protección Civil Mazarrón	1	4
Protección Civil Molina de Segura	3	9
SEIS Murcia	1	3
Protección Civil Puerto Lumbreras	1	9
Protección Civil San Javier	6	21
Protección Civil San Pedro del Pinatar	5	30
Policía Local Las Torres de Cotillas	3	12
Policía Local La Unión	2	9
TOTAL	66	277

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

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

DISPOSITIVO 112 DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES MALTRATADAS

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

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

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

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

SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

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

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

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

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED RADIECARM

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

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

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

SERVICIO DE MEDIOS AÉREOS PARA ACTUACIONES EN EMERGENCIAS



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

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

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

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



2. DATOS ESTADÍSTICOS 2024

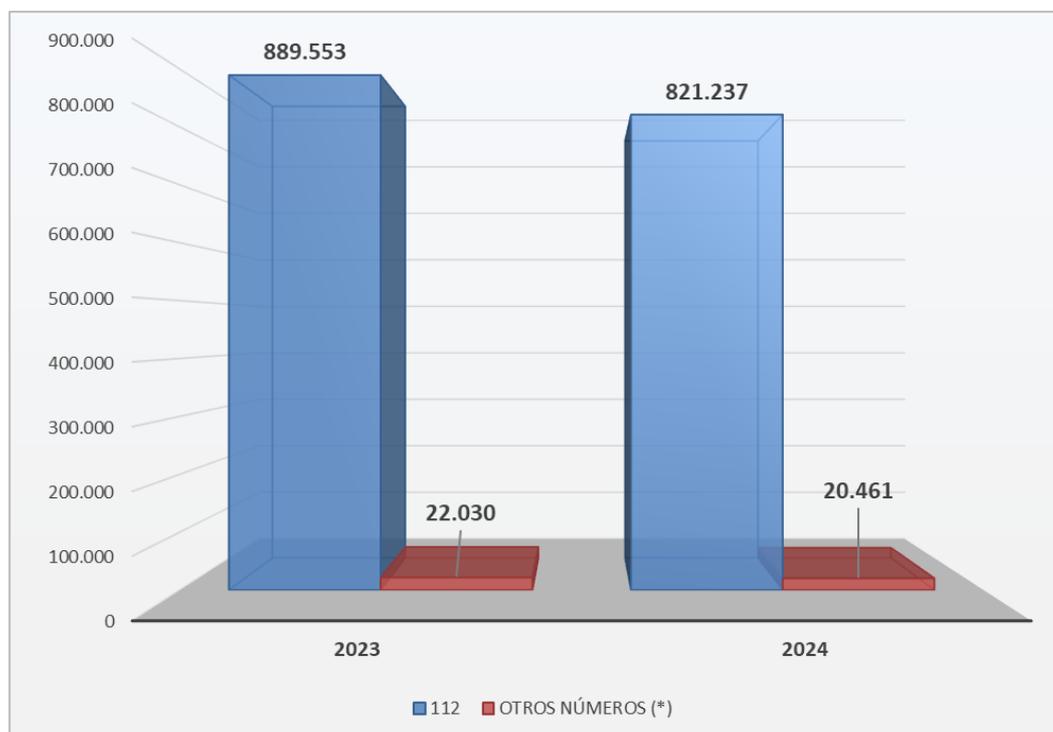
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS ATENDIDAS POR NÚMERO MARCADO

NÚMERO MARCADO	2023	2024	VARIACIÓN %
112	889.553	821.237	-7,68%
OTROS NÚMEROS (*)	22.030	20.461	-7,12%
TOTAL	911.583	841.698	-7,67%

(*) 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

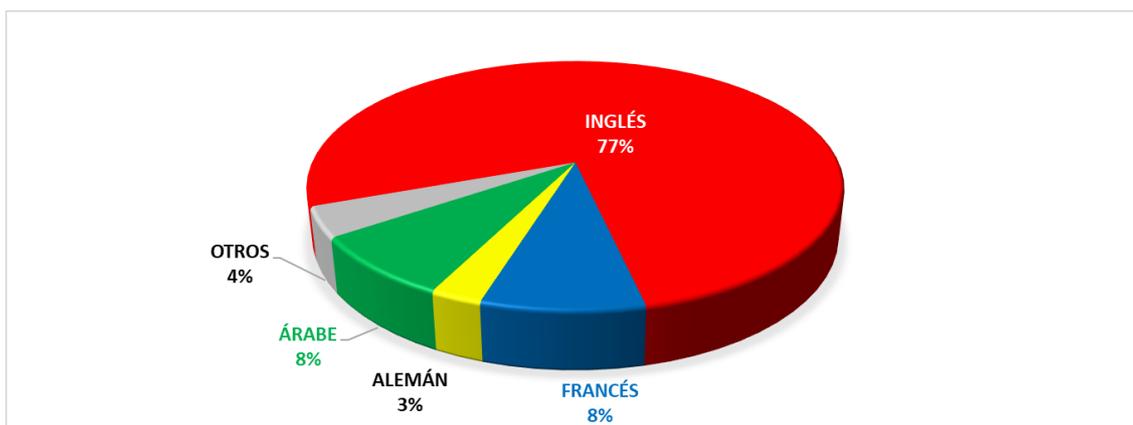


TIPO DE LÍNEA	2023	2024	VARIACIÓN %
LÍNEA FIJA	138.805	125.330	-9,71%
LÍNEA MÓVIL	772.778	716.368	-7,30%
TOTAL	911.583	841.698	-7,67%

2.1.3. LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2023/2024

IDIOMA	2023	2024	VARIACIÓN %
INGLES	3.209	3.703	15,39%
ÁRABE	407	387	-4,91%
FRANCÉS	288	402	39,58%
ALEMÁN	118	128	8,47%
OTROS	211	188	-10,90%
TOTAL	4.233	4.808	13,58 %



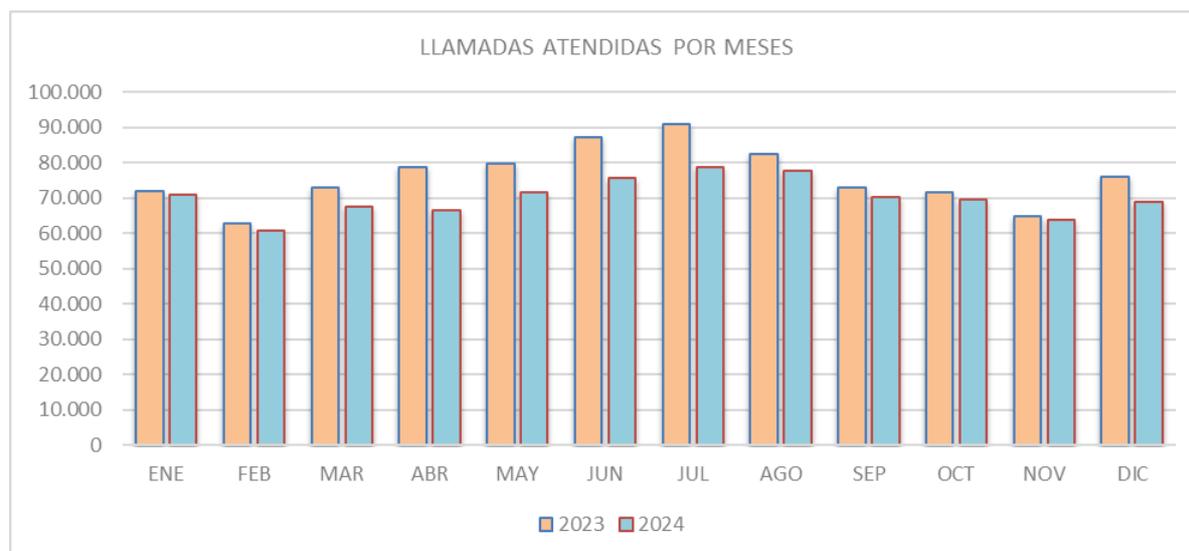
• **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2023/2024**

OTROS IDIOMAS	2023	2024	VARIACIÓN %
UCRANIANO	45	37	-17,78%
ITALIANO	19	35	84,21%
RUSO	39	30	-23,08%
PORTUGUÉS	17	19	11,76%
RUMANO	29	15	-48,28%
HOLANDÉS	13	9	-30,77%
HINDI	3	7	133,33%
BÚLGARO	10	6	-40,00%
CHINO MANDARÍN	1	6	500,00%
WOLOF	4	6	50,00%
SUECO	5	5	0,00%
POLACO	6	2	-66,67%
LITUANO	3	2	-33,33%
CHECO	3	2	-33,33%
BRASILEIRO	0	2	-
OTROS	14	5	-64,29 %
TOTAL	211	188	-10,90 %

Además, en 2024 se han atendido llamadas en otros idiomas como el noruego, turco, danés, mandinga y eslovaco.

2.1.4. LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

MES	2023	2024	VARIACIÓN %
ENERO	72.004	71.034	-1,35%
FEBRERO	62.746	60.859	-3,01%
MARZO	72.789	67.577	-7,16%
ABRIL	78.541	66.455	-15,39%
MAYO	79.846	71.672	-10,24%
JUNIO	87.212	75.575	-13,34%
JULIO	90.743	78.635	-13,34%
AGOSTO	82.436	77.569	-5,90%
SEPTIEMBRE	72.918	70.058	-3,92%
OCTUBRE	71.622	69.581	-2,85%
NOVIEMBRE	64.762	63.845	-1,42%
DICIEMBRE	75.964	68.838	-9,38%
TOTAL	911.583	841.698	-7,67%



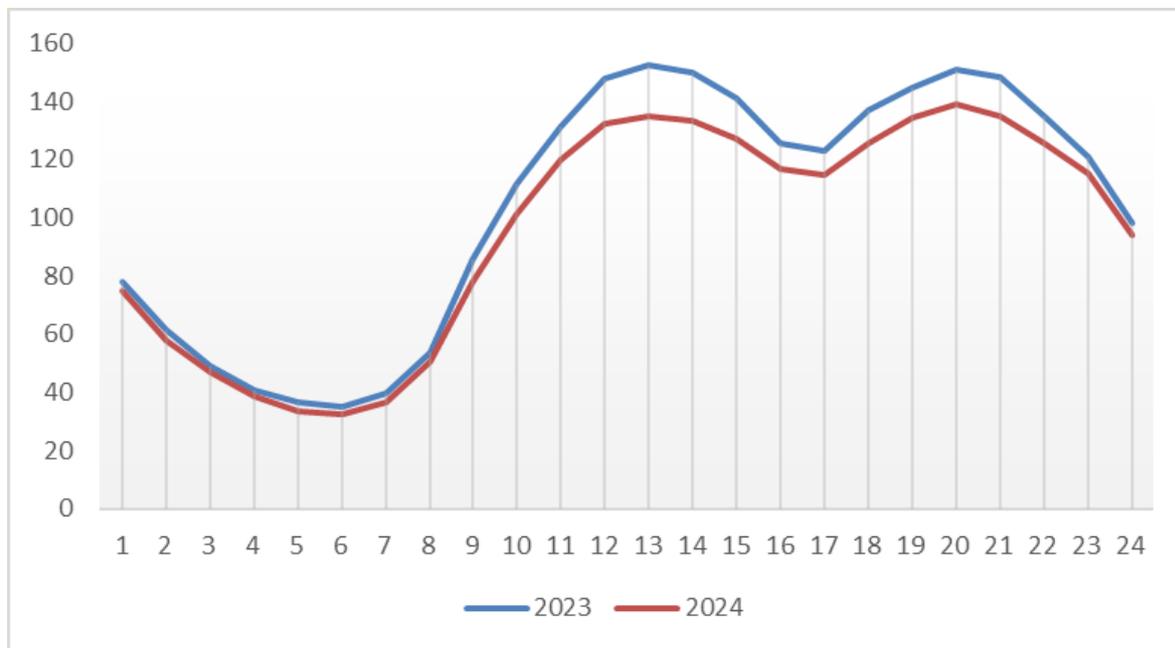
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 1 de enero de 2024 con **3.240** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 1 de febrero de 2024, con **1.770** llamadas atendidas



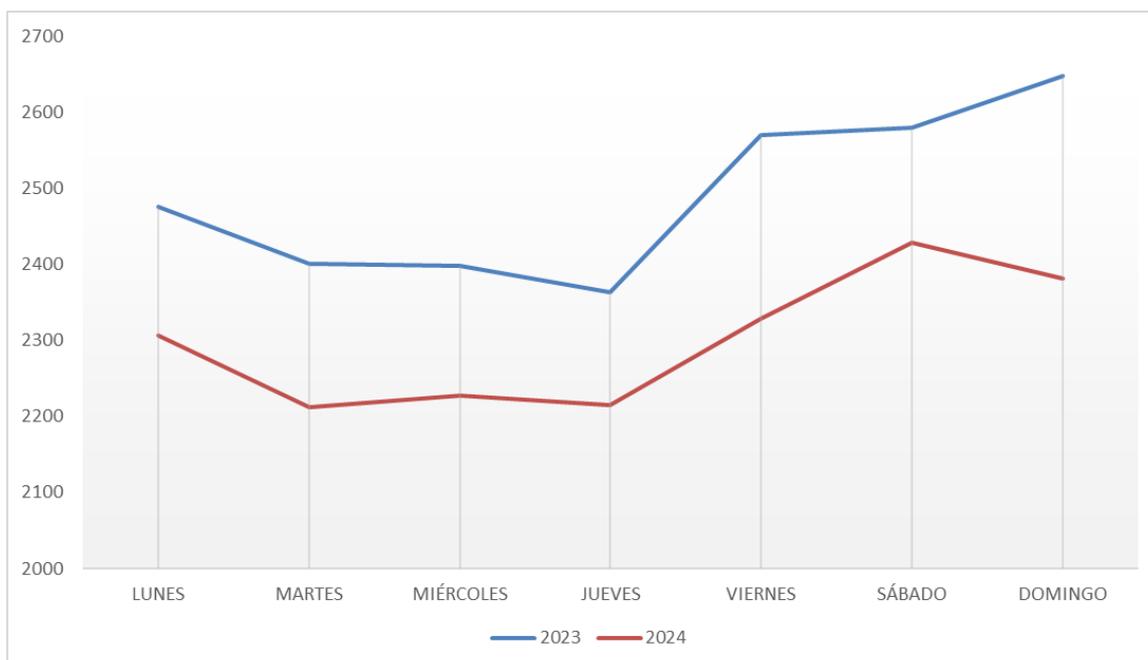
2.1.6. LLAMADAS ATENDIDAS POR HORAS

Promedio llamadas atendidas por franja horaria



2.1.7. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA

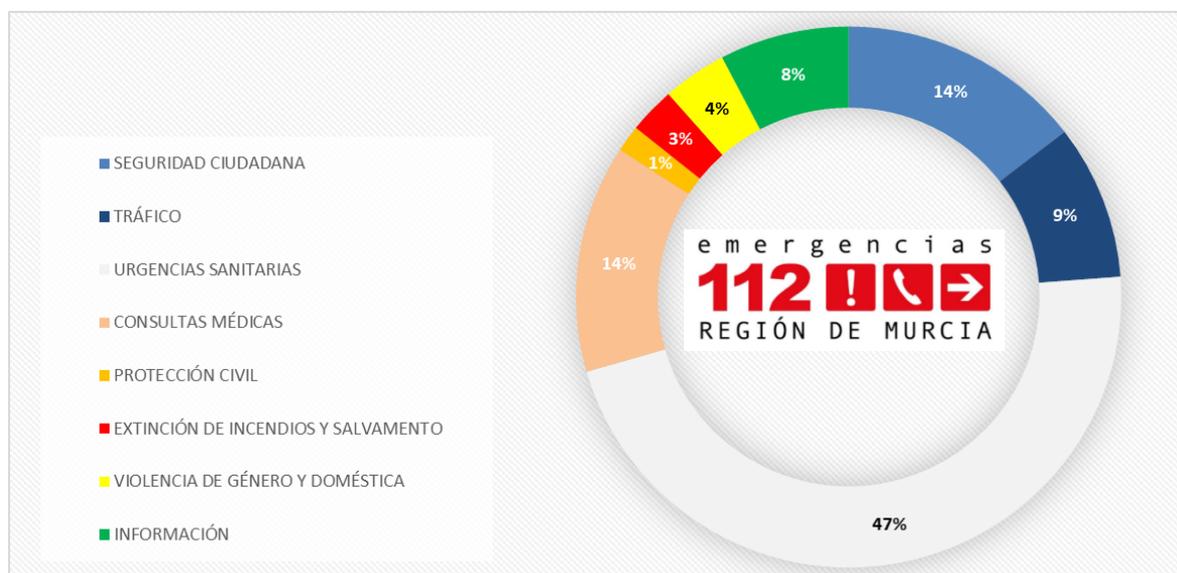
Promedio llamadas atendidas por día de la semana



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

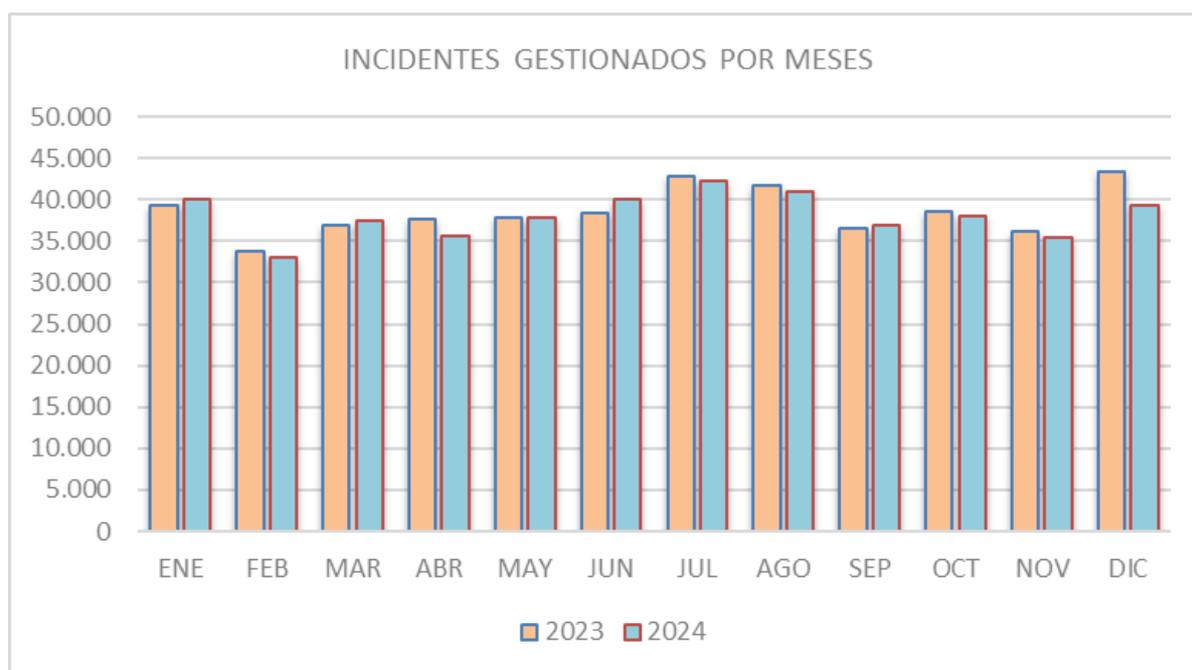
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2023	2024	VARIACIÓN %
SEGURIDAD CIUDADANA	60.178	66.468	10,45%
TRÁFICO	39.871	42.346	6,21%
URGENCIAS SANITARIAS	219.268	213.664	-2,56%
CONSULTAS MÉDICAS	71.952	62.251	-13,48%
PROTECCIÓN CIVIL	6.950	7.291	4,91%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	12.415	12.587	1,39%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	17.069	17.425	2,09%
INFORMACIÓN	35.672	35.097	-1,61%
TOTAL	463.375	457.129	-1,35%

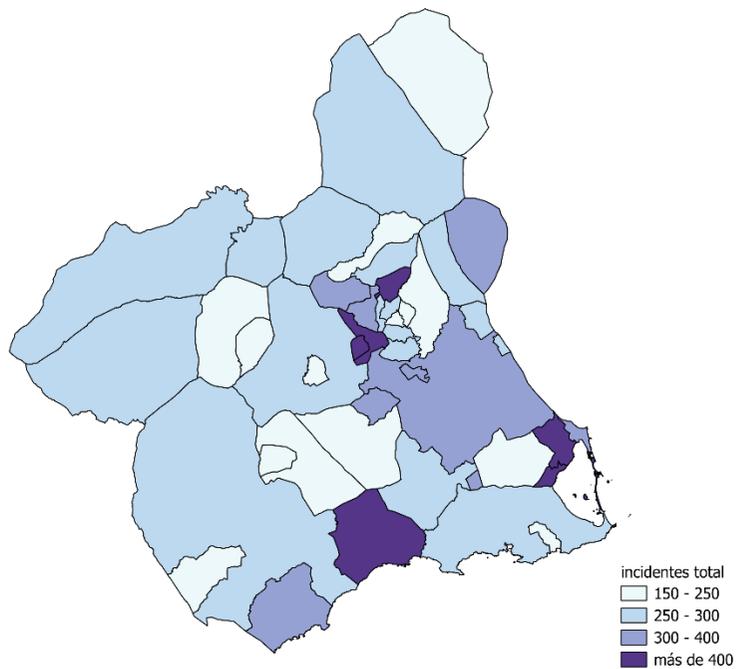


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

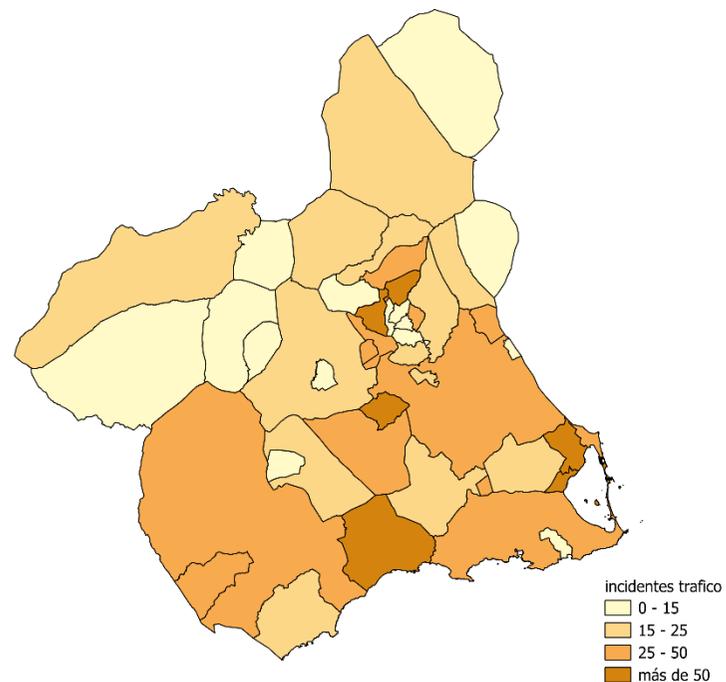
MES	2023	2024	VARIACIÓN %
ENERO	39.404	40.032	1,59%
FEBRERO	33.833	33.088	-2,20%
MARZO	36.908	37.528	1,68%
ABRIL	37.670	35.645	-5,38%
MAYO	37.779	37.832	0,14%
JUNIO	38.461	40.015	4,04%
JULIO	42.908	42.267	-1,49%
AGOSTO	41.787	41.024	-1,83%
SEPTIEMBRE	36.485	36.983	1,36%
OCTUBRE	38.621	38.086	-1,39%
NOVIEMBRE	36.098	35.356	-2,06%
DICIEMBRE	43.421	39.273	-9,55%
TOTAL	463.375	457.129	-1,35%



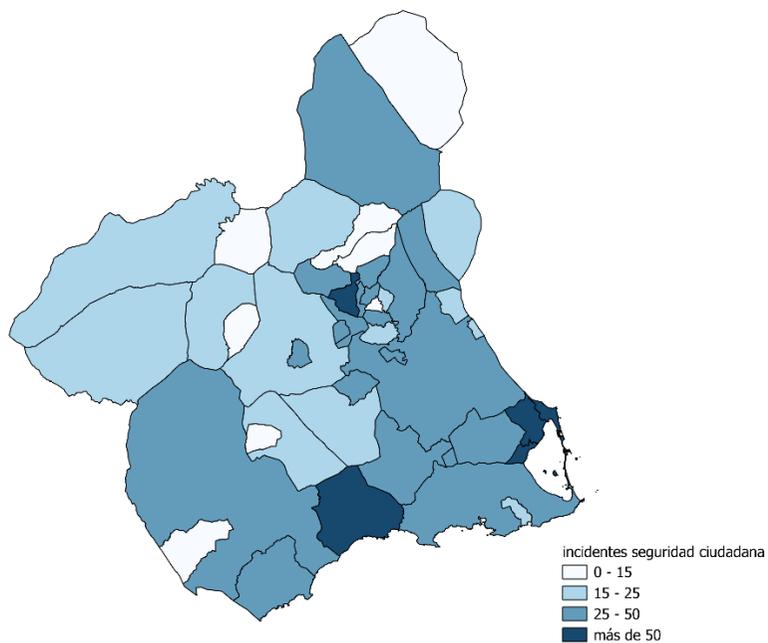
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



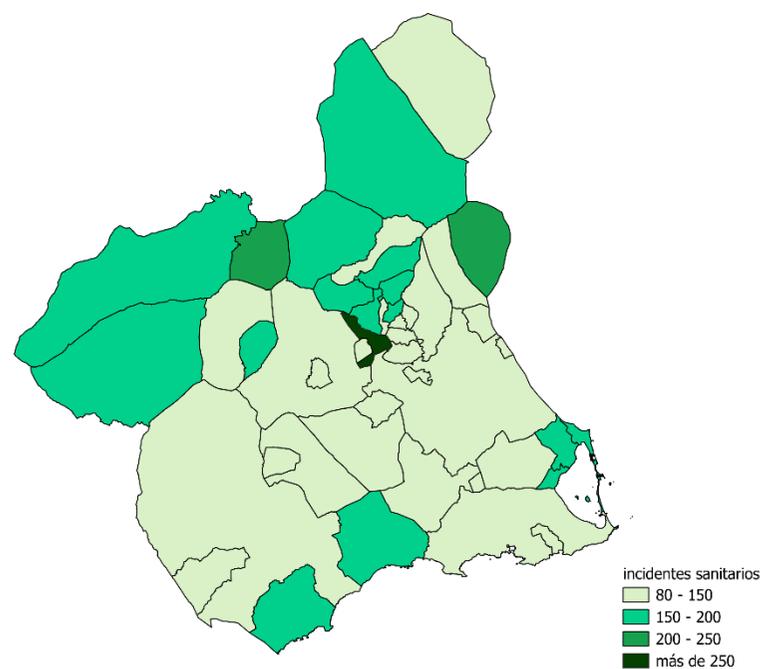
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



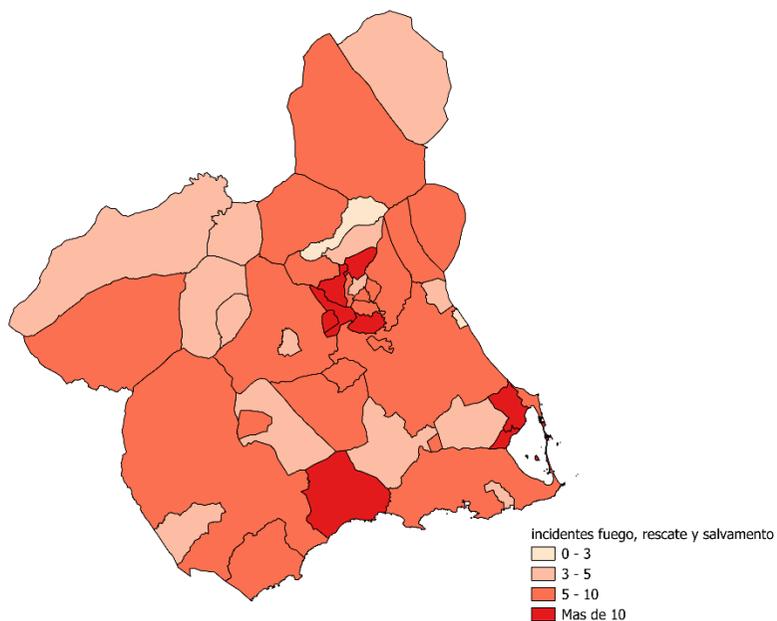
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



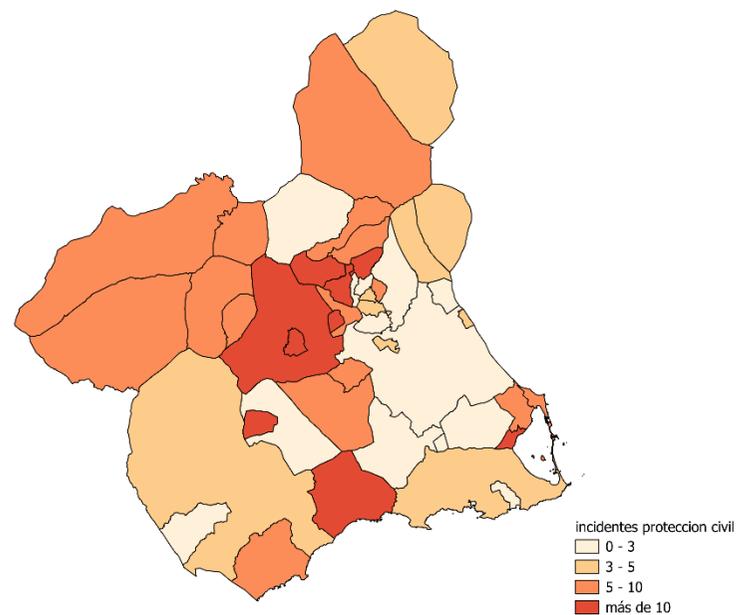
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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 2024 los usuarios de la App 112 Región de Murcia han crecido en un 8,79 % con respecto a 2023, alcanzando la cifra de 22.978 usuarios de la misma.

	2021	2022	2023	2024
Usuarios de la APP	16.380	18.720	21.122	22.978
Llamadas vía voz	522	235	135	103
Llamadas vía chat	490	212	590	249
Total de llamadas	1.012	447	725	352
Asuntos gestionados	1.011	445	725	352

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.

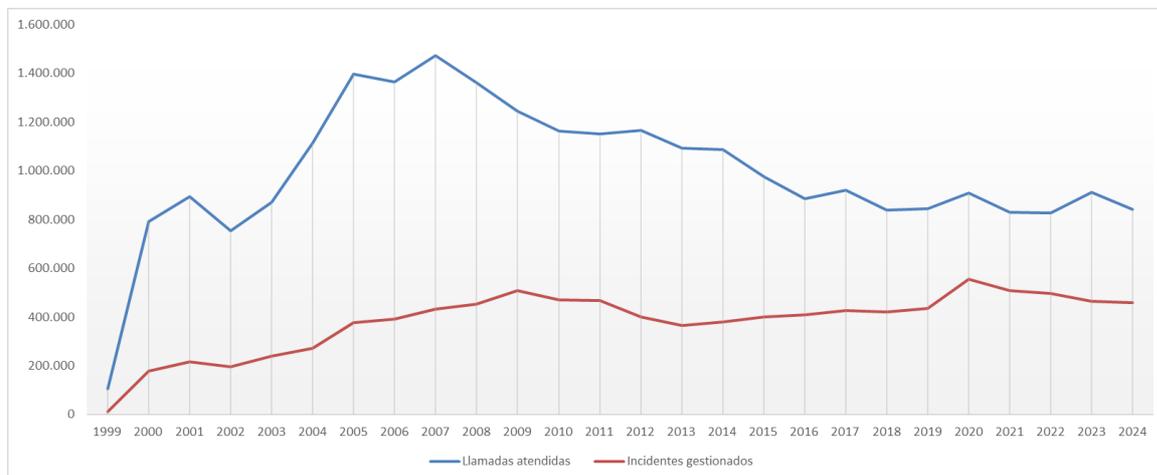
Durante 2024, a través de este sistema se han atendido un total de **3.073 llamadas**.

2023	2024	VARIACIÓN %
2.348	3.073	30,88 %

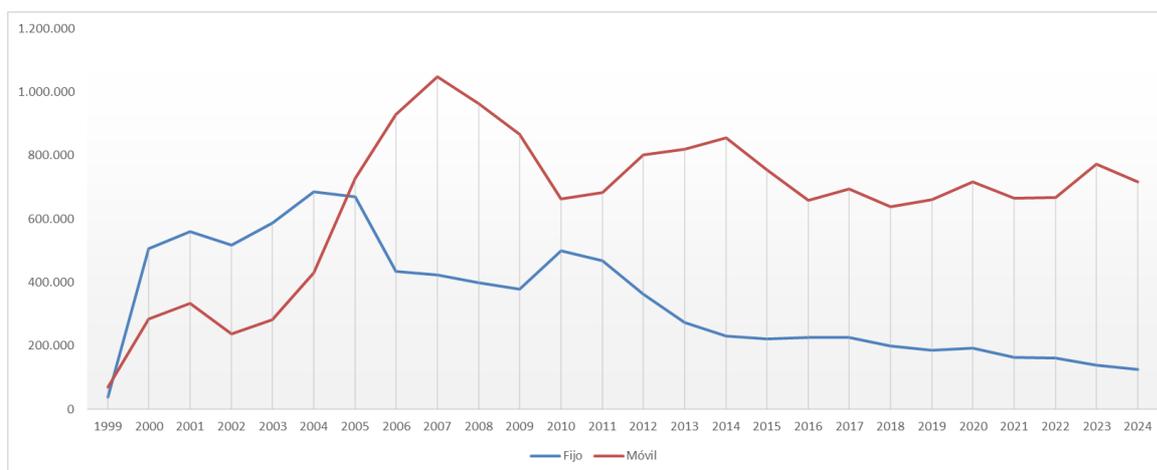
2.4. EVOLUCIÓN 1999-2024

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

TOTAL ACUMULADO: **25.809.290** LLAMADAS y **9.919.760** INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

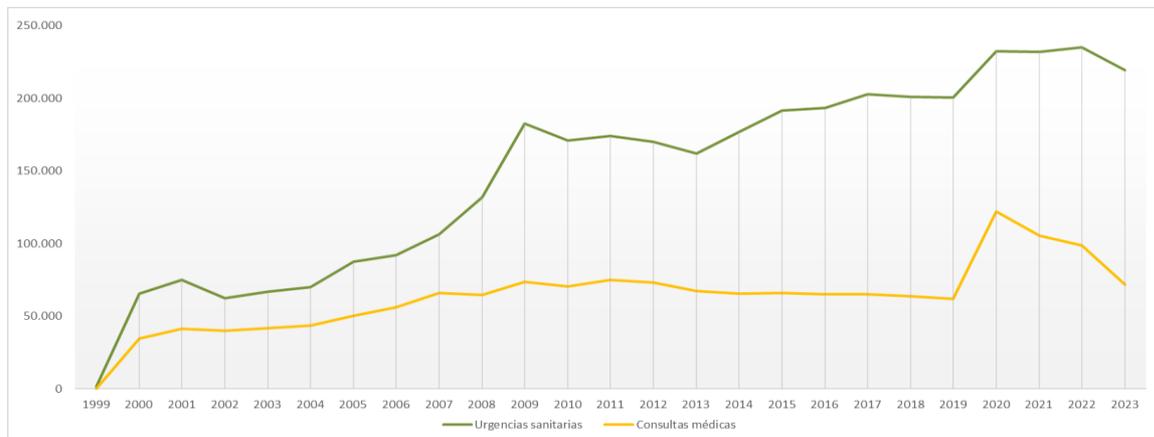


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

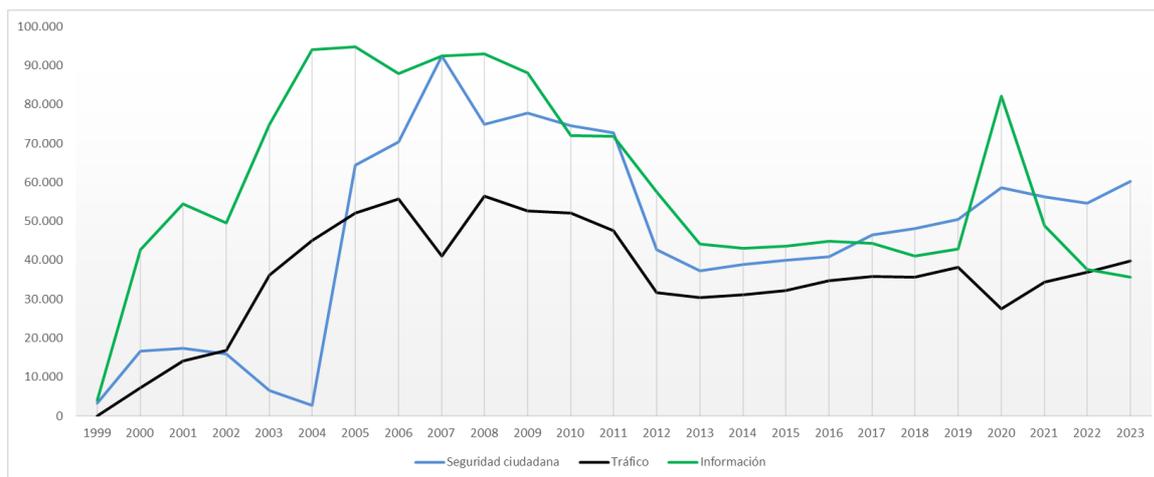


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

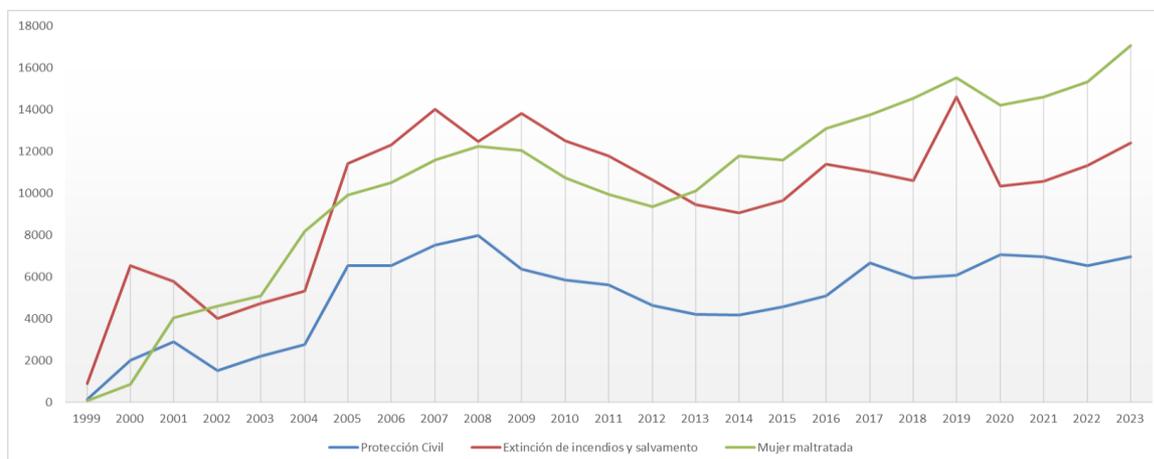
URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS



SEGURIDAD CIUDADANA- INFORMACIÓN – TRÁFICO



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



3. INICIATIVAS DE CALIDAD

3.1. CARTA DE SERVICIOS

Los resultados conseguidos en el año 2024 se resumen a continuación:

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2024	DESV.
Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112	> 90%	93,97	Cumplido
Disponibilidad de atención para el 99% de las llamadas recibidas, cada mes, en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112	> 99%	100%	Cumplido
Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número anual de horas de formación y evaluación interna realizadas	≥ 1200 h	3.221,50	Cumplido
El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	0	Cumplido
Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido en periodicidad mensual, no superior a 8 segundos	Tiempo medio mensual de descuelgue de llamadas atendidas (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	6,74	Cumplido
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%	91,94	Cumplido
En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	> 90%	100%	Cumplido
Destinar al menos 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	≥ 1200 h	1.850,50	Cumplido
El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio mensual de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	23,25	Cumplido
En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	94,50%	Cumplido
El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	> 75%	90,90%	Cumplido
Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112	Número de campañas de difusión del teléfono 112	≥ 1	2	Cumplido
El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%	Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	> 80%	97,50%	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2024	DESV.
Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	95,80%	Cumplido
Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	84%	No Cumplido
Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	92	Cumplido
Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100	≥ 95%	100%	Cumplido
Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / Número de alertas y de activación de planes) x 100	= 100%	100%	Cumplido
Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	≥ 30	1.146	Cumplido



3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

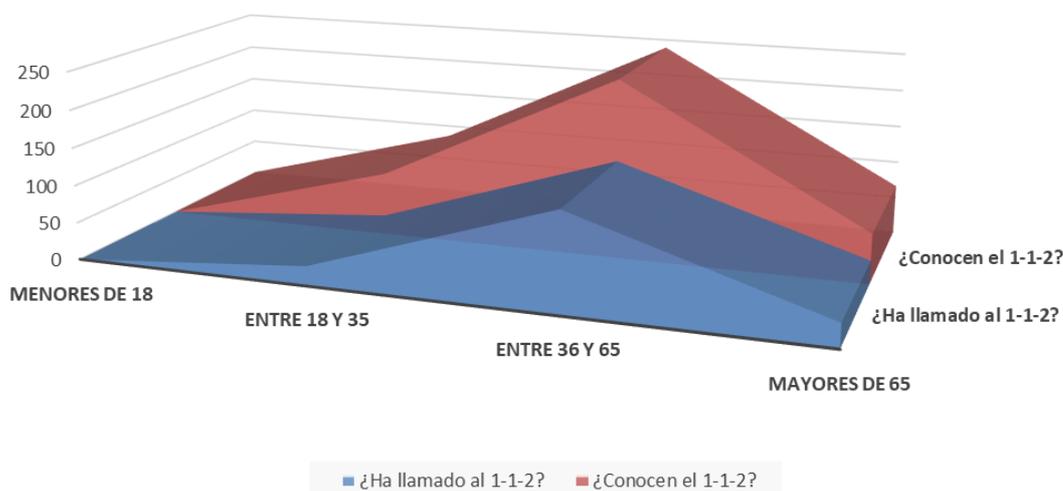
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de ‘Análisis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

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

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

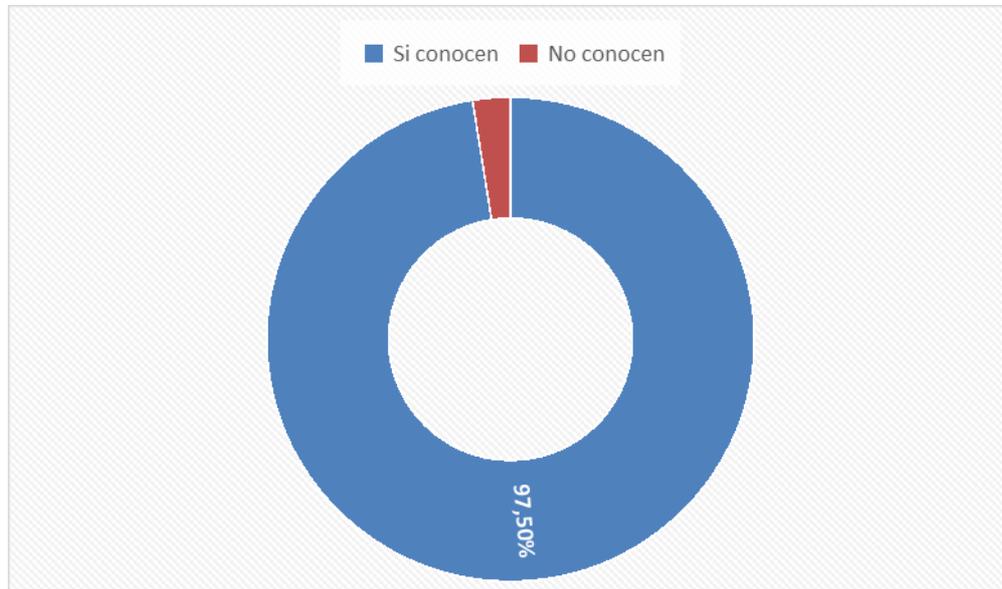
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

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

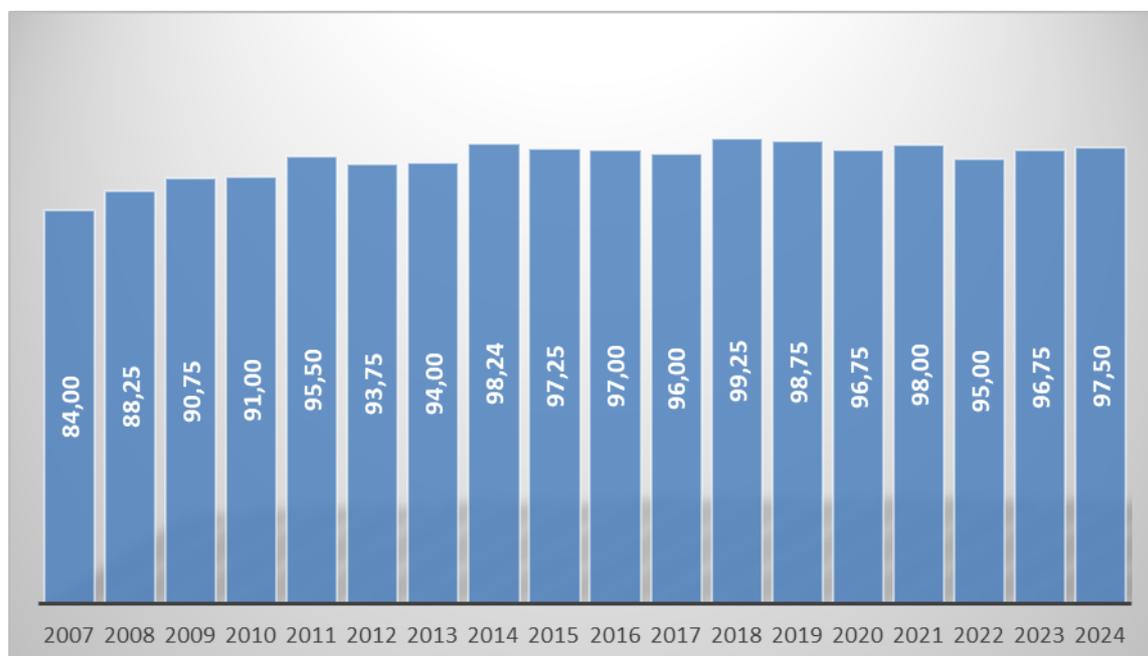


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



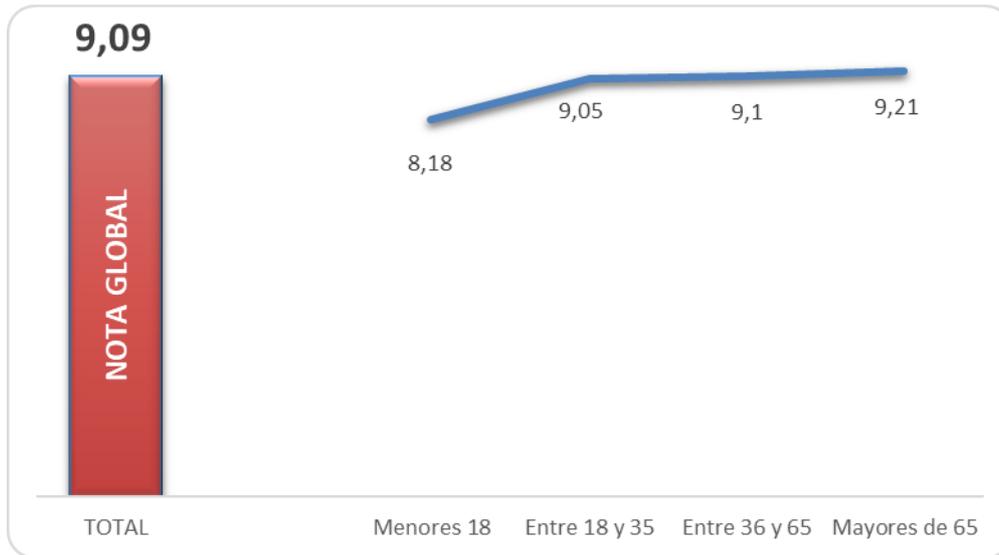
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



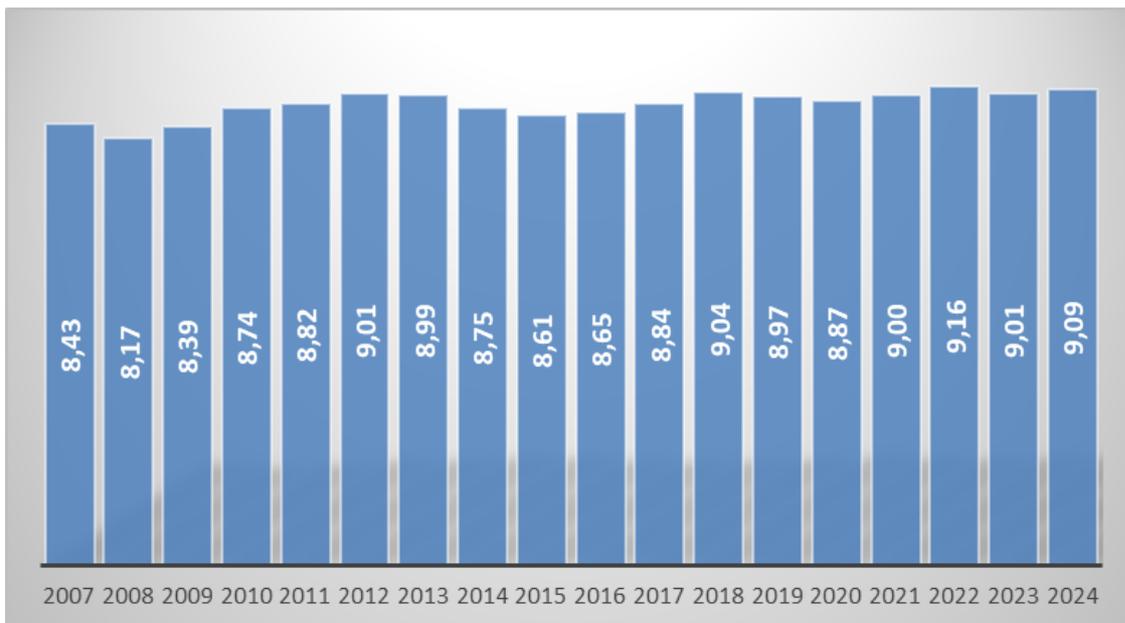
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM

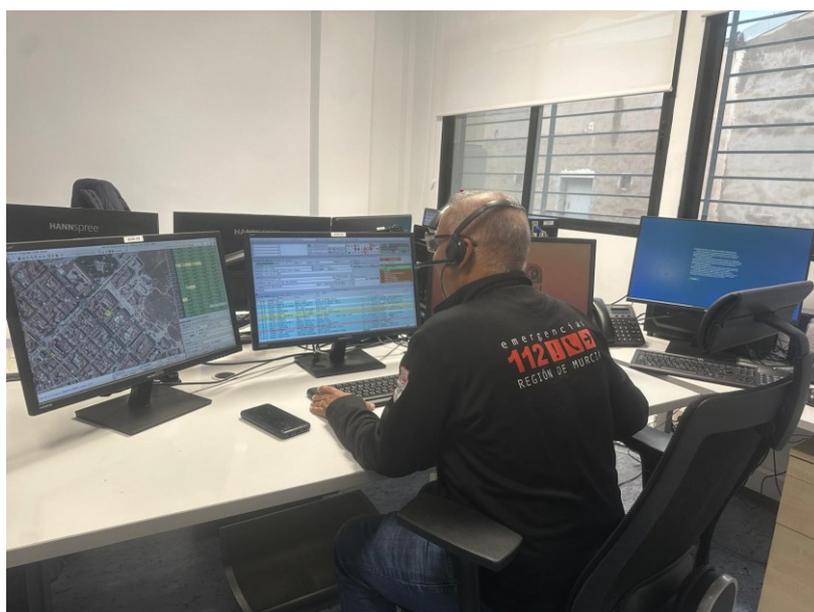
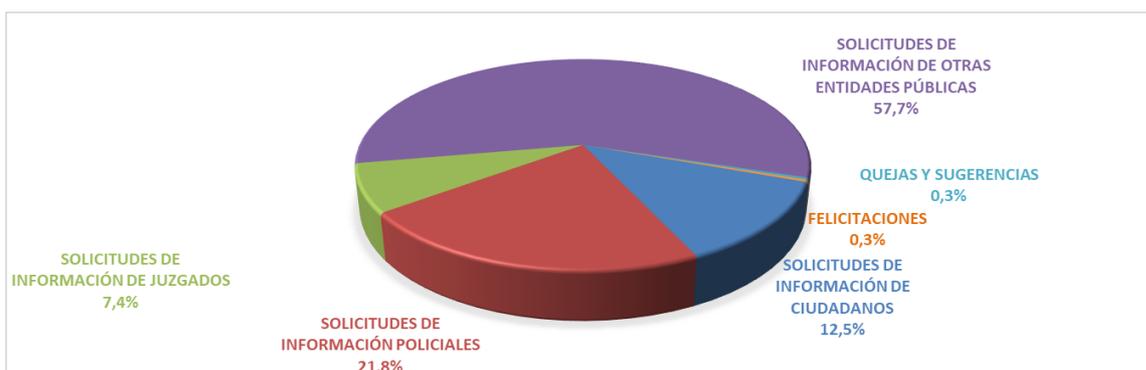


EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y FELICITACIONES

TIPOLOGÍA	2023	2024	VARIACIÓN %
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	58	39	-32,76%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POLICIALES	75	68	-9,33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE JUZGADOS	15	23	53,33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	141	180	27,66%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	0	1	
FELICITACIONES	2	1	-50,00%
TOTAL	291	312	7,22%



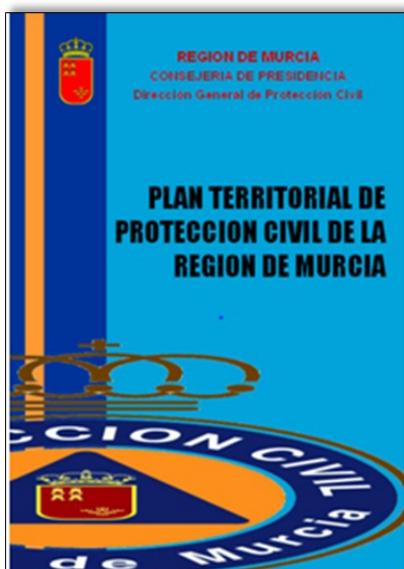
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

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 2024 fueron los siguientes:

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

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



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

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

ACTIVACIÓN EN FASE DE	VECES/MES	NIVEL	FENÓMENO METEOROLÓGICO
Preemergencia	3 en marzo	NARANJA	VIENTO/COSTEROS
Preemergencia	5 en julio	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en agosto	NARANJA	TEMPERATURA MÁXIMA
Preemergencia	1 en octubre	NARANJA	VIENTO/COSTEROS



El PLATEMUR ha sido activado del 1 de noviembre al 14 de diciembre en actuación de apoyo a la Comunidad Autónoma de Valencia, desplazando medios a dicha comunidad a petición de sus autoridades.

INTERVENCIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA EN LAS INUNDACIONES DE VALENCIA POR LA DANA DEL 29 DE OCTUBRE DE 2024

El 29 de octubre de 2024, una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) azotó el este de España, provocando lluvias torrenciales sin precedentes en Aragón, Castilla-La Mancha, Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana. Este fenómeno meteorológico extremo, asociado a un sistema convectivo de mesoescala, generó inundaciones relámpago de gran magnitud, con especial impacto en la provincia de Valencia.

Las precipitaciones alcanzaron valores históricos, registrándose 771,8 l/m² en Mas de Calabarra (Turís), 640,8 l/m² en Canyapar y 600,2 l/m² en Los Felipes de Chiva, según datos de la Asociación Valenciana de Meteorología (AVAMET). Como consecuencia, se produjo el desbordamiento de ríos y barrancos, afectando a 75 municipios y causando graves daños materiales y ambientales.

La Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) calificó el evento como una riada con un periodo de retorno de 1.000 años, evidenciando su excepcionalidad y gravedad.

Ante la magnitud de la catástrofe, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), a través de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, ofreció su colaboración inmediata para reforzar los operativos de emergencia en las zonas más afectadas.

Primera fase de intervención: Rescates y apoyo aéreo (30 de octubre - 1 de noviembre)

El 30 de octubre, la Región de Murcia movilizó dos helicópteros, uno de ellos con un equipo de rescate especializado, en apoyo a los servicios de emergencia de la Generalitat Valenciana.

Resultados de la operación aérea:

- 29 rescates aéreos de personas atrapadas en viviendas y vehículos.
- Transporte de material médico entre hospitales para garantizar la asistencia sanitaria.

Segunda fase: Despliegue en Algemesí y Alzira (1 - 6 de noviembre)

El 1 de noviembre, se activa el Plan Territorial de Emergencias de la Región de Murcia (PLATEMUR) en actuación de apoyo a la Comunidad Valenciana, y coordinado desde la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, se organiza un dispositivo de ayuda para trabajar en labores de rescate, achique y limpieza en lo que se había identificado como Zona 0.



La primera zona asignada fue Algemés, ubicando el Puesto de Mando Avanzado en el Parque de Bomberos de Alzira y zona de descanso en el Polideportivo del Trinquet. En esta zona se estuvo trabajando hasta el 6 de noviembre

Tercera fase: Operativo en Paiporta y Picanya (7 de noviembre - 6 de diciembre)



El 7 de noviembre los efectivos de la CARM se trasladan a la nueva zona asignada para trabajar: Paiporta y Picayna.

El Puesto de Mando Avanzado se amplía mediante la movilización de la Unidad Móvil de Mando Pesada y se traslada al parque de bomberos de Torrent, donde permaneció operativo hasta el 6 de diciembre. Desde esta ubicación, se encargó de coordinar y dirigir las intervenciones del contingente de la Región, en estrecha colaboración con la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias y en constante coordinación con la Generalitat Valenciana.

Se realizó intervención ininterrumpida en labores de achique, limpieza y apoyo logístico a la población afectada.

Fase final: Retirada progresiva de unidades (7 - 13 de diciembre)

El 13 de diciembre, la Unidad de Defensa de Incendios Forestales (UDIF) finalizó su tarea en la Comunidad Valenciana, siendo el último contingente en retirarse, tras asegurar la estabilización de las zonas asignadas.



Recursos desplegados y personal participante

El operativo murciano contó con 2.230 efectivos, incluyendo:

- Técnicos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias
- Bomberos de Murcia y Cartagena.
- Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS).
- Brigadas Forestales de la UDIF.
- Policías Locales.
- Brigadas municipales de obras y limpieza.
- Agentes medioambientales.
- Técnicos municipales.
- Voluntarios de Protección Civil.

Además, 31 ayuntamientos de la Región de Murcia aportaron recursos materiales y logísticos esenciales para la operación.



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



El dispositivo compuesto por más de 450 personas entre todos los grupos se presentó en Lorca coincidiendo con el inicio de la época de peligro alto.

El total anual registró 103 incendios forestales, de los que tan sólo 8 fueron mayores de una hectárea (más del 92 % quedaron en conatos). Aunque el número de incendios es semejante al de años anteriores, la superficie afectada se ha mantenido quemando tan solo a 59,36 ha.

TIPO	Número	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
AGRÍCOLAS	105	0,00	10,21	12,00
FORESTALES	103	37,41	21,95	59,36
OTROS	12	0,00	0,16	0,16



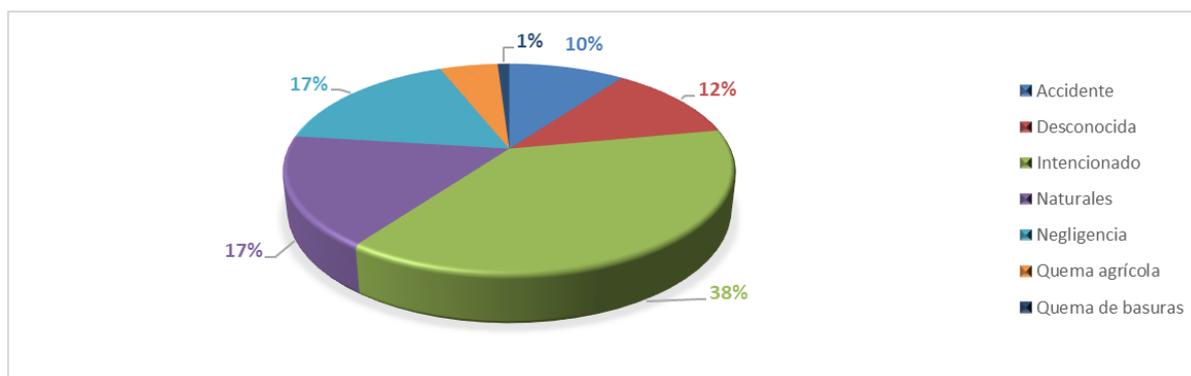


Aunque se ha considerado un año con buenos resultados, los incendios de mayor superficie sucedieron el mes de junio cerca del cementerio de Ricote (11 ha) y en agosto en el paraje del Siscar en el Parque Regional del Valle (13,4 ha), de gran complejidad debido a la cercanía de las viviendas de Costera Sur de la ciudad de Murcia.



Los datos mensuales de incendios forestales son los siguientes:

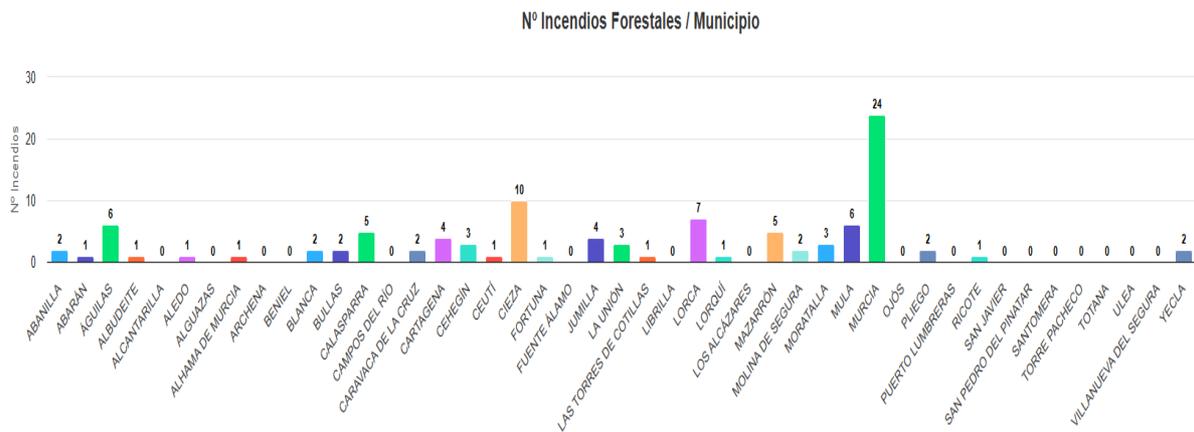
TIPO	Núm. Incendios	Has. arbol.	Has. No arbol.	Total Has.
ENERO	4	0,46	0,06	0,52
FEBRERO	7	1,04	0,11	1,15
MARZO	13	1,91	1,93	3,84
ABRIL	7	1,48	0,22	1,70
MAYO	20	2,58	6,02	8,60
JUNIO	12	7,57	5,05	12,62
JULIO	12	8,20	5,30	13,50
AGOSTO	8	11,28	2,16	13,44
SEPTIEMBRE	5	0,01	0,33	0,34
OCTUBRE	4	0	0,11	0,11
NOVIEMBRE	3	0,05	0,02	0,07
DICIEMBRE	8	2,83	0,64	3,47





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

Cieza y Murcia fueron los municipios con mayor número de incendios, especialmente este último sufrió una secuencia de conatos que requirió de un dispositivo de vigilancia especial.



Municipio	Núm. Incendios	Total Has.
ABANILLA	2	0,45
ABARÁN	1	0,01
ÁGUILAS	6	0,43
ALBUDEITE	1	0,15
ALEDO	1	0,01
BLANCA	2	0,02
BULLAS	2	0,46
CALASPARRA	5	1,67
CARAVACA DE LA CRUZ	2	0,28
CARTAGENA	4	4,66
CEHEGÍN	3	0,02
CEUTÍ	1	0,49
CIEZA	10	1,28
JUMILLA	4	0,09
LA UNIÓN	3	0,05
LAS TORRES DE COTILLAS	1	0,20
LORCA	7	1,62
LORQUÍ	1	0,58
MAZARRÓN	5	1,44
MOLINA DE SEGURA	2	3,75
MORATALLA	3	0,84
MULA	6	0,54
MURCIA	24	27,25
PLIEGO	2	0,01
RICOTE	1	11,00
YECLA	2	0,05



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

En el mes de abril La “Columna de Acción Exterior” (CAE) como unidad básica de desplazamiento de medios terrestres que se desplaza a otra comunidad autónoma participó, junto a dos helicópteros, en el incendio de Taberna (Alicante), donde se quemaron más de 600 has y hubo de desalojar a cientos de vecinos de varias poblaciones.





Un año más el personal de la Unidad Móvil de Análisis y Planificación (UMAP) del Ministerio para la Transición Democrática y el Reto Demográfico (MITECO) se reunió en El Valle (Murcia) con técnicos del plan INFOMUR para revisar protocolos y compartir experiencias.



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

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



El Plan SISMIMUR actual fue aprobado por Consejo de Gobierno con fecha 2 de diciembre de 2015, y para su operatividad se establece la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o le hayan sido asignados por otras Administraciones Públicas.

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

En junio de 2024 se creó el grupo de trabajo a nivel nacional para la adaptación de la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Terremotos, en la que está participando la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias a través del Servicio de Protección Civil.

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



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

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

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

EPISODIO DE LLUVIAS Y TORMENTAS 10-13 JUNIO 2024

Entre los días 10 y 13 de junio de 2024, la Región de Murcia experimentó un episodio significativo de lluvias y tormentas que dejó tras de sí múltiples incidencias, cortes de carretera y daños agrícolas, aunque sin lamentar pérdidas humanas.

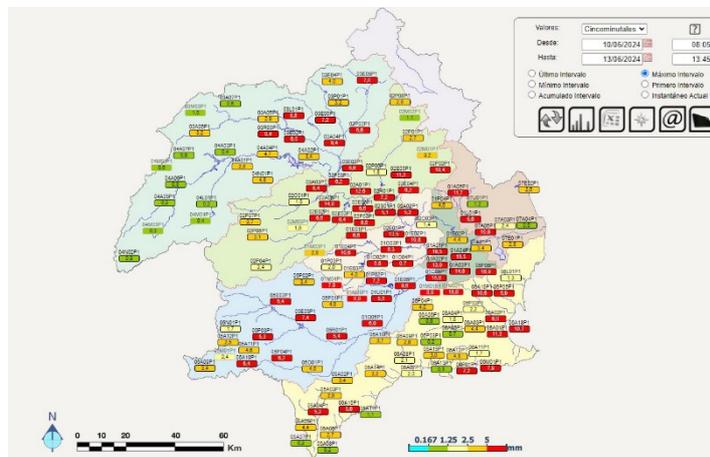
La Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) emitió avisos naranjas por lluvias intensas en varias comarcas, destacando Altiplano, Noroeste y Vega del Segura. La situación motivó la activación de planes de emergencia, como el PLATEMUR y el INUNMUR, y de planes municipales en localidades como Jumilla, Molina de Segura y Los Alcázares.

Durante este periodo, el Centro de Coordinación de Emergencias 112 gestionó más de 900 asuntos derivados de 1.106 llamadas, principalmente relacionadas con achiques de agua y obstáculos en la vía. Las localidades más afectadas incluyeron Las Torres de Cotillas, Murcia y Molina de Segura.

La infraestructura vial también sufrió los embates del temporal, con cortes en varias carreteras regionales, como la RM-425 y la RM-714. Entre las operaciones de rescate destacaron el salvamento de un ciudadano atrapado en su vehículo cerca de Sucina, así como el auxilio de tres personas en Torre Pacheco.

Las precipitaciones acumuladas alcanzaron picos significativos, como los 72,6 litros en el embalse de Argos y los 62,8 litros en la Rambla Albujión. La tarde del 12 de junio, las tormentas provocaron el colapso de una vivienda en Murcia y la caída de árboles y postes en varias localidades.

En el ámbito agrícola, los daños ascienden a casi 20 millones de euros, con el 95% de las pérdidas relacionadas con el pedrisco, afectando principalmente a cultivos hortícolas.



LLUVIAS Y TORMENTAS: 28-29 DE OCTUBRE DE 2024

Un episodio de lluvias y tormentas afectó a la Región de Murcia entre el 28 y 29 de octubre de 2024, activando varios planes de emergencia municipal y causando diversas incidencias en varios municipios. El evento comenzó con avisos meteorológicos naranjas emitidos por AEMET y motivó la activación de la fase de preemergencia del plan INUNMUR el día 28 a las 09:20 horas.

Ese mismo día, el director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias mantuvo una reunión con los directores generales de Centros Educativos y Servicios Sociales de la CARM y los alcaldes de los municipios afectados por la alerta naranja por lluvias y tormentas, para acordar el cierre de centros educativos, de día y de atención a personas mayores y con discapacidad en las comarcas del Noroeste y el Valle de Guadalentín, con el objetivo de garantizar la seguridad de la población.



La noche del día 29 se activó la fase de emergencia del plan INUNMUR debido al riesgo de desbordamiento del embalse de la Risca, lo que llevó a la evacuación del camping La Puerta en Moratalla a partir de las 23:30 horas.

En las últimas 24 horas, la comarca del Noroeste registró las mayores precipitaciones, destacando Casas de Navarro (Caravaca) con 47,4 litros acumulados. También se reportaron crecidas significativas en los ríos Mula y Argos, anegando zonas agrícolas y cortando caminos vecinales.

Las lluvias causaron cortes en diversas carreteras, incluyendo la RM-533 y la A-30 en Zeneta, y un conato de incendio en la Sierra de Carrascoy provocado por un rayo, rápidamente extinguido por el dispositivo del plan INFOMUR.

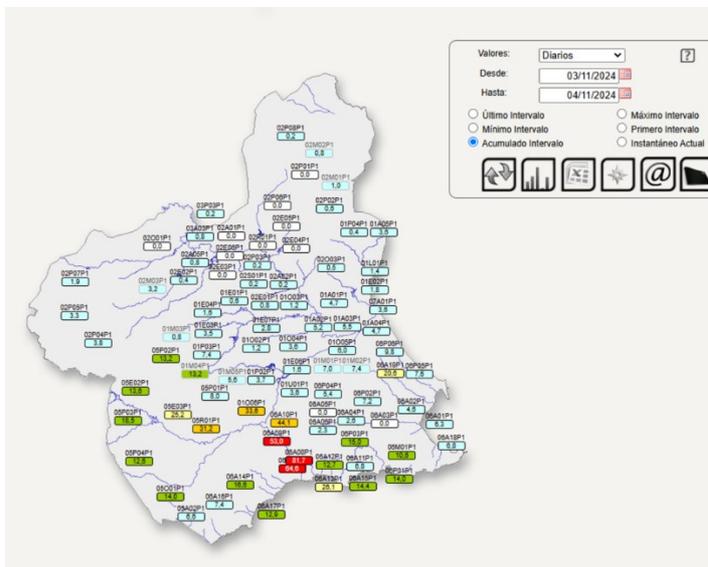
El Centro de Coordinación de Emergencias 112 gestionó 52 asuntos relacionados con achiques de agua, cortes de suministro eléctrico y caída de objetos. La rápida actuación de las autoridades y los cuerpos de emergencia evitó daños personales significativos.



EPISODIO DE LLUVIAS 3 NOVIEMBRE DE 2024

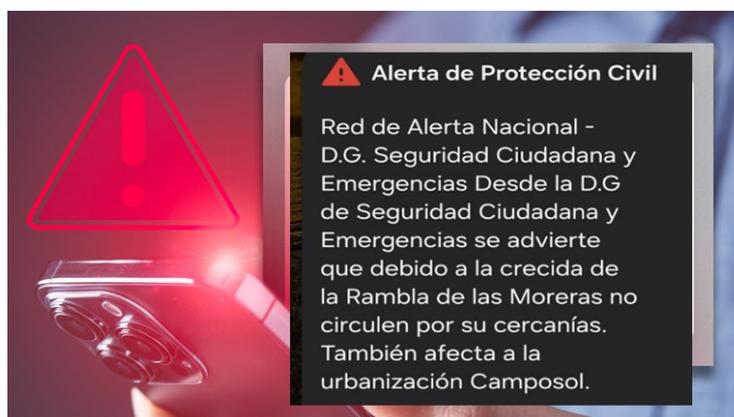
El 3 de noviembre, una compleja situación meteorológica llevó a la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) a emitir seis boletines de aviso por fenómenos adversos en un plazo de 24 horas. Ante esta alerta, la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias activó a las 13:00 horas la fase de preemergencia del Plan INUNMUR.

El episodio de lluvias impactó especialmente en la zona costera, afectando a los municipios de Mazarrón, Águilas y Lorca. En la rambla de las Moreras se registraron precipitaciones extraordinarias, alcanzando un acumulado de 81,7 litros en solo dos horas, lo que generó un aumento significativo en el caudal y riesgos asociados.



El servicio de emergencias 112 gestionó un total de 129 incidentes relacionados con las lluvias, incluyendo achiques de agua, cortes de tráfico y riesgos para la seguridad ciudadana. Además, se activó el sistema de aviso a la población a través de móviles (ES-Alert), alertando a los residentes en las áreas afectadas por la rambla de las Moreras.

La rápida intervención y coordinación entre las autoridades y los equipos de emergencia permitió mitigar los impactos del fenómeno, garantizando la seguridad de la población en un escenario de alta complejidad meteorológica.



4.1.5. PLANES DE EMERGENCIA EXTERIOR DEL SECTOR QUÍMICO



En 2024 no se ha producido cambio en el número de establecimientos industriales afectados por la normativa Seveso III (Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas), nivel superior e inferior.

No obstante, en la dirección general de Seguridad Ciudadana y Emergencias se ha recibido notificación del cambio de titularidad de SABIC INNOVATE PLASTICS DE ESPAÑA ScpA, de nivel superior, que pasa a denominarse SABIC INNOVATIVE PLASTICS DE ESPAÑA, S.L., manteniendo su ubicación en La Aljorra. El plan de emergencia exterior correspondiente no va a cambiar su denominación, por lo que sigue siendo PLANQUISA, que alcanza también a AIR LIQUID.

Durante 2024 se han realizado simulacros de actuación ante emergencias conforme a los PEI (Plan de Emergencia Interior) en los 28 establecimientos SEVESO de nivel superior y de nivel inferior.

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

Además, se han elaborado los planes de emergencia exterior PLANQUIAL, PLANQUISA y PLANQUIBER adoptando los nuevos criterios en colaboración con el grupo de trabajo sobre riesgo químico constituido al efecto, los cuales se presentarán en la próxima Comisión Regional de Protección Civil.

Con respecto a la población que pudiera verse afectada, seguimos apoyándonos en las Redes Sociales oficiales como medio de aviso durante las emergencias en caso de que se produzca alguna y para la difusión en los días previos de la realización de simulacros de los planes de emergencia exterior.

Durante 2024 no se ha tenido conocimiento de que se haya producido ningún accidente grave en el que intervengan sustancias peligrosas en ninguno de los establecimientos SEVESO

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 CORPORATION, S.A. (antes CLH, S.A. - Compañía Logística de Hidrocarburos) ENAGÁS TRANSPORTE, S.A.U. FOMENTO Y DESARROLLO AGRÍCOLA, S.L. (FOMDESA) 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)	PLANQUIES
MOLINA DE SEGURA	FRANCISCO ARAGÓN, S.L.	PLANQUIFRAN
MURCIA (Javalí Viejo)	RHEINMETALL EXPAL MUNITIONS (EXPALSA SDP – Explosivos Alaveses, S.A.)	PLANEXMU
TOTANA	FOMENTO Y DESARROLLO AGRÍCOLA, S.L. (FOMDESA)	PLANQUIFOM
YECLA	INTERPLASP, S.L.	PLANQUINTER

* Empresa Seveso de nivel inferior

Otras empresas afectadas por la Directiva Seveso:

MUNICIPIO	EMPRESA
ALCANTARILLA (Polígono Industrial Oeste)	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.
MOLINA DE SEGURA	PROBELTE FACTORIES, S.A.U. (antes TOMCATO, S.A.U.)
MURCIA (El Palmar)	TAKASAGO INTERNATIONAL CHEMICALS (Europe) S.A.
TOTANA	VITOGAS ESPAÑA, S.A.
YECLA	REDEXIS GAS MURCIA, S.A.
YECLA	YECFLEX, S.L.

Información a la población de los establecimientos afectados por Directiva Seveso

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

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

<https://www.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 2024 se ha tenido constancia de 103 accidentes / incidentes directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera y 4 accidentes / incidentes relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por ferrocarril.

El 15 de mayo se activó en situación 1 el plan especial de protección civil por accidente de mercancías peligrosas debido al vertido de unas garrafas de ácido nítrico en la salida de la estación de Blanca.

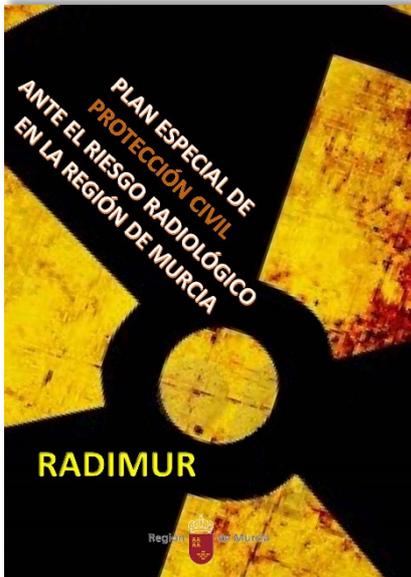
El 15 de octubre se activó en situación 0 debido a un accidente que provocó el derrame de un contenedor que transportaba hipoclorito sódico.



En la madrugada del 20 de noviembre se produjo el incendio en un tren de mercancías peligrosas que transportaba 700 toneladas de Gas Licuado de Petróleo (GLP) mientras circulaba entre las pedanías de Los Ramos y Torreagüera. Bomberos del SEIS

Murcia extinguieron el fuego que afectaba a las ruedas de un vagón. No fue necesario activar el plan.

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



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

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

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

Durante el año 2024 no se ha tenido constancia de ningún accidente / incidente relacionado con el riesgo radiológico. No se han producido activaciones del plan.

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

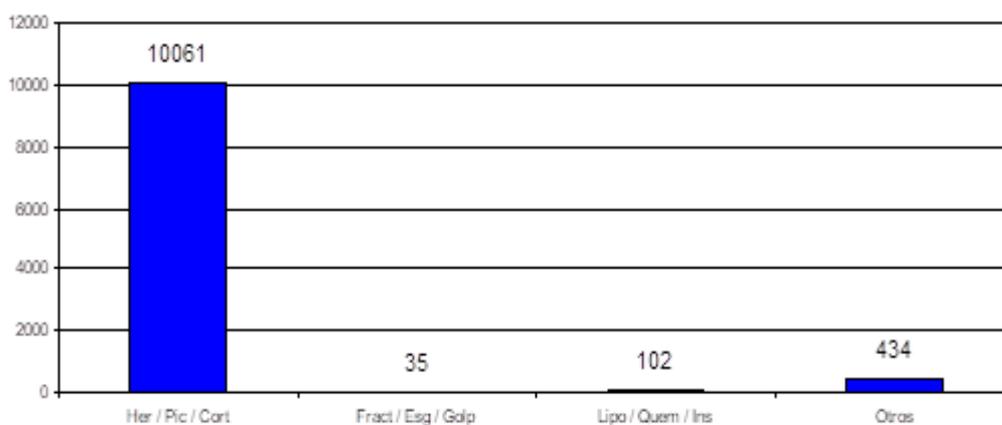


El plan de vigilancia y rescate en playas dispuso de 242 socorristas en los 143 puestos de playa abiertos por los ocho municipios costeros. Se atendieron 34.019 emergencias durante todo el año 2024.

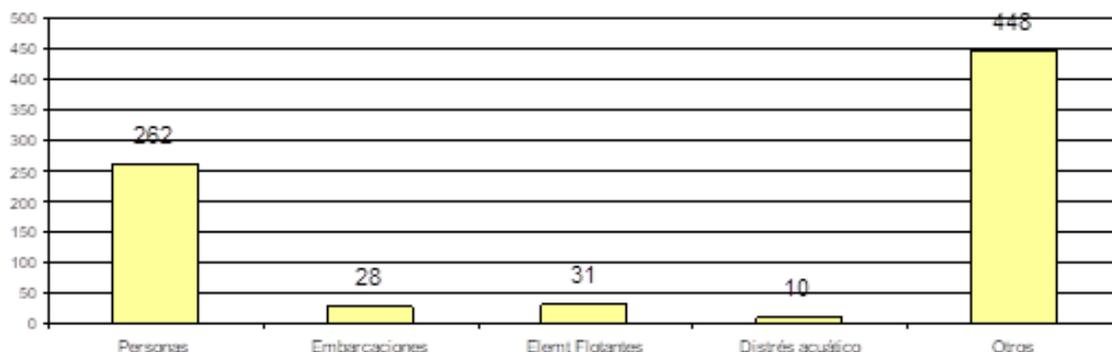
El número de intervenciones realizadas por el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se repartieron del siguiente modo:

INTERVENCIONES	2024
CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS	10.676
RESCATE Y SALVAMENTO	779
INFORMACIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	22.564
TOTAL	34.019

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO

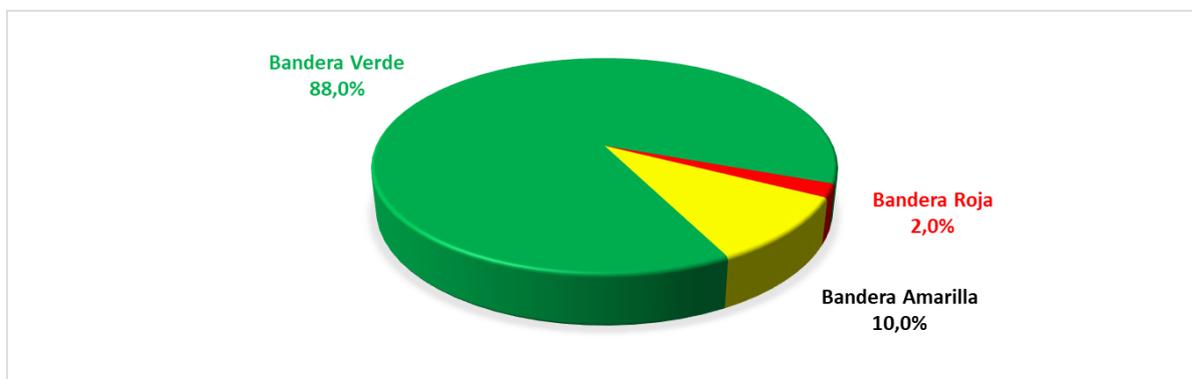


El año comenzó con la búsqueda de un joven desaparecido en el Mar Menor en la madrugada del día 5 de enero. Durante veinte días los distintos servicios de emergencias rastrearon por tierra, mar y aire hasta que fue localizado en el fondo del mar por un miembro de los GEAS de la Guardia Civil.





Aunque casi el 90 % del tiempo de apertura de las playas ha ondeado la bandera verde, el porcentaje de bandera roja duplicó al del año 2023.



A mediados de junio se declaró un incendio en una embarcación junto al Puerto de Lo Pagán (San Pedro del Pinatar). Participaron en su extinción bomberos del CEIS además de los efectivos de Policía Local y Protección Civil municipal. Finalmente, una embarcación de Cruz Roja la remolcó hasta el muelle pesquero.



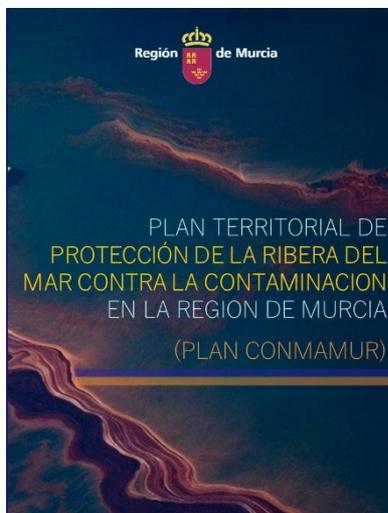
Durante el 2024 se ha mantenido el dispositivo de vigilancia y rescate en playas fluviales de los municipios de Abarán, Archena, Bullas, Calasparra, Lorca y Mula activaron sus

dispositivos en el “El Jarral, playa Archena, Salto del Usero, Embarcadero, playa de Coy y Fuente Caputa”, con un total de 14 socorristas diarios.

Iniciado el mes de agosto se buscó a una persona que desapareció bañándose en el río Segura a su paso por Archena. Junto a personal municipal, los Bomberos del CEIS, miembros de la Guardia Civil y medios aéreos rastrearon la ribera del río hasta localizar el cadáver dos días después.



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

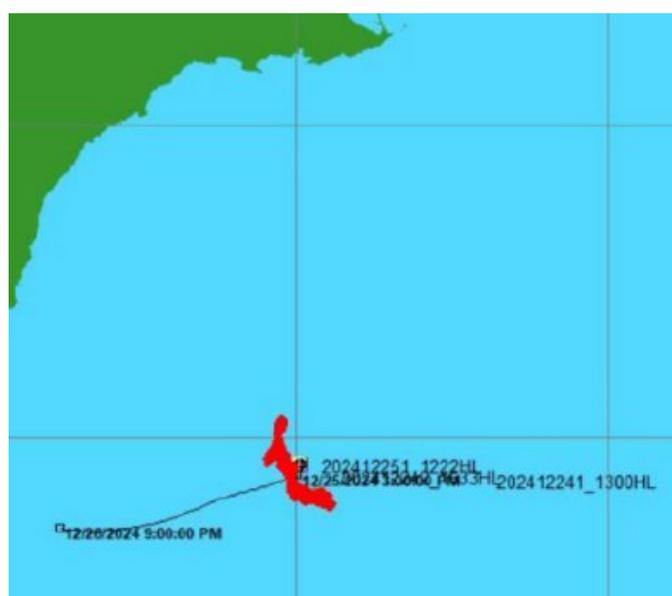


El 14 de mayo se realizó un ejercicio denominado MARSEC-24 con el objetivo de practicar la coordinación de los planes de emergencia vigentes: Plan de Emergencia Interior (PEI), Plan Interior Marítimo (PIM) de la Autoridad Portuaria de Cartagena y Plan de Contaminación Marítima de Región de Murcia (COMNAMUR) además de los protocolos de actuación de los intervinientes. El supuesto simulaba un incendio con derrame de combustible de un crucero recalando en puerto de Cartagena con evacuación de pasaje y auxilio exterior.





A finales de año, el 23 diciembre, el hundimiento del buque URSA-MAJOR a unas 62 millas del litoral murciano motivó que SASEMAR realizara el seguimiento de una mancha provocada por una mezcla oleosa de más de 7 Km de largo que fue derivando hacia el oeste del Mediterráneo sin que llegaran a peligrar nuestras costas.



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



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

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

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

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

ACTIVACIÓN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2024

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	30	-	-
NEVADAS	-	-	-
VIENTOS Y OLEAJE EN LA MAR	29	3	-
TORMENTAS	23	7	-
LLUVIA	25	8	-
TEMPERATURAS MÁXIMAS	20	6	-
TEMPERATURAS MÍNIMAS	-	-	-
TOTAL	127	24	0

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



El objeto fundamental del presente Plan es establecer la organización y procedimientos de actuación de los medios y recursos de los organismos pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Murcia, así como de los distintos organismos e instituciones municipales, que sean necesarios para asegurar entre otros:

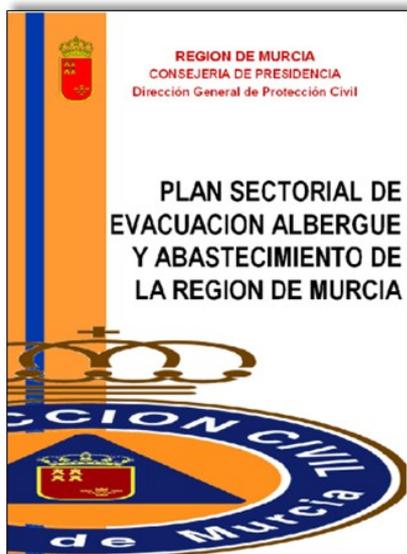
- la viabilidad de la red de carreteras (autonómicas y locales)
- la atención de los ocupantes de los vehículos atrapados
- la atención de los ciudadanos de las poblaciones afectadas
- el mantenimiento de los servicios esenciales
- el fomento de la autoprotección ciudadana

El ámbito de aplicación se extiende a todo el territorio de la Región de Murcia, y especialmente en aquellas zonas cuya cota supere los 800 m. de altitud.

Aunque según la AEMET las temperaturas del mes de enero fueron anormalmente altas, la mínima más baja (-2,7 °C), se registró en Los Royos (Caravaca) el día 8. Se produjeron heladas débiles los días 2, 7, 8, 13 y 22.

Los primeros copos de nieve aparecieron en las cotas altas del noroeste el 5 de enero. A finales de febrero y mediados de marzo las precipitaciones fueron en forma de nieve en las pedanías altas de la comarca del Noroeste por encima de los 1.300 metros. La nieve no volvió hasta mediados de noviembre de nuevo en el noroeste.

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 2024 el Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia participó en un total de **286 simulacros**:

SEGÚN ORIGEN	NÚMERO
CENTROS DE ENSEÑANZA	85
EMPRESAS	134
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	26
ORGANISMOS PÚBLICOS	41
TOTAL	286

SEGÚN TIPOLOGÍA	NÚMERO
INCENDIO	96
MATERIAS PELIGROSAS	85
EVACUACION	61
RESCATE	29
OTROS	15
TOTAL	286



AEROPUERTO INTERNACIONAL REGIÓN DE MURCIA (AIRM)

A lo largo del año se realizaron varios simulacros y ejercicios. El primero se realizó el 7 de marzo de 2024 simulando el accidente de una aeronave con 95 pasajeros y 5 tripulantes que pierde altura y acaba haciendo un aterrizaje forzoso a 4,5 Km de umbral de pista del aeropuerto (zona E).

Simulacro Parcial Aeronáutico y de Comunicaciones



Simulacro con activación de salas de Atención a la Emergencia



El 29 de noviembre se realizó un ensayo de tiempos de respuesta de los Servicios Externos por caída de un avión en una balsa de riego en la cuadrícula EA-08. Para el rescate se moviliza al helicóptero con base en Alcantarilla con el Grupo de Rescate Aéreo del CEIS.

4.3. FORMACIÓN



4.3.1. ACCIONES FORMATIVAS.

Durante el año 2024, se han realizado 32 acciones formativas, con una oferta de 1.146 plazas, lo que ha supuesto una dedicación de 24.193 horas de formación distribuidas entre las mencionadas plazas. La inversión total realizada por la DGSCCE ha ascendido a 80.402,84 €.

Estas cifras reflejan un incremento significativo respecto a 2023, con un aumento del 43% en el número de acciones formativas (23 en 2023), del 47% en las plazas ofertadas (782 en 2023) y del 38% en la inversión (58.235 € en 2023).

El apoyo fundamental de los municipios ha sido clave para desarrollar un Plan de Formación que, aunque susceptible de mejoras, ha sido adaptado a los requerimientos de las entidades locales. En este sentido, se adoptó la estrategia de priorizar acciones formativas solicitadas por los propios municipios. Además, el municipio que proponga una acción formativa también se compromete a proporcionar un coordinador para gestionar administrativamente el curso durante su desarrollo.

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

CÓDIGO	TIPO	NOMBRE	IMPORTE	ED.	PLAZAS / EDICIÓN	TOTAL PLAZAS	HORAS / EDICION	TOTAL HRS.
2024/003	C	CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS-CARAVACA	1.265,00 €	1	20	20	10	10
2024/004	C	CURSO FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS EN MONTAÑA	2.690,00 €	2	13	26	15	30
2024/007	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (EDICIÓN BULLAS)	2.225,00 €	1	20	20	38	38
2024/008	C	CURSO BÁSICO DE SEGURIDAD MARÍTIMA	9.220,00 €	1	20	20	70	70
2024/010	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (EDICIÓN ALHAMA)	2.225,00 €	1	16	16	40	40
2024/011	C	BUSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS EN GRANDES ÁREAS	1.540,00 €	1	15	15	25	25
2024/012	C	CURSO PRÁCTICO DE LUCHA CONTRA INCENDIOS	2.655,00 €	1	20	20	6	6
2024/013	C	BÚSQUEDA EN ENTORNOS NATURALES NIVEL I (CARTOGRAFÍA Y ORIENTACIÓN ANALÓGICA)	4.736,50 €	1	24	24	25	25
2024/014	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (EDICIÓN ÁGUILAS)	1.870,00 €	1	21	21	38	38
2024/015	C	CURSO DE USO DE TERMINALES TETRA	495,00 €	1	24	24	5	5
2024/016	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (ED. LAS TORRES DE COTILLAS)	1.870,00 €	1	15	15	38	38
2024/020	C	CURSO DE FORMACIÓN EN COOPERACIÓN AEREOTERRESTRE	2.180,00 €	2	256	512	6	12
2024/021	C	CURSO BÁSICO DE ACCESO-FORTUNA	2.420,00 €	1	30	30		
2024/023	C	INTERVENCIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL EN INCENDIOS FORESTALES	1.650,00 €	1	25	25	30	30
2024/026	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (EDICIÓN MOLINA DE SEGURA)	1.870,00 €	1	20	20	38	38
2024/028	C	FORMACIÓN OBLIGATORIA PARA ACCESO AL VOLUNTARIADO PROTECC. CIVIL (EDICIÓN MURCIA)	1.870,00 €	1	40	40	38	38
2024/029	C	FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS EN MONTAÑA. NIVEL 2 – ATENCIÓN INICIAL AL TRAUMA EN MONTAÑA.	10.315,88 €	1	12	12	25	25
2024/030	C	FORMACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS EN MONTAÑA. NIVEL 1- EDICIONES TRES A OCHO	12.821,00 €	6	10	60	15	90
2024/031	C	CURSO DE MANEJO DE TERMINALES TETRA-SEGUNDA EDICIÓN	495,00 €	1	24	24	5	5
2024/032	C	TÉCNICAS DE EVACUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CASOS DE EMERGENCIAS	4.600,00 €	1	30	30	34	34
2024/035	C	FORMACIÓN INICIAL REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR BÁSICA Y UTILIZACIÓN DESFIBRILADOR SEMIAUTOMÁTICO EXTERNO-ED. FORTUNA	2.200,00 €	1	30	30	12	12
2024/036	C	SEGURIDAD EN LA MANIPULACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	1.470,00 €	1	16	16	12	12
2024/037	C	CURSO DE RECICLAJE EN RESCATE EN ÁREAS POBLADAS	1.100,00 €	2	8	16	12	24
2024/002	J	JORNADA SICUR 2024	6.619,46 €	1	110	110	8	8
TOTAL			80.402,84 €	32		1.146		653

4.3.2. JORNADAS Y CONGRESOS

Además de las acciones formativas detalladas anteriormente, durante el año 2024 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Jornadas Técnicas 25 Aniversario 112 Región de Murcia: Análisis de su Evolución y Estrategia de Futuro**



Con motivo de la celebración del 25 aniversario de la puesta en marcha del 1-1-2 en la Región de Murcia y coincidiendo con la celebración del Día Europeo del Teléfono Único de Emergencias, el 14 de febrero de 2024 la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias organizó un acto conmemorativo en el salón de actos del Archivo de la Región de Murcia. El entonces vicepresidente y consejero de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, José Ángel Antelo, presidió el acto. Durante el mismo, el subdirector general de Emergencias de la Comunidad Valenciana, Jorge Suárez, mostró a los asistentes el modelo de gestión de emergencias en esa Comunidad.

Estas jornadas estuvieron abiertas al personal voluntario de Protección Civil y a cualquier otro interesado de las administraciones regionales o locales. Contó con un aforo de 220 personas.

• Primeras Jornadas de Coordinación de Emergencias 2024: Análisis de su Evolución y Estrategia de Futuro.

Organizadas en colaboración con el Ayuntamiento de Molina de Segura los días 27 y 28 de mayo en el auditorio del MUDEM de Molina de Segura. Estas jornadas sirvieron como un foro para que los responsables de los servicios de emergencias de la Región de Murcia analizaran la importancia de la coordinación en sus actuaciones y propusieran mejoras para optimizar la calidad de los servicios prestados. Los destinatarios principales fueron miembros de los servicios de emergencia (cuerpos y fuerzas de seguridad, Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, servicios de extinción de incendios y salvamento, técnicos municipales de emergencia, Cruz Roja, personal de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, entre otros). En resumen, participaron los integrantes del Sistema Nacional de Protección Civil en la Región de Murcia involucrados en emergencias.



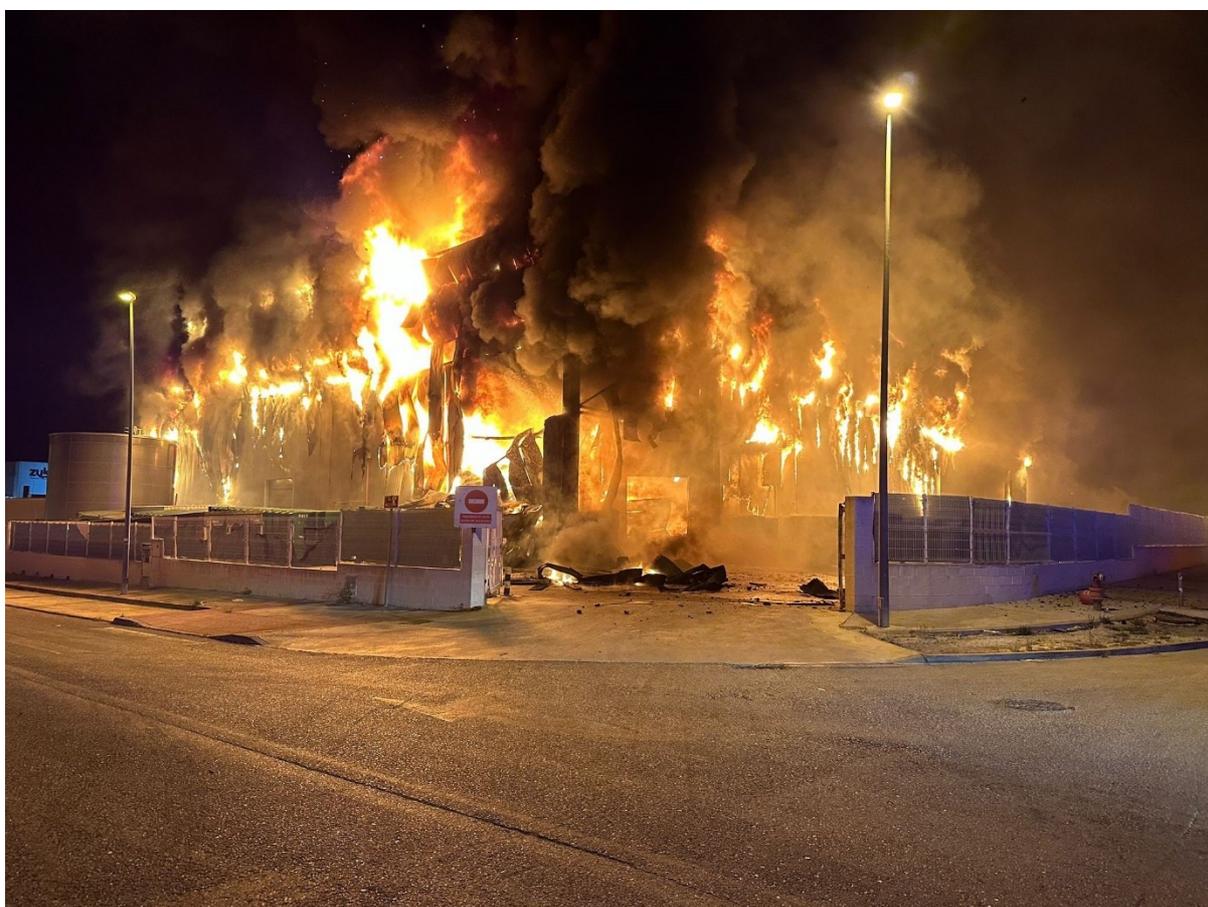
• **Primer Congreso Nacional de Trabajo Social y Emergencias.**

Celebrado el 25 de noviembre en el salón de actos del Archivo Regional de Murcia, con capacidad para 220 personas. El congreso tuvo como objetivos analizar y promover la práctica del trabajo social en el ámbito de las emergencias, generar espacios de reflexión entre profesionales sobre las fortalezas y debilidades del trabajo social en emergencias, y mejorar la coordinación de los trabajadores sociales con otros servicios en la gestión de emergencias, especialmente con los servicios de coordinación 1-1-2. También se compartieron buenas prácticas y se formularon propuestas para afrontar los retos futuros y responder a las necesidades de la población y de los profesionales de trabajo social en emergencias. Los destinatarios fueron profesionales colegiados y precolegiados en Colegios Oficiales de Trabajo Social de toda España, estudiantes de Trabajo Social, trabajadores sociales involucrados o interesados en la gestión de emergencias, personal de los servicios de emergencias de ámbito municipal, regional y estatal, con especial énfasis en los servicios 112 a nivel nacional, y el resto de integrantes del Sistema Nacional de Protección Civil.



4.4. INFORMES DE RIESGOS

En el año 2024, el Servicio de Protección Civil ha emitido un total de 274 informes de riesgos en el marco del procedimiento de evaluación de impacto ambiental de proyectos ubicados en la Región de Murcia. Estos informes han sido elaborados a solicitud de diversos organismos, principalmente de los departamentos de Medio Ambiente e Industria. Los proyectos evaluados han correspondido, en su mayoría, a plantas fotovoltaicas (PFV), modificaciones del planeamiento urbanístico y actuaciones relacionadas con la instalación de nuevas industrias o la ampliación y modificación de las existentes.



5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Durante 2024, la actividad de los responsables de información de guardia en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia fue intensa.

En lo que se refiere a llamadas telefónicas hechas por medios de comunicación al 1-1-2 demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia y atendidas por el responsable de información de guardia, su número ha experimentado un aumento cercano al 14 % respecto al año anterior: 2.768 llamadas atendidas a medios de comunicación en 2024 frente a las 2.436 atendidas en 2023.

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	2023	2024	VARIACIÓN (%)
ENERO	200	229	14,5
FEBRERO	156	248	58,97
MARZO	194	249	28,35
ABRIL	202	252	24,75
MAYO	250	221	-11,6
JUNIO	208	211	1,44
JULIO	227	310	36,56
AGOSTO	256	305	19,14
SEPTIEMBRE	153	166	8,5
OCTUBRE	220	193	15,54
NOVIEMBRE	179	174	2,87
DICIEMBRE	191	210	9,95
TOTAL	2.436	2.768	13,63%



En el portal web ‘1-1-2 Informa’ (<http://noticias.112murcia.es/noticias/>) se realizaron en 2024 un total de 1.104 publicaciones, lo que ha supuesto un ligero descenso del 5,4% respecto a 2023. Como en años anteriores, julio y agosto son los meses con más publicaciones.

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

NOTICIAS PUBLICADAS www.112murcia.es	2023	2024	VARIACIÓN %
ENERO	85	58	-31,76
FEBRERO	57	72	26,31
MARZO	85	107	25,88
ABRIL	81	71	-12,34
MAYO	125	79	-36,8
JUNIO	137	111	-18,98
JULIO	153	176	15,03
AGOSTO	138	156	13,04
SEPTIEMBRE	98	103	5,10
OCTUBRE	61	60	-1,64
NOVIEMBRE	75	55	-26,7
DICIEMBRE	72	56	-22,22
TOTAL	1.167	1.104	-5,40%



En cuanto a los accesos al portal '1-1-2 Informa', en 2024 fueron un total de 793.307, casi un 14 % más que en 2023. El siguiente cuadro lo muestra desglosado por meses y su diferencia respecto al ejercicio anterior.



ACCESOS AL PORTAL "112 INFORMA"	2023	2024	VARIACIÓN %
ENERO	47.176	50.631	7,32%
FEBRERO	32.949	50.860	54,36%
MARZO	39.407	60.614	53,82%
ABRIL	36.896	51.035	38,32%
MAYO	62.604	56.557	-9,66%
JUNIO	55.786	58.954	5,68%
JULIO	63.796	92.136	44,42%
AGOSTO	81.096	116.686	43,89%
SEPTIEMBRE	70.078	68.186	-2,70%
OCTUBRE	82.653	82.296	-0,43%
NOVIEMBRE	61.899	60.106	-2,90%
DICIEMBRE	62.284	45.246	-27,36%
TOTAL	696.624	793.307	13,88%

NOTICIAS MÁS VISTAS DEL PORTAL WEB “112 INFORMA”

1. **(9 marzo)** Servicios de emergencia no pudieron salvar la vida de un conductor fallecido en accidente ocurrido en la carretera RM-403 Jumilla dirección Ontur en el término municipal de Jumilla.
2. **(7 julio)** Bomberos del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento apagaron un incendio de una nave industrial en Molina de Segura.
3. **(29 julio)** Hallado el cuerpo sin vida de un menor desaparecido en aguas de Cabo de Palos (Cartagena).
4. **(07 agosto)** Servicios de emergencia intervinieron en un altercado con heridos en Las Torres de Cotillas.
5. **(05 agosto)** Hallado el cuerpo sin vida de un bañista que desapareció en Archena.
6. **(05 enero)** Operativo adscrito al Plan Copla busca a un menor desaparecido en aguas del Mar Menor, en Los Alcázares.
7. **(6 octubre)** Servicios de emergencia atienden a 3 heridos en una riña ocurrida en Jumilla.
8. **(20 julio)** Servicios de emergencia intervienen en la colisión de dos camiones ocurrida en Jumilla.
9. **(13 abril)** Bomberos apagan el incendio de un camión que transportaba turismos en Jumilla.
10. **(6 mayo)** Efectivo adscrito al Plan Infomur apaga un conato de incendio forestal en Calasparra.



OTRAS EMERGENCIAS RELEVANTES

El helicóptero de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, con bomberos rescatadores del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia, localizó con vida a un varón de 77 años de Alcantarilla que llevaba desaparecido tres días.



El 30 de mayo bomberos del CEIS, Servicio Emergencias de Lorca, voluntarios de Protección Civil y un helicóptero de la CARM estuvieron extinguiendo un gran incendio en una planta de residuos de Lorca que almacenaba más de 3000 colchones.



5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Durante 2024 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2, tanto por el número de publicaciones como en lo que se refiere al número de seguidores.

En la red social X (antes Twitter), la cuenta @112murcia emitió un total de 1.947 posts. Esos posts tuvieron 8 millones de impresiones, recibieron 26.686 “me gusta”, generaron 8.002 reposts y tuvieron 1.252 respuestas.

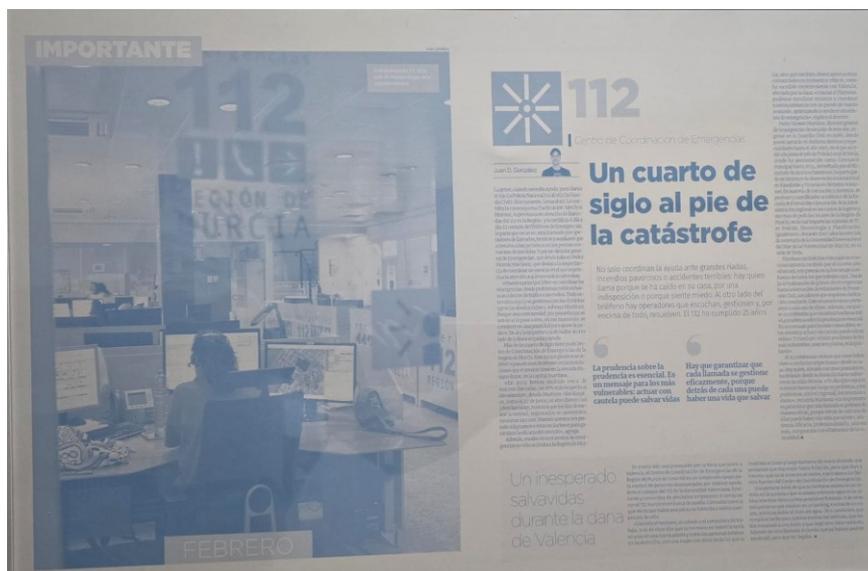
La cuenta de X @112murcia ganó 4.772 seguidores netos, de modo este año 2024 pasó de 58.881 a 63.653 seguidores.

En Facebook, la página del 112 Región de Murcia también experimentó incremento del número de fans de 1.480 hasta alcanzar los 27.772 fans a finales de 2024. En ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 1-1-2 como de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, muy especialmente aquellas relacionadas con la Protección Civil, del mismo modo que consejos de autoprotección. Durante el año 2024, se difundieron a través de la página de Facebook un total de 255 publicaciones que provocaron 14.014 reacciones.

En 2024, el número de seguidores de la cuenta @112murcia en Instagram llegó a los 13.113, con una ganancia neta de 3.126 seguidores. Este año se realizaron 342 publicaciones que recibieron 35.176 “me gusta” y 218 comentarios.

5.3. RECONOCIMIENTOS

PREMIO IMPORTANTES 2024: La Opinión entregó al Centro de Coordinación de Emergencias 112 uno de los premios 'Importantes' 2024, que reconoce a las personalidades, asociaciones e instituciones más destacadas de la Región de Murcia durante ese año.



5.4. EVENTOS

FESTIVAL AÉREO SAN JAVIER: durante los días 3 y 5 de mayo se celebró el festival aéreo en San Javier con la participación del helicóptero de rescate de la CARM que ofreció una exhibición de rescate marítimo.



MEMORIA ANUAL

2024



emergencias
112   
REGIÓN DE MURCIA