

CINCO FRENTES DE ACTUACIÓN



1. Mar Gracia es una de las operadoras que recibe las llamadas en el 112. **2.** Los operadores de transmisiones Juani Martínez y Francisco Ruiz coordinan cuanto altere la seguridad ciudadana, incendios, Protección Civil y el Plan Copla en las playas. **3.** Los sanitarios del 061 atienden dos de cada tres incidencias que se producen en el 112. En la imagen, Concha Egea, María Victoria Serrano y Jesús Mellado. **4.** Amor Yagües es una de las trabajadoras que coordina los 15 parques del Consorcio de Bomberos. Desde finales de mayo arrancó el periodo de más incidencias en este campo. **5.** Otra de las piezas clave del 112 es el Dispositivo de Violencia de Género, coordinado por María José Belmonte. :: EDU BOTELLA / AGM



Plan de Vigilancia y Rescate en Playas y Salvamento en la Mar de la Región de Murcia (Plan Copla).

Juani Martínez y Francisco Ruiz son dos de los trabajadores de estos puestos, «y encargados de avisar a los cuerpos y fuerzas de seguridad de qué sucede y dónde», señala Juani.

El equipo decano

El servicio decano es el de Urgencias y Emergencias Sanitarias. Su labor resulta crucial en el sistema. Porque intervienen en dos de cada tres llamadas que se realizan al 112. Concha Egea, una de los médicos del servicio, señala que algunos usuarios se inquietan mientras les atienden. Creen que no se pondrá la ayuda en camino mientras no acabe la conversación. «Desconocen que todo está conectado y movilizamos equipos y ambulancias al instante», señala.

María Victoria Serrano, otra facultativa, confirma que las épocas de epidemias y el verano concentran un mayor número de llamadas. En los últimos tiempos, además, curiosamente ha crecido el número de partos que se atienden por teléfono, unos camino del hospital y otros en los hogares.

Demasiada violencia

Pocas comunidades españolas tienen un servicio similar integrado en sus salas del 112. Pero en Murcia funciona de forma presencial en el centro desde hace una década, aunque su labor comenzó en el año 2002. Se trata del Dispositivo de Violencia de Género, que atiende cada día entre 15 y 22 mujeres, como señala su coordinadora María José Belmonte.

Desde hace un tiempo y gracias a las campañas de tolerancia cero se han incrementado las consultas y denuncias. Cuando una mujer llama el objetivo siempre se repite: que no cuelgue el teléfono sin tener una solución. En unos casos se trata de un trabajo preventivo, de información. En otros, por desgracia, la agresión ya se ha producido, lo que obliga a actuar de inmediato.

Atentos a los montes

A Amor Yagües, como madre, le da un vuelco el corazón cuando en algún suceso se ven involucrados niños. Pero eso no le resta un ápice de concentración el servicio del Consorcio de Bomberos. Amor es la encargada de coordinar los quince parques del Consorcio de Bomberos y desde el mes de mayo, por el calor, comenzó la época donde más incendios se producen.

A ello se suman los rescates de montaña, que suelen concentrarse los fines de semana y que protagonizan escaladores o caminantes que se pierden. Cada mañana, los trabajadores de este servicio comprueban el número de bomberos con el que contarán durante esa jornada y vigilan al minuto cualquier incidencia que se pueda presentar.

Los incendios, como asegura uno de los responsables de Operaciones del Cecop, siempre provocan en este tiempo algún sobresalto. Para luchar contra ellos cuentan con cuatro helicópteros repartidos entre Alcantarilla, Zarzilla de Ramos, la Sierra de La Pila y La Alberquilla, en Caravaca, además de otro de vigilancia. Cinco naves, como cinco servicios concentran el operativo 112 de ayuda a quienes la demanden en la Región.

Rostros que salvan vidas

El Teléfono Único de Emergencias 112 cumple su veinte aniversario con más de siete millones de asuntos gestionados

:: ANTONIO BOTÍAS

MURCIA. Son los únicos teléfonos en la Región que, cuando suenan a deshora, no es necesario preguntar si acaso ocurrirá algo malo. Siempre sucede. Así que la cuestión es determinar, en apenas unos segundos, de qué se trata y dónde ha ocurrido. Esas dos preguntas ponen en marcha el complejo sistema que, desde hace

ahora dos décadas, atesora el Teléfono Único de Emergencias 112. Y el balance, con los datos en la mano, resulta espléndido. El servicio ha recibido más de veinte millones de llamadas, que se han concretado en siete millones de asuntos gestionados.

Pese a la popularidad del número 112, muchos ciudadanos desconocen qué sucede cuando alertan de algún suceso. Mientras lo hacen, porque al instante se activan cinco servicios que coordinan la ayuda necesaria allí donde se requiera. El primero es la atención de llamadas, la primera voz que uno escucha. En apenas unos segundos los operadores determinan dos cuestiones básicas para iniciar el

operativo. Se trata del ¿dónde? y el ¿cuándo? El resto de servicios conoce el problema y comienzan a trabajar. «Muchos ciudadanos, cuando les hacemos las preguntas lógicas que requiere nuestra actuación, se ponen nerviosos al creer que la ayuda todavía no está en marcha», explica Mar García, una de las operadoras.

Los puestos 15 y 16

No es así. «En cuánto oímos la dirección se pasa al resto de servicios y se movilizan», apunta. La mayor cantidad de llamadas se concentra durante los fines de semana y las vacaciones. En verano, por la afluencia masiva de turistas a la costa.

Las llamadas al 112 se derivan entonces a otros servicios que, al mismo tiempo que la sala, inician su labor. Uno de ellos corresponde a los operadores de transmisiones del Centro de Coordinación Operativa (Cecop). Están divididos en dos puestos. Uno, denominado 15, se encarga de alertar y realizar el seguimiento de incidencias relacionadas con la seguridad ciudadana, desde problemas en las carreteras, riñas o peleas, protección de animales, accidentes, seguridad laboral... un sinfín de cuestiones.

El puesto 16 se centra en los incendios forestales, los asuntos relacionados con Protección Civil y el