



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2018

112 REGIÓN DE MURCIA

1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA	5
1.1. MARCO LEGAL	5
1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA	5
1.1.2. DECRETO REGIONAL DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN LA REGIÓN DE MURCIA	5
1.2. ORGANIZACIÓN	6
1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
1.2.2. ESTRUCTURA OPERATIVA	7
1.3. ORGANISMOS INTEGRADOS EN EL SERVICIO 112	8
1.4. PERSONAL QUE DESEMPEÑA SU ACTIVIDAD EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112	10
1.5. FORMACIÓN	11
1.6. PLATAFORMA TECNOLÓGICA	12
2. DATOS ESTADÍSTICOS 2018	14
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS	14
2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO	14
2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN	15
2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS	15
2.1.4. LLAMADAS POR MESES	16
2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS	17
2.2. INCIDENTES GESTIONADOS	18
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO	18
2.2.2. INCIDENTES MENSUALES	19
2.2.3. TOTAL INCIDENTES CADA MIL HABITANTES	20
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO CADA MIL HABITANTES	21
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA CADA MIL HABITANTES	22
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS CADA MIL HABITANTES	23
2.2.7. INCIDENTES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO CADA MIL HABITANTES	24
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES	25
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2018	26
3. INICIATIVAS DE CALIDAD	29
3.1. CARTA DE SERVICIOS	29
3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD	31

3.2.1. GRADO DE CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO.....	31
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	33
3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	34
4.ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL	35
4.1. PLANES DE EMERGENCIA	35
4.1.1. PLAN TERRITORIAL DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA REGIÓN DE MURCIA (PLATEMUR).....	36
4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR).....	37
4.1.3. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL SOBRE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL (TRANSMUR).....	40
4.1.4. PLAN ESPECIAL DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO SÍSMICO EN LA REGIÓN DE MURCIA (SISMIMUR)	41
4.1.5. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INUNMUR)	42
4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO.....	43
4.1.7. PLAN DE VIGILANCIA Y RESCATE EN PLAYAS Y SALVAMENTO EN LA MAR DE LA REGIÓN DE MURCIA (COPLA).....	44
4.1.9. PROTOCOLO DE AVISO Y SEGUIMIENTO ANTE METEOROLOGÍA ADVERSA (METEOMUR).....	50
4.1.10. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL ANTE NEVADAS Y OLAS DE FRÍO EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	52
4.1.11. PLAN SECTORIAL DE EVACUACIÓN, ALBERGUE Y ABASTECIMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	54
4.1.12. PLAN SECTORIAL SANITARIO DE LA REGIÓN DE MURCIA.	55
4.2. SIMULACROS	56
4.3. CURSOS, SEMINARIOS Y JORNADAS FORMATIVAS	60
5. COMUNICACIÓN E IMAGEN.....	65
5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	65
5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES.....	69
5.3. JORNADA TÉCNICA SOBRE INFORMACIÓN EN RR SS	71
5.4. DÍA INTERNACIONAL DE LA PROTECCIÓN CIVIL.....	72
5.5. DÍA EUROPEO DEL 112	73
5.6. ACTOS CON MOTIVO DEL 20 ANIVERSARIO DEL 112 REGIÓN DE MURCIA	74



1. CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 REGIÓN DE MURCIA

1.1. MARCO LEGAL

1.1.1. REAL DECRETO DE CREACIÓN DEL SERVICIO 112 EN ESPAÑA

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

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

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

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

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

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

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

1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Decreto del Presidente n.º 2/2018, de 20 de abril, de reorganización de la Administración Regional, dispone que la Consejería de Presidencia 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 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 nº 49 /2018, de 27 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia .

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 e Igualdad de Oportunidades.

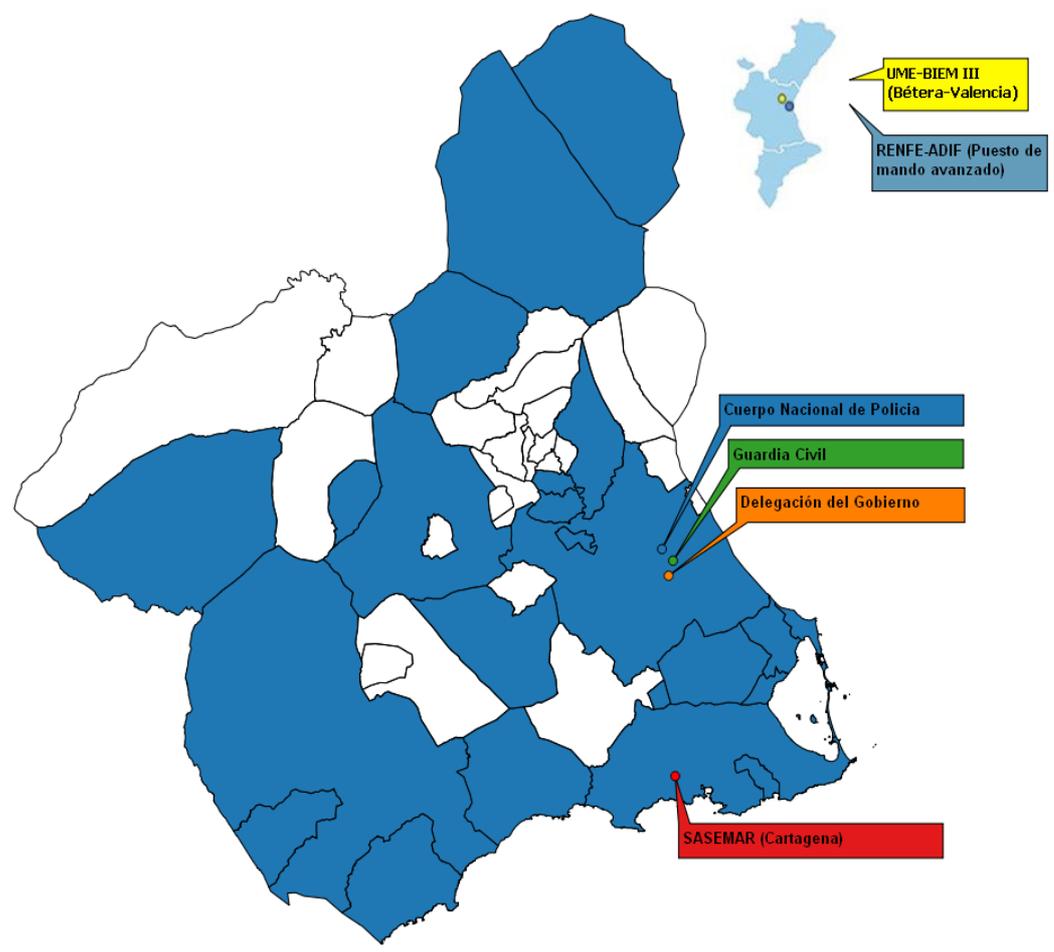
- b) Centros remotos asociados a la dirección de las actuaciones necesarias para la resolución de las urgencias / emergencias por parte del resto de entidades competentes integradas en el Servicio 112 RM y no ubicados en el Centro 112 RM.



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



1.4. PERSONAL QUE DESEMPEÑA SU ACTIVIDAD EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112

Durante 2018, los organismos integrados en el Servicio 112 RM que desempeñan su actividad en el propio Centro de Coordinación de Emergencias (ubicado en la ciudad de Murcia) son los indicados a continuación. Entre todos ellos, el número de personas que desarrollan su actividad en dicho centro asciende a **190**, de acuerdo con el siguiente desglose:

ORGANISMOS	Nº PERSONAS
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias	47
Consortio y Extinción de Incendios y Salvamento	7
CCU Servicio de Emergencias 061 (Servicio Murciano de Salud)	51
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (atención de llamadas)	58
Gestión de Emergencias 1-1-2 RM (soporte tecnológico)	18
Dispositivo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (Dirección General de Mujer)	5
Vigilancia y control de accesos	4
TOTAL PERSONAL	190



1.5. 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. Durante el año 2018, además de las formaciones ordinarias de reciclaje de conocimientos, se han formado a todos los organismos integrantes en ECHO2. Los organismos que han recibido formación durante 2018 han sido los siguientes

ORGANISMOS	CURSOS	ALUMNOS
Protección Civil Águilas	2	10
Policía Local Alcantarilla	5	18
Policía Local Alhama	0	0
Protección Civil Caravaca	0	0
Policía Local Caravaca	0	0
Policía Local Jumilla	0	0
Protección Civil Lorca	1	12
Policía Local Molina de Segura	3	14
Policía Local Mula	2	6
Protección Civil Mula	2	16
Policía Local Las Torres de Cotillas	0	0
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
Policía Local Alguazas	2	11
Protección Civil Molina	4	26
Protección Civil Mazarrón	3	18
Protección Civil Los Alcázares	5	43
Policía Local La Unión	0	0
Policía Local Yecla	0	0
RENFE	0	0
SASEMAR	2	4
Delegación Gobierno	0	0
Policía Nacional Murcia	3	8
Guardia Civil COS	0	0
Guardia Civil COTA	5	12
U.M.E.	0	0
O61	8	55
CEIS-CECOP	5	13
Cruz Roja	1	10
CEIS	0	0
CECOP	5	13
DGSCE	3	32
Trabajadoras Sociales	0	0
Atención de Llamadas 112	10	50
TOTAL	104	519

1.6. 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 2018 han entrado en funcionamiento varias actualizaciones del Sistema ECHO, que han supuesto mejoras en la gestión de las emergencias:

- Funcionalidad de recibir llamadas e-Call.
- Integración ECHO con SIGO (aplicación de gestión de emergencias de Salvamento Marítimo).
- Nueva funcionalidad de intercambio de notas entre ECHO y SINGE (Aplicación de la Unidad Militar de Emergencias).
- Funcionalidad de propuesta automática de recursos en función del organismo y tipificación.
- Funcionalidad de árbol de decisión en los Planes Ts.
- Desarrollo de la app 112RM para teléfonos móviles e integración con ECHO.

APP “112 REGIÓN DE MURCIA”.

Desde el pasado 29 de noviembre, la DGSCCE pone a disposición de la ciudadanía una nueva herramienta, adicional a la tradicional llamada telefónica, para comunicarse con el teléfono de emergencias 112RM. La nueva aplicación, gratuita para teléfonos móviles con sistema operativo Android e IOS permite dos vías alternativas de comunicación con el centro de emergencias;

1. Llamada telefónica con voz
2. Llamada sin voz

Para el caso de llamada con voz a través de la app, presenta como principal característica el envío de la posición GPS del ciudadano en situación de emergencia cuando llama al 112, con la

importancia que este asunto supone a la hora de llegar rápidamente al lugar desde donde se reclama la atención del servicio.

Adicionalmente, la app permite la llamada sin voz como segunda opción para el caso de que el ciudadano, en situación de emergencia, no pueda hablar. La nueva aplicación le permite avisar al 112 sin voz, empleando iconos para seleccionar el tipo de emergencia. Dispone de un chat de texto (con traducción simultánea si el idioma de su teléfono es distinto al español) que también sirve para remitir fotografías de la emergencia.

Esta nueva aplicación es también receptora de avisos del 112 con información de emergencias destacables que se están produciendo en la Región de Murcia, alertas y consejos de autoprotección, lo que representa un gran avance a la hora de difundir mensajes del máximo interés y fiabilidad.

A las ventajas de esta aplicación se suma la posibilidad de configurarla de modo que cada vez que un ciudadano en situación de emergencia avise al 112 se remitan automáticamente los datos personales y médicos que previamente haya cargado en su perfil en el momento de la descarga e instalación de la APP en su Smartphone.

También se hace posible que el 112 pueda avisar mediante mensaje SMS al contacto que indique el usuario, cada vez que éste requiera de la atención del servicio de emergencias.



2. DATOS ESTADÍSTICOS 2018

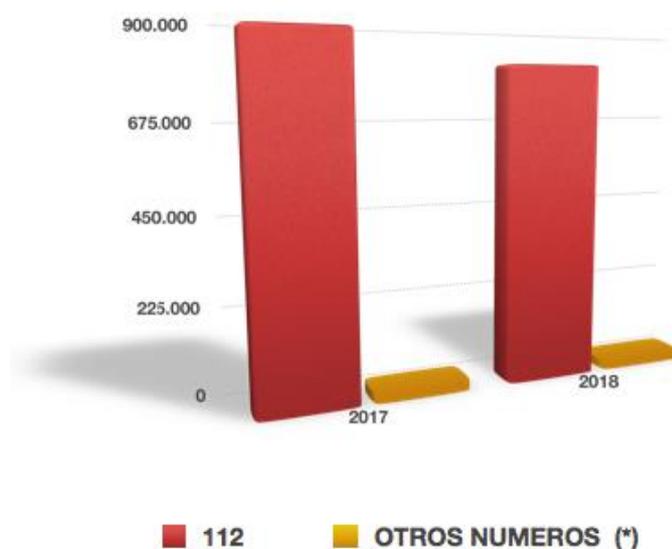
2.1. LLAMADAS ATENDIDAS

2.1.1. LLAMADAS POR NÚMERO MARCADO

ATENDIDAS	2017	2018	VARIACIÓN
112	894.511	815.462	-8,83%
OTROS NUMEROS (*)	25.439	23.853	-6,23%
TOTAL	919.950	839.315	-8,76%

(*) 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).



2.1.2. LLAMADAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

ATENDIDAS	2017	2018	VARIACIÓN
TELÉFONO FIJO	226.339	200.074	-11,60%
TELÉFONO MÓVIL	693.611	639.241	-7,83%
TOTAL	919.950	839.315	-8,76%

2.1.3. LLAMADAS EN IDIOMAS EXTRANJEROS

- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE IDIOMAS 2017/2018**

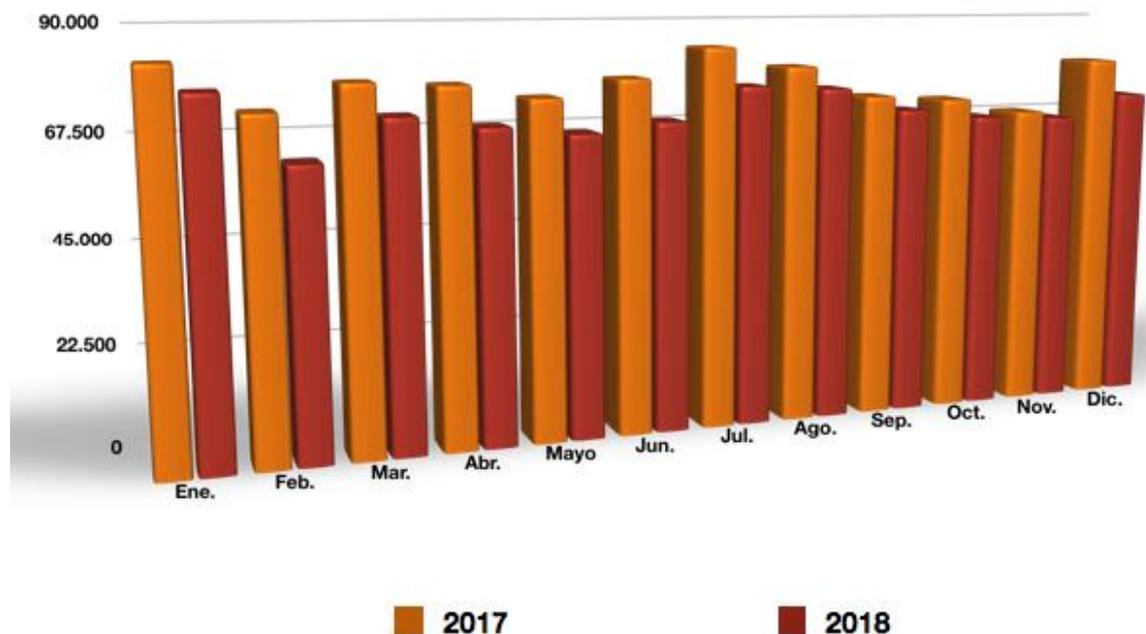
IDIOMA	2017	2018	VARIACIÓN
INGLÉS	2.425	2.414	-0,45%
FRANCÉS	191	267	39,79%
ALEMÁN	118	106	-10,16%
ÁRABE	245	169	-31,02%
OTROS	119	102	-14,28%
TOTAL	3.098	3.058	-1,29%

- **DESGLOSE DE LLAMADAS DE OTROS IDIOMAS 2017/2018**

OTROS IDIOMAS	2017	2018
HOLANDES	8	3
RUSO	9	5
ITALIANO	14	42
HINDI	3	0
CHINO	5	1
BÚLGARO	2	0
RUMANO	27	14
OTROS	51	37
TOTAL	119	102

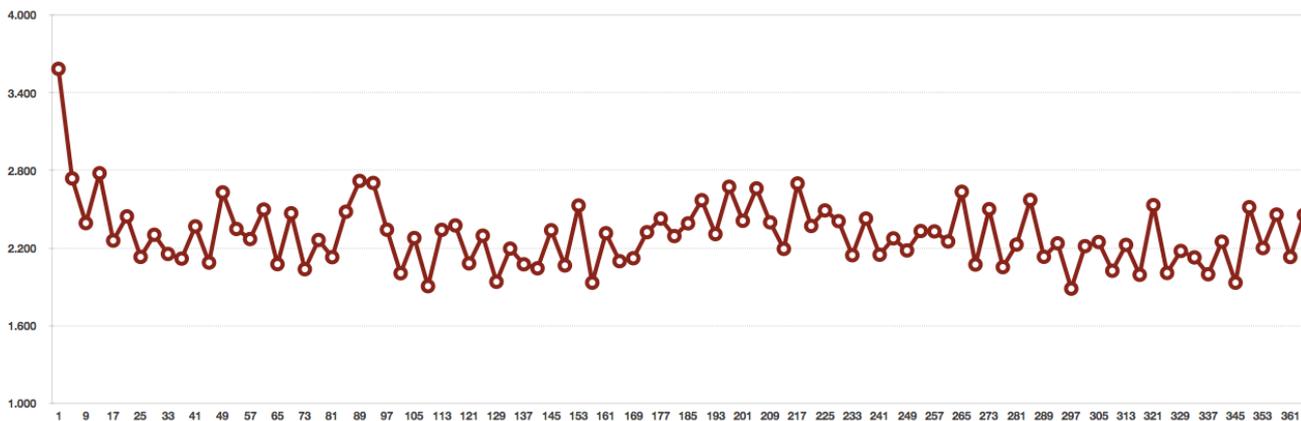
2.1.4. LLAMADAS POR MESES

ATENDIDAS	2017	2018	VARIACIÓN
Ene.	82.916	77.156	-6,94 %
Feb.	72.847	62.434	-14,29 %
Mar.	78.394	71.238	-9,12 %
Abr.	77.425	68.528	-11,49 %
Mayo	74.281	66.534	-10,42 %
Jun.	77.910	68.495	-12,08 %
Jul.	84.297	75.635	-10,27 %
Ago.	79.735	74.682	-6,33 %
Sep.	72.685	69.343	-4,81 %
Oct.	71.546	67.204	-6,06 %
Nov.	68.163	66.531	-2,39 %
Dic.	79.751	71.535	-10,30 %
TOTAL	919.950	839.315	-8,76 %



2.1.5. EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS POR DÍAS

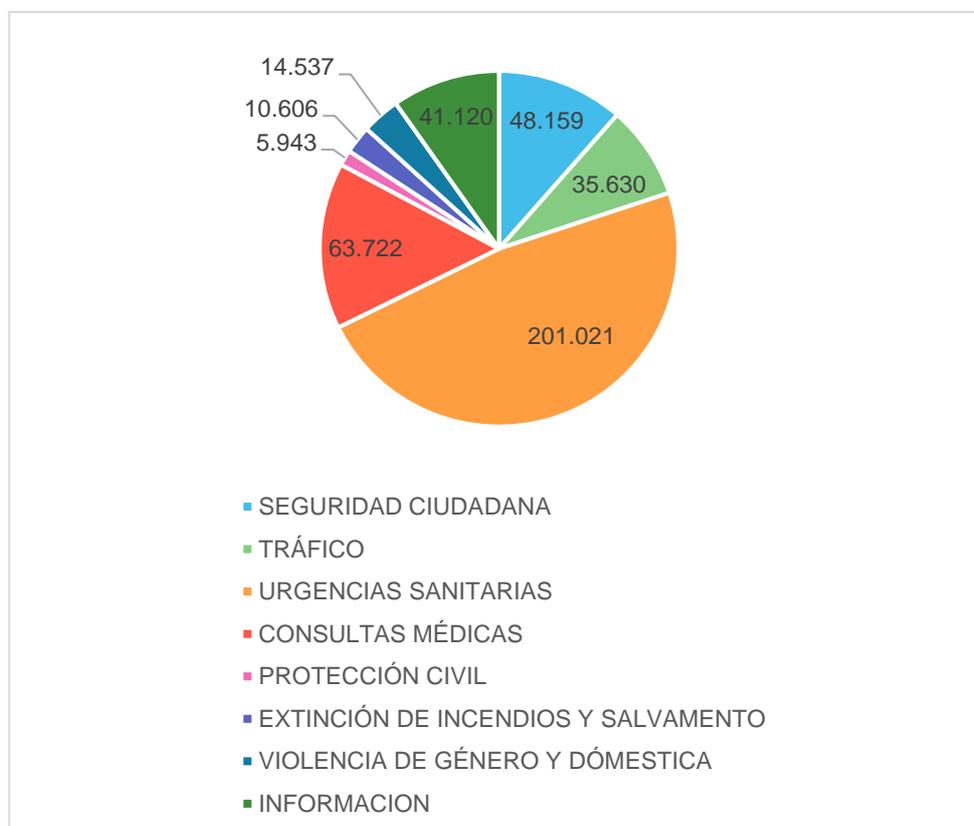
- Día de más llamadas: 1 de enero de 2018 con **3.583** llamadas atendidas.
- Día de menos llamadas: 21 de marzo de 2018, con **1.909** llamadas atendidas.



2.2. INCIDENTES GESTIONADOS

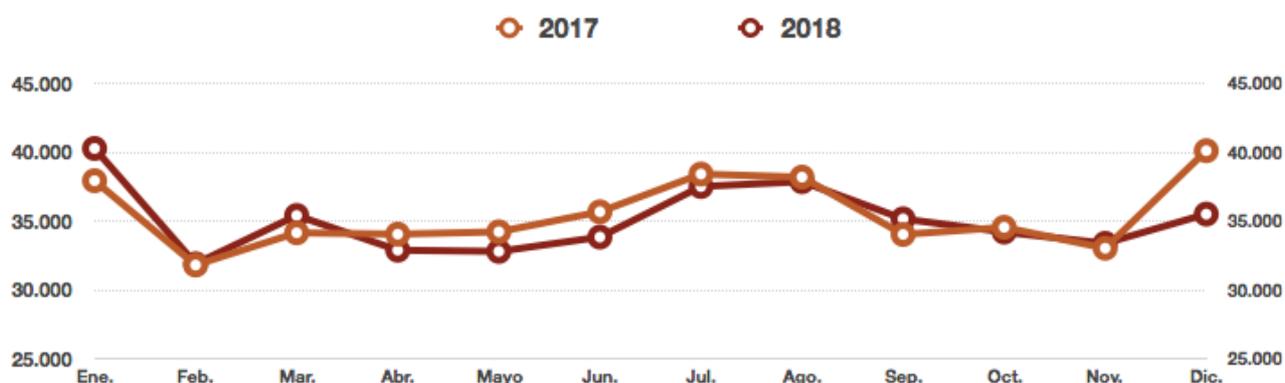
2.2.1. INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

TIPOS DE INCIDENTES	2017	2018	VARIACIÓN
SEGURIDAD CIUDADANA	46.509	48.159	3,54%
TRÁFICO	35.860	35.630	-0,64%
URGENCIAS SANITARIAS	202.953	201.021	-0,95%
CONSULTAS MÉDICAS	65.125	63.722	-2,15%
PROTECCIÓN CIVIL	6.650	5.943	-10,63%
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO	11.026	10.606	-3,80%
VIOLENCIA DE GÉNERO Y DÓMESTICA	13.748	14.537	5,73%
INFORMACION	44.289	41.120	-7,15%
TOTAL	426.160	420.738	-1,27%

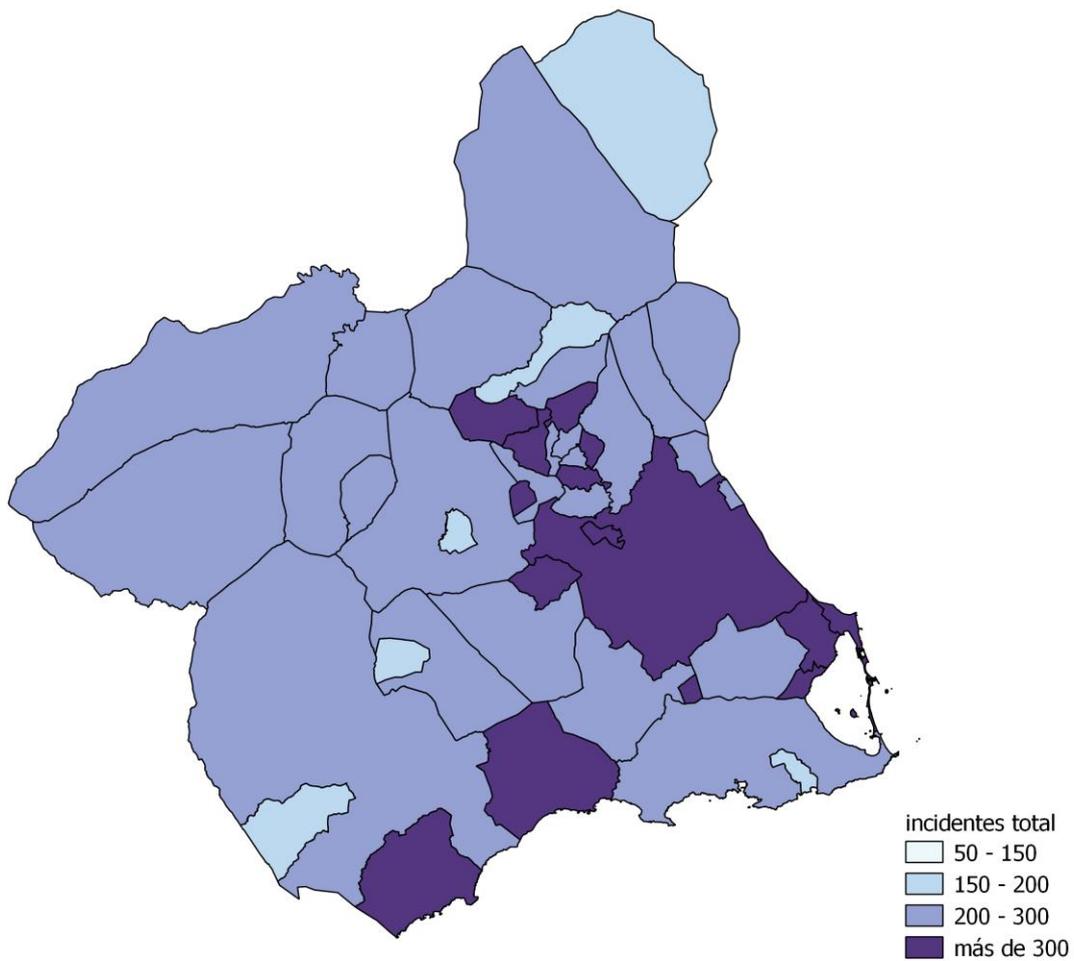


2.2.2. INCIDENTES MENSUALES

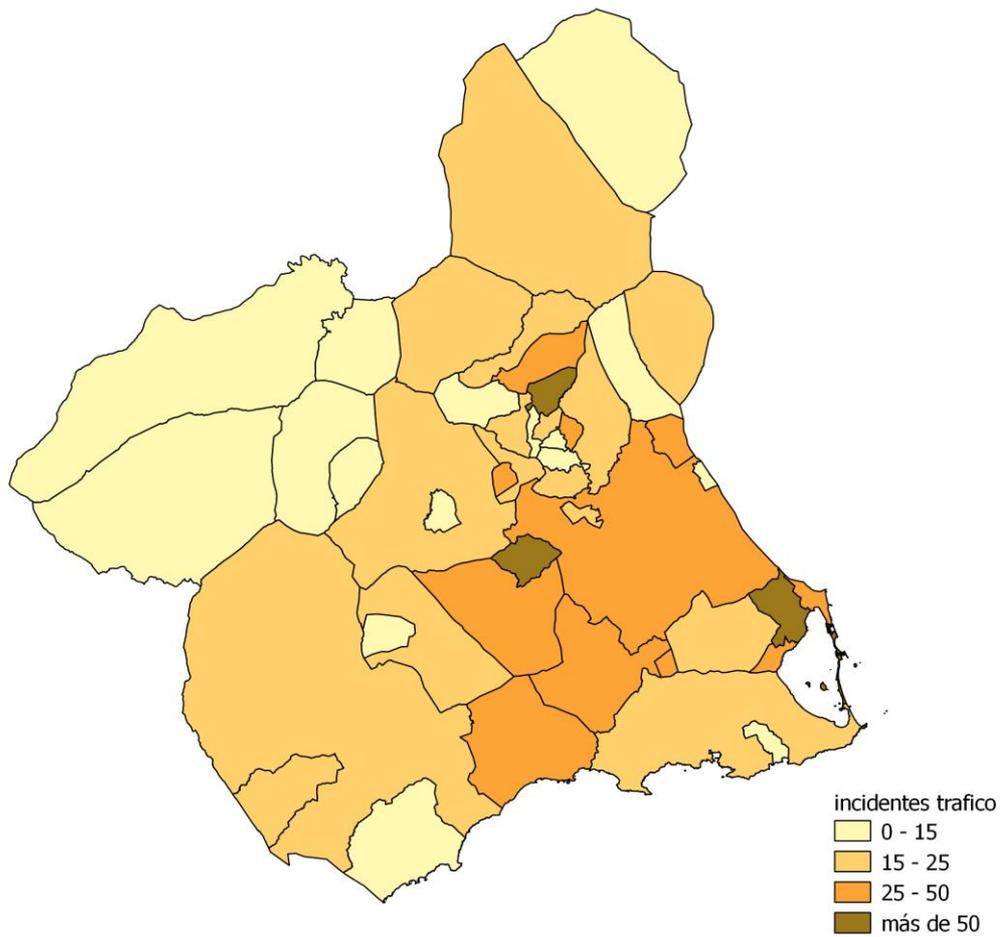
MES	2017	2018	VARIACIÓN
Ene.	37.935	40.274	6,16 %
Feb.	31.808	31.900	0,28 %
Mar.	34.151	35.407	3,67 %
Abr.	34.049	32.887	-3,41 %
Mayo	34.222	32.799	-4,15 %
Jun.	35.674	33.838	-5,14 %
Jul.	38.414	37.511	-2,35 %
Ago.	38.191	37.865	-0,85 %
Sep.	34.029	35.161	3,32 %
Oct.	34.546	34.205	-0,98 %
Nov.	33.030	33.383	1,06 %
Dic.	40.111	35.508	-11,47 %
TOTAL	426.160	420.738	-1,27 %



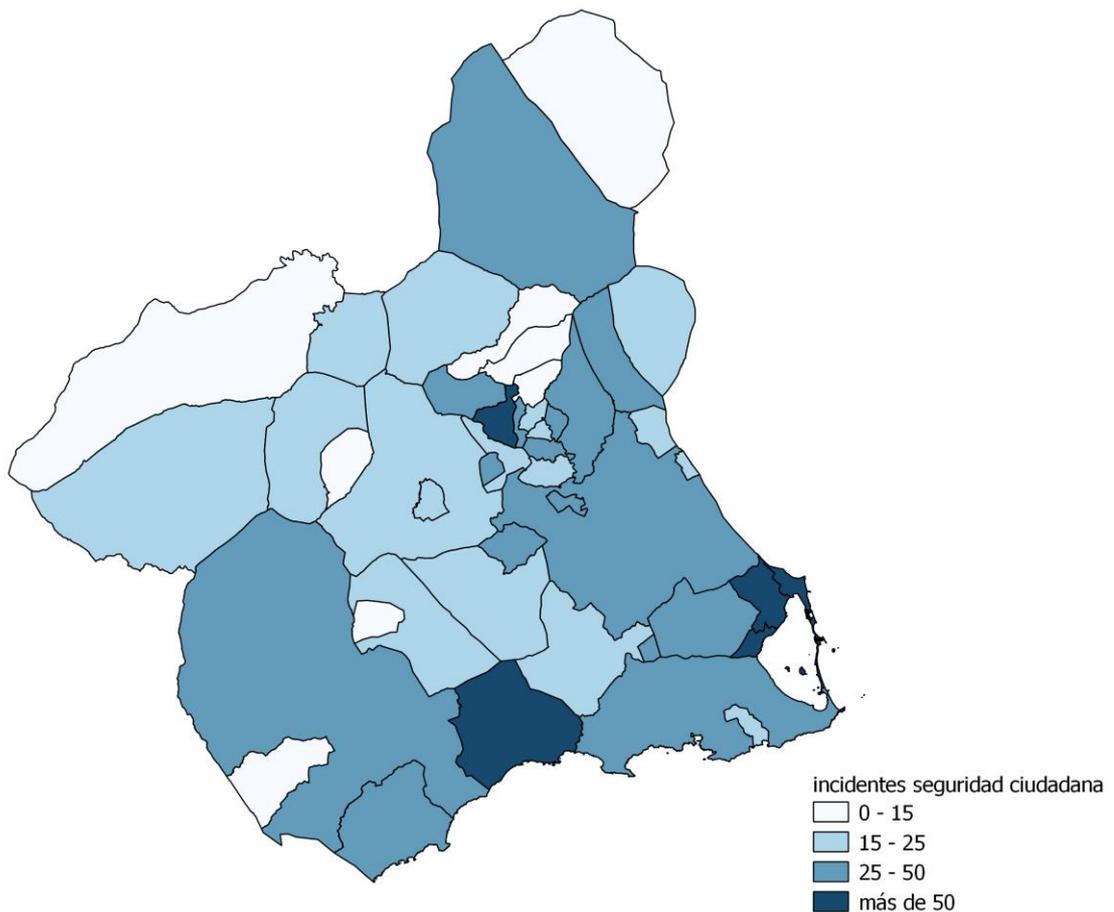
2.2.3. TOTAL INCIDENTES CADA MIL HABITANTES



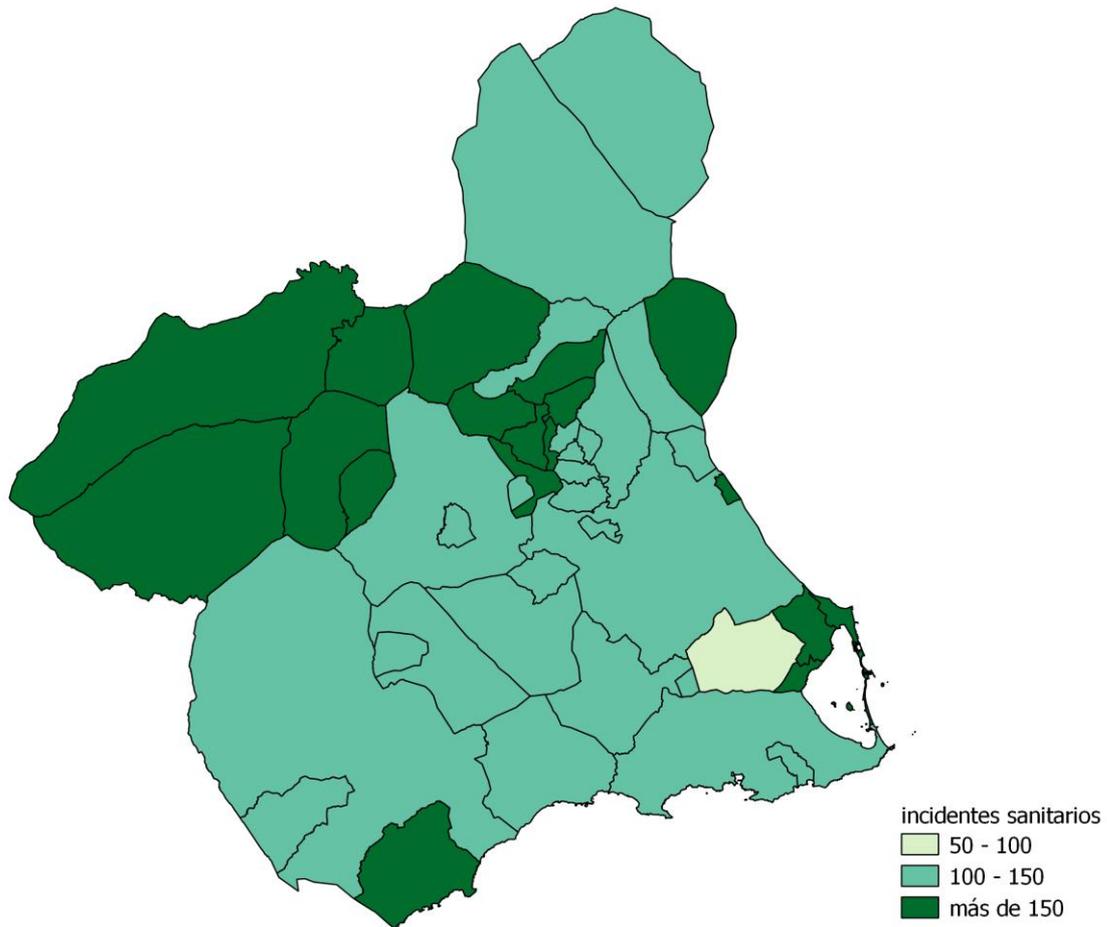
2.2.4. INCIDENTES DE TRÁFICO CADA MIL HABITANTES



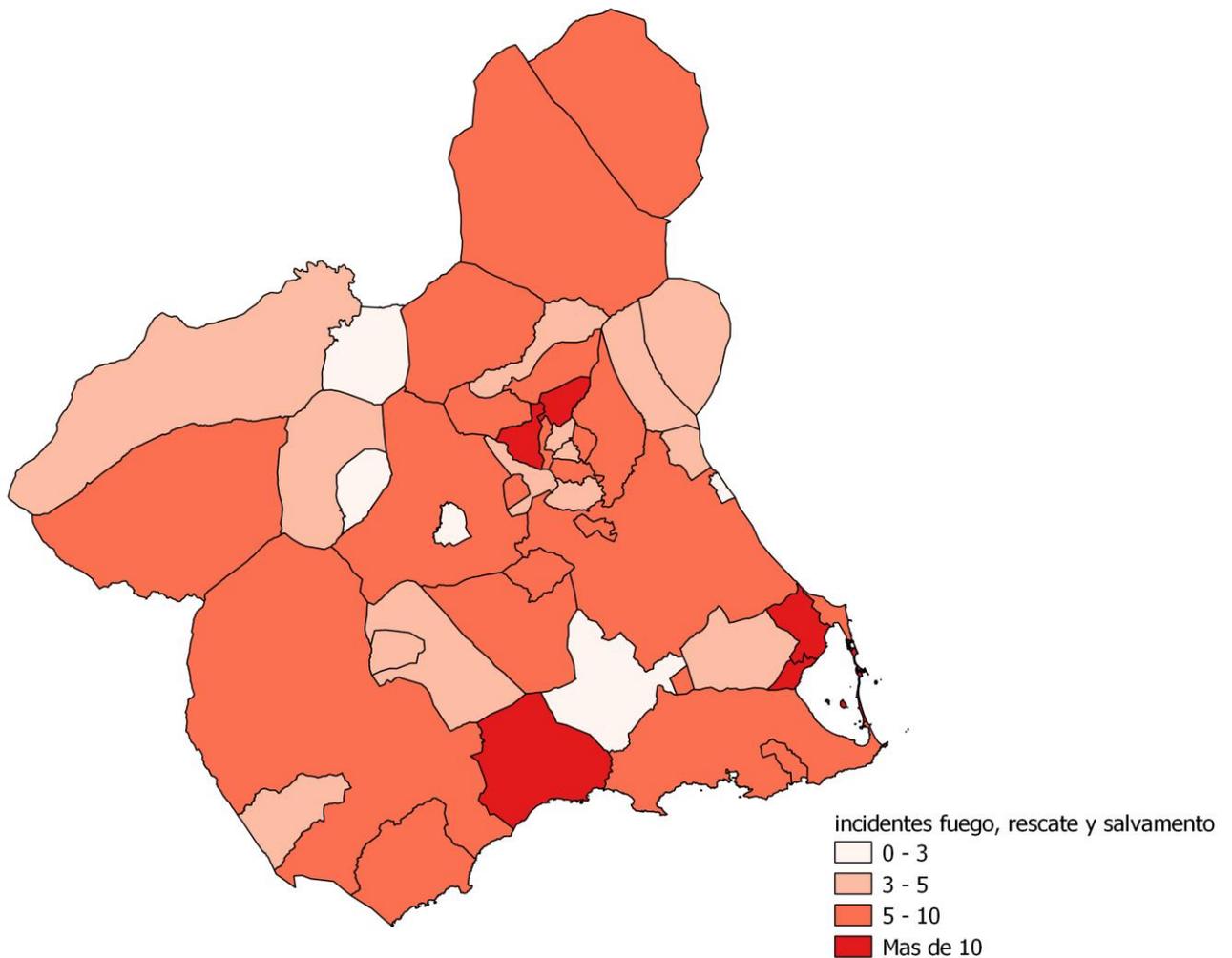
2.2.5. INCIDENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA CADA MIL HABITANTES



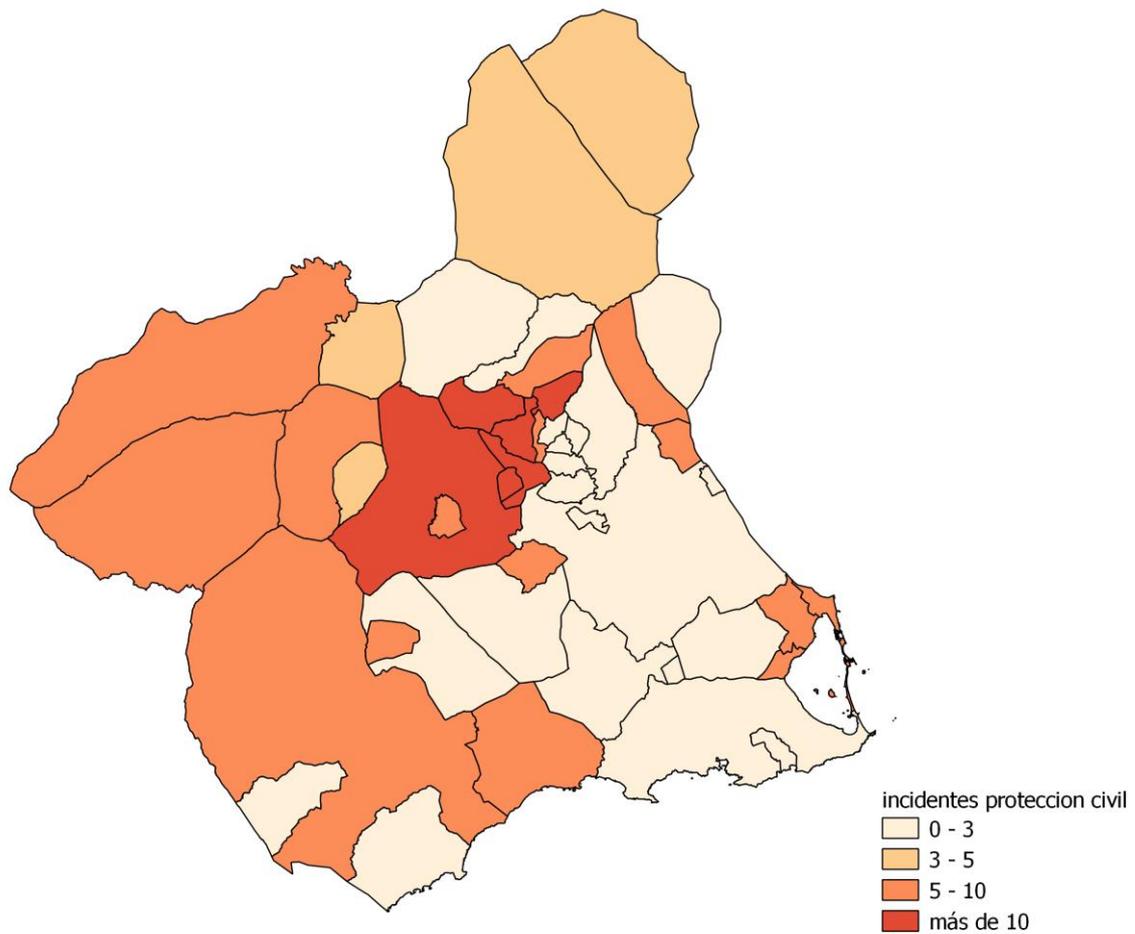
2.2.6. INCIDENTES SANITARIOS CADA MIL HABITANTES



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



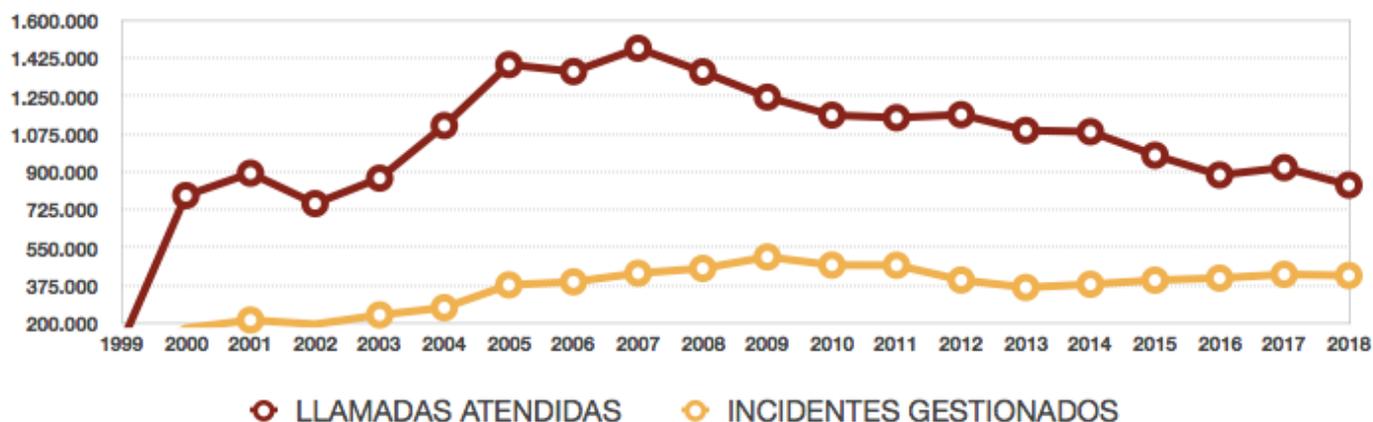
2.2.8. INCIDENTES DE PROTECCIÓN CIVIL POR CADA MIL HABITANTES



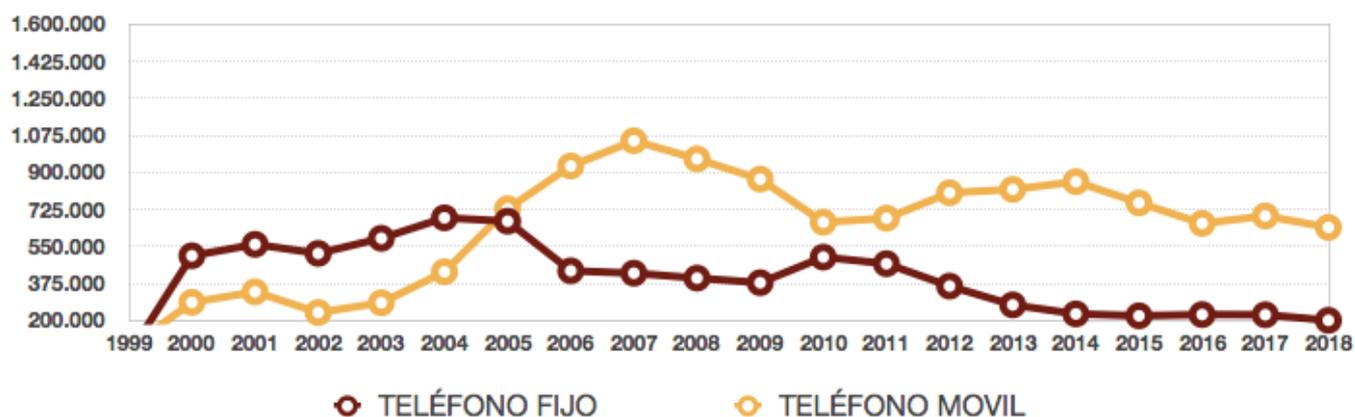
2.3. EVOLUCIÓN 1999-2018

RELACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS-INCIDENTES GESTIONADOS

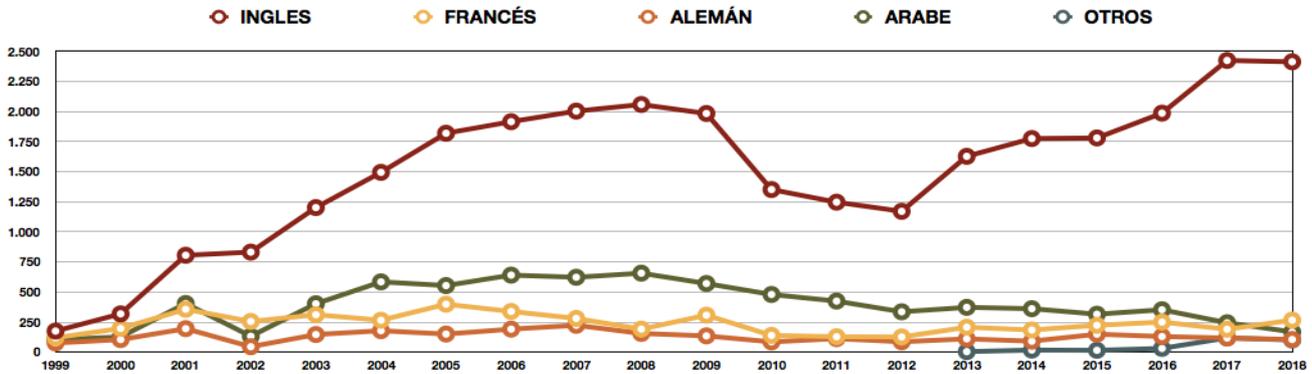
TOTAL ACUMULADO: 20.645.245 LLAMADAS y 7.005.731 INCIDENTES



LLAMADAS ATENDIDAS POR TELÉFONO DE ORIGEN

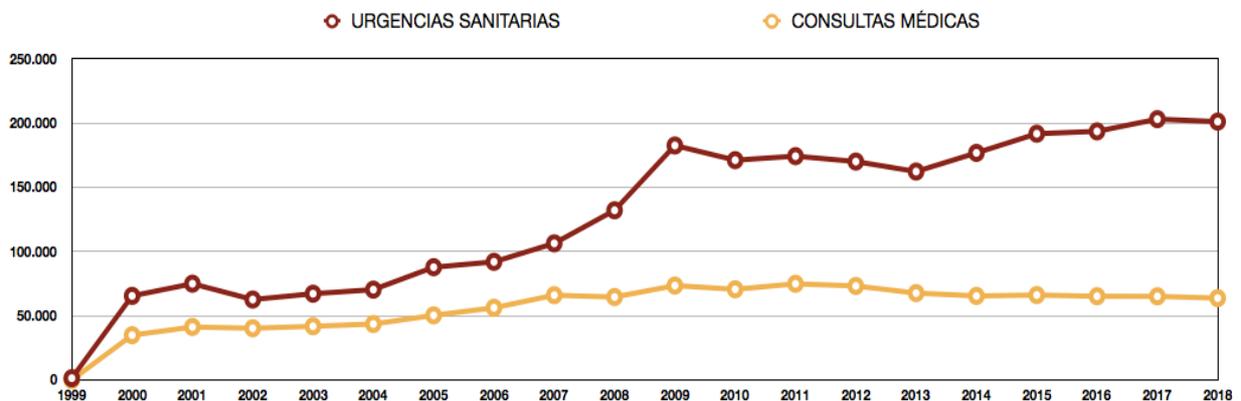


LLAMADAS ATENDIDAS EN IDIOMAS

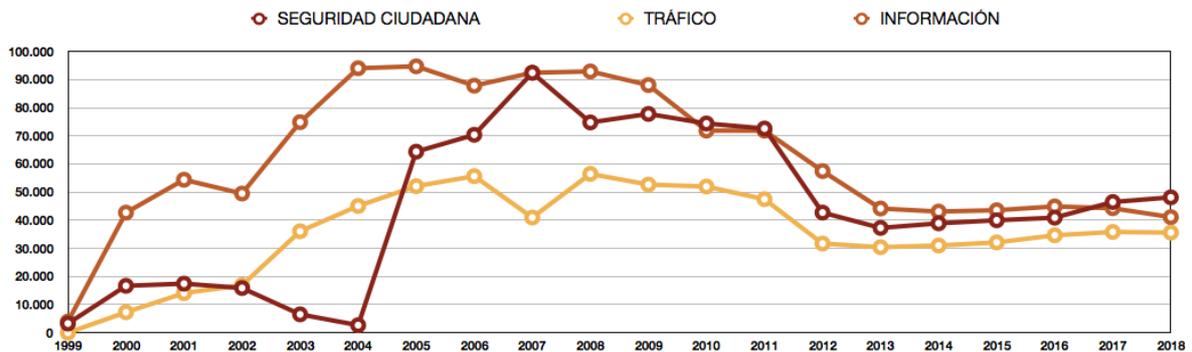


INCIDENTES POR TIPO DE SUCESO

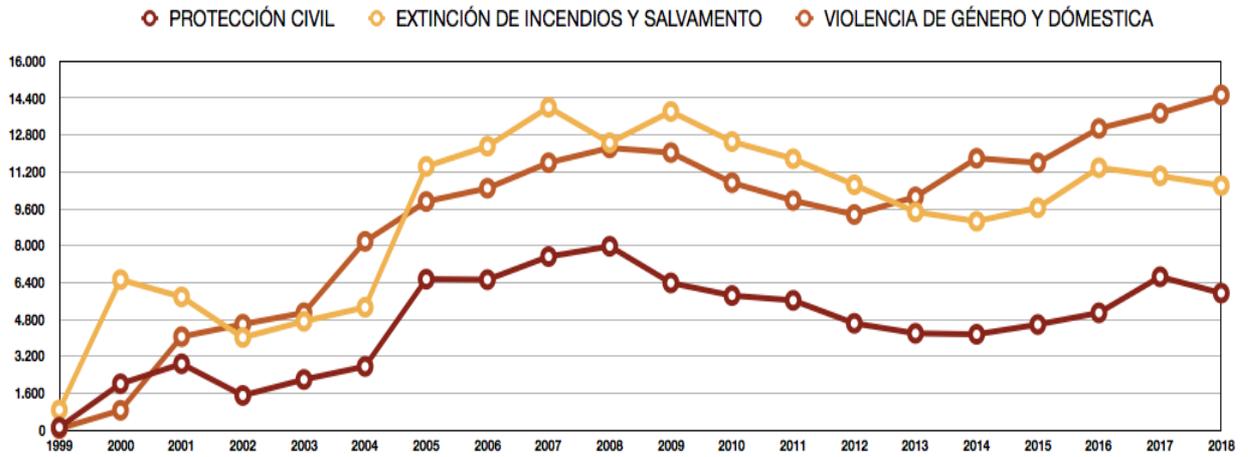
- **URGENCIAS SANITARIAS Y CONSULTAS MÉDICAS**



- **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

El 26 de enero de 2015 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) la resolución de aprobación de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112 Región de Murcia. El texto completo de la publicación de la Carta de Servicios, junto con los indicadores que son medidos mensualmente, puede consultarse en la web:

http://www.112murcia.es/dgsce/carta_servicios/index.php.

Los resultados conseguidos en el año 2018 se resumen a continuación:

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	Año 2018
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS	

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	Valores 2018	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%	37,5%	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%	95,36	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	2178	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	5,62	Cumplido
7. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos (cómputo Mensual)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos sobre el total de llamadas	> 85%	93,93	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	1704	Cumplido
10. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 será inferior a 50 segundos (cómputo Mensual)	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112	< 50 s	23,59	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	$> 80\%$	93,62	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	$> 75\%$	90,40%	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	$> 80\%$	99,25%	Cumplido
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	$\geq 60\%$	96,23%	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	$\geq 90\%$	96,13%	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	1135	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	$\geq 95\%$	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	575	Cumplido

3.2. ENCUESTAS DE CALIDAD

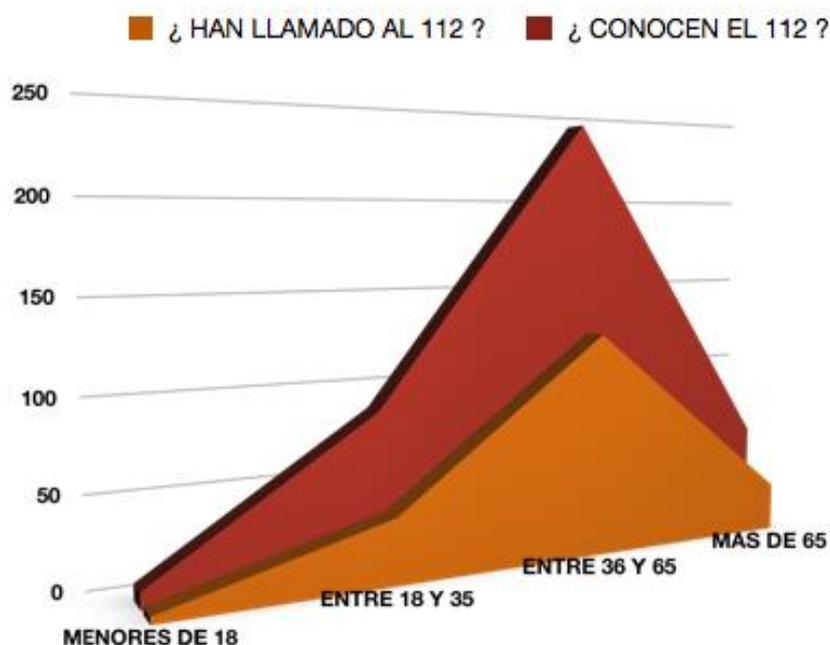
Estos estudios se enmarcan dentro del Plan de Calidad de las Administraciones Públicas, regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio que fija el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado y regula los aspectos básicos de los programas, entre otros, de ‘Análisis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

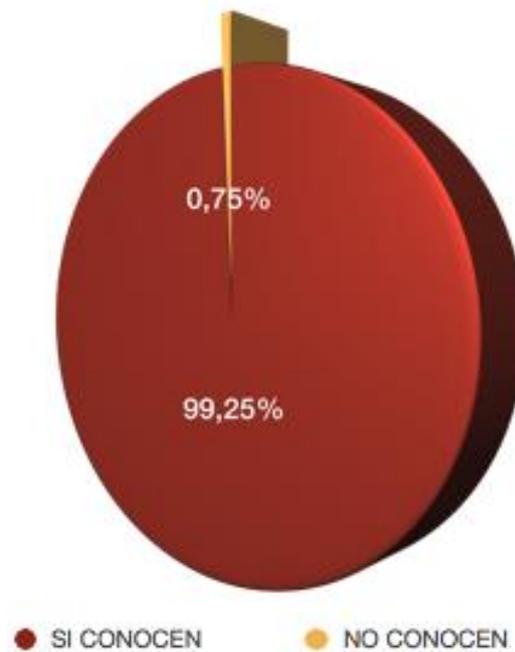
El objetivo de dicha encuesta es el de conocer el nivel de penetración que tiene el Servicio 112 en la sociedad murciana.

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

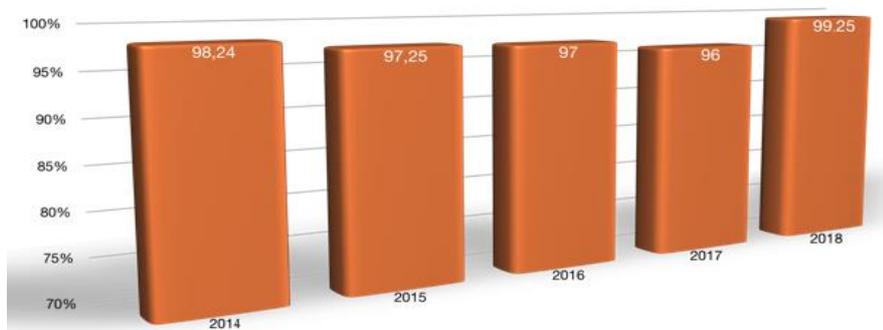


Comparativa conocimiento y uso 112. Respuestas positivas en valor absoluto sobre 400 usuarios encuestados.

CONOCIMIENTO POR LOS CIUDADANOS DEL 112RM.



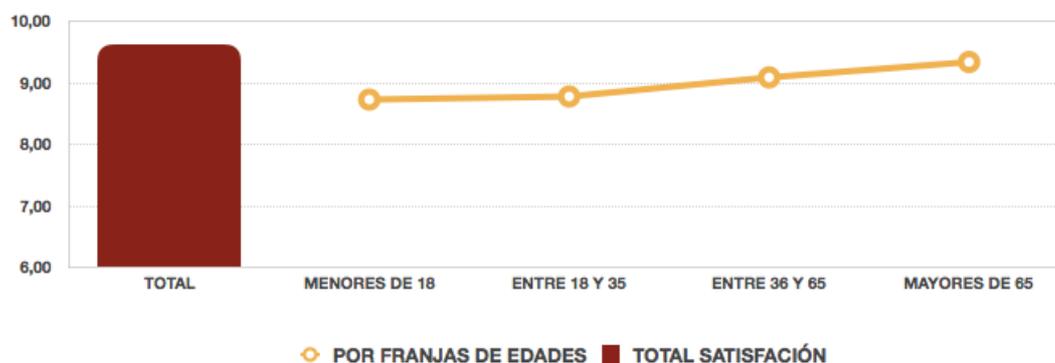
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL % DE CONOCIMIENTO DEL 112RM.



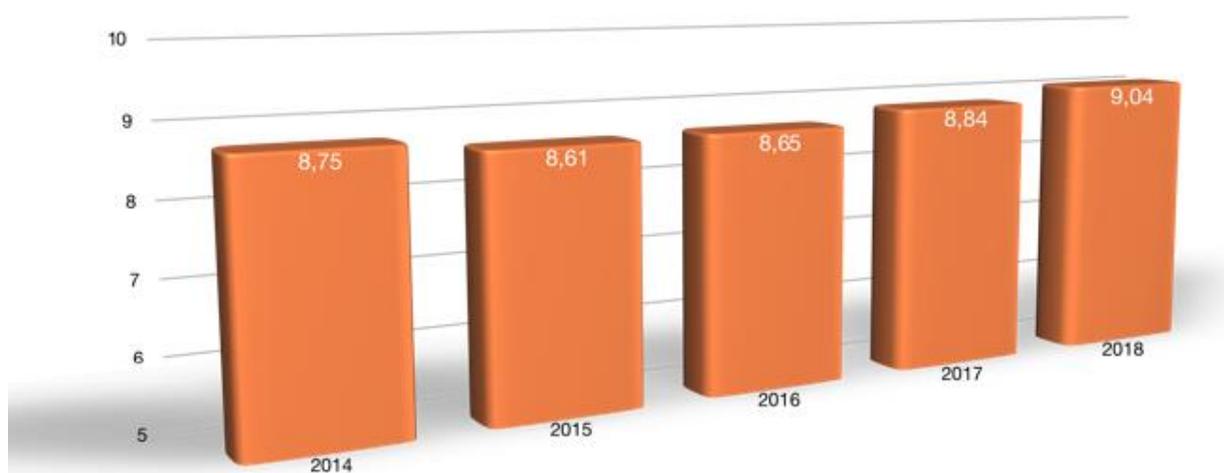
3.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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



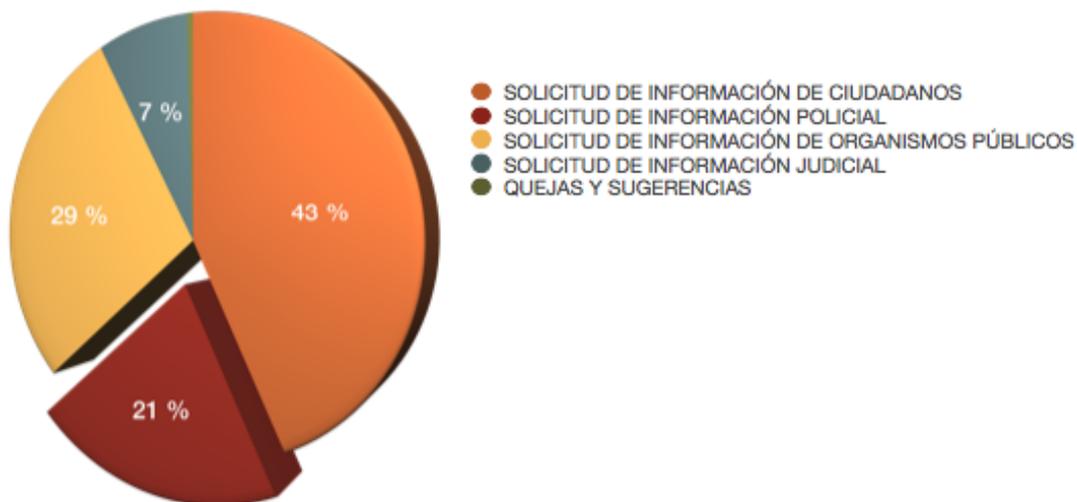
EVOLUCIÓN INTER-ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANOS DEL SERVICIO 112RM.



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

3.3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS

SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CIUDADANOS	94
SOLICITUD DE INFORMACIÓN POLICIAL	45
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS	63
SOLICITUD DE INFORMACIÓN JUDICIAL	16
QUEJAS Y SUGERENCIAS	1
TOTAL	219



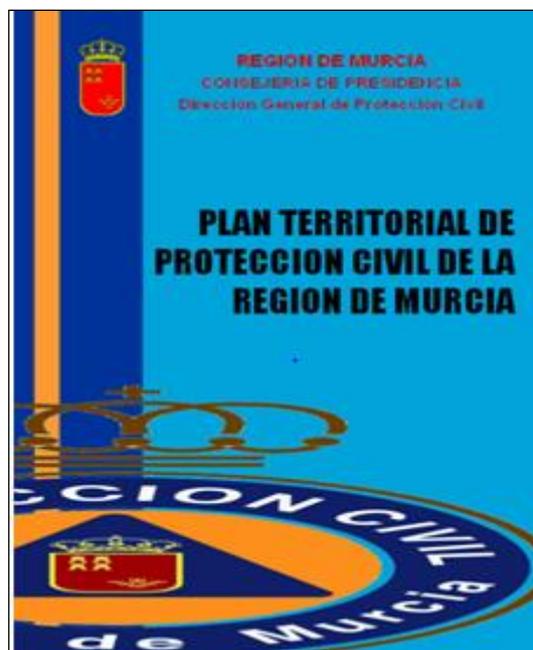
4. ASUNTOS DE PROTECCIÓN CIVIL

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 2018 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 (**Meteorur**).
- 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.



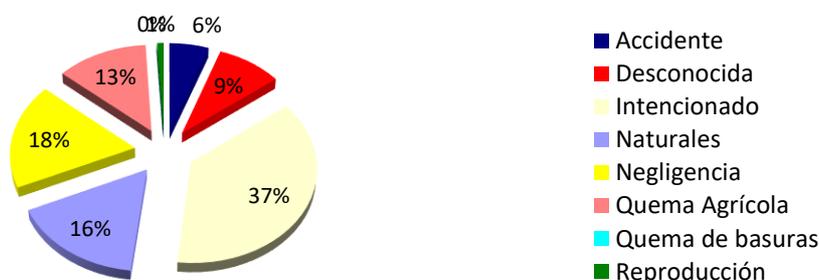
4.1.2. PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL DE EMERGENCIA PARA INCENDIOS FORESTALES EN LA REGIÓN DE MURCIA (INFOMUR)

El año 2018 ha sido uno de los que mejores cifras se han producido. Tan sólo 63 has en los 110 incendios forestales, de los cuales 103 quedaron en conato y tan sólo 7 de ellos superaron la hectárea de superficie.

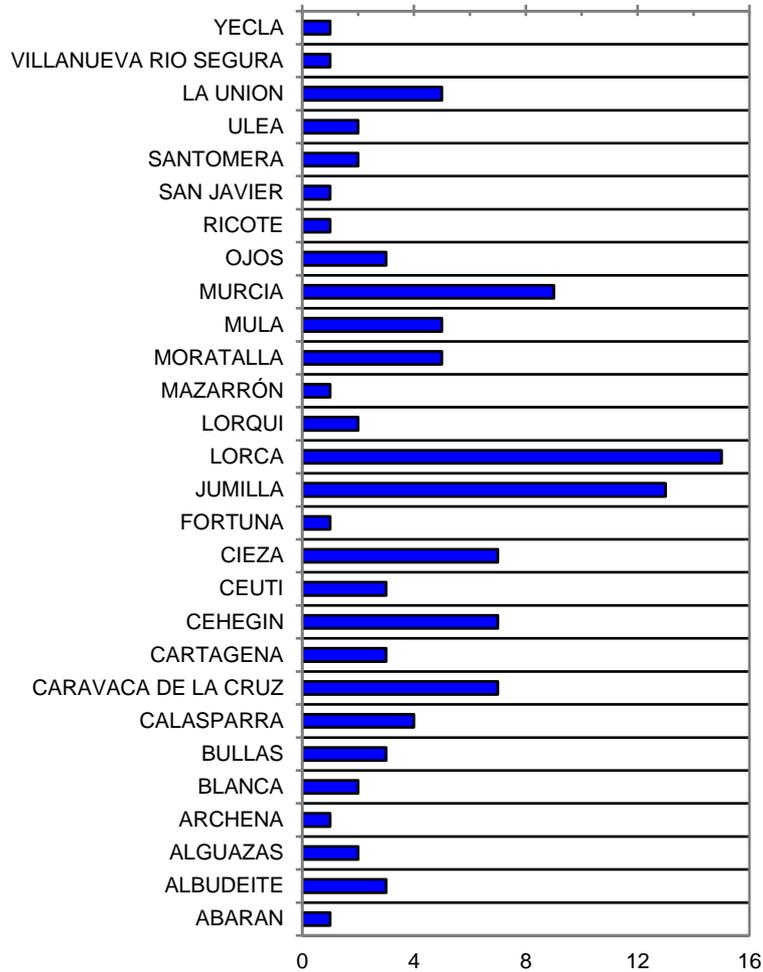
Tipo	Num	Has arbol	Has No Arb	Total Has
Agrícola	64	0,25	6,50	6,75
Forestal	110	18,58	37,51	56,09
Otros	8	0,00	0,28	0,28
TOTAL	182	18,83	44,29	63,12

Mes	Num	Has árbol	Has No Arb	Total Has
Enero	13	0,08	0,35	0,43
Febrero	6	0,01	1,26	1,27
Marzo	18	0,51	13,50	14,01
Abril	15	1,33	3,31	4,64
Mayo	15	0,15	0,34	0,49
Junio	6	0,16	0,63	0,79
Julio	14	14,80	14,93	29,73
Agosto	16	0,78	1,66	2,44
Septiembre	4	0,76	0,55	1,31
Octubre	1	0,00	0,32	0,32
Noviembre	1	0,00	0,16	0,16
Diciembre	1	0,00	0,51	0,51

Es reseñable que el incendio del día 4 de julio en Moratalla, con 12,4 has haya sido el de mayor superficie afectada. Cifra notablemente menor que los de años anteriores. Por meses, agosto registra el mayor número de incendios.



En el reparto por términos municipales, Cieza ha dejado de encabezar el listado de municipios con mayor número de incendio, siendo Lorca y Jumilla los más afectados en cuanto a la superficie quemada.



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, 28 parejas de vigilancia móvil formadas por voluntarios de protección civil de 26 municipios, permanecieron atentas en las zonas más vulnerables o de mayor riesgo en sus términos municipales.



Previamente se impartieron consejos e información para realizar su servicio en una jornada dedicada a la vigilancia y extinción de incendios forestales.



Para mejorar la coordinación con medios aéreos estatales, en el mes de junio se realizó un ejercicio de coordinación en el paraje de Los Alhagüeces (Lorca) en el que participaron varios helicópteros y aviones de ambas administraciones, así como el Puesto de Mando del Director de Extinción.

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



Durante el año 2018 se ha tenido constancia de 103 accidentes / incidentes directamente relacionados con el transporte por carretera de mercancías catalogadas como peligrosas, tratándose de averías en vehículo tractor, pinchazos y pérdida de neumáticos o accidentes de tráfico con otros vehículos.

El plan TRANSMUR se activó en nivel 1 el día 24 de febrero como consecuencia del accidente acaecido en la A-7, término municipal de Lorca, por el vuelco de un camión cargado con hidróxido sódico en solución. A consecuencia del accidente resultó fallecido el conductor del vehículo y se produjo el vertido de parte del producto transportado.

No se han producido accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por ferrocarril.

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.

El acuerdo del convenio de colaboración para la implantación y mantenimiento del Grupo de Evaluación Sísmica del Plan SISMIMUR, de fecha 25 de marzo de 2014, suscrito por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los ayuntamientos de Murcia y Cartagena, el Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Comunidad Autónoma, Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), Universidad Católica San Antonio (UCAM), Colegio Oficial de Arquitectos de Murcia (COAMU), Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de la Región de Murcia (COATIEMU), Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos (CICCP), fue prorrogado el 25 de marzo de 2016 para otros dos años.

Se han estado realizando trabajos encaminados a la publicación de las Aceleraciones en suelo duro con efecto local y en roca, para su utilización por parte de los técnicos que lo deseen.

Un terremoto de 3,5 grados de magnitud en la escala Richter tuvo lugar en el municipio de Lorca a las 8.59 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.

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.

4.1.6. PLANES ESPECIALES ANTE EL RIESGO QUÍMICO



Durante 2018, 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.

Se han terminado y han pasado por el grupo de trabajo de riesgo químico los Planes de Emergencia Exterior de Francisco Aragón S.L., en Molina de Segura, en el polígono industrial de la Polvorista. (PLANQUIFRAN), Brentag, S.L. de Pozo Estrecho, Cartagena (PLANQUIBREN), que junto con el PLANQUINTER, serán aprobados próximamente por la Comisión Regional de Protección Civil.

Del 23 al 26 de abril, se realizó un ejercicio combinado multirriesgo con la UME, en el que se contempló la activación de varios planes de emergencia, entre ellos los ligados al riesgo químico, en los que se fue subiendo los niveles de respuesta hasta el nivel 3 (interés nacional).

En la preparación del mismo, el Grupo de Seguridad Química, como parte de los grupos de acción de los planes de emergencia exteriores, tuvo varias reuniones de trabajo que se concretaron en distintos protocolos.

En cuanto a incidentes y/o accidentes producidos, cabe destacar:

- El día 18 de abril, en la empresa Enagás Transporte, S.A.U, sita en la Dársena de Escombreras, se produce la rotura de una botella de INERGEN, con despresurización, que originó diversos daños en cubículos eléctricos de la subestación así como las paredes colindantes del edificio. El incidente se subsanó con la puesta en marcha del Plan de Emergencia Interior de la empresa, sin producir daños personales y daños materiales limitados. No requirió la activación del Planquies.
- El 12 de junio, se produce una rotura en una tubería de vapor de agua con restos de hidrocarburos que genera una nube no tóxica, pero visible a gran distancia, en Repsol Refinería. Ello ocasiona gran número de llamadas al 112 pidiendo información sobre la situación. Por ello se activa el Planquies en nivel 0 (nivel informativo). El accidente de categoría 1 supone daños materiales y puede ser controlado con la activación del Plan de Emergencia Interior. No se ocasionan daños personales, si bien varios trabajadores reciben atención médica en la propia empresa.

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

Este año 2018 se ha celebrado el 30 aniversario de la elaboración del primer PLAN COPLA.

Desde 1988, la CARM, junto a los ayuntamientos costeros, ha desarrollado y mejorado el dispositivo en playas y salvamento en la mar.

En conmemoración, se celebró un acto por el que se agradece la colaboración municipal durante estos treinta años de servicio en playas.

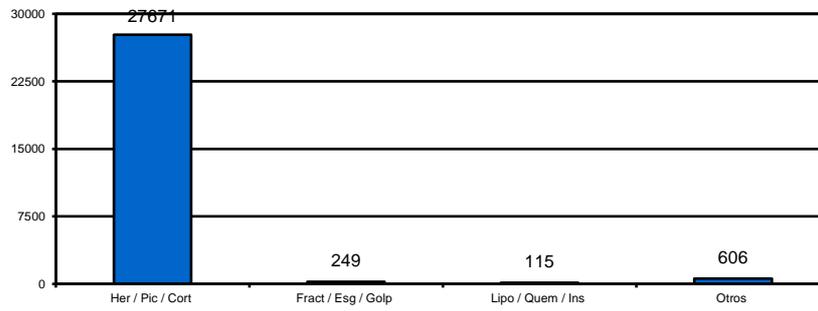


Como cada año se inicia la campaña de verano con unas charlas explicativas del plan a los operadores de Atención de Llamadas 112RM y operadores de CECOP para mantener actualizados los protocolos y la operatividad del plan.

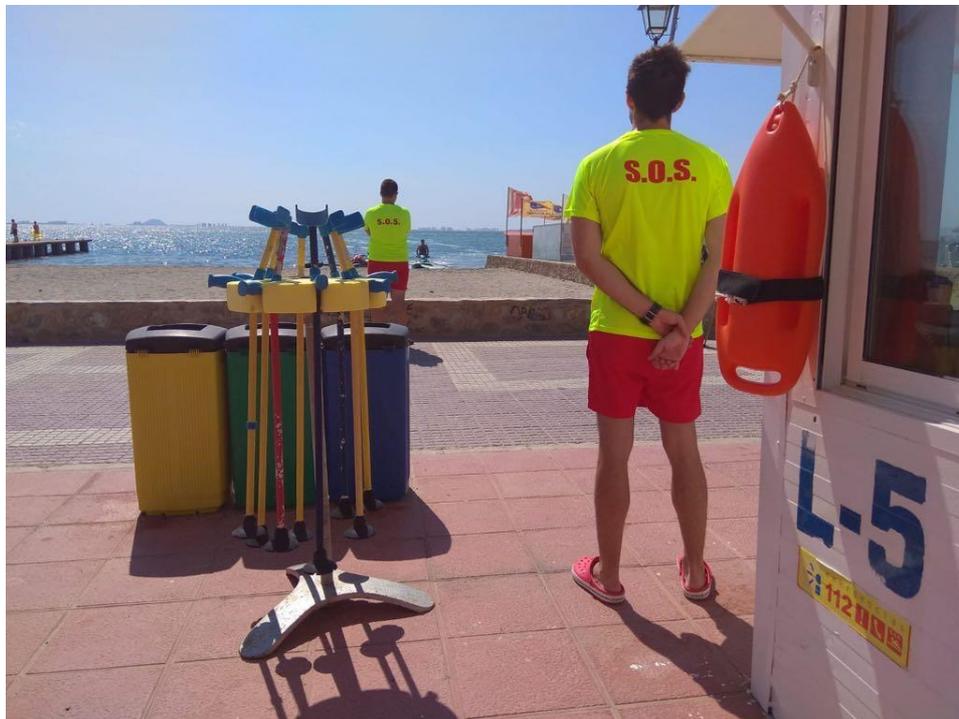
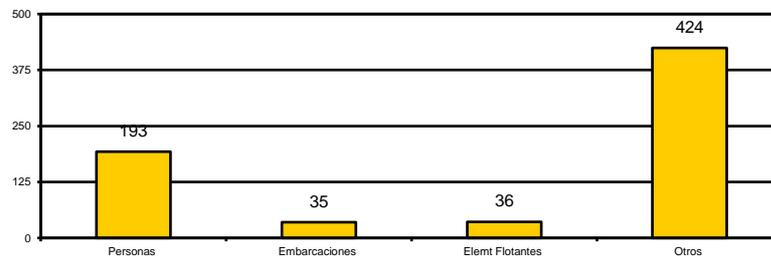
El número total de intervenciones realizadas el Grupo de Vigilancia, Primeros Auxilios y Rescate de las playas se incrementó en un 23% respecto al año anterior, especialmente en lo que respecta al apartado de picaduras por animales marinos.

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS:	28.641
RESCATE Y SALVAMENTO:	688
INFORMACION Y SERVICIOS SOCIALES:	41.034

CURAS Y PRIMEROS AUXILIOS



RESCATE Y SALVAMENTO



Los puestos de vigilancia en playas incorporaron un cartel identificativo de la Región de Murcia con el eslogan “Comunidad de futuro”.



En colaboración con los centros de salud, se divulga una nueva campaña de prevención en el medio acuático, transmitiendo consejos para evitar la ola de calor y las dermatitis.

CENTROS DE SALUD Y CONSULTORIOS COSTA CÁLIDA

- La Albuja** - Pta. San Pedro, s/n, Cartagena
- Isla Prima** - C/Alfonso X, Cartagena
- Puerto de Mazarrón** - C/Alfonso X, Mazarrón
- Mazarrón** - Pta. Castellón, s/n, Mazarrón
- Cañal de San Jorge** - C/Alfonso X, Murcia
- Cartagena** - C/Alfonso X, Cartagena
- Aguafría** - Pta. Castellón, s/n, Aguafría
- Aguafría** - Pta. Castellón, s/n, Aguafría

PREVENCIÓN EN EL MEDIO ACUÁTICO

- RESPECTAR LAS INDICACIONES DE LOS SOCORRISTAS Y EL SIGNIFICADO DE LAS BANDERAS** en función de las condiciones de playa o piscina.
- LOS ADULTOS DEBEN VIGILAR A LOS NIÑOS DE MANERA CERCANA Y CONSTANTE** tanto en piscinas como en el agua.
- EN CASO DE NO SABER NADAR, DEBE UTILIZAR CHALECO SALVAVIDAS DURANTE EL BAÑO.** Tardará menos en ser rescatado en el caso de que practique deporte acuático, sepa nadar o no nadar.
- NO CONSUMIR ALCOHOL** cuando se vaya a practicar actividades en el medio acuático.
- EVITAR BAÑARSE DE NOCHE.**

OLA DE CALOR

- MANTENERSE HIDRATADO ES LA MEJOR FORMA DE PASAR EL VERANO.** Se trata de no beber, tomar líquidos de manera constante es fundamental para nuestra salud. Esta recomendación se convierte en obligatoria durante una ola de calor. Es importante de la deshidratación con desde el calor de verano y los cambios hasta el famoso "golpe de calor".
- NO ABUSAR DEL ALCOHOL, LA CAFENA O BEBIDAS CON GRANDES CANTIDADES DE AZÚCAR,** ya que pueden favorecer la deshidratación.
- ES CONVENIENTE NO EXTREMAR LA ACTIVIDAD FÍSICA EN LAS HORAS MÁS CALUROSAS DEL DÍA (12:00 - 17:00 horas).**
- LOS BEBÉS, LOS NIÑOS, LOS MAYORES Y LAS PERSONAS ENFERMAS SON ESPECIALMENTE VULNERABLES AL CALOR Y LA DESHIDRATACIÓN.** Es importante mantener la atención especial, especialmente en aquellos casos en los que exista dependencia.
- REFRESCARSE CADA VEZ QUE LO NECESITE Y EVITE LA EXPOSICIÓN SOLAR EXCESIVA Y DIRECTA.**

DERMATITIS TRAS BAÑARNOS EN EL MAR

Este tipo de dermatitis "semanal" se explican diferentes lesiones de la piel ocasionadas por diversas causas: contacto con agua fría, el roce de la arena, la roya o el equipamiento náutico-dependen al contacto, en países muy sensibles como lo de los niños y bebés, el agua puede estar contaminada de agua salada.

La intolerancia de este tipo de piel puede producir picazón de un área específica de la piel, sensación de quemadura y hasta eritematoso. Para evitar este problema es conveniente seguir las siguientes recomendaciones:

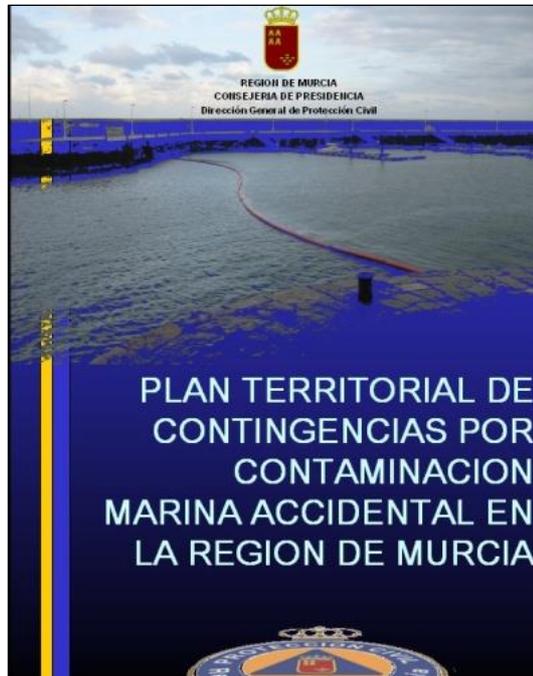
- LAVAR CON ABUNDANTE AGUA FRÍA** la zona afectada y aplicar crema hidratante.
- EN ZONAS DE CONTACTO CON ROPA:** las prendas húmedas o que hayan estado en contacto con agua salada deben cambiarse por una muda seca.
- PROTEGER LAS ÁREAS DE LA PIEL EXPUESTAS AL SOL.** Las lesiones producidas por una quemadura solar pueden confundirse con esta dermatitis.
- SI EL PICOR O ENROJECIMIENTO CONTINÚA PASADAS UNAS HORAS,** acudir al puesto de socorro o dirección sanitaria más cercana.

EN CASO DE EMERGENCIA GRAVE LLAME A 112 MURCIA REGIÓN DE MURCIA

VERANO CON SALUD
Cuando vaya a la playa, no olvide estos consejos.

REGIÓN MURCIA Comunidad de futuro
www.murcia.es
www.112murcia.es

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



El 7 de noviembre se realizó un ejercicio de lucha contra la contaminación marina. Un petrolero que transportaba 4.000 Tm de fuel-oil, notificaba un derrame a 2 millas de la costa debido a una grieta en el buque en directa correspondencia con un tanque de carga. El caudal de derrame se estima en 75 Tm/hora. El vertido derivaba hacia el puerto de Cartagena y hacia la playa de La Azohía.

Los objetivos eran:

1. Adiestramiento de todo el personal interviniente en el ejercicio. Tanto en el despliegue operativo, como en funciones de dirección y coordinación.
2. Coordinación entre los distintos planes establecidos en el Sistema Nacional de Respuesta ante la contaminación marina.

Se movilizó a parte de los miembros del Grupo de Evaluación de la Contaminación y Recuperación del Entorno Natural, compuesto por agentes medioambientales (AAMM), voluntarios medioambientales y personas especializadas del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.



Los medios estatales pertenecientes al Plan Ribera iniciaron las tareas de recogida de residuos en la playa mediante la instalación de barreras de contención y herramientas manuales.



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 Santa Lucía con un vertido posterior de una pequeña parte del propio combustible del buque y la asistencia de dos 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 éste 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 2.018

FENÓMENO / NIVEL	AMARILLO	NARANJA	ROJO
VIENTO	24	3	
NEVADAS	3		
VIENTO Y OLEAJE EN LA MAR	31	5	
TORMENTAS	22		
LLUVIA	21	4	
TEMPERATURAS MÁXIMAS	9	1	
TEMPERATURAS MÍNIMAS	2		
TOTAL	112	13	0

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



Las primeras nieves llegaron el 15 de enero en el Noroeste y algunos puntos en el Altiplano. Las carreteras RM-703 (Km 7-17 Campo de San Juan), RM-704 y RM-504 (Doña Inés) se detectaron problemas de circulación. También se acumuló cerca de 20 cm en Campo Téjar y el Calar de la Santa. Sierra Espuña.

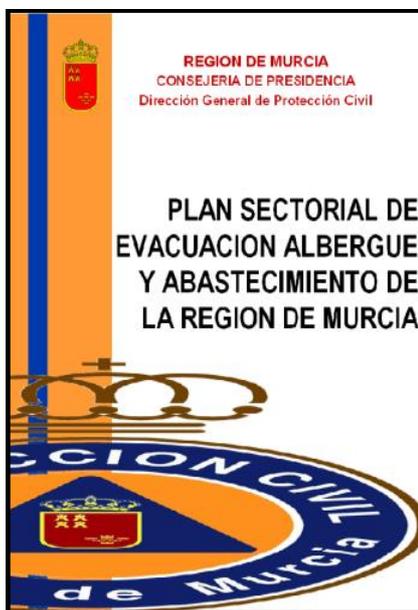


Un aviso de nivel naranja el día 28 de enero provocó 5 cm acumulados por encima de los 700 m y hasta 30 cm en el Calar de la Santa. Algunos cascos urbanos como Bullas o Moratalla también se cubrieron de blanco.

Se registraron cortes en la A-91 en un tramo de 11 Km. Otras carreteras regionales con complicaciones fueron RM 702, RM 703, RM 711, RM 730, RM 503 y RM 504. La 703 estuvo cortada en un tramo de 24 Km y se provocaron algunos desprendimientos de rocas y caídas de ramas por el peso de la nieve.



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 2018, el Centro de Coordinación de Emergencias participó en un total de **218** simulacros en la Región de Murcia.

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2018 SEGÚN SU ORIGEN**

CENTROS DE ENSEÑANZA	85
EMPRESAS	78
ORGANISMOS DE EMERGENCIA	17
ORGANISMOS PÚBLICOS	38
TOTAL:	218

- **SIMULACROS REALIZADOS EN 2018 SEGÚN SU TIPOLOGIA**

INCENDIO	96
MATERIAS PELIGROSAS	38
EVACUACION	60
RESCATE	16
OTROS	8
TOTAL:	218

EJERCICIO CONJUNTO COMBINADO (ECC REGIÓN DE MURCIA 2018)



La Unidad Militar de Emergencias y los servicios de emergencias del Estado, de la Región de Murcia, organizaciones y empresas ejercitaron sus capacidades en un supuesto de catástrofe de nivel 3, esto es, Emergencia de Interés Nacional.

Durante este ejercicio, celebrado del 23 al 27 de abril de 2018, se simuló un escenario de catástrofe por Riesgo Sísmico, que produjo una serie de riesgos derivados, con predominancia de los medioambientales y tecnológicos. Se incluyó igualmente el Riesgo por Inundaciones.

La finalidad principal del Ejercicio fue el adiestramiento, tanto del Cuartel General de la UME como de las entidades participantes e intervinientes, en la ejecución del Plan Especial ante el Riesgo Sísmico de la Comunidad Autónoma de Murcia, así como en el Plan Estatal ante dicho riesgo, para la gestión de emergencias en los niveles 2 y 3.

Edificios colapsados, vías de comunicación cortadas y fallos en los suministros esenciales fueron algunos de los efectos inmediatos que dicho seísmo tuvo en áreas de la Región, principalmente concentradas en las inmediaciones de la ciudad de Murcia, Valle de Escombreras y Cartagena.

Pero los efectos de los seísmos no sólo se limitaron a los daños inmediatos ya mencionados, sino que fueron precursores de otros riesgos derivados de los daños causados en áreas industriales. Estos riesgos derivados, dada la especificidad de su gestión y la alta afectación sobre el medio ambiente y la población, supusieron un reto organizativo dado la simultaneidad de acciones y medios que se derivaron de la atención a los problemas provocados por el seísmo.

Las poblaciones principalmente afectadas fueron, supuestamente, Alcantarilla, Javalí Nuevo, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura y Alhama de Murcia así como la zona sur y este de Murcia capital (El Palmar, Los Dolores, Beniaján, entre otras) y Cartagena. Núcleos urbanos como Ribera de Molina, Fortuna, Archena, Mula, Totana, sufrieron de manera simulada daños menores.

Esto llevó al Gobierno de la Región de Murcia a la activación del Plan Especial de Protección Civil ante el Riego Sísmico en la Región de Murcia (SISMIMUR) y, posteriormente, con motivo de los graves daños causados por la emergencia, a solicitar la declaración de emergencia de interés nacional al Ministro del Interior.

Ante esta situación, el Gobierno de la Región de Murcia, a través del director de los planes de emergencias territoriales, activó los siguientes planes:

- Plan Especial de Protección Civil ante el Riego Sísmico en la Región de Murcia (SISMIMUR)
- Plan Especial de Protección Civil ante Inundaciones en la Región de Murcia (INUNMUR)
- Plan Especial de Protección Civil sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril de la Región de Murcia (TRANSMUR)
- Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico del Valle de Escombreras (PLANQUIES)

Además se puso en práctica al mismo tiempo el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

Mientras, se escalonó el despliegue de equipos de emergencias y especializados de las diferentes administraciones públicas, organizaciones, organismos, empresas, colegios profesionales, etc. para atender a los diferentes escenarios multirriesgos que presentaba una emergencia compleja como podría ser la derivada de un fuerte movimiento sísmico. El ejercicio también contó con la participación de equipos internacionales.

Participaron 3.500 personas aproximadamente, entre los diferentes equipos especializados de búsqueda y rescate, sanitarios, atención a damnificados y psicológica, restablecimiento de servicios esenciales, protección del patrimonio, seguridad ciudadana, control del tráfico, etc.



SIMULACRO EMPRESA FRIPOZO

El 11 de junio se llevó a cabo un simulacro de emergencia para reforzar la seguridad de la empresa gracias a la formación de su equipo de prevención de riesgos laborales en coordinación con más de 20 efectivos constituidos en tres equipos de bomberos, una ambulancia y un helicóptero.

El simulacro consistió en un incendio con fuga de amoníaco, con un trabajador inconsciente en el interior de la zona afectada. Posteriormente el incendio se extendía a la zona de oficinas, donde se intervino para salvar a dos trabajadores atrapados en altura, afectados por la inhalación de humo.



4.3. CURSOS, SEMINARIOS Y JORNADAS FORMATIVAS

- **Seminario de “Implantación de la estructura de mando de los planes de emergencia de protección civil de la Comunidad Autónoma de Murcia”**

Esta acción formativa fue de especial importancia para la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Al objeto de comprobar la operatividad de los planes y ejercitar la necesaria coordinación entre organismos intervinientes, se organizan ejercicios y simulacros con cierta frecuencia. Pero simulacros multirriesgo, esto es, que supongan activación simultánea de varios planes de protección civil, el primero realizado tuvo lugar a finales de septiembre 2017, en Lorca.

Con motivo de la organización del Ejercicio Conjunto Combinado Región de Murcia 2018 que organizó y lideró la Unidad Militar de Emergencias y que se celebró entre el 23 al 27 de abril, se consideró necesaria la formación de los grupos de trabajo que formarían parte de este seminario. Es muy importante que cada uno de ellos conozca perfectamente cuál es la estructura de mando y cuáles son sus procedimientos de actuación. El objetivo del seminario es que los servicios de emergencias ante una gran catástrofe actúen de manera coordinada y eficaz.



- **Jornada formativa sobre actuaciones ante accidentes por mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (24 de Febrero).**



Jornada formativa sobre actuaciones ante accidentes por mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril
Región de Murcia



Región de Murcia



WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

El objetivo de esta jornada formativa era dar a conocer el riesgo del transporte de MMPP en la Región de Murcia, su planificación y organización ante una emergencia de estas características y fomentar la seguridad del personal que participa en su gestión.



- **Jornada de formación para voluntarios de atención psicológica en emergencias (30 de junio)**



Región de Murcia
Consejería de Presidencia
Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

**JORNADA DE FORMACIÓN para
VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL**

ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN EMERGENCIAS
30 de junio de 2018

- MURCIA
- CARAVACA DE LA CRUZ
- LOS ALCÁZARES

• 9:00 a 10:00
ASPECTOS BÁSICOS DE LAS EMERGENCIAS

• 10:00 a 11:00
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

• 11:00 a 11:30 Descanso

• 11:30 a 12:30
REACCIONES ANTE EL ESTRÉS

• 12:30 a 14:00
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
TÉCNICAS DE AUTOCONTROL EMOCIONAL

COLEGIO OFICIAL
DE PSICÓLOGOS
DE LA REGIÓN
DE MURCIA

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

Para capacitar al voluntario de protección civil se organizó esta jornada, repartida en tres municipios. El objetivo era divulgar las habilidades psicológicas y personales necesarias para la actuación en situaciones críticas, con desarrollo teórico práctico basado en el aprendizaje cooperativo y vivencial de los participantes.





- **XVII Curso de Cultura Militar y Aeronáutica (24-27 de julio)**

El Director General y técnicos de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias participaron como ponentes en el “XVII Curso de Cultura Militar y Aeronáutica: táctica y operativa en gestión de catástrofes y emergencias”.



- **Jornada Formativa sobre Meteorología Adversa y Protección Civil (17 de noviembre)**

Esta jornada, destinada al voluntario de protección civil, se organizó en colaboración con la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), con objeto de enseñar conceptos básicos de meteorología, interpretar correctamente la información meteorológica disponible (salidas de modelos, productos de teledetección, etc), dar a conocer la información meteorológica que pone a disposición del usuario AEMET y los avisos meteorológicos como información relevante para protección civil.

5. COMUNICACIÓN E IMAGEN

5.1. INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Durante 2018, la actividad de los responsables de información de guardia en el 112 Región de Murcia ha sido intensa. En lo que se refiere a llamadas telefónicas de medios de comunicación atendidas demandando información sobre la actividad de los servicios de emergencia, su número ha experimentado un ligero descenso respecto al año anterior: 4.092 en 2018 frente a las 4.491 de 2017, un 8,88% menos.

NUMERO LLAMADAS MEDIOS COMUNICACIÓN	2.017	2.018	Variación
ENERO	435	345	-20,69
FEBRERO	334	326	-2,40
MARZO	396	327	-17,42
ABRIL	288	326	13,19
MAYO	376	322	-14,36
JUNIO	440	320	-27,27
JULIO	464	359	-22,63
AGOSTO	427	438	2,58
SEPTIEMBRE	270	337	24,81
OCTUBRE	354	355	0,28
NOVIEMBRE	311	322	3,54
DICIEMBRE	396	315	-20,45
TOTALES	4.491	4.092	-8,88

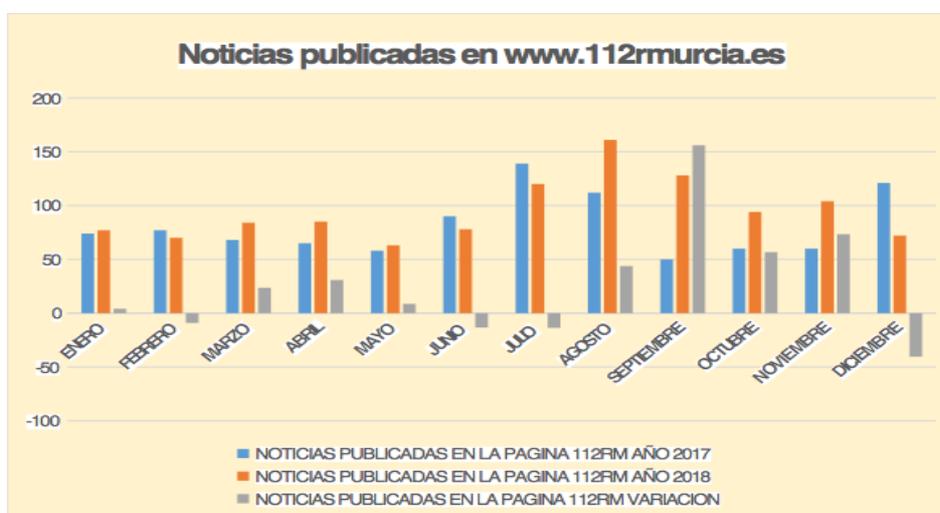


El número de llamadas telefónicas internas de los distintos servicios del Centro de Emergencias 112 atendidas por el responsable de información de guardia ha experimentado un ligero aumento respecto al año 2017, 1.720 llamadas en el año 2018 frente a 1.605 llamadas atendidas en el año 2017, esto es, un 7.17% más.

NUMERO LLAMADAS INTERNAS DE LOS SERVICIOS	2.017	2.018	Variación
ENERO	161	120	-25,47
FEBRERO	126	138	9,52
MARZO	176	202	14,77
ABRIL	167	158	-5,39
MAYO	149	162	8,72
JUNIO	168	175	4,17
JULIO	223	250	12,11
AGOSTO	193	146	-24,35
SEPTIEMBRE	105	202	92,38
OCTUBRE	137	167	21,90
NOVIEMBRE	171	197	15,20
DICIEMBRE	202	110	-45,54
TOTALES	1.605	1.720	7,17

En la web '112 Informa' (<http://www.112murcia.es/noticias>) se publicaron en 2018 un total de 1.136 noticias, 162 más que el año anterior, lo que supone un incremento porcentual del 16,63%.

NOTICIAS PUBLICADAS EN LA WEB 112RM	2.017	2.018	Variación
ENERO	74	77	4,05
FEBRERO	77	70	-9,09
MARZO	68	84	23,52
ABRIL	65	85	30,76
MAYO	58	63	8,62
JUNIO	90	78	-13,33
JULIO	139	120	-13,66
AGOSTO	112	161	43,75
SEPTIEMBRE	50	128	156
OCTUBRE	60	94	56,66
NOVIEMBRE	60	104	73,34
DICIEMBRE	121	72	-40,49
TOTALES	974	1.136	16,63



En cuanto a los accesos al portal '112 Informa', en 2.018 fueron un total de 713.401, esto es, hubo un descenso del 6,35% respecto a 2017.

ACCESOS A LA PAGINA WEB WWW.112RMURCIA.ES	2.017	2.018	Variación
ENERO	73.312	62.940	-14,15
FEBRERO	69.427	51.408	-25,95
MARZO	66.457	51.319	-22,78
ABRIL	62.337	68.091	9,23
MAYO	52.878	54.726	3,49
JUNIO	61.607	53.801	-12,67
JULIO	75.024	59.667	-20,47
AGOSTO	76.208	66.353	-12,93
SEPTIEMBRE	47.672	59.143	24,06
OCTUBRE	59.103	64.314	8,82
NOVIEMBRE	53.220	74.679	40,32
DICIEMBRE	64.519	46.960	-27,22
TOTALES	761.764	713.401	-6,35



5.2. PRESENCIA EN REDES SOCIALES

emergencias
112 
REGIÓN DE MURCIA

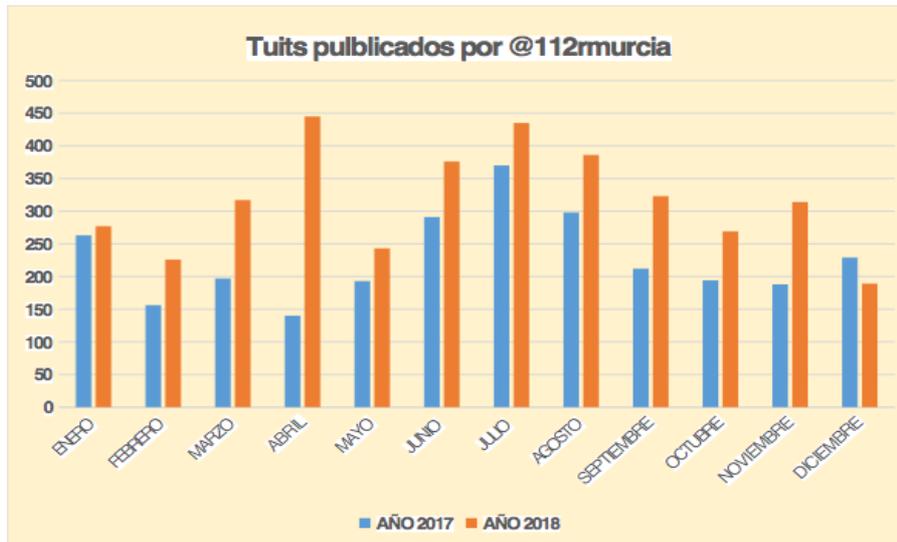
El Centro de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia tiene presencia en redes sociales desde el 11 de febrero de 2013. Actualmente está en

 **Twitter** @112murcia
 **Facebook** 112murcia
 **Instagram** 112murcia
 **YouTube** YouTube 112murcia

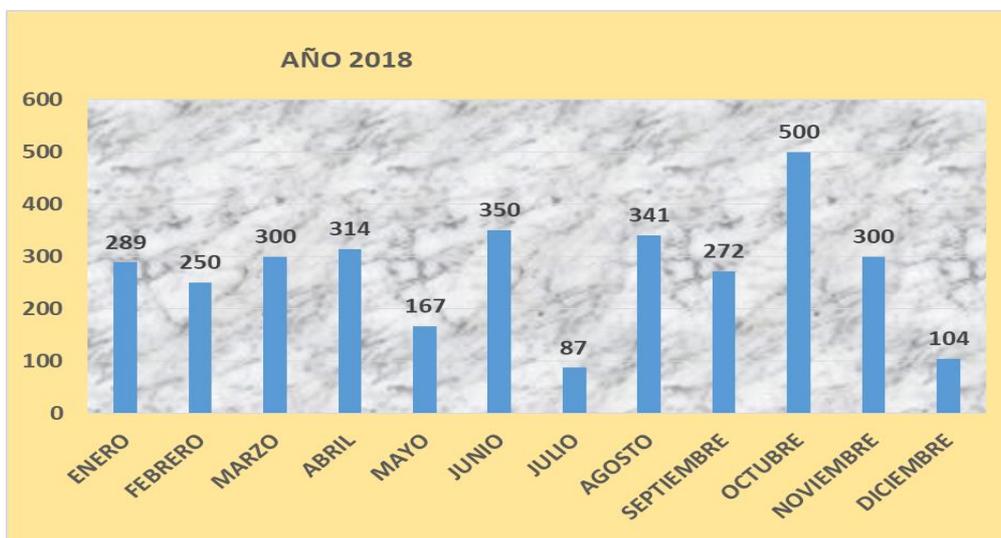


Durante 2018 aumentó la presencia en redes sociales del Centro de Emergencias 112. En Twitter, la cuenta @112murcia emitió un total de 3.800 tuits, lo que supone un aumento del 39,14% respecto al 2017, año en el que se emitieron 2.731 tuits.

TWITS PUBLICADOS	AÑO 2.017	AÑO 2.018	Variación
ENERO	263	277	5,32
FEBRERO	156	226	44,87
MARZO	197	317	60,91
ABRIL	140	445	217,86
MAYO	193	243	25,91
JUNIO	291	376	29,21
JULIO	370	435	17,57
AGOSTO	298	386	29,53
SEPTIEMBRE	212	323	52,36
OCTUBRE	194	269	38,66
NOVIEMBRE	188	314	67,02
DICIEMBRE	229	189	-17,47
TOTALES	2.731	3.800	39,14



El mes con mayor actividad del 112 Región de Murcia en Twitter fue en abril, coincidiendo con la celebración del Ejercicio Conjunto Combinado Región de Murcia 2018, simulacro de emergencia de interés nacional organizado por la Unidad Militar de Emergencias y que tuvo lugar en la Región ese mismo mes. El número de seguidores de la cuenta de Twitter @112murcia pasó de los 21.980 al concluir 2017 a los 25.254 de final de 2018, lo que supone un incremento del 25%.



En Facebook, la página del 112 Región de Murcia superó los 10.500 “Me gusta” (3.000 más que en 2017) y en ella se volcaron tanto informaciones sobre la actividad del Centro de Emergencias 112 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 2018 el número de seguidores de la cuenta @112murcia en Instagram superó los 1.500 seguidores, 600 más que el año anterior.

5.3. JORNADA TÉCNICA SOBRE INFORMACIÓN EN RR SS



La Consejería de Presidencia y Fomento, a través de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, con la colaboración de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública y el grupo de voluntarios digitales VOST Murcia, organizó la cuarta edición de la Jornada Técnica de Comunicación de Emergencias en Redes Sociales de la Región de Murcia.

Dirigida a responsables de comunicación en redes sociales de servicios de emergencias, comunicadores en general y a cuantas personas implicadas en la atención de emergencias tienen interés en la materia, trató de divulgar conocimientos acerca de las particularidades de la comunicación de emergencias en redes sociales, así como el establecimiento de líneas de colaboración y la necesaria coordinación entre los organismos implicados.

Este año se contó con la participación del decano del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia, Juan Antonio de Heras, el responsable de comunicación externa de Cruz Roja Española, Miguel Ángel Rodríguez y la portavoz de SOS112 Aragón, Cristina Salamero.

5.4. DÍA INTERNACIONAL DE LA PROTECCIÓN CIVIL

Con motivo del Día Internacional de la Protección Civil, el Gobierno Regional celebró el 28 de febrero un acto para rendir homenaje a los más de 700 voluntarios de esta organización, con la presencia del presidente de la Comunidad Autónoma y distintas autoridades civiles y militares.



5.5. DÍA EUROPEO DEL 112

El consejero de Presidencia y Fomento, Pedro Rivera, participó en los actos conmemorativos del Día Europeo del 112, celebrados el 10 de febrero en la plaza de Adolfo Suárez, de Alcantarilla.

Los actos se iniciaron a las 10:00 de la mañana con la apertura de carpas y exposición de medios y material de los distintos dispositivos de emergencias intervinientes: Centro 112 Región de Murcia, Servicio de Protección Civil de la CARM, Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento, Unidad de Defensa contra Incendios Forestales, Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, Cruz Roja, Policía Local de Alcantarilla, Asociación de Rescate de Montaña, Grupo de Rescate Subacuático, Unidad Canina de Salvamento, Grupo de Transmisiones y Coordinación, y Servicios de Protección Civil de Alcantarilla, Caravaca de la Cruz, Cartagena, Torre Pacheco, Albudeite y Ceutí.

Se desarrollaron exhibiciones sobre atención de llamadas por parte del Servicio 112, prácticas de localización de personas por parte de la Unidad Canina de Salvamento de la Región de Murcia, simulacros de rescate vertical con tirolesa por la Asociación de Rescate en Montaña, y prácticas de reanimación cardio-pulmonar para niños por parte de personal sanitario del 061 y Cruz Roja.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

- 10:00h Inicio exposición de vehículos y material
- 10:05h Simulación de atención de llamadas y gestión de incidentes por parte del 1-1-2 RM
- 10:15h Práctica de localización de una persona por parte de la Unidad Canina de Salvamento
- 10:20h Simulacro de rescate vertical con tirolesa, por el Grupo de Rescate en Montaña
- 10:30h Simulación de atención de llamadas y gestión de incidentes por parte del 1-1-2 RM
- 10:35h Prácticas de Reanimación Cardio-Pulmonar para niños
- 10:40h Simulación de atención de llamadas y gestión de incidentes por parte del 1-1-2 RM
- 10:50h Clausura de la exposición

Exposición de vehículos y material:
 Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias
 Consorcio de Extinción de Incendios (Romberos)
 061
 Policía Local
 Guardia Civil
 Cuerpo Nacional de Policía
 Cruz Roja
 Protección Civil

Región de Murcia Ayuntamiento de Alcantarilla

**CELEBRACIÓN DEL
 DÍA EUROPEO DEL NÚMERO DE EMERGENCIAS 1-1-2**



Sábado, 10 de febrero
 de 10 a 14 horas

Plaza Adolfo Suarez,
 Alcantarilla



5.6. ACTOS CON MOTIVO DEL 20 ANIVERSARIO DEL 112 REGIÓN DE MURCIA

Durante 2018, la Comunidad Autónoma celebró el vigésimo aniversario de la puesta en funcionamiento del Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia con una serie de actividades que, en palabras del consejero de Presidencia, Pedro Rivera, "serviría de homenaje a cuantos en mayor o menor medida participan y han participado de este servicio a lo largo de dos décadas; de visibilizarían del servicio y de sus valores por la ciudadanía y de motivo de participación de los vecinos, beneficiarios de su funcionamiento, en las actividades programadas".

Entre otras actividades, hubo reconocimientos a entidades, visitas a colegios, jornadas de puertas abiertas, un ciclo de cine, exhibición de medios y de avances tecnológicos y una carrera popular para dar visibilidad y difundir los valores del servicio.



El 25 de septiembre tuvo lugar en el Archivo de la Región de Murcia el acto central conmemorativo del vigésimo aniversario del Teléfono Único de Emergencias 112 Región de Murcia, al objeto de reconocer la dedicación y el esfuerzo de las miles de personas de todos los servicios de emergencias que han hecho posible la atención de más de 20 millones de llamadas de emergencia desde la puesta en marcha de este servicio hace veinte años.

En los primeros días de octubre se exhibieron en un espacio céntrico de la ciudad de Murcia los principales medios con que cuenta el servicio y se instaló un stand informativo; y del 10 al 19 de octubre se celebró en la Filmoteca Regional un ciclo de cine vinculado a catástrofes o gestión de emergencias, con títulos como 'Lo imposible', 'San Francisco', 'El coloso en llamas', 'Estallido',

'Llamaradas' y 'Titanic'.



En noviembre, el 112 tuvo una presencia activa en la Semana de la Ciencia y de la Tecnología, donde se puso de manifiesto la evolución de los servicios 112 a través de los avances producidos en materia operativa y tecnológica.

En lo que respecta a las visitas a colegios, dada la especial sensibilización de público en edad escolar, se ha dedicado la campaña a la franja comprendida entre los 8 y 11 años. Para ello se han marcado un total de 39 visitas a centros de educación infantil de la Región de Murcia repartidos entre los municipios de Murcia, Alcantarilla, Cartagena, Lorca y Molina de Segura, abarcando un total de población objetivo de 3.500 alumnos.





Región  de Murcia



20 AÑOS DE 1-1-2 EN LA REGIÓN DE MURCIA

CONSEJERÍA PRESIDENCIA



