emergencias 112 REGIÓN DE MURCIA

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2019

112 REGIÓN DE MURCIA

emergencias
112
REGIÓN DE MURCIA

1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA . 1
1.1. MARCO LEGAL 1
1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA 1
1.1.2. DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN LA REGIÓN DE MURCIA 1
1.2. ORGANIZACIÓN 2
1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA 2
1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA 3
1.3. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112 4
1.4. FORMACIÓN 6
1.5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA 7
2. DATOS ESTADÍSTICOS 2019 8
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS 8
2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO 8
2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN 9
2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS 9
2.1.4. LLAMADAS POR MESES 10
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS 11
2.2. INCIDENTES GESTIONADOS 12
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO 12
2.2.2. INCIDENTES MENSUALES 13
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES 14
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES 15
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES 16
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES 17
2.2.7. INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO POR CADA MIL HABITANTES 18
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES 19
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2019 20
3. INICIATIVAS DE CALIDAD 23
3.1. CARTA DE SERVICIOS 23
3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD 25
3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO 25

3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 27
3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS 28
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL 29
4.1. PLANES DE EMERGENCIA 29
4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR) 30
4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR) 31
4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR) 35
4.1.4. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR) 36
4.1.5. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR) 37
4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO 55
4.1.7. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA) 56
4.1.9. PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR) 60
4.1.10. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA 62
4.1.11. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 63
4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA. 64
4.2. SIMULACROS 65
4.3. CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS FORMATIVAS Y EVENTOS DESTACADOS 68
5. COMUNICACIÓN E IMAGEN 71
5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL 71
5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES 74
5.3. DÍA EUROPEO DEL 112 77

1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA

1.1. MARCO LEGAL

1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

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

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

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

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

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

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

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

1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

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

El Centro de Coordinación de Emergencias se crea como unidad dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, de modo que al citado centro le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

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

1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa está constituida por:

a) El Centro de Coordinación de Emergencias 112, ubicado en la ciudad de Murcia, donde se integran:

- La Unidad de Atención de Llamadas de Emergencias 112.
- El Centro Coordinador de Urgencias de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia (CCU-061), dependiente del Servicio Murciano de Salud.
- La Unidad de Coordinación del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Región de Murcia (CEIS).
- El Centro de Coordinación Operativa (CECOP) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
- El Dispositivo de Atención Personalizada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través del Teléfono de Emergencias 112, dependiente de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género.

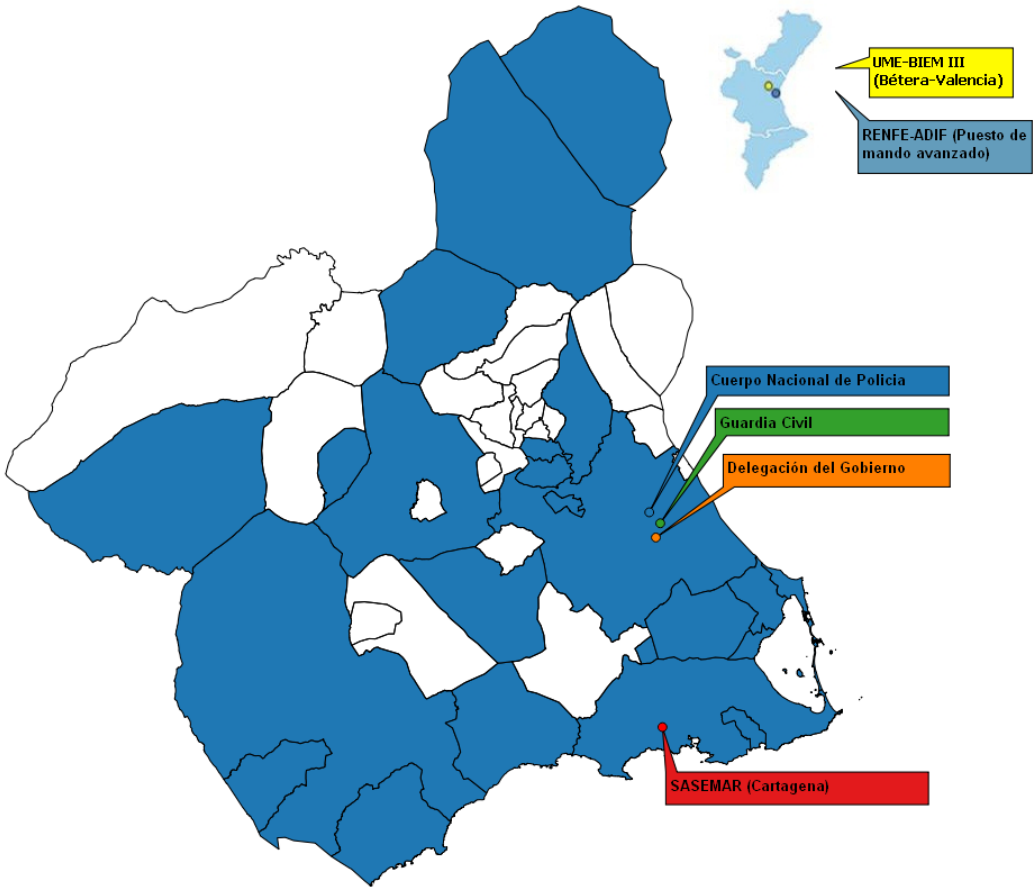
b) Centros remotos asociados a la dirección de las actuaciones necesarias para la resolución de las urgencias / emergencias por parte del resto de entidades competentes integradas en el Servicio 112 RM y no ubicados en el Centro 112 RM.

1.3. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112

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

REGIONALES	ESTATALES
Unidad de Atención de Llamadas 112	Guardia Civil (COTA + COS)
Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061	Policía Nacional
Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento	Delegación del Gobierno
Dirección General del Medio Natural	Renfe (Adif)
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	Salvamento Marítimo
Dispositivo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género	Unidad Militar de Emergencias
	Cruz Roja Española
MUNICIPALES	
Águilas	Lorca
Alcantarilla	Los Alcázares
Alguazas	Mazarrón
Alhama de Murcia	Molina de Segura
Bullas	Mula
Caravaca de la Cruz	Murcia
Cartagena	Puerto Lumbreras
Cieza	San Javier
Jumilla	San Pedro del Pinatar
La Unión	Torre-Pacheco
Las Torres de Cotillas	Yecla

emergencias
REGIÓN DE MURCIA
Región de Murcia
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades
Cruz Roja
Española
GOBIERNO
DE ESPAÑA
renfe
adif


UME-BIEM III
(Bétera-Valencia)
RENFE-ADIF (Puesto de mando avanzado)
Cuerpo Nacional de Policía
Guardia Civil
Delegación del Gobierno
SASEMAR (Cartagena)

1.4. FORMACIÓN

El departamento de Formación Externa e Integración de Usuarios ha sido el responsable de la formación del personal designado por los organismos integrados en el 112 RM para operar el sistema, así como de su seguimiento, detectando necesidades formativas y proponiendo las correspondientes acciones formativas. Los organismos que han recibido formación durante 2019 han sido los siguientes:

ORGANISMOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	2	10
Policía Local Alcantarilla	5	18
Protección Civil Lorca	1	12
Policía Local Molina de Segura	3	14
Policía Local Mula	2	6
Protección Civil Mula	2	16
Policía Local Murcia	2	6
Policía Local Cartagena	1	11
Bomberos Cartagena	5	25
Bomberos Murcia	7	24
Protección Civil Cartagena	3	11
Protección Civil San Javier	2	12
Protección Civil Puerto Lumbreras	1	8
Protección Civil San Pedro del Pinatar	7	30
Policía Local Torre Pacheco	5	21
Policia Local Alguazas	2	11
Protección Civil Molina	4	26
Protección Civil Mazarrón	3	18
Protección Civil Los Alcázares	5	43
SASEMAR	2	4
Policía Nacional Murcia	3	8
Guardia Civil COTA	5	12
O61	8	55
CEIS-CECOP	5	13
Cruz Roja	1	10
CECOP	5	13
DGSCE	3	32
Atención de Llamadas 112	10	50
TOTAL	104	519

1.5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

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

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

A lo largo del 2019 han entrado en funcionamiento varias actualizaciones del Sistema ECHO, que han supuesto mejoras en la gestión de las emergencias:

- Privacidad en la pestaña adjuntos de ECHO.
- Nuevo protocolo de 061 para la clasificación de asuntos con guía en los planes TS.
- Proyecto PEMEA (Pan European Mobile Emergency Application) completado en Fase 1.
- Aplicación móvil para gestión de recursos.
- Alertas geográficas permanentes asociadas a zonas o puntos de interés.

2. DATOS ESTADÍSTICOS 2019

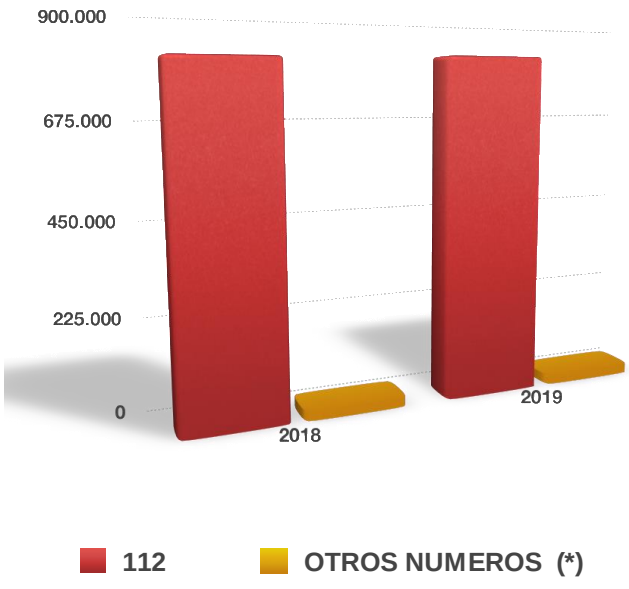
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO

ATENDIDAS	2018	2019	VARIACIÓN
112	815.462	821.836	0,78 %
OTROS NUMEROS (*)	23.853	23.821	-0,13 %
TOTAL	839.315	845.657	0,76 %

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

- Emergencias y Urgencias Sanitarias 061
- Cruz Roja (968 22.22.22)
- Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento (CEIS).
- Números de emergencias de los parques de bomberos pertenecientes al Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia.



2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

ATENDIDAS	2018	2019	VARIACIÓN
TELÉFONO FIJO	200.074	185.538	-7,27 %
TELÉFONO MÓVIL	639.241	660.119	3,27 %
TOTAL	839.315	845.657	0,76 %

2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2018/2019**

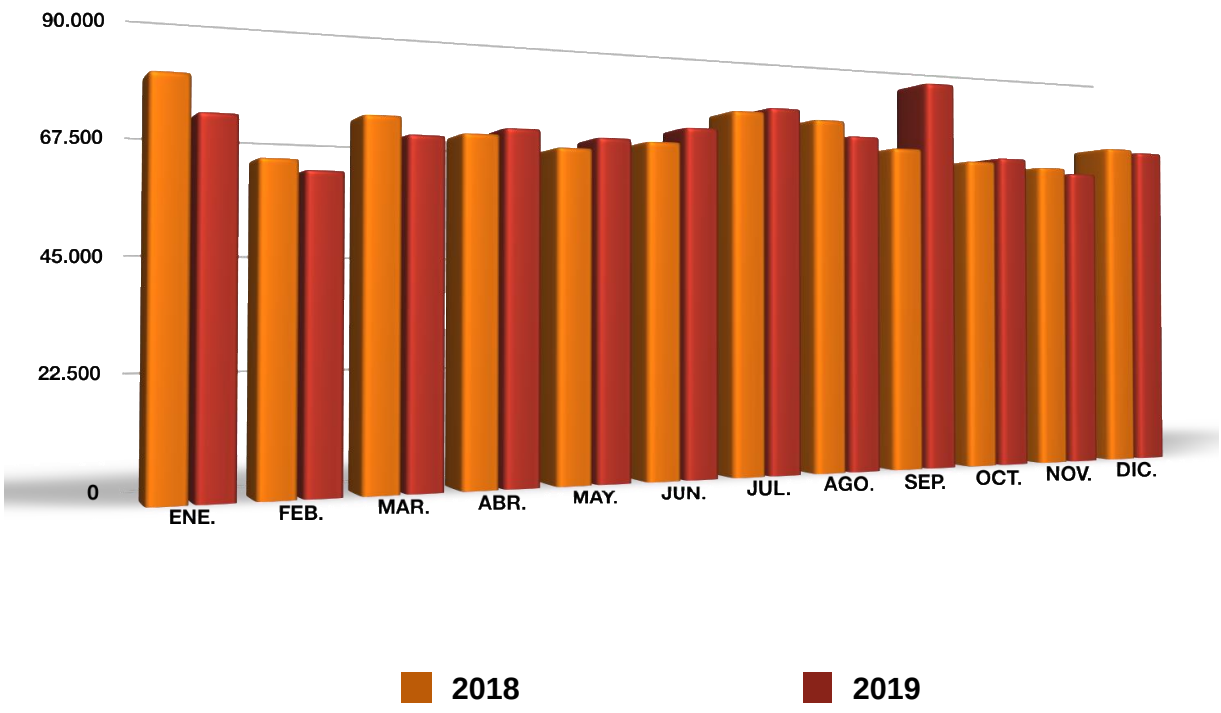
IDIOMA	2018	2019	VARIACIÓN
INGLÉS	2.414	2.573	6,59 %
FRANCÉS	267	231	-13,48 %
ALEMÁN	106	104	-1,89 %
ÁRABE	169	257	52,07 %
OTROS	102	153	50,00 %
TOTAL	3.058	3.318	8,50 %

- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2018/2019**

OTROS IDIOMAS	2018	2019
HOLANDES	3	7
RUSO	5	23
ITALIANO	42	21
CHINO	1	5
RUMANO	14	29
OTROS	37	68
TOTAL	102	153

2.1.4. LLAMADAS POR MESES

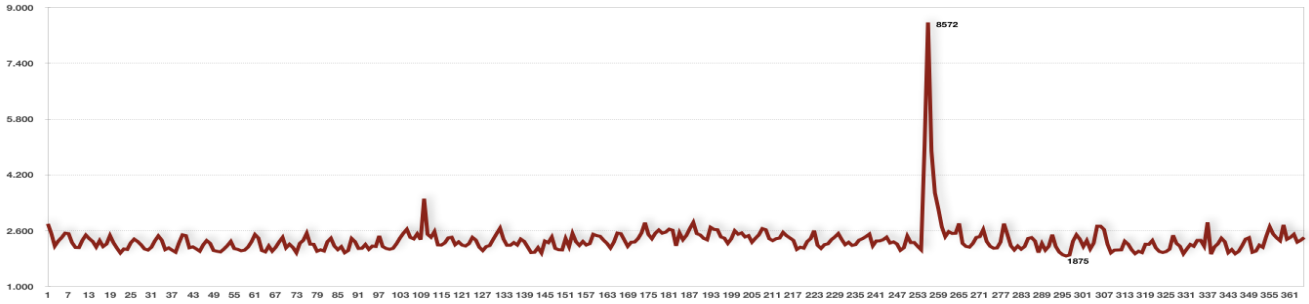
ATENDIDAS	2018	2019	VARIACIÓN
ENE.	77.156	70.233	-8,97 %
FEB.	62.434	60.461	-3,16 %
MAR.	71.238	67.843	-4,77 %
ABR.	68.528	69.919	2,03 %
MAY.	66.534	68.848	3,48 %
JUN.	68.495	71.729	4,72 %
JUL.	75.635	76.691	1,40 %
AGO.	74.682	71.574	-4,16 %
SEP.	69.343	83.925	21,03 %
OCT.	67.204	68.231	1,53 %
NOV.	66.531	65.342	-1,79 %
DIC.	71.535	70.861	-0,94 %
TOTAL	**839.315**	**845.657**	**0,76 %**



2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

- Día de más llamadas: 13 de septiembre de 2019 con **8.572** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 23 de octubre de 2019, con **1.875** llamadas atendidas

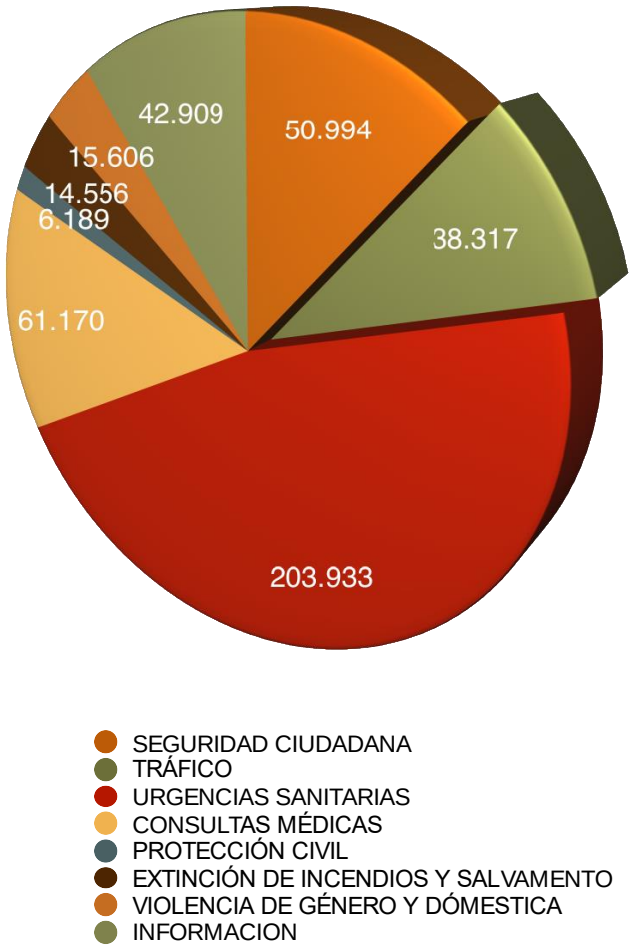
.



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

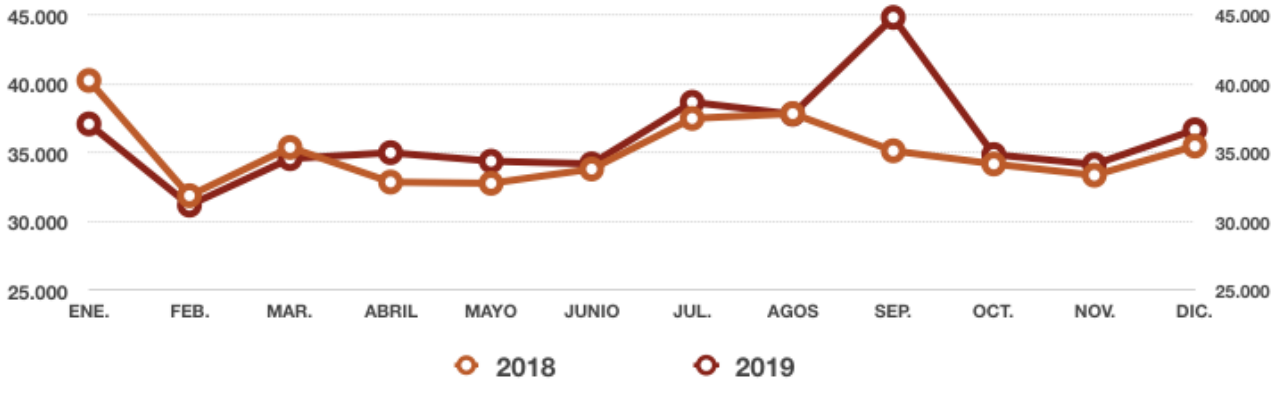
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2018	2019	VARIACIÓN
SEGURIDAD CIUDADANA	48.159	50.994	5,89
TRÁFICO	35.630	38.317	7,54
URGENCIAS SANITARIAS	201.021	203.933	1,45
CONSULTAS MÉDICAS	63.722	61.170	-4,00
PROTECCIÓN CIVIL	5.943	6.189	4,14
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	10.606	14.556	37,24
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DÓMESTICA	14.537	15.606	7,35
INFORMACION	41.120	42.909	4,35
TOTAL	**420.738**	**433.674**	**3,07**

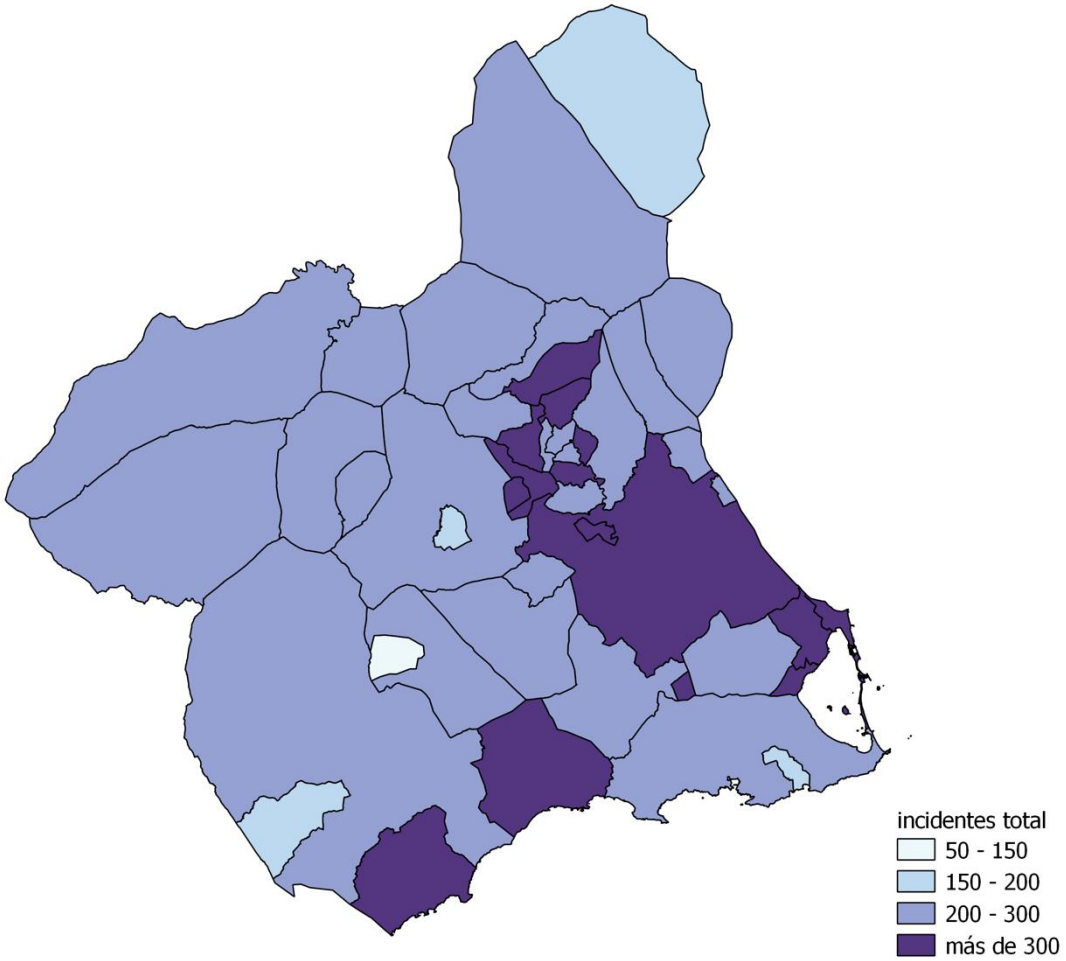


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

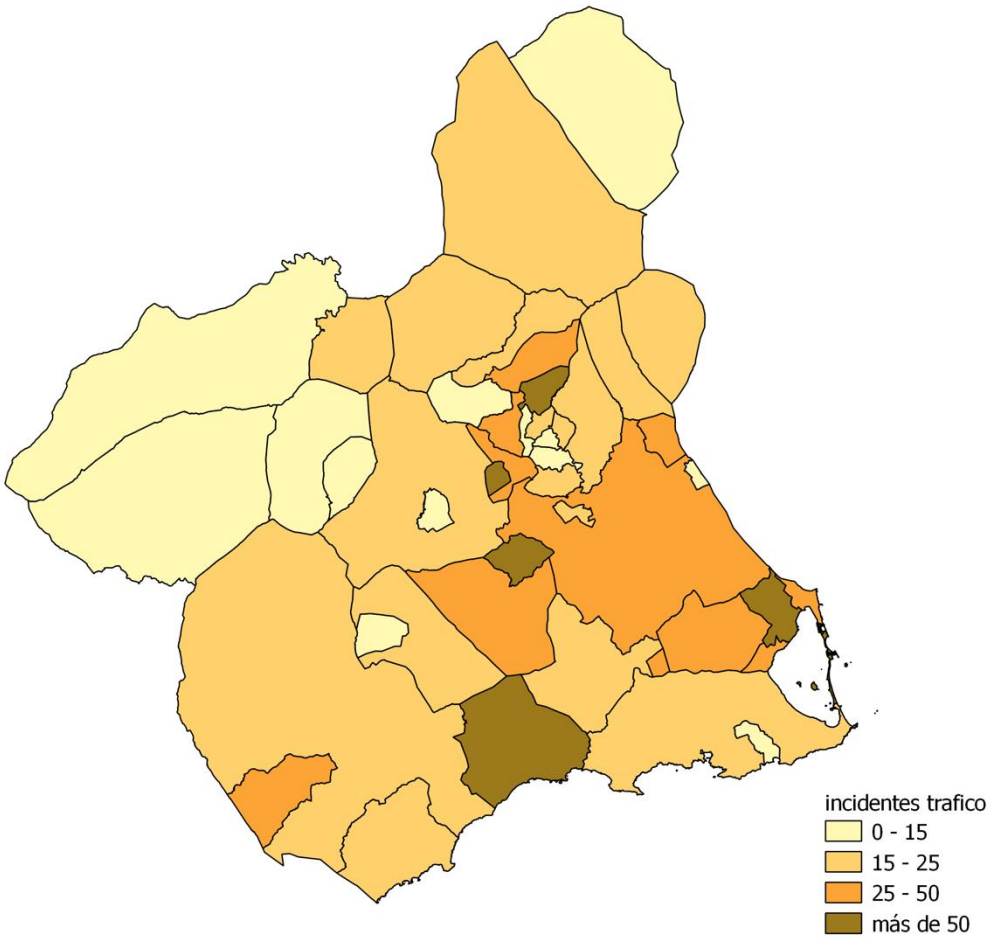
MES	2018	2019	VARIACIÓN
ENE.	40.274	37.113	-7,85
FEB.	31.900	31.211	-2,16
MAR.	35.407	34.588	-2,31
ABRIL	32.887	35.026	6,50
MAYO	32.799	34.408	4,91
JUNIO	33.838	34.215	1,11
JUL.	37.511	38.694	3,15
AGOS	37.865	37.820	-0,12
SEP.	35.161	44.852	27,56
OCT.	34.205	34.890	2,00
NOV.	33.383	34.170	2,36
DIC.	35.508	36.687	3,32
TOTAL	420.738	433.674	3,07



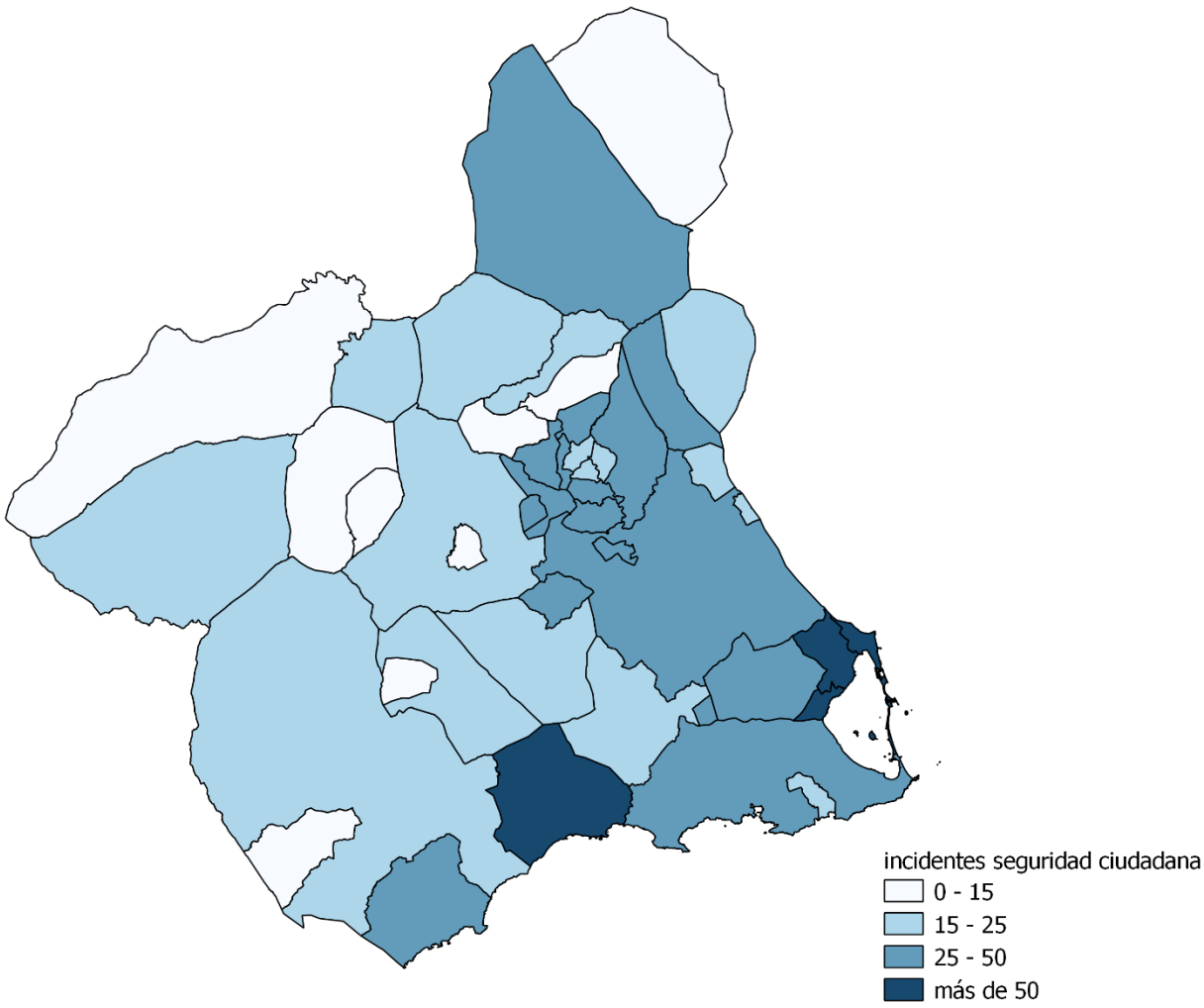
2.2.3. TOTAL INCIDENTES POR CADA MIL HABITANTES



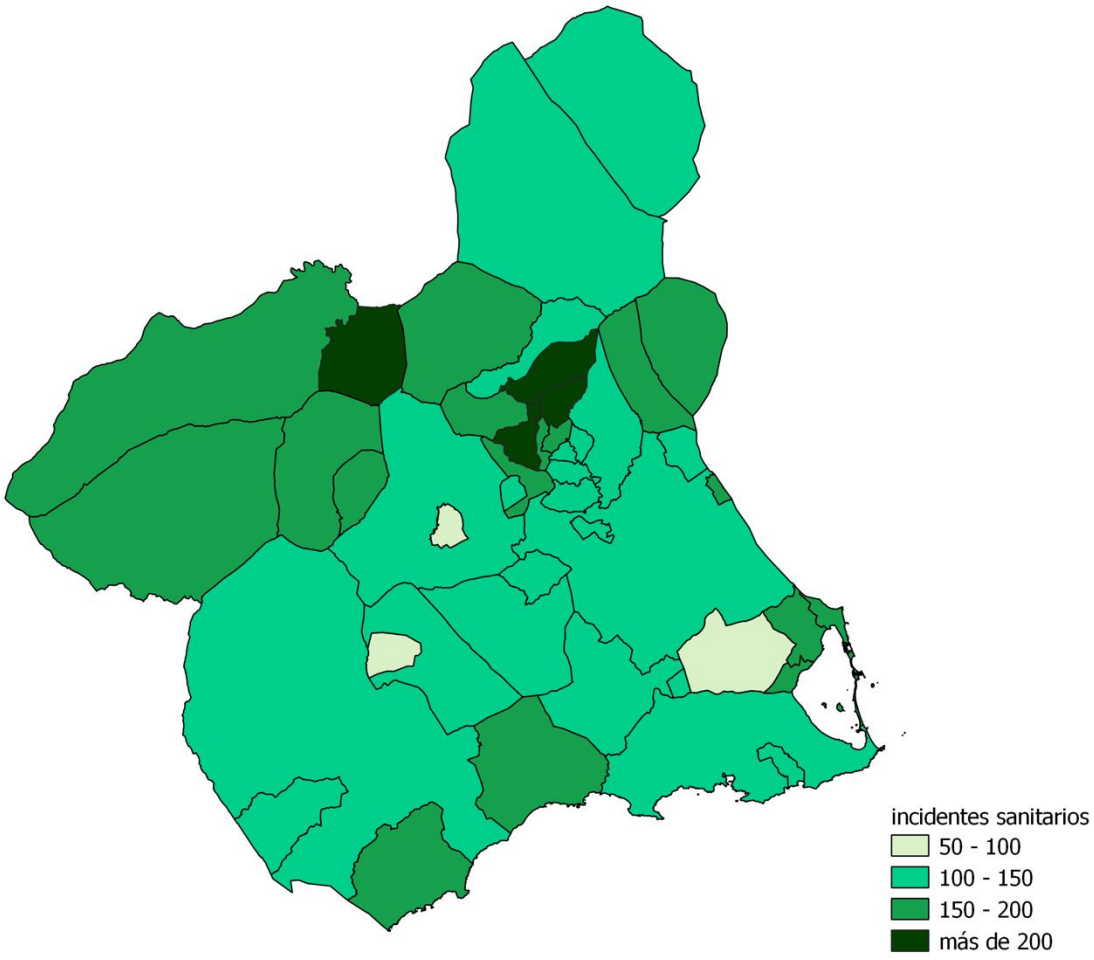
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO POR CADA MIL HABITANTES



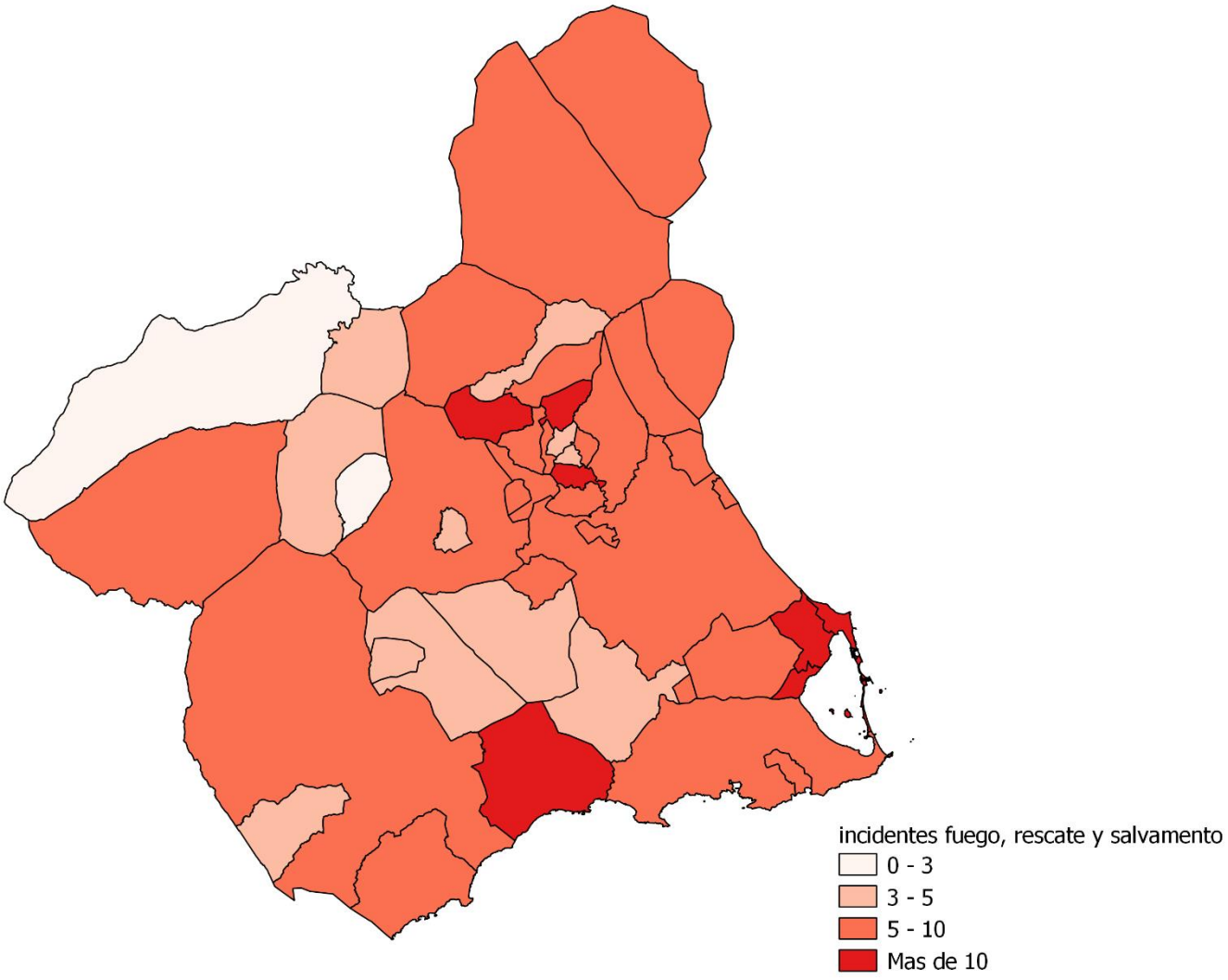
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA POR CADA MIL HABITANTES



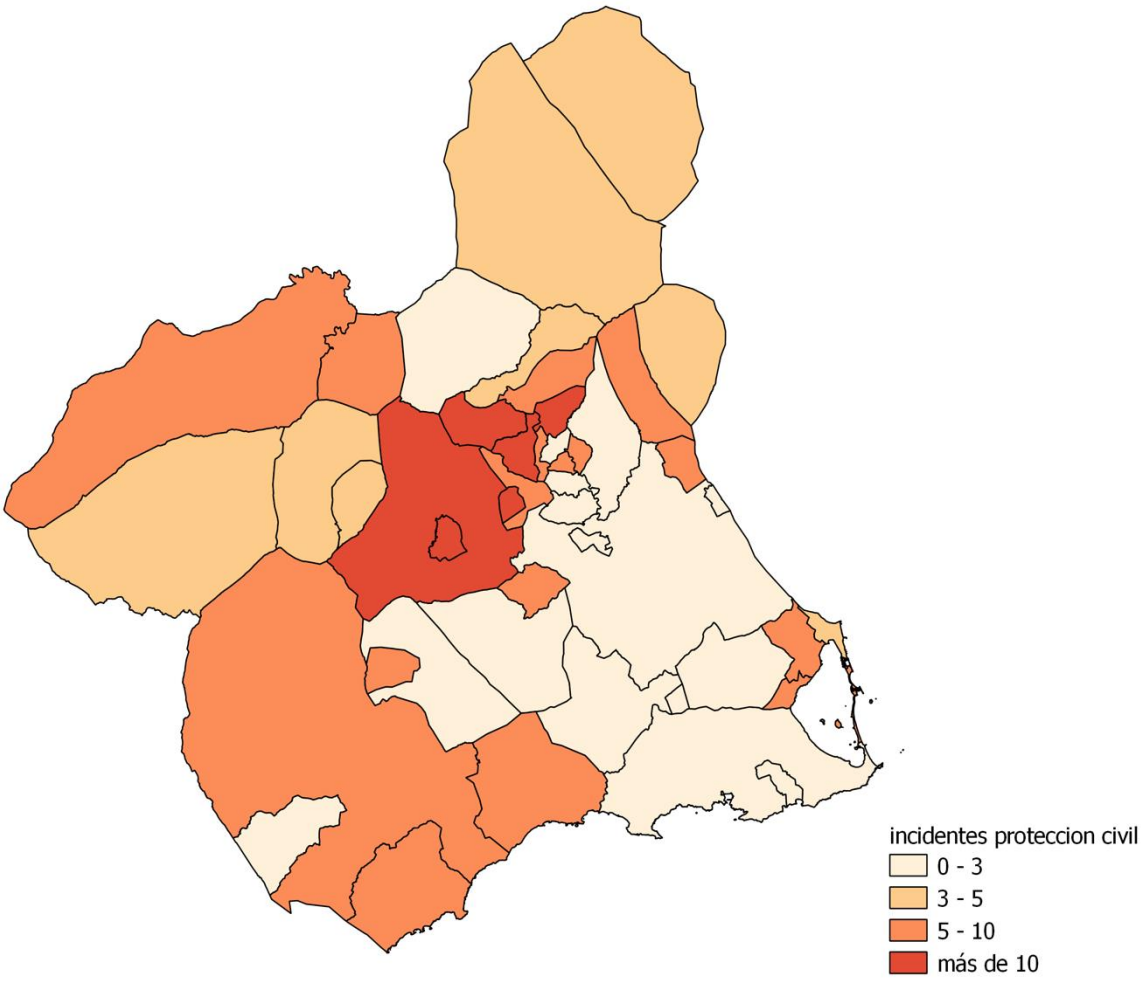
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS POR CADA MIL HABITANTES



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



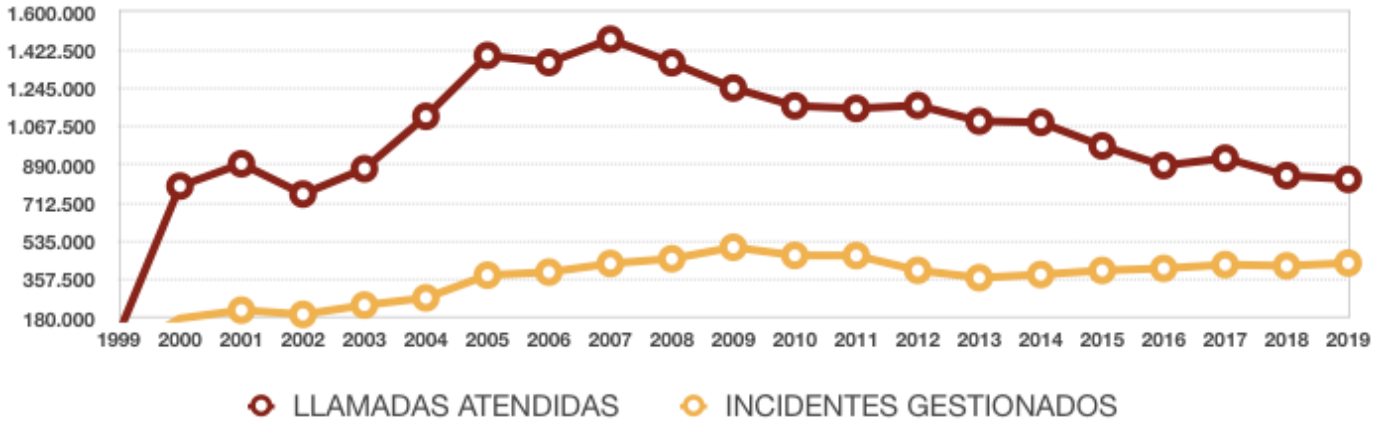
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



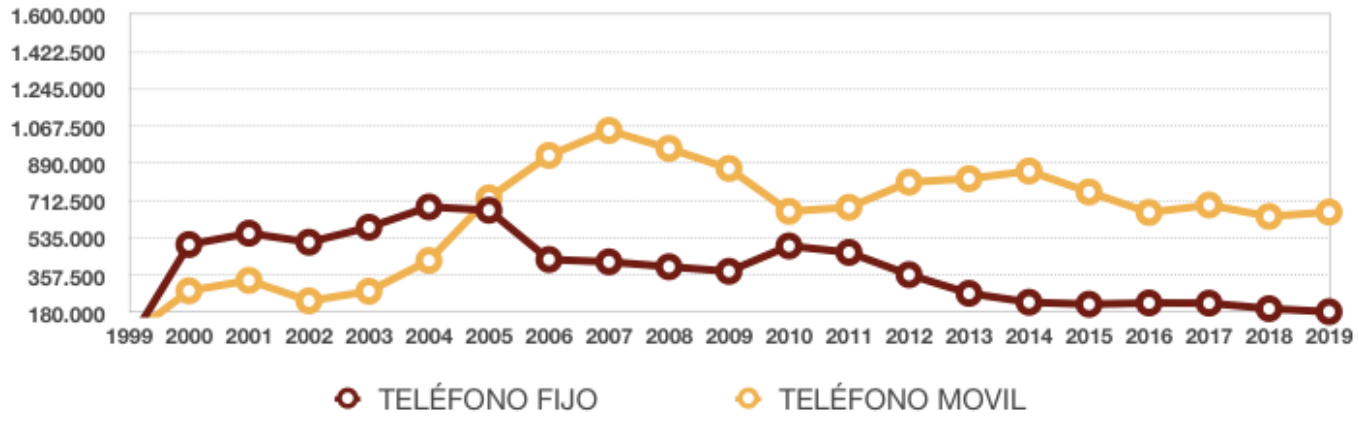
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2019

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

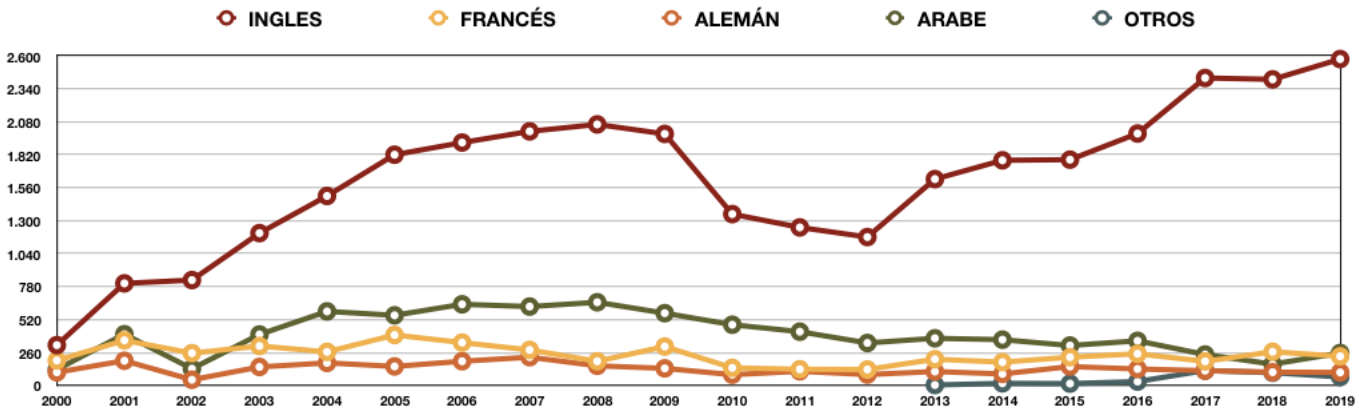
TOTAL ACUMULADO: 21.467.081 LLAMADAS y 7.439.05 INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

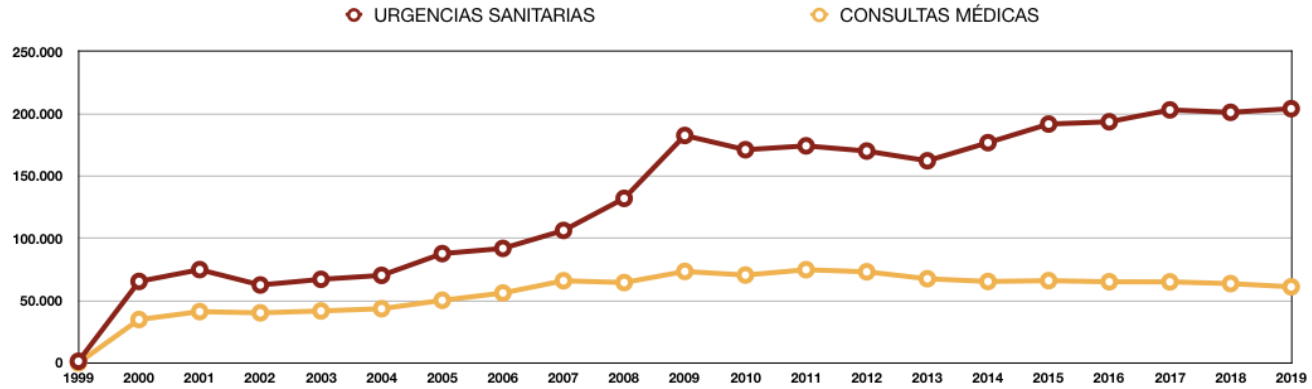


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

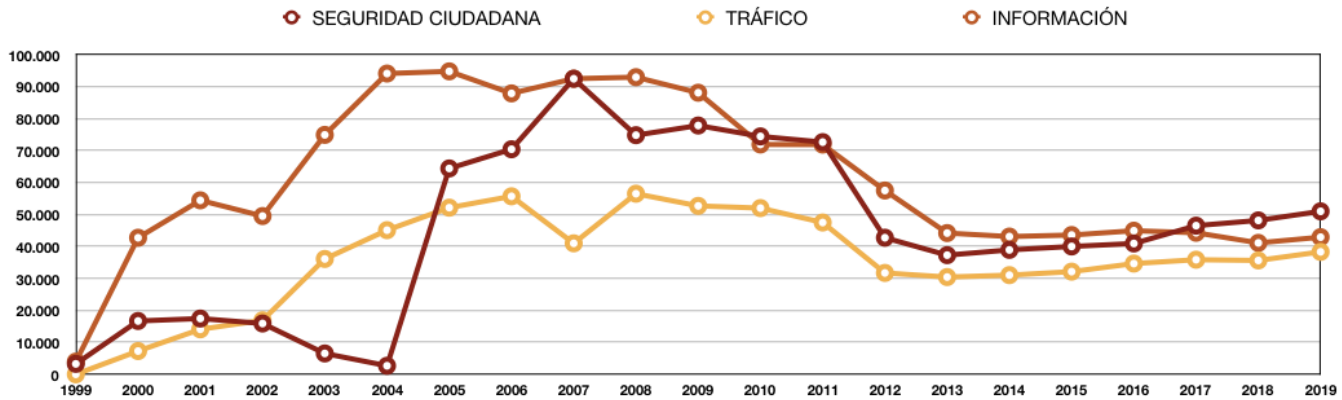


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

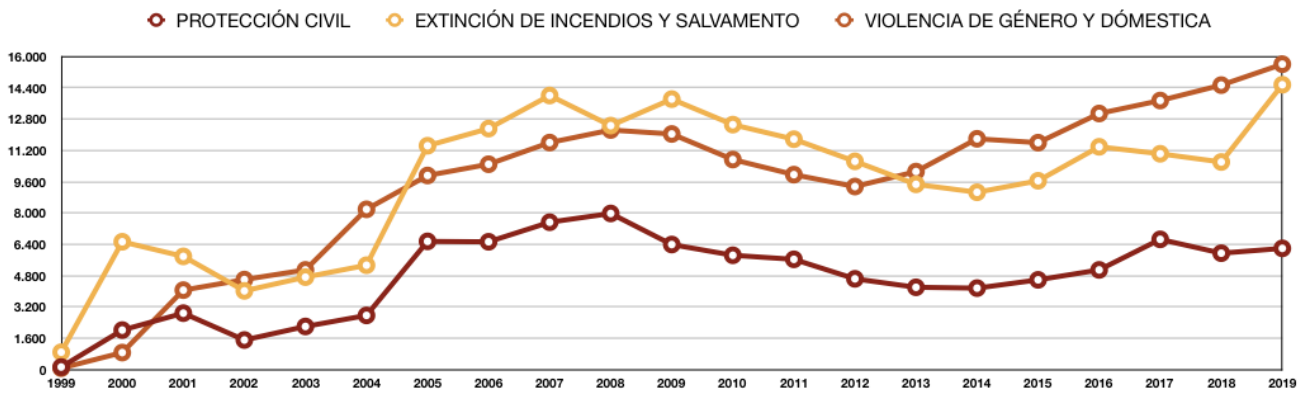
- **URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS**



- **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 2019 se resumen a continuación:

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS		Año 2019
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS		

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2019	DESVIACIÓN
1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General	(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100	= 100%	**54,00%**	No Cumplido
2. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112	> 90%	**93,14**	Cumplido
3. Disponibilidad de atención al 99% de las llamadas recibidas, cada mes, en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112	> 99%	**100%**	Cumplido
4. Destinar al menos 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112	Número de hora destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas	≥ 1200 h	**3121**	Cumplido
5. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (comp. Anual)	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas	<1	**0**	Cumplido
6. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112 no superior a 8 segundos (comp.mensual)	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado)	< 8 s	**8,23**	No Cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómp. Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	**91,08**	Cumplido
8. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	> 90%	**100%**	Cumplido
9. Destinar al menos 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112	≥ 1200 h	**1674**	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómp. Mensual)	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	**22,54**	Cumplido
11. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos	> 80%	**93,93**	Cumplido
12. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	> 75%	**89,70%**	Cumplido
13. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112	Número de campañas de difusión del teléfono 112	≥ 1	**1**	Cumplido
14. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%	Grado de conocimiento del 112	> 80%	**98,75%**	Cumplido

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2019	DESVIACIÓN
15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100	≥ 60%	**96,53%**	Cumplido
16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato, de acuerdo con disponibilidad, más del 90% de las llamadas de medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro de Coordinación de Emergencias en el plazo comprometido / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100	≥ 90%	**99,57%**	Cumplido
17. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	(Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM) x 100	≥ 40	**69,83**	Cumplido
18. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100	≥ 95%	**100%**	Cumplido
19. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / Número de alertas y de activación de planes) x 100	= 100%	**100%**	Cumplido
20. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	≥ 30	**200**	Cumplido

3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

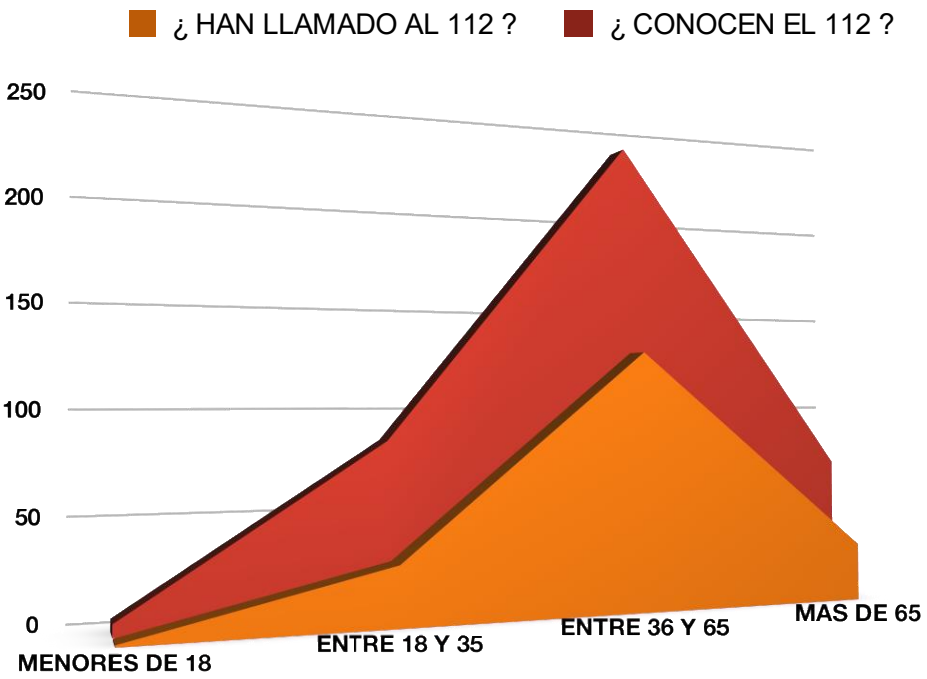
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de 'Análisis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

Anualmente, se realiza una encuesta sobre una muestra aleatoria de 1.000 llamadas (del total de llamadas del año) con el fin último de recabar el grado del conocimiento del servicio prestado, así como la satisfacción del servicio recibido por el ciudadano respecto al teléfono único de emergencias.

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

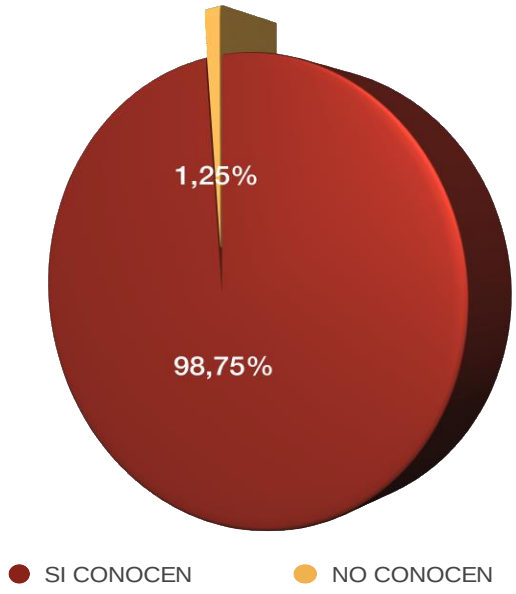
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

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

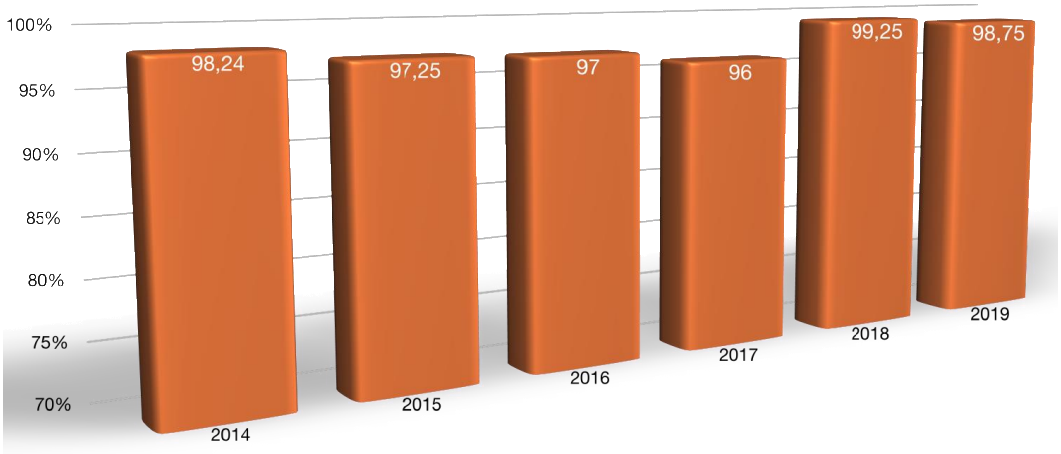


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



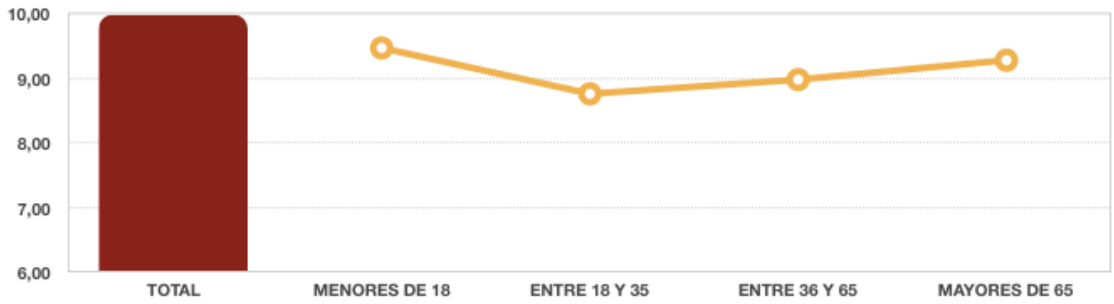
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



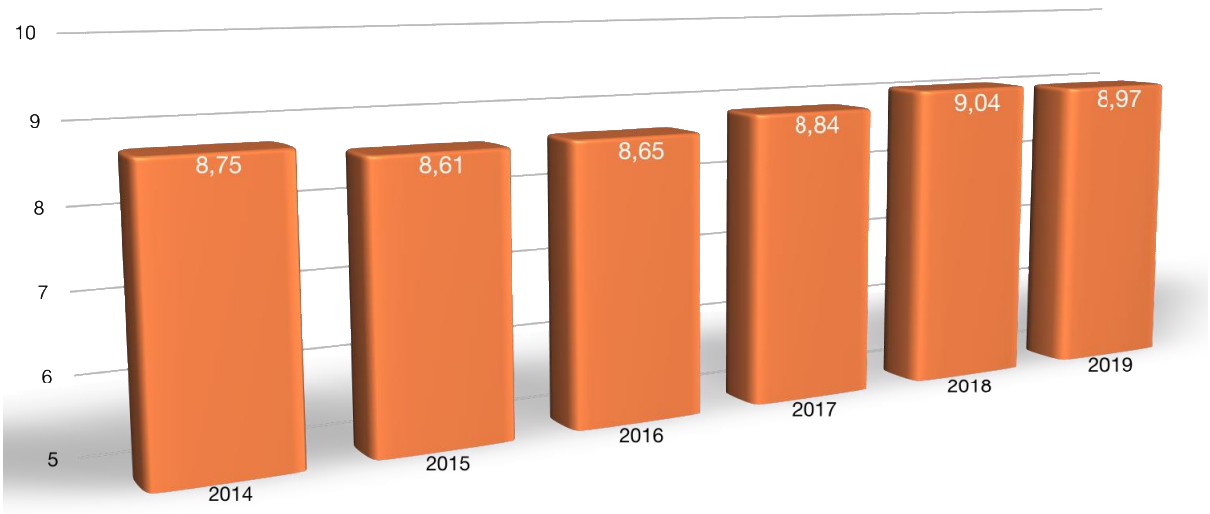
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 112RM



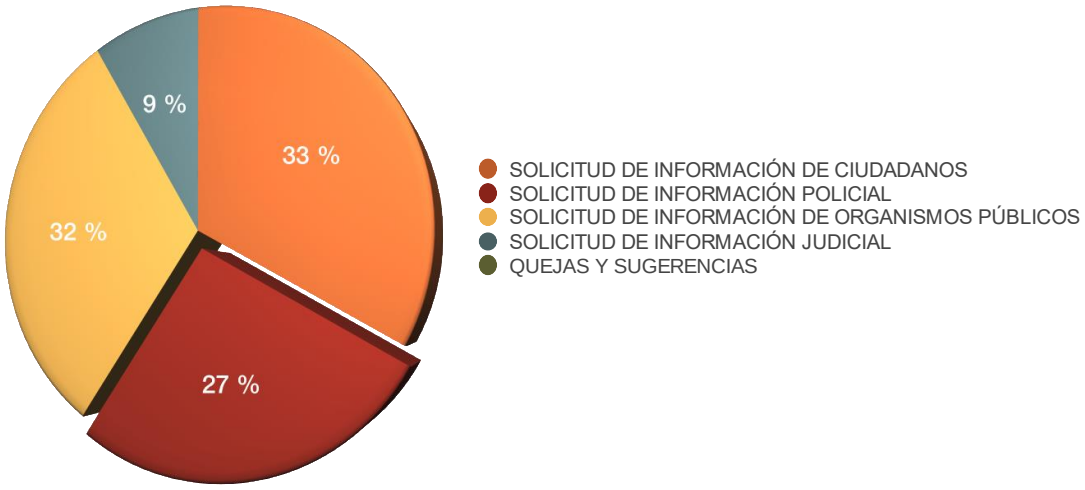
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



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

3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	66
SOLICITUD DE INFORMACIÓN POLICIAL	53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN JUDICIAL	17
QUEJAS Y SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	2
TOTAL	**202**



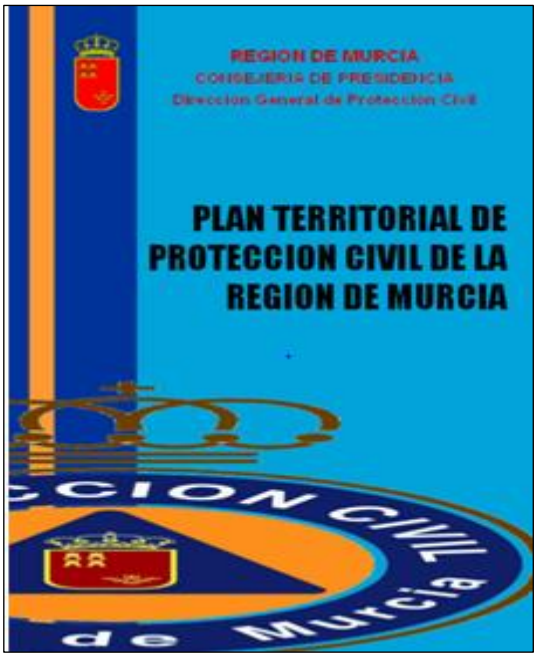
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

4.1. PLANES DE EMERGENCIA

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia es el centro neurálgico desde el que se coordina tanto la emergencia ordinaria, o aquella que pueda resolverse con los servicios de emergencia que a diario están operativos, como las emergencias de protección civil, que son las que cuentan para su resolución con un plan de emergencia, o en su caso, con un protocolo de protección civil y que se contemplan en el Plan Territorial. Los planes de emergencia autonómicos en vigor durante 2019 fueron los siguientes:

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

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



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

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

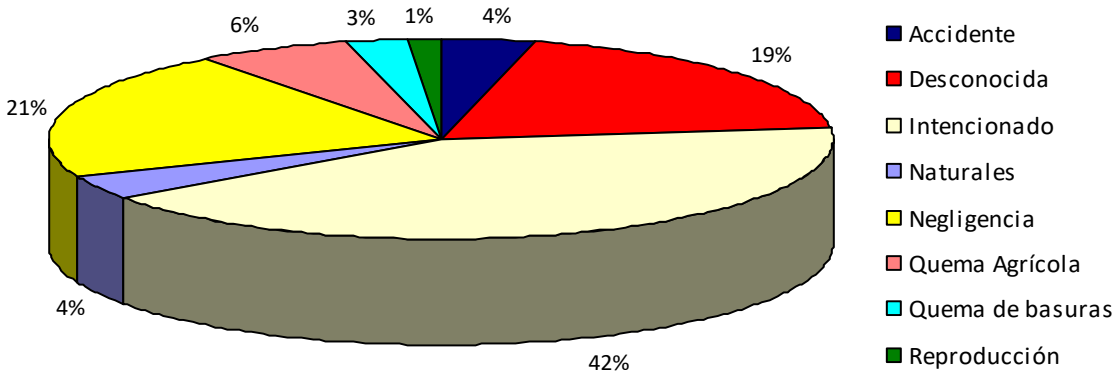
Este año, en la reunión celebrada por la Comisión Regional de Protección Civil el 26 de febrero, se informó favorablemente la revisión, actualización y remisión del Plan INFOMUR al Consejo Nacional de Protección Civil, que en su IV Reunión de la Comisión Permanente, celebrada el 8 de abril de 2019, informó de acuerdo a lo establecido en el artículo 14.3 de la Ley 17/2015. En esta actualización se ha modificado las definiciones de algunos términos, se ha actualizado información territorial, se han incluido zonas de alto riesgo y de interfaz urbano-forestal e incorporado medios y recursos. El plan fue aprobado finalmente por Consejo de Gobierno en su sesión de 8 de mayo.

Comenzó el año con unas cifras muy buenas en cuanto a número de incendios y de superficie afectada, acumulando muy pocos incendios durante la primavera. Una tendencia que continuó durante todo el año, llegando a ser el de menor número de lo que llevamos de siglo. Sin embargo, el 26 de julio se produjo un incendio en el paraje del Cortijo de Arriba (Moratalla) en el que se quemaron casi 95 hectáreas.

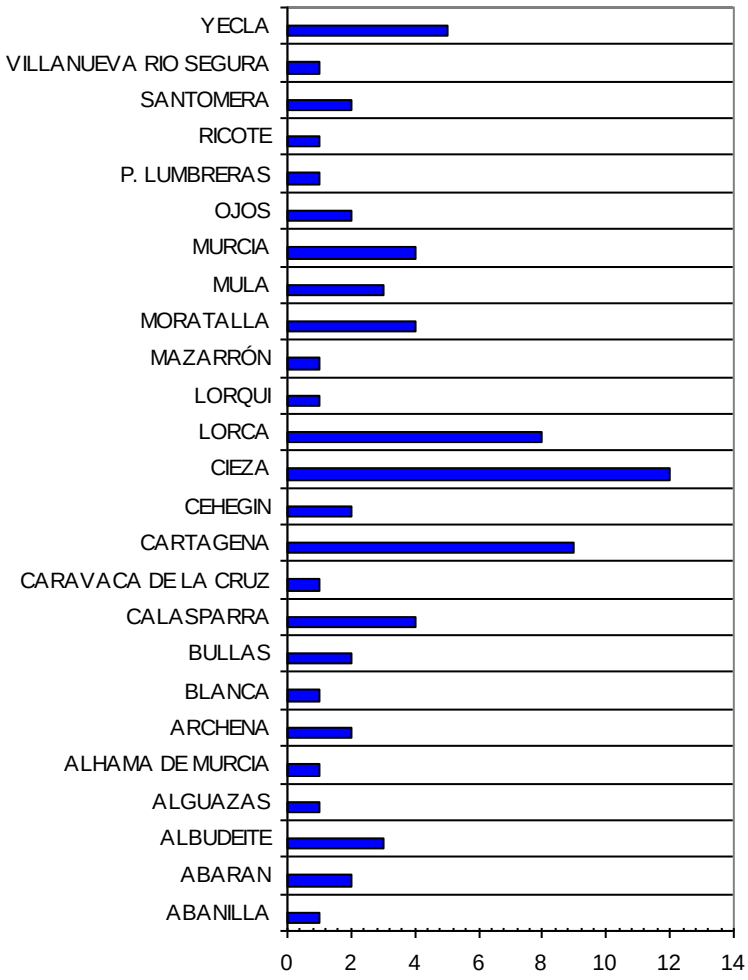
El resultado final en cifras es el siguiente:

Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	64	0,81	13,54	14,34
Forestal	**77**	**103,13**	**24,84**	**127,97**
Otros	7	0,00	0,26	0,26
TOTAL	**148**	**103,94**	**38,64**	**142,57**

Mes	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Enero	6	0,34	1,97	2,31
Febrero	13	0,00	2,15	2,15
Marzo	9	3,55	2,37	5,92
Abril	3	1,02	0,47	1,49
Mayo	2	0,00	0,06	0,06
Junio	14	2,36	11,45	13,78
Julio	**13**	**95,73**	**0,63**	**96,36**
Agosto	8	0,17	2,23	2,40
Septiembre	2	0,00	0,07	0,07
Octubre	4	0,00	3,41	3,41
Noviembre	1	0,00	0,01	0,01
Diciembre	2	0,00	0,01	0,01

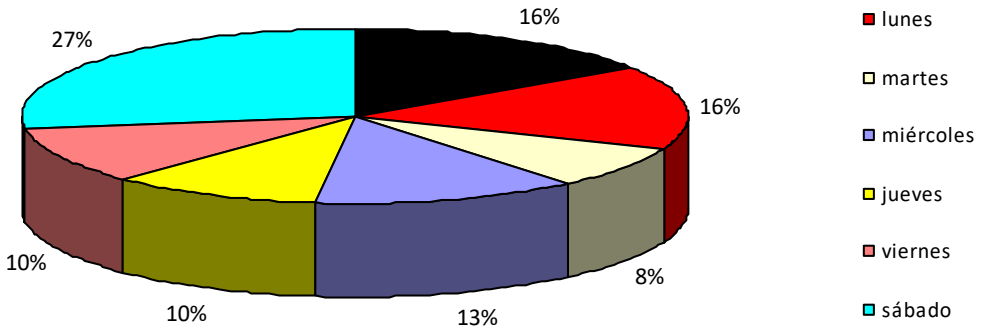


En el reparto por términos municipales, Cieza vuelve a encabezar el listado de municipios con mayor número de incendio, no así en cuento a superficie que le corresponde a Moratalla como consecuencia del fuego del día 26 de julio.



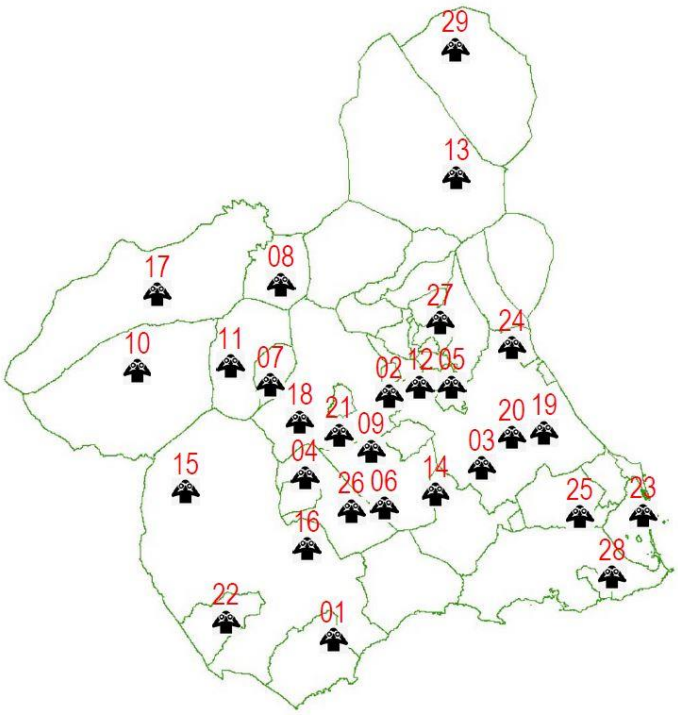
Número de incendios por municipios.

Los porcentajes del número de incendios por días de la semana son los siguientes:



Porcentaje de incendios por días de la semana

Durante la época de peligro alto, 29 parejas de vigilancia móvil formadas por voluntarios de protección civil de 27 municipios, realizaron su labor en las zonas más vulnerables o de mayor riesgo en sus términos municipales, colaborando con el resto del dispositivo de detección.



PLAN INFOMUR

PUESTOS MOVILES DE VIGILANCIA Y DETECCION

01 AGUILAS - MAYORALES, B PINILLA
02 ALBUDEITE - SIERRA DE QUIBAS
03 ALCANTARILLA - SIERRA DEL PUERTO
04 ALEDO
05 ALGUAZAS
06 ALHAMA - SIERRA ESPUÑA
07 BULLAS - SIERRA LAVIA
08 CALASPARRA - SIERRA DEL MOLINO
09 CAMPOS DEL RIO - SIERRA DE LA MUELA
10 CARAVACA - GAVILAN, ALBERQUILLA Y CABRAS
11 CEHEGIN - SIERRA DE BURETE Y JABALINA
12 CEUTI
13 JUMILLA - SIERRA DEL CARCHE Y PILA
14 LIBRILLA - CARRASCOY
15 LORCA - TORRECILLA Y GIGANTE
16 LORCA - TERCIA Y CAMBRON
17 MORATALLA
18 MULA - SIERRA ESPUÑA
19 MURCIA - GARRUCHAL
20 MURCIA - SOLANA EL VALLE Y CARRASCOY
21 PLIEGO - SIERRA ESPUÑA
22 PUERTO LUMBRERAS - CABEZO DE LA JARA
23 SAN JAVIER - SALINAS
24 SANTOMERA - LOS CUADROS
25 TORREPACHECO
26 TOTANA - SIERRA ESPUÑA
27 ULEA - SIERRA DE RICOTE Y CAJAL
28 LA UNION - ATAMARIA MONTE CENIZAS
29 YECLA - CEJA PULPILLO

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

Durante el año 2019 se ha tenido constancia de **105 accidentes / incidentes** directamente relacionados con el transporte de mercancías catalogadas como peligrosas por carretera. Estos accidentes/ incidentes han sido de diversa consideración. Habiendo sido necesaria la activación del TRANSMUR en dos ocasiones, una de ellas en situación 0, el día 30 de noviembre en el término municipal de Blanca, a la altura de la salida 110 de la autovía A-30 y otra activación del Plan en situación 1, por vuelco de camión y pequeño vertido de Gasóleo C en la carretera RM B22 que va al pantano del Cenajo en el término municipal de Moratalla, el 16 de diciembre.

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

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

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

Un terremoto de 3,7 grados de magnitud en la escala Richter tuvo lugar en el municipio de Lorca a las 09:12 horas del día 13 de diciembre. El temblor fue ampliamente sentido por la población al registrarse a sólo un kilómetro de profundidad. El Plan se activó en situación 0 (fase de seguimiento y de información). No se produjeron daños personales ni materiales. Como medida de precaución se evacuaron los colegios de Zarcilla de Ramos y La Paca.

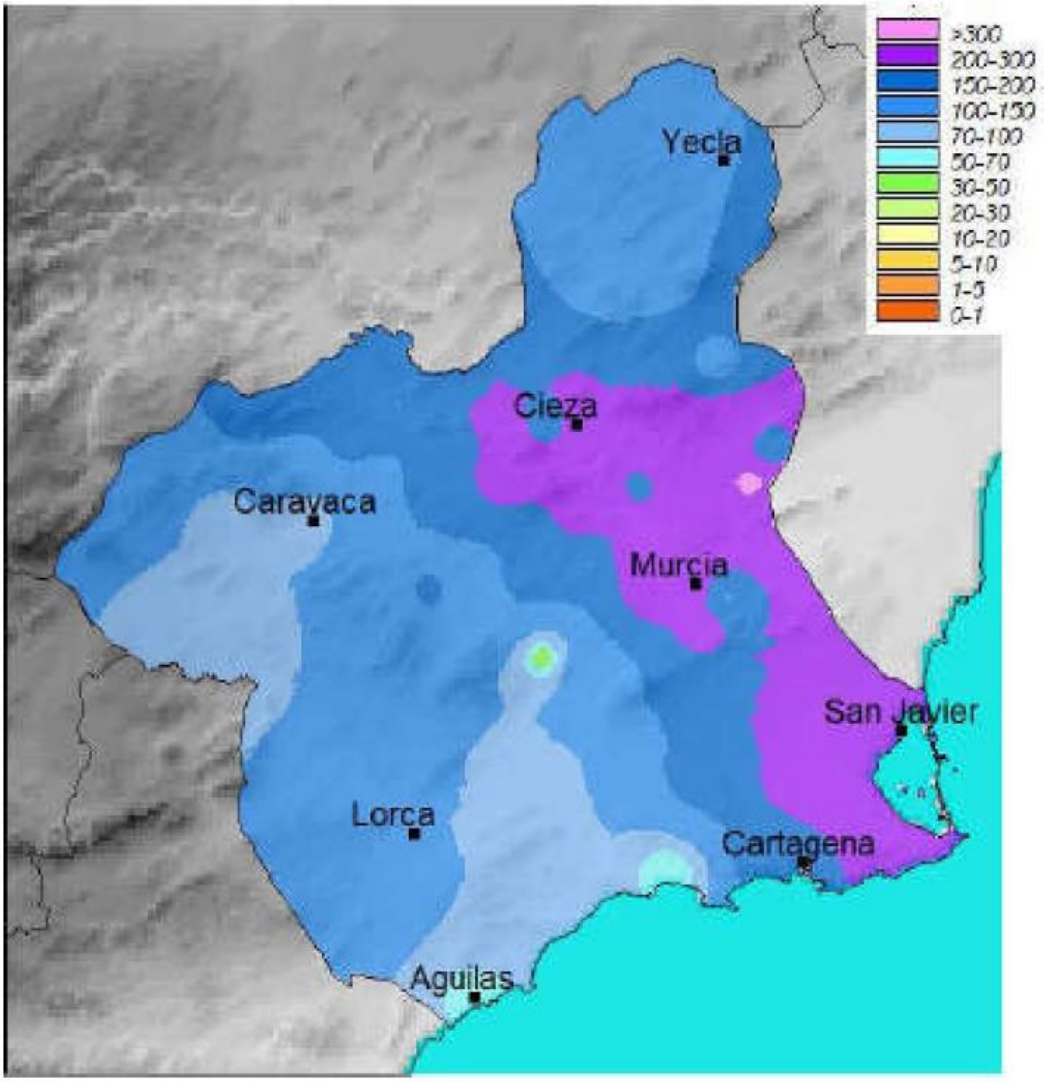
4.1.5. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)

El Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones tiene por objeto establecer la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios públicos que intervienen frente a una emergencia por riesgo de inundaciones en la Región de Murcia. Estas inundaciones podrán ser provocadas por precipitaciones importantes, rotura o avería en presas, o por avenida extraordinaria en cualquiera de los cauces que drenen al espacio regional o que pudieran afectar a éste, así como por cualquier otra causa de inundación que represente un riesgo para la población y sus bienes. Para ello, se analizan y clasifica el territorio en función del riesgo, se establece la estructura operativa y los procedimientos de actuación, se identifican los medios y recursos disponibles, de manera que en caso de que sea necesario una actuación rápida se pueda tener una respuesta lo más eficaz posible, se consiga minimizar los daños y se aumente la seguridad ciudadana. En el Plan de Inundaciones quedarán integrados los Planes de Emergencia de Presas existentes en el ámbito regional y que, conforme a la normativa vigente, hayan sido elaborados por sus titulares, así como los planes de ámbito local elaborados al efecto.

EPISODIO DE LLUVIAS E INUNDACIONES (DANA) SEPTIEMBRE 2019

El episodio de lluvias e inundaciones registrado entre los días 11 y 15 de septiembre de 2019 produjo una acumulación media regional de 149 litros, cantidad que define a este episodio como el más importante en la Región de Murcia al menos en los últimos 50 años, de acuerdo con la información facilitada por AEMET.

Las precipitaciones acumuladas más destacadas tuvieron lugar los días 12 y 13 de septiembre. La imagen de la siguiente figura muestra la distribución espacial del acumulado total del episodio.



Precipitaciones entre los días 11 y 15 (fuente AEMET)

El Campo de Cartagena, principalmente en su vertiente más oriental, y amplias zonas de la Vega Media registraron acumulaciones por encima de los 200 litros de precipitación. Los acumulados mayores se produjeron en el Campo de Cartagena, tanto más cuanto más próximo al área del Mar Menor, de modo que el máximo regional acumulado se registró en la estación ubicada en La Manga del Mar Menor (San Javier) con 334.8 litros, valor que supera la cantidad de precipitación media anual en el entorno próximo a Cabo de Palos (303 litros). También, en los municipios de Molina de Segura (estación de Los Valientes) y Abanilla (en este caso, medido en la red de la Confederación Hidrográfica del Segura) se registraron máximos próximos o ligeramente superiores a los 300 litros.

Algunos datos significativos en relación con las lluvias registradas entre los días 11 y 15 de septiembre 2019 (estaciones AEMET):

Estación AEMET	Precipitación (litros/m2)	
	Total	Máxima en 1 hora
San Javier (La Manga)	334,8	146,4
Molina de Segura (Los Valientes)	294,6	65,0
Torre Pacheco	264,0	77,8
Cieza (Parque de Bomberos)	241,9	29,0
Alcantarilla	239,4	36,1
San Javier II	222,8	108,9
Murcia	**213,8**	**32,6**
Archena	208,6	34,0

Como resumen de los incidentes y consecuencias más significativas de este episodio de lluvias e inundaciones, hay que destacar lo siguiente:

- No hubo ningún fallecido ni herido grave.
- Se realizaron más de 1.000 rescates (casi 100 por medios aéreos).
- Más de sesenta carreteras autonómicas y múltiples caminos y viales municipales estuvieron cortados a lo largo de todo el territorio.
- Más de 2.000 personas tuvieron que ser evacuadas y realojadas.
- Debido a la previsión meteorológica existente, durante los días 12 y 13 de septiembre se suspendieron las actividades escolares en toda la Región y se cerraron los centros asistenciales de día. Asimismo, se suspendieron todos los traslados programados para rehabilitación y fisioterapia de todas las áreas de salud para evitar desplazamientos y riesgos.
- Aprobación por Consejo de Ministros (20 de septiembre) de un acuerdo por el que se declara "Zona afectada gravemente por una emergencia de Protección Civil".

LLAMADAS AL 112

Desde el inicio del episodio de lluvias hasta el día 27 septiembre, el Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia atendió un total de 8.613 llamadas, que han supuesto la gestión de 6.912 asuntos relacionados con este episodio.

La mayor parte de las llamadas de emergencia atendidas por el 112 se han realizado desde los siguientes municipios:

Municipio	Nº Llamadas	Nº Asuntos
LOS ALCAZARES	1748	1505
MURCIA	1677	1421
CARTAGENA	689	511

Municipio	Nº Llamadas	Nº Asuntos
SAN JAVIER	631	528
MOLINA DE SEGURA	376	322
SAN PEDRO DEL PINATAR	280	256
CIEZA	230	202
TORRE PACHECO	196	164
SANTOMERA	159	129
LORCA	136	137
BENIEL	109	88

Datos 112RM

GESTIÓN DE LA EMERGENCIA

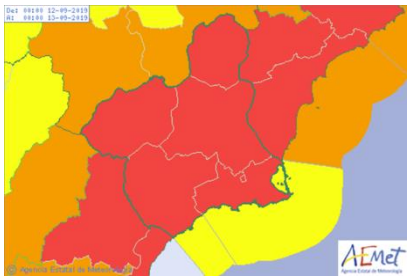
Fase de Preemergencia

La Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) emite un Aviso Especial por lluvias en toda la Región el día 10.

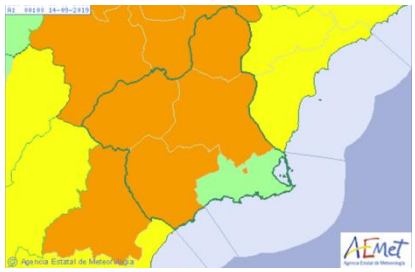
A las 19:30 horas de ese mismo día, el Director del Plan INUNMUR activó la Fase de Preemergencia, ante la información emitida por AEMET de lluvias que podían llegar a acumular los 40 mm en una hora y los 100 mm en 12 horas.

La AEMET confirma la situación de gravedad el día 11, fecha en la que emitió un nuevo Boletín de Fenómenos Adversos de Nivel Rojo por lluvias en toda la Región de Murcia, con precipitaciones acumuladas de hasta 200 litros por metro cuadrado en 12 horas.

Día 11

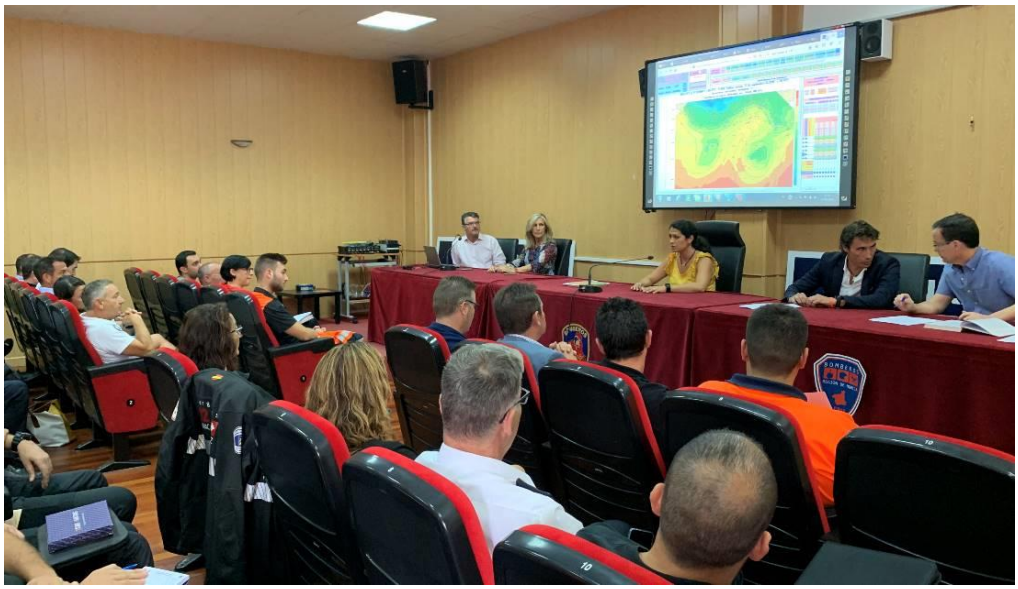


Día 12



Día 13

Ante la previsión tan desfavorable, ese mismo día 11 a las 13 horas se convoca a una reunión en las dependencias de la D.G de Seguridad Ciudadana y Emergencias a todos los concejales y técnicos responsables de protección civil de los ayuntamientos de la Región y de Cruz Roja, en la que representantes de la AEMET detallan en una sesión informativa la predicción para los próximos días y la situación de riesgo a la que nos íbamos a enfrentar. Posteriormente la Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública recordó a los presentes la necesidad de informar a la población y la toma de medidas preventivas en sus respectivos municipios.



Sesión informativa del día 10

Esa tarde, a las 17:00 horas, el presidente de la Región de Murcia y la consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública se reunieron con el Comité Asesor del Plan INUNMUR, incluyendo a representantes de la Delegación del Gobierno y organismos estatales, para evaluar la situación y coordinar actuaciones. Posteriormente se incorporaron a la reunión los directores generales de la Comunidad Autónoma que más participación tienen en la estructura organizativa del Plan INUNMUR.

Reunión Comité Asesor

Fase de Emergencia

El miércoles 11 de septiembre, a las 18:00 horas, el Director del Plan INUNMUR activó la Fase de Emergencia - Nivel 0, ante el pronóstico meteorológico de la AEMET avisando sobre fenómenos adversos de nivel rojo para toda la Región de Murcia por lluvias que podían llegar a acumular los 70 mm en una hora y los 200 mm en 12 horas, desde las 06:00 del día 12 a las 06:00 del día 13.-

El jueves 12 de septiembre, a las 13:00 horas, se activó la Fase de Emergencia - Nivel 1 del Plan INUNMUR, al haberse producido inundaciones que afectaban a varios municipios.

Ante la evolución desfavorable de la emergencia, el jueves 12 de septiembre, a las 17:00 horas, el presidente de la Comunidad y la consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública se reúnen con el Delegado del Gobierno y con los miembros del Comité Asesor, incluyendo a representantes de organismos estatales, para evaluar la situación y adoptar decisiones de forma coordinada. Se activa la Fase de Emergencia – Nivel 2 del Plan INUNMUR a las 19:20 horas, motivado por el agravamiento de la situación y la necesidad de incorporar medios estatales no asignados al Plan.

El jueves 12 de septiembre, 19:30 horas, se solicitó la participación de la Unidad Militar de Emergencias (UME), cuyos primeros efectivos llegaron a las 22:30 horas de este día. El viernes 13 de septiembre llegan a la Región de Murcia nuevas secciones de UME con capacidad de achique y limpieza de refuerzo.

Reunión con mandos de la UME

Una semana después, concretamente el jueves 19 de septiembre, a las 18:00 horas, **l**a Dirección del Plan INUNMUR en coordinación con la Delegación de Gobierno acordó rebajar el nivel de la emergencia de nivel 2 a nivel 1. Finaliza la participación de la UME y del resto de las Fuerzas Armadas y se mantiene la intervención de los recursos de la Comunidad Autónoma y ayuntamientos.

El Plan INUNMUR permaneció activado en Fase de Emergencia – Nivel 1 hasta el viernes 4 de octubre a las 20:00 horas, en la que volvió al Nivel 0.

Puestos de Mando Avanzado

El Puesto de Mando Avanzado (PMA) se establece en las proximidades del lugar de la emergencia y siempre en zonas previsiblemente no inundables. Desde allí se dirigirá y coordinará las intervenciones directas de los Grupos de Acción en las zonas afectadas.

Debido a que las lluvias y consiguientes inundaciones fueron generalizadas y afectaron a numerosos municipios, se constituyeron puestos de mando avanzados en los centros de coordinación operativa de los municipios afectados.

En concreto, los ayuntamientos de Águilas, Lorca, Los Alcázares, Mazarrón, Molina de Segura, Murcia, Puerto Lumbreras, San Javier y San Pedro del Pinatar activaron sus respectivos planes territoriales de emergencia municipal debido al agravamiento de la situación en sus respectivos municipios.

El director general de Seguridad Ciudadana y Emergencias visitó las zonas afectadas de El Raal (Murcia), Santomera, Beniel y Los Alcázares para hacer lo más efectiva posible la coordinación operativa de los Grupos de Acción.

En el caso de Los Alcázares, el PMA se ubica en el Centro Integral de Seguridad donde se reúne diariamente con los mandos de los Grupos de Acción para coordinar las actuaciones necesarias al objeto de hacer frente a los numerosos incidentes registrados.

PMA Los Alcázares

GRUPOS DE ACCIÓN

Grupo de Intervención

Es el grupo encargado de realizar las actuaciones que tienen por objeto reducir y/o controlar los efectos de la inundación, así como combatir directamente las emergencias que se puedan derivar de ésta, evitando en la medida de lo posible, su evolución desfavorable.

Principales Actuaciones:

1. **Evacuación de personas en situación de riesgo**:

- En los primeros momentos y ante el aumento tan rápido del caudal del Río Segura se evacuaron algunas viviendas próximas a Cieza (56 personas del Barrio de la Fuensantilla), Blanca (80 personas), Archena (87 personas) y Molina de Segura (40 personas de Cañada Morcillo).
- Debido al elevado caudal de agua almacenada en el Presa de Santomera se procedió a evacuar la zona de riesgo de Beniel y unas 1.200 personas de El Siscar (Santomera),
- La rotura de la mota del río Segura en el Raal también provocó el desalojo de viviendas y en la zona de Alquerías y Barrio de Santa Cruz.
- En el camping Villa Caravaning de Cartagena se evacuaron a 80 personas.

- En Torre Pacheco se evacuaron 150 personas del Resort de Balsicas.
- Tras la avenida sufrida en Los Alcázares se albergaron vecinos de los barrios de Bahía Bella, La Fuensanta y Lomas del Rame, que fueron trasladadas al Centro de Alto Rendimiento (CAR) y a las Claras.

2. **Rescate de personas:** las primeras actuaciones de los equipos de intervención en las zonas ya inundadas consistieron en el rescate de personas que se encontraban en situación de peligro, utilizando para ello helicópteros, embarcaciones, vehículos pesados y todo terreno. Entre todos los organismos se contabilizaron más de 1.000 rescates, de los cuales casi 100 fueron efectuados por medios aéreos.

3. **Búsqueda de personas desaparecidas:** se formó un dispositivo para la búsqueda de posibles personas desaparecidas en los que intervino el helicóptero de la DGSCE, el Grupo de Rescate Subacuático de la Región de Murcia y varios equipos de rescate de bomberos y Cruz Roja. Afortunadamente no hubo ningún incidente destacable en este aspecto.

4. **Achiques, limpieza y apertura de caminos**: desde el sábado día 14 comenzaron los trabajos de limpieza de calles, carreteras, caminos y achiques de agua en edificios por parte de los Servicios de emergencias municipales, brigadas forestales, bomberos, personal de la UME, voluntarios de protección civil y empresas como URBASER, ESAMUR y TRAGSA. A fecha de hoy, aunque prácticamente las vías principales están disponibles, todavía continúan las labores en determinadas calles de Los Alcázares y San Javier.

5. **Abastecimiento de agua potable a viviendas:** según informe del servicio de aguas municipal de Los Alcázares el día 13 se declaró no potable el agua, por lo que servicios municipales, voluntarios de protección civil y Cruz Roja abastecieron de agua potable a aquellos vecinos con dificultad de obtenerla.

6. **Retirada de elementos en el Mar Menor:** como consecuencia de los fenómenos costeros y la avenida de agua territorial, diversos objetos (contenedores, vehículos, casetas…) quedaron varados o la deriva en el entorno del Mar Menor correspondiente a la costa de Cartagena, Los Alcázares y San Javier. La empresa TRAGSA ha recibido el encargo de la D.G. del Mar Menor para retirarlos.

Rescate en Los Valientes (Molina de Segura)

Grupo de Evaluación de Daños

Es el grupo encargado de supervisar los daños producidos en las distintas infraestructuras y edificaciones, así como su funcionalidad.

Su objetivo principal es asegurar que se establezcan las medidas necesarias para eliminar o reducir los daños producidos sobre la población por la caída de edificios, puentes, paseos y malecones o cualquier infraestructura de obra que se hubieran podido ver afectadas por el temporal.

Desde la DG de Vivienda se inician las actuaciones relacionadas con el episodio DANA sufrido por la Región de Murcia el pasado día 16/09/19 con la activación del protocolo de evaluación de daños por catástrofes (basándonos en el plan SISMIMUR) donde el DG de Vivienda es el Jefe del Grupo de Evaluación de Daños con el apoyo de los coordinadores municipales técnicos de urbanismo.

Principales Actuaciones:

- Se realiza un control exhaustivo de las llamadas recibidas en la DG de Vivienda recibiéndose 56 llamadas.
- Se recopilan los listados de técnicos y peritos profesionales dispuestos a colaborar en la evaluación de daños del temporal.
- Se mantienen contactos periódicos con los responsables de protección civil de cada municipio para conocer la evolución de la situación de las personas desplazadas de sus viviendas.
- Se mantiene abierto el teléfono de atención a los damnificados.

Grupo de Restablecimiento de Servicios Esenciales

Es el grupo encargado de supervisar los daños producidos en los servicios esenciales que pudieran resultar afectados como consecuencia de la inundación. Así como, de asegurar la restauración de los servicios esenciales, para reestablecer la vuelta a la normalidad en el menor tiempo posible.

Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia: se vio forzado a cerrar sus instalaciones durante la jornada del viernes por el estado en el que se encontraban los accesos a las mismas. Se cancelaron 13 vuelos que fueron desviados al aeropuerto de Alicante.

Ferrocarril: la acumulación de agua y barro obligó a Renfe a establecer un plan alternativo de transporte por carretera para sus clientes. Las líneas Murcia-Albacete, Murcia-Alicante, Murcia-Cartagena, interrumpieron el servicio el día 12. La Murcia-Lorca se suspendió el día 13. No se restablecieron servicios hasta el día 19 de septiembre.

Daños en vía de ferrocarril.

Carreteras: 62 carreteras de la red autonómica y la A 7, A30 y N 301 estuvieron cortadas en diversos puntos

Infraestructuras hidráulicas: destacan la activación de los Planes de emergencia de Presas del Azud de Ojós y Santomera, la rotura del canal de la margen izquierda del Trasvase Tajo-Segura, en la pedanía de Los Valientes, en Molina de Segura, además de la mota del río Segura en El Raal (Murcia) y del canal D7 en Los Alcázares.

Redes de distribución de energía: se han producido numerosos daños en las instalaciones de REDEXIS (gas natural y gas licuado del petróleo) e IBERDROLA.

Centros de la Consejería de Educación y Cultura: resultaron afectados 250 centros de Educación en toda la Región, así como 5 centros de Cultura y 3 centros de la DG Bienes Culturales.

Centros del Instituto Murciano de Acción Social: se han producido daños en 27 centros (incluyendo residencias, centros ocupacionales, centros de día, etc.).

Instituto de Seguridad y Salud Laboral: se inundó el archivo documental en el Palmar.

Grupo de Apoyo Logístico

Este Grupo tiene como función la provisión de todos los equipamientos y suministros necesarios para el desarrollo de las actividades de los Grupos de Acción y aquellas otras que sean consecuencia de la evolución del suceso.

El equipo de respuesta inmediata en emergencias (ERIE) de Cruz Roja puso en marcha los convenios de colaboración que mantiene con empresas de transporte (DISFRIMUR) y con la Fundación Carrefour, para proveer de comida, enseres, ropa y productos de primera necesidad a los evacuados.

Abastecimiento de agua potable: el suministro de agua potable en Los Alcázares fue afectado por la riada durante varios días, por lo que desde distintas donaciones de empresas gestionadas por Cruz Roja se repartió agua embotellada.

Almacén logístico de Cruz Roja.

El Ayuntamiento de Los Alcázares organizó y puso a disposición de los vecinos necesitados un almacén para recoger las donaciones y repartir víveres y otros artículos de primera necesidad.

El Parque Móvil Regional puso a disposición de los servicios de emergencia diversos vehículos y personal para la movilización y evacuación de la población:

- 7 autobuses fueron destinados para la realización de diferentes actuaciones en Beniel, El Siscar y Santomera.
- 6 vehículos todoterreno se emplearon para distintas visitas en Los Alcázares, Beniel, Santomera, El Siscar, etc…, y otros puntos de la red de carreteras de la Región de Murcia.

Grupo de Acción Social

Es el encargado de establecer la infraestructura necesaria para atender a los damnificados en todas sus vertientes, es decir, la actuación en todos los aspectos sociales derivados de la emergencia.

Cabe destacar el amplio dispositivo desplegado por Cruz Roja Española (CRE), que se resume a continuación.

a) Personas asistidas por Cruz Roja

- 1.081 personas asistidas por Cruz Roja en los diferentes albergues.
- 35 personas evacuadas en vehículos adaptados de Cruz Roja (evacuación de Santomera principalmente, y otros traslados en otros municipios).
- Ayuda en la evacuación de 600 personas en pedanías de Santomera: facilitando información, acompañamiento a autobuses, aviso casa a casa…

- 61 personas rescatadas en Los Alcázares por el ERIE BSMA.
- 23 traslados sanitarios relacionados con la emergencia (tanto TSU como traslado de albergues a centros de salud).

b) Resumen de capacidad y uso máximo de los albergues habilitados por CRE:

Población	Capacidad máxima	Ocupación máxima
Cieza	50	36
Lorquí	30	25
Santomera	200	191
Alguazas	30	7
Molina de Segura	80	55
Beniel	65	60
Los Alcázares 2	170	170
Los Alcázares 1	180	177
Cartagena	80	103
Total	**885**	**824**

Los albergues de El Esparragal y Murcia fueron gestionados por el Ayuntamiento de Murcia, y Cruz Roja prestó apoyo material (25 camas en El Esparragal y 35 camas en Murcia). Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia tuvieron hasta 144 personas albergadas en varios centros.

Servicios de asistencia social

A fin de cubrir las necesidades básicas de albergar y atender a las personas evacuadas, facilitar el contacto con los familiares y realojamiento alternativo, abastecer de víveres, controlar la distribución de posibles ayudas recibidas, la atención especial a personas mayores, con discapacidad, así como el apoyo en la valoración de necesidades básicas de varios centenares de familias damnificadas, se dispuso de un grupo de profesionales en el ámbito de los trabajos sociales, al objeto de que todos las personas damnificadas tengan fácil acceso a los mismos.

Una vez evaluadas las necesidades de apoyo a los profesionales de los Servicios Sociales del ayuntamiento de los Alcázares, se estimó que eran necesario inicialmente un grupo de entre 4 a 6 personas diarias con la finalidad de atender a las personas damnificadas en todas sus vertientes sociales.

La prestación de los citados servicios se ha encargado al Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de la Región de Murcia

Trabajador Social en Los Alcázares

Servicios de asistencia psicológica

A fin de cubrir las necesidades básicas de asistencia psicológica de los vecinos afectados por las inundaciones, con especial atención a los evacuados y rescatados, se requirió de ayuda profesional cuyo objetivo fue relajar y disminuir los niveles de ansiedad y tensión, tanto de los vecinos afectados como de los integrantes de los servicios de emergencias, por lo que se dispuso de un grupo de profesionales en el ámbito de la psicología de emergencias para que las personas damnificadas y trabajadores tuvieran la atención personalizada requerida.

Una vez evaluadas las necesidades de apoyo a los profesionales de los Servicios Sociales municipales junto con los mandos operativos de los servicios de emergencia presentes en el Centro Integral de Seguridad de Los Alcázares, se estimó que eran necesario un grupo de entre 4 a 6 personas diarias con la finalidad de atender a las personas damnificadas en todas sus vertientes psicológicas.

La prestación de los citados corrió a cargo del Grupo de Intervención Psicológica en Desastres y Emergencias (GIPDE) del Colegio Oficial de Psicólogos de la Región de Murcia.

Psicólogo de Emergencias en Los Alcázares

Grupo Sanitario

Le corresponden las acciones sanitarias de cualquier tipo que requiera la emergencia. Afortunadamente no hubo lesiones ni personas heridas de gravedad motivadas por accidentes relacionados con la lluvia.

GERENCIA URGENCAS Y EMERGENCIAS 061

Los servicios sanitarios pertenecientes al Servicio Murciano de Salud, 061 y Cruz Roja, colaboraron activa y coordinadamente con los restantes servicios de seguridad y emergencias desplegados por toda la Región de Murcia, gracias al refuerzo del Centro Coordinador de Urgencias 061 para asuntos relacionados con la DANA que tuvieran implicación sanitaria.

DG SALUD PÚBLICA Y ADICCIONES

Actuaciones practicadas:

- Aguas potables de consumo público y alimentos: se normaliza el abastecimiento de agua, con continuos programas de control de aguas y seguridad alimentaria.
- Zonas y aguas de baño: control y tomas de muestras, inspeccionando 72 zonas de baño.
- Control de proliferación de insectos y otros vectores de enfermedades: evaluación de riesgo en Los Alcázares, tomando muestras de larvas y adultos. Se detectan poblaciones ajenas al mosquito tigre en la zona sur, cercana al Carmolí.

Personal interviniente: personal adscrito a los servicios centrales de Sanidad Ambiental, se ha contado con la participación especial de los Inspectores de Salud Pública de las Áreas de Salud II, III y VIII. En particular, han trabajado a tiempo completo tres inspectores en las zonas San Pedro/San Javier, Los Alcázares y Cartagena/Torre Pacheco hasta el 20 de septiembre, y posteriormente se ha mantenido a tiempo completo la vigilancia sanitaria efectuada por dos inspectores de salud pública en las Áreas de Salud II y VIII.

Empleado controlando vectores en piscina privada

Grupo de Orden

Este grupo es el encargado de garantizar la seguridad ciudadana y el orden público en las zonas afectadas, así como el control y regulación del tráfico, control de accesos y la identificación de las víctimas.

Efectivos de la Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Local de los distintos municipios afectados colaboraron en estas tareas además de participar en labores de evacuación, rescate y apoyo al resto de grupos. En las citadas tareas colaboró la Policía militar de las Fuerzas Armadas.

Integrantes del Grupo de Orden en tareas de rescate

Seguimiento del Episodio Hidrometeorológico

Durante todo el episodio se recibió continua información de personal técnico de la AEMET y de la Confederación Hidrográfica del Segura, concretamentede la importante subida del caudal del río Segura, informando de los puntos críticos detectados por el Sistema Automático de Información Hidrológica (SAIH) de la cuenca hidrográfica del Segura.

AZUD DE OJÓS

12/09/2019

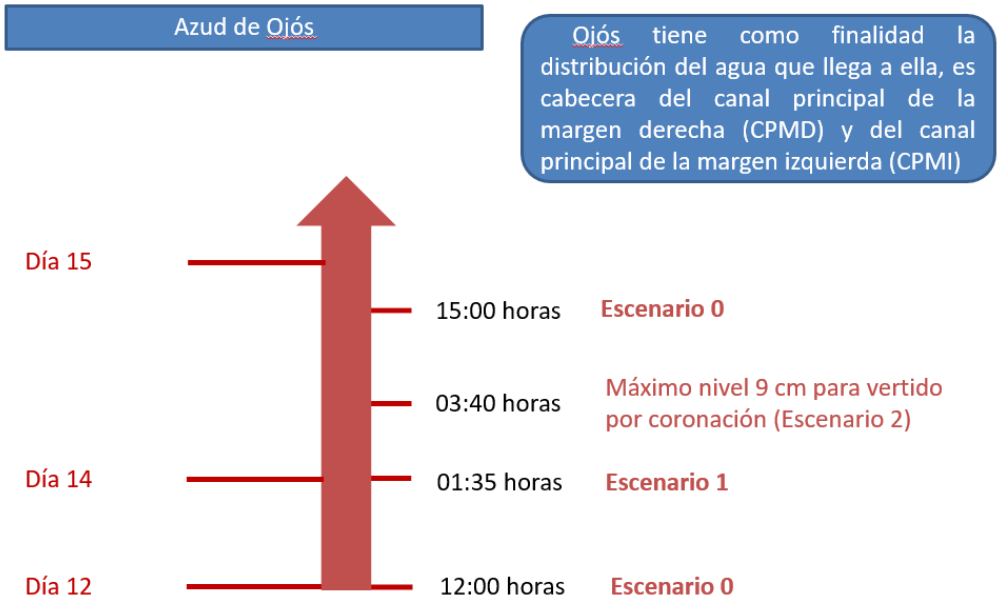
- 12:00 se alcanza el nivel de aliviadero y se empieza a verter por este, agotando la capacidad de laminación de la misma. La Presa pasa a escenario 0.
- 17:30 se detecta una rotura en el Canal Principal de la Margen Izquierda (CPMI) a la altura del PK 23 (aguas abajo del Túnel de los Valientes). El caudal que se evacua por dicha rotura (máximo 25 m3/s) discurre por Rambla Salada hacia la Presa de Santomera.

13/09/2019

- 19:00 se observan importantes precipitaciones (100 mm/m2 en 2 horas) aguas arriba (Cieza, Venta del Olivo, etc.)

14/09/2019

- 1:35 Se pasa a Escenario 1 y se abre la compuerta del Canal de CPMI para colaborar con el desagüe de la misma.
- 3:40 Se alcanza el máximo nivel y queda a 9 cm del vertido por coronación.
- 15:00 Se declara el fin de la emergencia en el Azud de Ojós.



PRESA DE SANTOMERA

El 12 septiembre a las 08:00 la presa de Santomera se encontraba con un volumen de 2,35 Hm3. A partir de esta hora se empezó a observar unas aportaciones de lluvia apreciables.

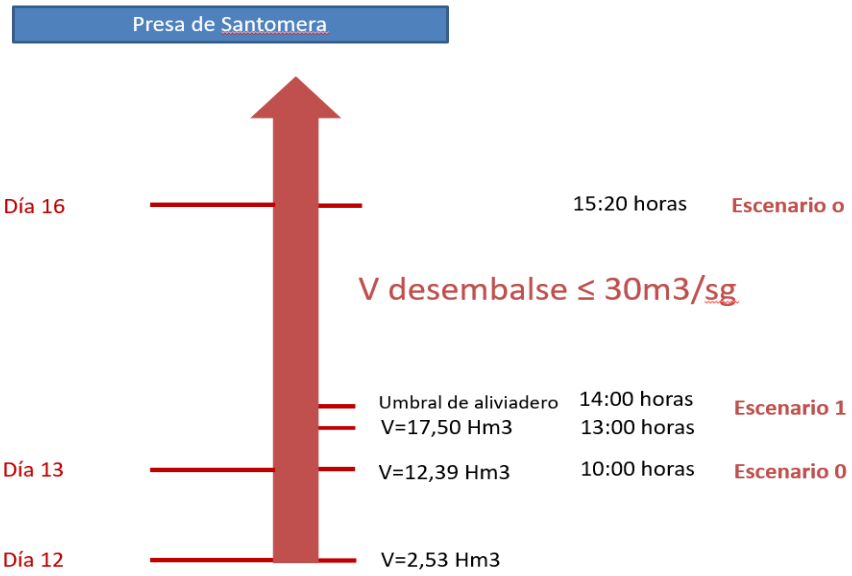
El 13 de septiembre el orden de acontecimientos es el siguiente:

- 10:00 Se registra un volumen de 12,39 Hm3. Una vez alcanzada la cota 94,15 m del embalse, se procedió a la activación del Escenario 0 del Plan de Emergencia de la presa.
- 13:00 Registra un Volumen de 17,50 Hm3, se empieza a desaguar un caudal de 10 m3/s, por los desagües intermedios.
- 13:30 Al alcanzar la cota 97,15 m del embalse, el caudal desaguado de 10 m3/s que se ajustaba a la capacidad máxima del canal, fue incrementado hasta 15 m3/s.
- 14:00 Se alcanza la cota 98 m del embalse, correspondiente al umbral del aliviadero, lo que motiva el cambio al Escenario 1 del Plan de Emergencia, que permite mayores caudales de desagüe.

Esto llevó a activar los procedimientos de actuación previstos en el Plan de Emergencia de la Presa, especialmente la convocatoria del Comité Permanente y la activación de las comunicaciones a los órganos pertinentes fijados en el Plan.

El día 15 la CHS informó de que mantenía los caudales de vertido hasta bajar en 2cm el nivel de la presa. Se mantiene el Escenario 1 del Plan de Presa y no se prevé la subida del nivel del río.

A las 15:20 horas del día 16, CHS informa que ya no existe riesgo de desbordamiento y el plan de la Presa de Santomera entra en Escenario 0.



Presa de Santomera
Escenario 1

Evacuación de la población de El Siscar (1200 habitantes)

4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO

Durante 2019, no se han producido cambios significativos en el número de empresas afectadas por la normativa Seveso III (R.D. 840/2015 por el que se aprueban las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas), no habiendo modificaciones relevantes en el número, actividad o inventarios de sustancias con las que trabajan.

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

Las empresas siguen aportando sus informes de seguridad según los plazos legales, incorporándose los de mayor interés a las bases de datos correspondientes.

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

El Real Decreto 840/2015, traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2012/18/UE (Directiva Seveso III), relativa al control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas en su artículo 15 se establece que la autoridad competente, pondrá a disposición del público de forma permanente y también en formato electrónico, la información mencionada en su anexo III.

Dando respuesta a este requisito, en la web oficial, y concretamente en el enlace

https://www.112rmurcia.es/dgsce/info_riesgo/index.php

se puede acceder a toda la información de interés para los ciudadanos que pudieran verse afectados por el riesgo químico asociado a empresas seveso. En esta página se clasifica la información en dos apartados: Uno para las empresas de nivel superior, contempladas en su PEE (plan de emergencia exterior. Y otro para las de nivel inferior. Esta información es de gran interés ya que recoge para cada una de las empresas, las sustancias peligrosas que manejan y sus riesgos, así como los consejos y medidas de autoprotección que deben ser conocidas por la población para aplicarlas en caso de un hipotético accidente. Esta página se actualizará el primer trimestre de cada año, con los datos recibidos durante el año anterior.

En cuanto a los incidentes/accidentes, mencionar un conato de incendio sin consecuencias el 5 de junio, y un derrame con vertido de una balsa el día 13 de septiembre coincidiendo con la DANA sufrida en la región, ambas en Repsol Petróleo, y sin consecuencias directas para la población.

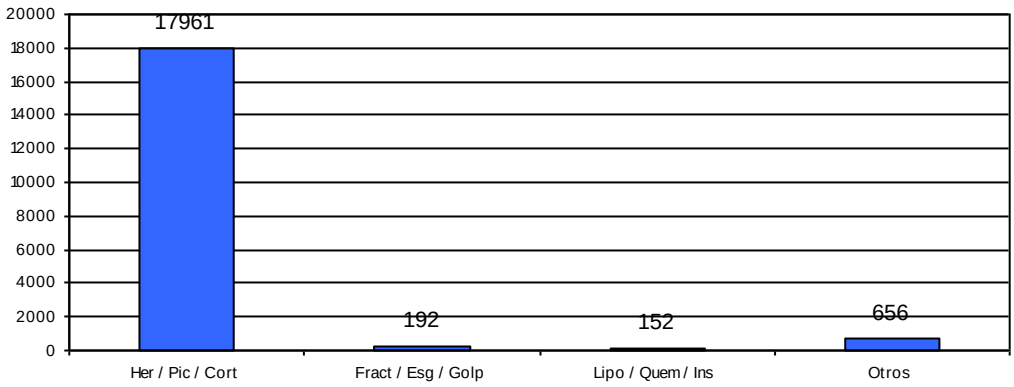
4.1.7. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA)

Este año, en la reunión celebrada por la Comisión Regional de Protección Civil el 26 de febrero, se informó favorablemente de la revisión del **Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en la Mar de la Región de Murcia** (Plan Copla). En esta ocasión, se han adaptado el alcance y el marco legal, se han incluido nuevas definiciones y terminología, se ha actualizado la información territorial, se han suprimido los niveles 2 y 3 de la emergencia que ahora se aplicarán según lo dispuesto en el Plan Nacional de Salvamento Marítimo. También se aclaran las funciones del Puesto de Mando Avanzado y se actualiza la operatividad del Plan. El plan fue aprobado finalmente por Consejo de Gobierno en su sesión de 15 de mayo.

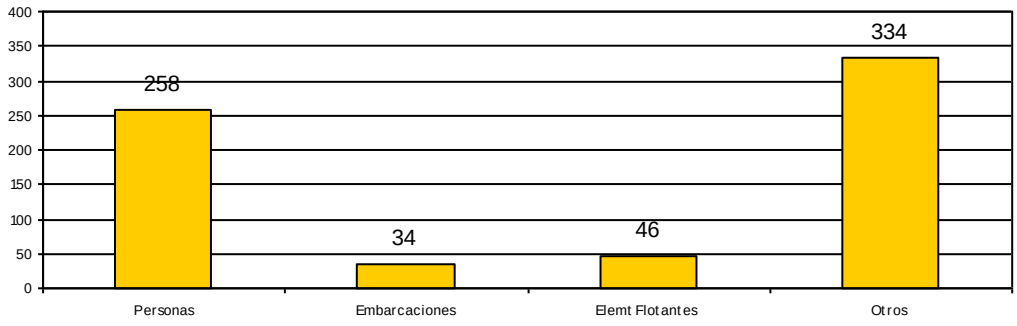
El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas ha vuelto a los índices de años anteriores, esencialmente por el descenso de curas realizadas por picaduras por animales marinos.

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS:	18.961
RESCATE Y SALVAMENTO:	696
INFORMACION Y SERVICIOS SOCIALES:	38.159

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS

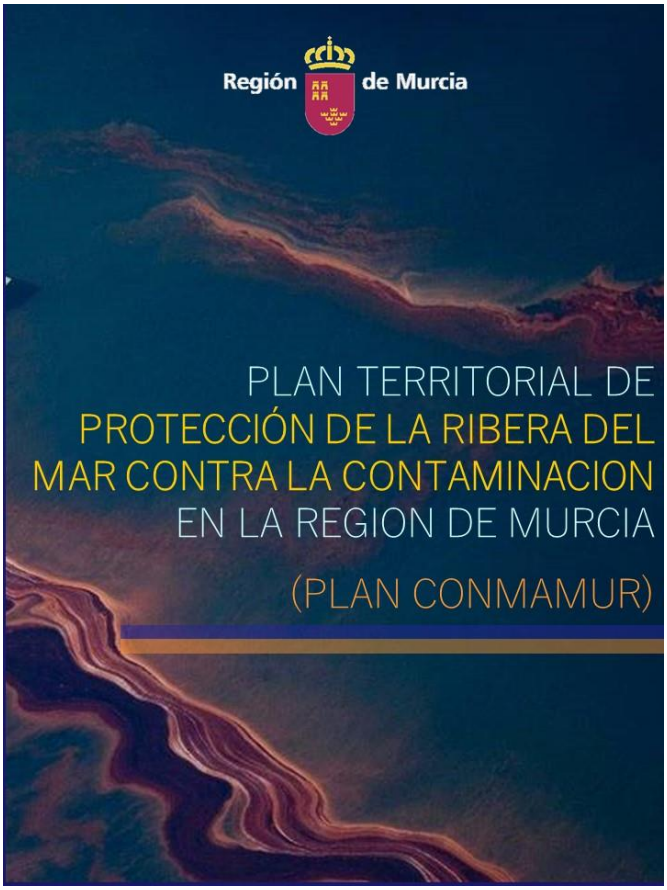


RESCATE Y SALVAMENTO



El 26 de agosto se produjo la caída al mar de un avión perteneciente a la Patrulla Águila de la Academia General del Aire. Al dispositivo de búsqueda se incorporaron medios adscritos al plan COPLA formado por embarcaciones y helicóptero de rescate.

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



El Plan Territorial de Contingencia por Contaminación Marina Accidental se ha revisado para su adaptación al marco normativo actual. De este modo, se ha actualizado la información territorial, se ha mejorado el análisis de riesgo, redefinido integrantes y funciones de la organización y mejorado el apartado de coordinación con otros planes del Sistema Nacional de Respuesta, además de modificar su título pasando a llamarse Plan Territorial de Protección de la Ribera del Mar contra la Contaminación Marina en la Región de Murcia (CONMAMUR).

Por ello, se ha dado traslado al Ministerio para la Transición Ecológica y al Ministerio de Fomento del certificado de la Comisión Regional celebrada el 26 de febrero de 2019, informando favorablemente de su revisión.

Al igual que otros años, en el mes de mayo se colaboró en el ejercicio Marsec, donde se simulaba un incendio en un buque atracado en el muelle de cruceros con un vertido posterior de un bidón de 200 litros de fenol y la asistencia de varios heridos.

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

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

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

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

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

ACTIVACIÓN PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2.019

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	15	10	0
NEVADAS	0	0	0
VIENTO Y OLEAJE EN LA MAR	21	8	0
TORMENTAS	13	3	0
LLUVIA	10	5	1
TEMPERATURAS MAXIMAS	12	4	0
TEMPERATURAS MINIMAS	1	0	0
TOTAL	72	30	1

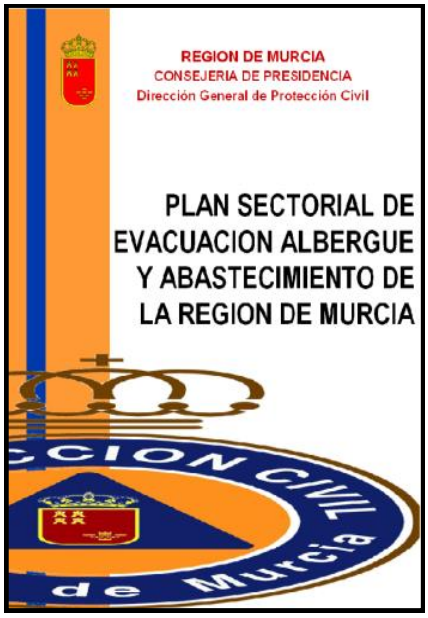
4.1.10. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA

El objeto fundamental del presente Plan de Protección Civil ante Nevadas y Olas de Frío en la Región de Murcia 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 vialidad 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 año 2019 ha sido uno de los que menos episodios de nieve y frío afectaron al territorio regional. Los primeros copos aparecieron el 22 enero en Moratalla y durante el resto del invierno no volvió a nevar.

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



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

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

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

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

4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

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

El objetivo del Plan Sectorial Sanitario es el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo Sanitario de los distintos planes de protección civil autonómicos para el cumplimiento de las funciones que le son asignadas en los mismos, así como la movilización de los recursos sanitarios en la Región de Murcia y mecanismos de actuación, con el fin de asegurar la coordinación eficaz en caso de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

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

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

4.2. SIMULACROS

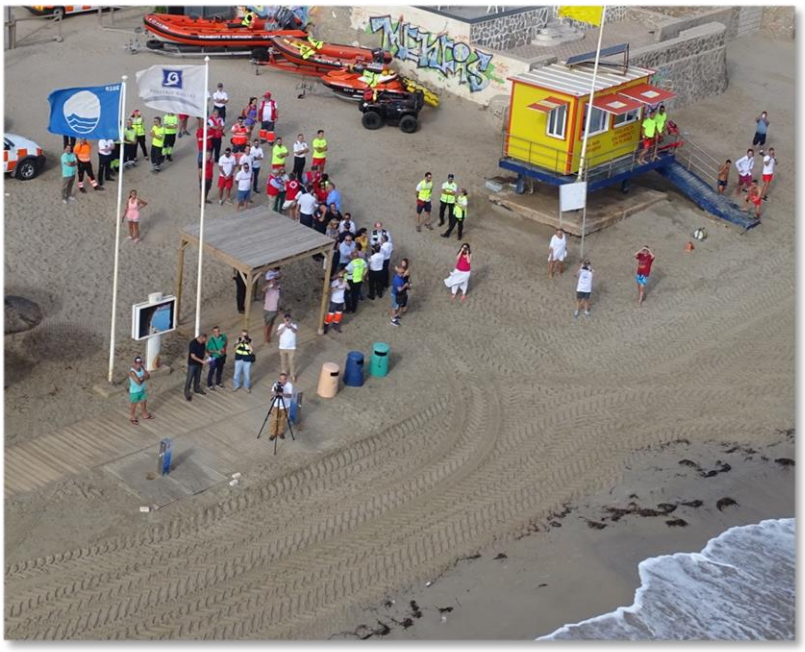
Durante el año 2019, el Centro de Coordinación de Emergencias participó en un total de **261** simulacros en la Región de Murcia.

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2019 SEGÚN SU ORIGEN**

CENTROS DE ENSEÑANZA	89
EMPRESAS	113
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	19
ORGANISMOS PÚBLICOS	40
TOTAL:	**261**

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2019 SEGÚN SU TIPOLOGIA**

INCENDIO	120
MATERIAS PELIGROSAS	42
EVACUACION	67
RESCATE	15
OTROS	17
TOTAL:	**261**



Aeropuerto Internacional Región de Murcia.

Con motivo de su apertura y puesta en funcionamiento en el mes de enero de 2019, se realizaron dos simulacros para comprobar la efectividad de los planes y protocolos redactados.

Por ello, el 20 de febrero se realizó un simulacro de emergencia en el que se veía implicada una aeronave en la Zona A del Aeropuerto, con actuación de los medios del Aeropuerto y colectivos del exterior que se verían implicados en el tratamiento de una emergencia real, cediéndose además el mando según lo previsto en el Documento de Coordinación con Servicios Externos

La implantación del Plan de Emergencia del aeropuerto requiere, además, del simulacro de activación de las Salas de Ilesos y Heridos Leves y de Familiares. De este modo, como continuación del realizado anteriormente, el día 25 de marzo de 2019 se procede a valorar el “Procedimiento de Asistencia de Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y Familiares”.

Como continuación y mejora del Procedimiento, tras las modificaciones realizadas, siendo la más destacable la reubicación de la Sala de Familiares, se realiza un nuevo ejercicio el 13 de noviembre, simulando un accidente en la propia pista de aterrizaje, con 96 pasajeros.

Participaron, además de los medios propios del aeropuerto, la Persona de Contacto (PECO) y su equipo de apoyo (GIPDE del Colegio de Psicólogos, Colegio de Trabajadores Sociales, equipos ERIEs Psicosocial de Cruz Roja, además de Protección Civil y SEMAS del ayuntamiento de Murcia).

4.3. CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS FORMATIVAS Y EVENTOS DESTACADOS

4 de abril

Contamos con la participación de Mireia Ruiz (Master Chef) y de Cayetano Gómez (cocinero y profesor del Centro de Cualificación Turística) para una Jornada divulgativa de carácter práctico donde se desarrollaron, en directo, una serie de demostraciones culinarias que ejemplificarán las posibilidades de realizar comidas para satisfacer las necesidades energéticas y a su vez sean saludables y gustosas. Finalizó con una degustación para los asistentes.

17 de mayo

Para hablarnos de lo que es un desaparecido y cómo actuar ante una situación de este tipo tuvimos con nosotros a Joaquín Amills (Presidente de SOS Desaparecidos) y Francisco Jiménez (Coordinador Gral. de SOS Desaparecidos).

4 de Octubre

Con motivo de la visita de los Reyes de España al municipio de los Alcázares tras las inundaciones del mes de septiembre, se realizó un acto de reconocimiento a todos los servicios de emergencias que participaron durante el episodio de la DANA.

Noviembre

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias colaboró en la impartición de las Jornadas de Coordinación en Emergencias y Hechos Delictivos que se celebraron entre los días 29 de octubre y 21 de noviembre, organizadas por la Jefatura Superior de Policía de la Región de Murcia y la EFIAP, para casi mil profesionales de los servicios de emergencias (policiales, sanitarios, bomberos y protección civil).

17 de diciembre

Gracias a la entrega del premio al Voluntariado 2019 que se otorgó al voluntariado de Protección Civil de la Región de Murcia por su larga trayectoria de entrega y ayuda desinteresada a los ciudadanos de la Región, se hizo un acto con todos los ayuntamientos para compartir dicho premio.

5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Durante 2019, la actividad de los responsables de información de guardia en el 1-1-2 Región de Murcia fue intensa. En lo que se refiere a llamadas telefónicas atendidas hechas por medios de comunicación demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia, su número ha experimentado un ligero descenso respecto al año anterior: 3.641 en 2019 frente a las 4.098 de 2018, un 11,04 % menos.

NÚMERO LLAMADAS MEDIOS COMUNICACIÓN	2018	2019	Variación
ENERO	345	302	-12,46
FEBRERO	326	264	-19,02
MARZO	327	285	-12,84
ABRIL	326	272	-16,56
MAYO	322	268	-16,77
JUNIO	320	324	1,25
JULIO	359	302	-15,88
AGOSTO	438	420	-4,11
SEPTIEMBRE	337	303	-10,09
OCTUBRE	357	266	-25,49
NOVIEMBRE	321	319	-0,62
DICIEMBRE	315	316	0,32
TOTALES	4093	3641	-11,04

El número de llamadas telefónicas internas de los distintos servicios del Centro de Emergencias 1-1-2 atendidas por el responsable de información de guardia ha experimentado también un ligero descenso respecto al año 2018, de modo que se atendieron 1.546 llamadas en 2019 frente a las 1.720 llamadas del año 2018, lo que supone un 10,12% menos.

NUMERO LLAMADAS INTERNAS DE LOS SERVICIOS	2018	2019	Variación
ENERO	120	151	25,83
FEBRERO	138	117	-15,22
MARZO	202	162	-19,80
ABRIL	158	138	-12,66

NUMERO LLAMADAS INTERNAS DE LOS SERVICIOS	2018	2019	Variación
MAYO	162	122	-24,69
JUNIO	175	162	-7,43
JULIO	250	221	-11,60
AGOSTO	146	190	30,14
SEPTIEMBRE	202	143	-29,21
OCTUBRE	167	140	-16,17
NOVIEMBRE	197	124	-37,06
DICIEMBRE	110	124	12,73
TOTALES	1720	1546	-10,12

En la web '1-1-2 Informa' (http://www.112rmurcia.es/noticias) se publicaron en 2019 un total de 841 noticias, un 25,97% menos que el año anterior.

NOTICIAS PUBLICADAS EN WWW.112RMURCIA.ES			
MES	AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACION
ENERO	77	79	2,60
FEBRERO	70	62	-11,43
MARZO	84	56	-33,33
ABRIL	85	60	-29,41
MAYO	63	49	-22,22
JUNIO	78	68	-12,82
JULIO	120	112	-6,67
AGOSTO	161	107	-33,54
SEPTIEMBRE	128	75	-41,41
OCTUBRE	94	49	-47,87
NOVIEMBRE	104	55	-47,12
DICIEMBRE	72	69	-4,17
TOTALES	1136	841	-25,97

En cuanto a los accesos al portal '1-1-2 Informa', en 2019 fueron un total de 599.665, esto es, hubo un descenso del 15,94% respecto a 2018.

ACCESOS AL PORTAL '112 INFORMA'			
MES	2018	2019	Variación
ENERO	62.940	47.125	-25,13
FEBRERO	51.408	43.880	-14,64
MARZO	51.319	44.256	-13,76
ABRIL	68.091	47.793	-29,81
MAYO	54.726	47.029	-14,06
JUNIO	53.801	58.625	8,97
JULIO	59.667	67.128	12,50
AGOSTO	66.353	67.046	1,04
SEPTIEMBRE	59.143	68.343	15,56
OCTUBRE	64.314	35.453	-44,88
NOVIEMBRE	74.679	33.007	-55,80
DICIEMBRE	46.960	39.980	-14,86
TOTALES	713.401	599.665	-15,94

5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Durante 2019 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 1-1-2 en lo que se refiere al número de seguidores.

En **Twitter**, la cuenta @112rmurcia emitió un total de 2.957 tuits, lo que supone un descenso del 22,18 % respecto al año 2018.

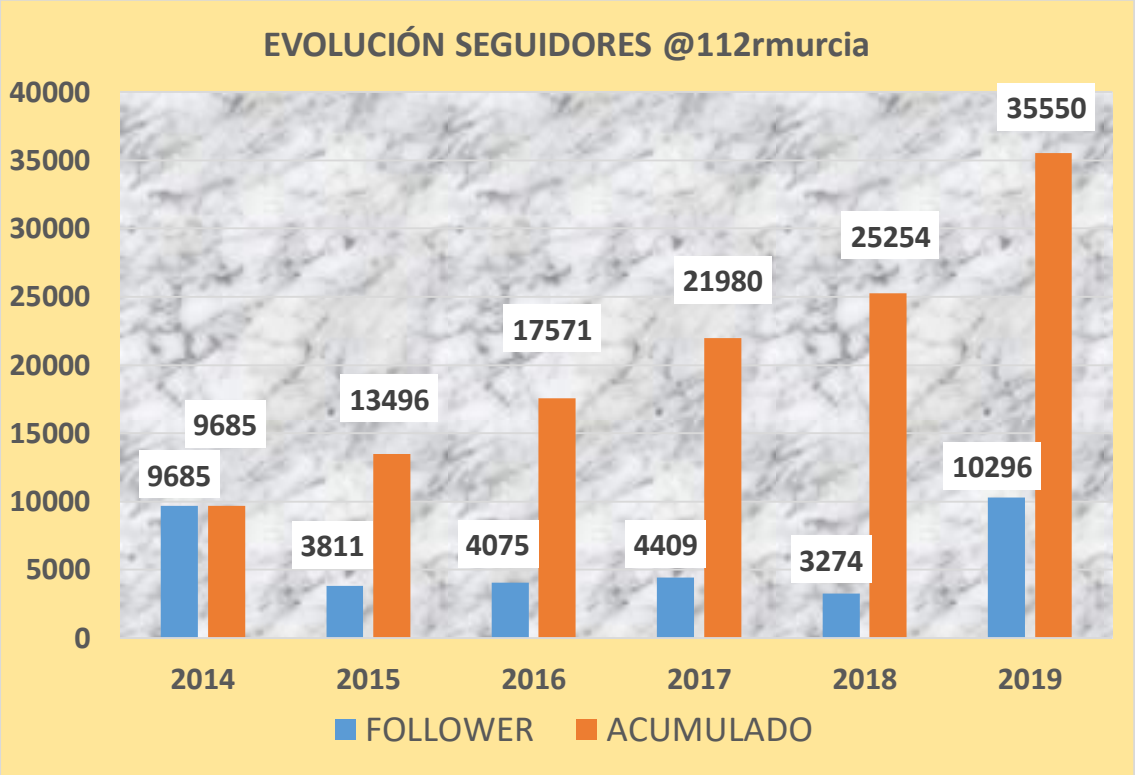
@112RMURCIA EN TWITTER: TUITS PUBLICADOS			
MES	**AÑO 2018**	**AÑO 2019**	**VARIACION**
ENERO	**277**	**199**	**-28,16**
FEBRERO	**226**	**154**	**-31,86**
MARZO	**317**	**190**	**-40,06**
ABRIL	**445**	**154**	**-65,39**
MAYO	**243**	**199**	**-18,11**
JUNIO	**376**	**286**	**-23,94**
JULIO	**435**	**382**	**-12,18**
AGOSTO	**386**	**361**	**-6,48**
SEPTIEMBRE	**323**	**446**	**38,08**
OCTUBRE	**269**	**151**	**-43,87**
NOVIEMBRE	**314**	**194**	**-38,22**
DICIEMBRE	**189**	**241**	**27,51**
TOTALES	**3800**	**2957**	**-22,18**

El mes con mayor actividad del 1-1-2 Región de Murcia en Twitter fue septiembre, coincidiendo con las inundaciones en la comarca del Mar Menor (muy especialmente Los Alcázares) y municipios de la Vega del Segura como Beniel, Molina de Segura, Murcia, Santomera… provocadas por la DANA de los días 12 y 13.

El número de seguidores de la cuenta de Twitter @112rmurcia pasó de los 25.254 al concluir 2018 a los 35.550 de final de 2019, lo que supone un incremento de más del 40%. Muy de notar es el incremento del número de seguidores experimentado en septiembre.

EVOLUCION SEGUIDORES TWITTER @112RMURCIA AÑO 2019		
MES	**NUEVOS SEGUIDORES**	**SEGUIDORES TOTALES**
ENERO	**112**	**25366**
FEBRERO	**100**	**25466**
MARZO	**111**	**25577**
ABRIL	**258**	**25835**
MAYO	**102**	**25937**
JUNIO	**216**	**26153**
JULIO	**295**	**26448**
AGOSTO	**923**	**27371**
SEPTIEMBRE	**6972**	**34343**
OCTUBRE	**239**	**34582**
NOVIEMBRE	**190**	**34772**
DICIEMBRE	**778**	**35550**
INCREMENTO TOTAL DE SEGUIDORES		**10296**

El siguiente gráfico muestra la evolución del número de seguidores de @112rmurcia en Twitter desde 2014



En **Facebook**, la página del 1-1-2 Región de Murcia también experimentó un importante incremento del número de seguidores al pasar de los 10.873 a final de 2018 hasta los 18.815 al concluir 2019, lo que supone un aumento del 73 %. 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.

En 2019 el número de seguidores de la cuenta @112rmurcia en **Instagram** superó los 4000 seguidores, más de 2.000 más que el año anterior.

5.3. DÍA EUROPEO DEL 112

Con motivo de los actos de celebración del 20 aniversario del 112RM, se celebró una carrera popular por las calles de Murcia, que tuvo lugar el día 10 de febrero. Día Europeo del 112.

112
emergencias
REGIÓN DE MURCIA