



FIRMADO POR

La persona interesada
GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO XI LEGISLATURA
NIF V56156342
14/10/2025



SELLO

Registrado el 14/10/2025 a las 11:45
Nº de entrada 3445 / 2025

A LA MESA DE LA ASAMBLEA REGIONAL DE MURIA

María Marín Martínez, Portavoz del Grupo Parlamentario Mixto, presenta al amparo de los artículos 195 y siguientes del vigente Reglamento de la Cámara, la siguiente **MOCIÓN** para su debate en **PLENO** sobre **recuperación para la gestión pública directa del Servicio de Explotación Operativa y Tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias 112 en la CARM.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Servicio de Explotación operativa y tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias 112 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se encuentra actualmente externalizado a través de un contrato de servicios con la empresa ILUNION EMERGENCIAS S.A., con un plazo de ejecución de cuatro años a partir del 15 de diciembre de 2021. Dicho contrato, por tanto, se encuentra próximo a su finalización.

Durante el tiempo transcurrido, el contrato ha sido objeto de dos modificaciones. La primera se realizó dos años después de su inicio, en diciembre de 2023, para incrementar las horas de “operador de atención de llamadas” en 6.007 horas más, sobre las 47.600 máximas anuales contratadas, lo que supone un incremento del 12,6% del total de horas.

Posteriormente, con motivo de la DANA ocurrida en Valencia el 29 de octubre de 2024, se revisó la capacidad operativa del sistema de gestión de emergencias en la Región, planteándose la necesidad de un “dimensionamiento del puesto de “Coordinador/a de Atención de Llamadas” para garantizar la mejor coordinación y gestión de las llamadas que se reciban a través del número único europeo de emergencias 112.

Se determinó que este puesto debería estar cubierto por 3 Coordinadores/as de Atención de Llamadas por turno de trabajo, cubriendo





FIRMADO POR

La persona interesada
NIF V56156342
14/10/2025



SELLO

Registrado el 14/10/2025 a las 11:45
Nº de entrada 3445 / 2025

las 24 horas del día, todos los días del año”. Circunstancia esta que debería estar operativa desde el 22 de julio de 2025 y a fecha de mediados de octubre todavía no lo está.

Con motivo de la situación provocada por la DANA “Alice” recientemente en nuestra Región, las Coordinadoras de Atención de Llamadas han puesto de manifiesto, a través de un comunicado, la sobrecarga de trabajo, la falta de personal y la desorganización dentro del servicio de emergencias, lo que “está afectando a la calidad de la atención ciudadana y al propio bienestar de los trabajadores”. En su escrito, las responsables aseguran que la carga de trabajo “es cada vez mayor”, que las llamadas “han aumentado en número y complejidad” y que “solo hay un coordinador por turno, cuando el volumen actual exige al menos dos”. Además, afirman que el segundo coordinador, cuando se designa, “acaba atendiendo llamadas en lugar de dedicarse a tareas de coordinación”, lo que imposibilita una supervisión efectiva.

De hecho, los datos internos del servicio correspondientes a septiembre de 2025, confirman el deterioro del sistema.

Durante ese mes se atendieron 102.579 llamadas entrantes, de las cuales 1.023 quedaron sin respuesta, lo que supone un 1,47% de llamadas perdidas, superando el límite contractual del 1,20% fijado en el contrato de gestión del servicio.

Dado que los efectos del cambio climático se manifiestan de manera más frecuente y extrema en nuestra Región, lo que ha obligado a la reestructuración y dimensionamiento recurrente del Servicio Integrado de Gestión de Emergencias, como hemos referido anteriormente, lo más prudente sería recuperar la gestión pública directa del servicio, reforzando su estructura y operativa.

Se tratan, en definitiva, de un servicio que salva vidas y, su operatividad, por tanto, debería estar fuera de toda lógica mercantilista y de beneficio empresarial.

Por todo ello, presentamos al **PLENO** para su debate y aprobación, si procede, la siguiente:



ASAMBLEA REGIONAL DE MURCIA

Código Seguro de Verificación: Z2AA ADEP 9PWV ZLEA FC37

Texto Nueva Iniciativa

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.asambleamurcia.es/>



FIRMADO POR

La persona interesada
GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO XI LEGISLATURA
NIF V56156342
14/10/2025



SELLO

Registrado el 14/10/2025 a las 11:45
Nº de entrada 3445 / 2025

MOCIÓN

La Asamblea Regional de Murcia insta al Gobierno Regional a:

1. Realizar las acciones necesarias para recuperar para la gestión pública directa el **Servicio de Explotación Operativa y Tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias 112 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**
2. Disponer presupuestariamente las partidas necesarias para reforzar su estructura y operativa para que pueda ofrecer un servicio dimensionado acorde con las necesidades que se plantean en los recurrentes episodios de emergencia, sobre todo los motivados por efecto del cambio climático.

Cartagena 13 de octubre de 2025

María Marín Martínez



ASAMBLEA REGIONAL DE MURCIA

Texto Nueva Iniciativa

Código Seguro de Verificación: Z2AA ADEP 9PVW ZLEA FC37

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.asambleamurcia.es/>