





SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA











### Índice:

1. Antecedentes	
2. Objetivos del Servicio	
3. Atención al visitante	
3.1. Visitantes atendidos en el CRFS	5
3.2. Procedencia de los visitantes atendidos	8
4. Visitas guiadas	10
4.1. Aspectos generales	
4.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	10
4.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas	
4.4. Evaluación de las visitas guiadas	13
5. Actividades especiales	17
5.1. Descripción de las actividades	17
5.2. Evaluación de las actividades especiales	21
6. Sugerencias, quejas y felicitaciones	23
7. Comunicación y Dinamización Social	24
7.1. Elaboración de noticias	24
7.2. Boletín Informativo "Naturalmente conectados"	24
7.3. Lista de amig@s del Centro de Recuperación de Fauna	25
7.4. Colaboración en medios de comunicación	26
7.5. Colaboración con otras administraciones o entidades	26
8. Otras tareas de gestión del Servicio	27
9. Evaluación y conclusiones del Servicio	29
10. Mejoras a la Calidad del Servicio	

### **ANEXOS:**

- ANEXO 01: Modelo de la Ficha de Seguimiento diario.
- ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.
- ANEXO 03: Datos de la Ficha de seguimiento (Formato excel).
- ANEXO 04: Tabla oferta de visitas guiadas.
- ANEXO 05: Modelo de Encuesta de evaluación de visitas guiadas.
- ANEXO 06: Datos de encuesta de visitas guiadas (Formato excel).
- ANEXO 07: Informes de las actividades especiales realizadas.
- ANEXO 08: Modelo de Encuesta sobre Actividades especiales.
- ANEXO 09: Datos de encuesta de actividades especiales (Formato excel).
- ANEXO 10: Modelo de la Hoja de Sugerencias.
- ANEXO 11: Informes específicos









## 1. Antecedentes

El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa DIPSA el nuevo servicio para un año, denominado "Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia", dentro del que se desarrolla el trabajo del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle. Desde agosto de 2015 hasta marzo de 2016, se realizan nuevas licitaciones del Servicio que son adjudicadas de nuevo a DIPSA.

La Dirección Facultativa del Proyecto, se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), Antonio Ruiz Frutos.

A través del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico**, en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación. En este caso y más concretamente, del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre (en adelante Área de EA del CRFS).

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la OISMA. También están disponibles en la web (<a href="http://www.murcianatural.carm.es">http://www.murcianatural.carm.es</a>) desde 2012, incluida dentro de la memoria del Servicio de Información en el Parque Regional El Valle y Carrascoy hasta 2013 y redactada de forma independiente a partir de 2014.









# 2. Objetivos del Servicio

El Área de Educación Ambiental del CRFS se ha consolidado como un servicio de uso público muy valioso, ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este Centro.

A través de este Servicio, se consigue mostrar a los visitantes los valores naturales, culturales y sociales de la fauna silvestre de la Región, con el objetivo de que conozcan y valoren la biodiversidad de nuestra Comunidad y de que se impliquen en su conservación.

El CRFS forma parte de un amplio proyecto de comunicación, divulgación, información y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia, que tiene los siguientes objetivos:

- Dotar de un servicio, que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitante y local, en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red, con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio el conjunto de programas, servicios, actividades y
  equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación,
  información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio. (Ley Estatal
  42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad)
- Realizar materiales divulgativos, dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA).
- Ofrecer actividades de Educación Ambiental, bien orientadas en relación con los problemas medioambientales a los que se enfrenta la biodiversidad de nuestra Región y que generen debate e implicación entre la ciudadanía.









## 3. Atención al visitante

Los equipamientos de información son relevantes, en cuanto constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Parque Regional y porque son lugares donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También se les orienta a nivel regional, dando a conocer el resto de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

El Área de EA del CRFS, aunque no es un Centro de Información, colabora con el resto de equipamientos de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA) en el desarrollo de estas funciones.

El personal del Área de EA del CRFS, cumplimenta diaria y sistemáticamente la ficha de seguimiento diario (ver Anexo 01 Modelo de ficha de seguimiento diario). Se trata de un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Los datos registrados son los que se presentan en los informes trimestrales y en la memoria anual del Servicio. Estas fichas de seguimiento se encuentran archivadas en el CRFS de forma que están siempre disponibles para la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA).

#### 3.1. Visitantes atendidos en el CRFS

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Área de EA del CRFS: ya sean participantes en visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

Así, los **visitantes atendidos** en el Centro se clasifican para su análisis en la memoria de la siguiente manera:

- Visitantes atendidos: se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluyendo las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- Otros Visitantes del Centro: en este apartado se cuantifican los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de usos múltiples, o para consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el centro.
- Participantes en visitas guiadas: se consideran aquí aquellos visitantes que asisten para realizar una visita acompañados de un/a guía-educador/a del Servicio.
- Participantes en actividades especiales: se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc.









Durante el año 2015 se ha atendido a un total de **9.477 visitantes**, lo que supone un promedio de **49 visitantes atendidos al día**. Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla. Para más detalle, se puede consultar el Anexo 03 (Datos Ficha seguimiento\_CRFS) en formato excel.

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE RECUPERACIÓN DE FAUNA Año 2015						
Meses	Visitantes atendidos	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales <sup>1</sup>		
Enero	601	1	349	20		
Febrero	797	0	535	23		
Marzo	1.348	12	1.083	25		
Abril	878	15	729	18		
Mayo	2.379	6	1.726	485		
Junio	461	8	304	-		
Julio	520	17	372	24		
Agosto	-	-	-	-		
Septiembre	61	-	47	14		
Octubre	1.040	11	961	32		
Noviembre	891	0	863	25		
Diciembre	501	0	484	14		
Total 2015	9.477	70	7.453	680		
Total 2014	11.387	96	8.068	330		
Total 2013	11.477	582	10.803	549		
Total 2012	11.380	425	10.955	-		
Total 2011	12.037	290	11.056	-		
Total oct. 2009-dic 2010*	12.549	-	11.570	-		

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Área de Educación Ambiental del CRFS.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Desde 2013 comienzan a contabilizarse de manera independiente los participantes en actividades especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc.). Durante los años anteriores estos visitantes se incluían como participantes en visitas guiadas.



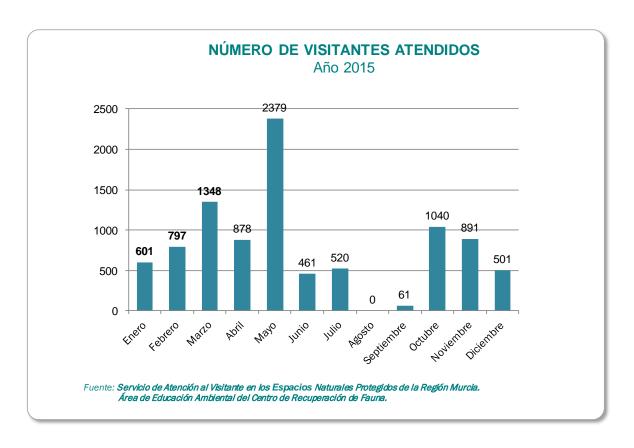








<sup>\*</sup> Visitantes atendidos desde octubre de 2009 (Inicio del Servicio) a diciembre de 2010



Observando el gráfico se puede determinar que durante los primeros meses del año los visitantes atendidos van aumentando progresivamente, siendo el mes de mayo cuando mayor número de visitantes al centro se registran. Este hecho es debido principalmente a que muchos colectivos como centros educativos, asociaciones y otras entidades programan sus visitas para este momento del año como consecuencia de las buenas temperaturas. Además, las visitas concertadas con el programa "Conoce tu ciudad" del Ayuntamiento de Murcia se concentran en ese mes fundamentalmente. También contribuye a este elevado número de visitantes, la participación del equipo en los conciertos multitudinarios de Música y Naturaleza que, en colaboración con el Conservatorio de Murcia, se organizan en varios puntos geográficos de la Región.

Sin embargo, a lo largo del mes de junio se produce un descenso del número de visitantes generado por la llegada del final del curso escolar, manteniéndose este dato en julio como consecuencia de las visitas organizadas para las escuelas de verano.

Tras el parón en agosto por el cierre de las instalaciones, en septiembre comienza de nuevo la actividad en el Centro, aumentando notablemente las visitas en los meses de octubre, noviembre y diciembre por la puesta en marcha nuevamente de las visitas guiadas con escolares, el programa "Conoce tu ciudad", las listas abiertas así como las actividades especiales.

A continuación se presenta una gráfica en donde se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Área de EA del CRFS, desde octubre de 2009 hasta 2015. Para más detalle y comparativa con años anteriores, ver Anexo 02 de Datos evolutivos del Servicio.













En general, la evolución de los visitantes atendidos en el Centro a lo largo de estos años se puede considerar relativamente estable. Si bien es cierto que en este último año, el número de visitantes al Centro se ha visto reducido ligeramente debido a que desde septiembre, la mayoría de consultas relacionadas con el CRFS se atienden desde el Centro de Visitantes "El Valle". Además, a partir del último trimestre del año, la gestión integral del Centro pasa también al equipo del Centro de Visitantes que asume por completo y a partir de ese momento, todas las tareas del CRFS.

#### 3.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico, que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Área de EA del CRFS; tanto los que realizan visitas guiadas como otros atendidos personalmente, telefónicamente y mediante correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2015				
Procedencia		N	√ de Visitantes	
Sin identificar pro	cedencia		-	
Municipios del Pa	rque Regional		7.039	
Otros municipios de la Región		2.169		
Otras Comunidades			195	
	Inglés	37		
	Alemán	0		
Extranjeros	Francés	3	74	
	Otros	34		
то	TAL		9.477	

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Área de EA del CRFS.



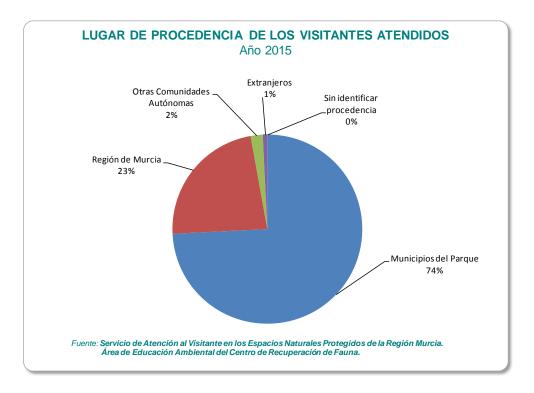








A continuación, se presentan los datos de la tabla anterior en un gráfico de sectores, con el fin de que su análisis resulte más visual.



La mayoría de los visitantes atendidos en 2015 residen en municipios del Parque (74%), debido a que los colegios, institutos y otros centros educativos que visitan el CRFS proceden del entorno del Parque, siendo también este grupo mayoritario en las visitas organizadas los fines de semana y festivos mediante el sistema de listas abiertas.

El volumen de visitantes procedentes de otros municipios de la Región (23%) permanece constante en comparación con el año anterior, al igual que el número de visitantes procedentes de otras Comunidades (2%).

Por otra parte, se detecta la baja incidencia de extranjeros en el Centro que reflejan tan sólo el 1% del total de visitantes atendidos.









# 4. Visitas guiadas

### 4.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y en este caso, en el Área de EA del CRFS. Dichas visitas se reservan con antelación (Visitas guiadas con grupos organizados, y modalidad de "listas abiertas" para grupos no organizados) y se realizan en días y horarios preestablecidos.



La visita guiada consiste en un **recorrido por el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna**, durante la que un/a educador/a realiza paradas explicativas que ayudan a descubrir diferentes aspectos de la fauna silvestre de la Región, y a tomar contacto con distintas especies y sus amenazas.

Durante la visita, y para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, promoviendo el debate dentro del grupo, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas, etc. Así, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales, científicos y culturales de la fauna silvestre, de una forma dinámica y participativa.

Se recomienda un **número de 25 – 30 participantes por visita** (ratio participantes por guía). El número máximo de participantes por grupo es de 50 personas.

Las visitas guiadas están destinadas al público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

#### 4.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Los tres modelos de visita que se solicitan más habitualmente, se describen en el Anexo 04 (Tabla de oferta visitas guiadas), aunque existen más de 10 modelos de visita adaptados a distintos niveles y destinatarios. Esta variada oferta permite ofrecer mejor servicio, según las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Centro en cada momento.

Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización del tipo de visita guiada más adecuada, así como proponer modificaciones en el mismo para adaptarlo a las condiciones de los participantes.









Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos:

- Fomentar el conocimiento de la fauna silvestre, así como de los valores científicos y culturales asociados a las distintas especies residentes en el Centro.
- o Explicar la importancia y el funcionamiento de los ecosistemas.
- o Comprender la conexión del ser humano con su entorno natural.
- Mostrar aspectos de distintas problemáticas ambientales y orientar en la toma de decisiones sobre el cambio de hábitos.
- Favorecer la reflexión y el debate en torno a nuestra responsabilidad sobre los impactos que se producen en el medio ambiente y las soluciones que podemos elegir.



Expectativas e ideas previas en la sala de audiovisuales



Dinámica sobre rastros, huellas y señales



Taller con grupo familiar



Celebración del Día Internacional de los Bosques









### 4.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas realizadas y número de participantes, así como los modelos de visita más solicitados, la tipología de los grupos y el ratio de participantes por guía.

Durante el año 2015 se han realizado un **total de 199 visitas guiadas,** con una participación total de **7.453 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de participantes y de visitas guiadas realizadas en el Centro a lo largo del 2015.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS Año 2015							
	GRUPOS ORGANIZADOS			LISTAS ABIERTAS		TOTAL	
Meses	Nº Grupos	Nº Participantes	N° Grupos	Nº Participantes	N° Grupos	Nº Participantes	
Enero	7	279	4	70	11	349	
Febrero	13	428	6	107	19	535	
Marzo	24	1.083	0	0	24	1.083	
Abril	14	577	8	152	22	729	
Mayo	36	1.644	4	82	40	1.726	
Junio	8	248	2	56	10	304	
Julio	11	363	1	9	12	372	
Agosto	0	0	0	0	0	0	
Septiembre	1	24	1	23	2	47	
Octubre	15	724	7	237	22	953	
Noviembre	20	765	4	98	24	863	
diciembre	11	434	2	50	13	484	
TOTAL	160	6.569	39	884	199	7.453	

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Área de EA del CRFS.

El valor medio de tamaño de grupo para las visitas con **grupos organizados** ha sido de **41 participantes por grupo**, cifra que no supera el ratio de participantes recomendado por guía de 25-30, ya que a la hora de realizar la visita, el grupo se divide en dos. Para los **grupos no organizados (Listas Abiertas)** la media se estima en **23 participantes por grupo.** 

"Tu primera visita" ha sido la actividad más demanda por los grupos debido a que el perfil más habitual es el de niños y niñas de primaria que no conocen el Centro. También se adapta dicha visita a los intereses de grupos universitarios, educación infantil, y secundaria y de personas con discapacidad.

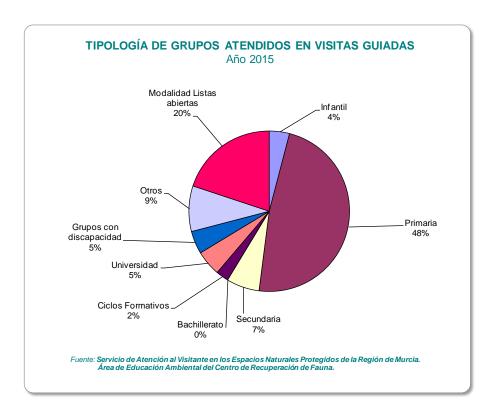








En la siguiente gráfica se representa la tipología de grupos atendidos a lo largo de este año.



Como puede observarse, existe un reparto cada vez más amplio en cuanto a la tipología de los destinatarios de nuestro programa educativo y divulgativo.

Así, mientras mantenemos los grupos de educación primaria como nuestros visitantes más habituales (48%), los grupos familiares (20%) y de educación secundaria (7%) se consolidan, al igual que los universitarios (5%), personas con discapacidad (5%) y ciclos formativos (2%).

También es significativo que tengamos un 9% de grupos dentro de la categoría otros, lo que indica que se está ampliando la tipología de las personas que nos visitan.

#### 4.4. Evaluación de las visitas guiadas

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 05). Se entrega al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Esta encuesta consta de 6 preguntas relacionadas con el trámite de la gestión de la visita, la profesionalidad de los educadores, las instalaciones del centro, la valoración global de la visita y las dos últimas preguntas en formato abierto, para que los encuestados hagan una valoración general de sus preferencias e indiquen las posibles mejoras en el servicio.



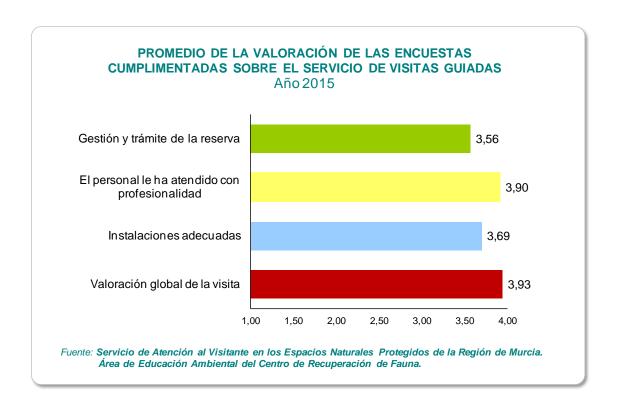






Las preguntas presentan 4 posibles respuestas, a cada una de ellas se le otorga una valoración, siendo 1 la menor y 4 la máxima.

A lo largo de este año se han recogido **259 cuestionarios** cumplimentados, cumpliéndose ampliamente el Plan de Encuestación de 2015 en el que se establecía un mínimo del 80% del total de visitas guiadas realizadas. A continuación, se representan gráficamente y se comentan los datos de los diferentes apartados que componen las encuestas sobre visitas guiadas. Para consultar los datos con más detalle se puede ver el Anexo 06 (Datos de la encuesta de visitas guiadas).



Todos los campos del cuestionario son valorados muy positivamente, especialmente, como viene siendo habitual, los referidos a la atención del personal y la valoración global de la visita.

El Área de EA del CRFS trata de facilitar la reserva, dando una fecha que satisfaga al grupo y ofreciendo distintos itinerarios en función de las necesidades y características del mismo.

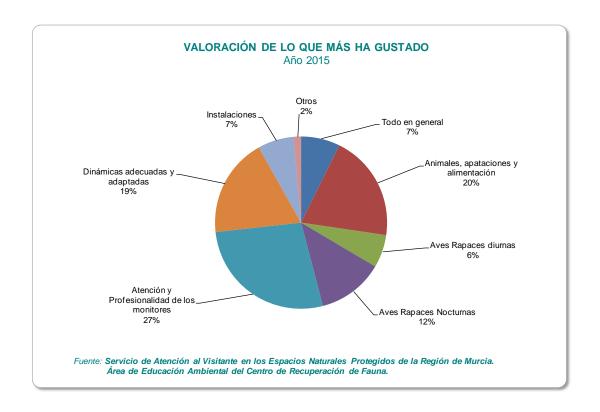
Finalmente, con relación a las dos preguntas abiertas, donde el visitante puede expresar libremente sus opiniones, se presenta a continuación un resumen a modo de grafica de las más relevantes. Se pueden consultar en detalle las opiniones reflejadas en el Anexo 06, de datos de la encuesta sobre visitas guiadas.











Lo más valorado y lo que más ha gustado de la visita al Centro vuelve a ser la **atención y profesionalidad de los educadores** con un 27%. Le sigue el apartado de animales, con un 20%, destacando la idea de poder verlos de cerca y conocer, por ejemplo, dónde viven y de qué se alimentan. Otro punto destacable con un 19% es la idoneidad y adaptación de las diferentes dinámicas llevadas a cabo por los educadores.

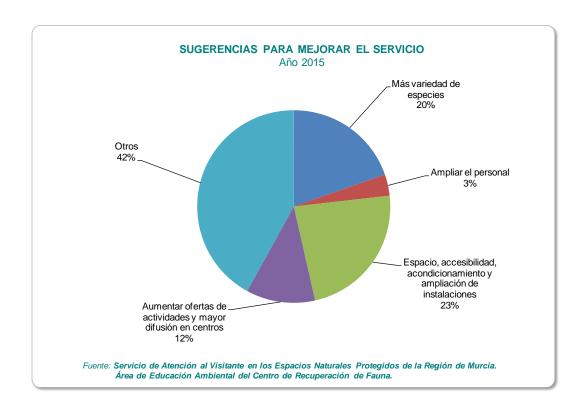
Hay que resaltar que de todos los animales que se pueden conocer en el centro, las **aves rapaces**, **sobre todo las nocturnas**, **búhos reales**, **búhos chicos y lechuzas** son las que más opiniones positivas obtienen. Las instalaciones donde se encuentran los animales y su buen estado son valoradas en menor medida por los visitantes.











En cuanto a las sugerencias recogidas para la mejora del servicio prestado, gran parte de los visitantes proponen una ampliación de las instalaciones donde se encuentran los animales o bien la posibilidad de dotar al centro de más sombras dado que las visitas se realizan en el exterior. También hay que destacar la demanda de mayor número de especies residentes y la petición de aumentar la oferta de actividades así como una mayor difusión en los centros escolares.

"Otros" es el apartado de la gráfica que mayor número recoge (42%) dado que, al ser una pregunta abierta, son muchas las sugerencias distintas recogidas como, por ejemplo, regalar diplomas de asistencia, visitar Área de Recuperación, aumentar el número de visitas, hacer más publicidad o que la Consejería haga más para que vengan todos los centros escolares de la Región.









## 5. Actividades especiales

El Equipo del Área de EA del CRFS ofrece actividades especiales con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

Las actividades están destinadas principalmente al público en general y tienen como objetivo central promover la implicación de la población local en el conocimiento y conservación de la fauna silvestre de la Región.

### 5.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este año. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 07 de la presente memoria que contiene los informes específicos, los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades, estos dos últimos documentos se pueden consultar también en la web <a href="https://www.murcianatural.carm.es">www.murcianatural.carm.es</a>.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL ÁREA DE EA DEL CRFS. Año 2015						
Evento	Actividad	Ediciones	Participantes	Observaciones		
Mochila de actividades	"No somos juguetes"	1	20	Actividad para público familiar		
Día Mundial de los humedales	"Mójate por los humedales"	1	23	Actividad para público familiar		
Día Internacional de los bosques	"¿Qué vas a sembrar?"	1	25	Actividad para público familiar		
Día Mundial de la Concienciación ante la Contaminación acústica	"No me chillesque no te veo"	1	18	Actividad para público familiar		
Día Mundial de las aves migratorias	"A vista de pájaro"	1	18	Actividad para público familiar		
Día Europeo de los Parques	"Parte de ti"	2	66	Actividad con grupos de educación primaria		
Concierto en Yecla	"Ciclo Música y Naturaleza"	1	326	Actividad con grupos de educación primaria		
Charla Ed. Infantil	"Con la casa a cuestas"	1	75	Actividad con grupos de educación infantil		









Día Mundial para la conservación del suelo	"Con los pies y el corazón en el suelo"	1	24	Actividad para público familiar
Semana Europea de la Movilidad Sostenible	"¿Cómo te mueves?"	1	14	Actividad para público familiar
Día Mundial de las Aves	"Tan cercay tan lejos"	1	32	Actividad para público familiar
Día Mundial sin compras	"Asumo lo que consumo"	1	25	Actividad para público familiar
Día Internacional del "Voluntarios por Voluntariado naturaleza"		1	14	Actividad para público familiar
TOTAL		14	680	

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre

Durante el año 2015 se han llevado a cabo **14 actividades especiales** que han suscitado gran interés, ya que, en casi todos los casos, se cubrieron todas las plazas disponibles para cada una de ellas, incluso quedando varias personas en la lista de espera, como en el caso de la actividad prevista con motivo del Día Internacional del los Bosques.

La mayoría de estas actividades se han desarrollado en el propio CRFS, pero también hemos visitado centros escolares como el Colegio Mariano Aroca, de Murcia, donde tuvo lugar una charla taller llamado "Con la casa a cuestas" destinado a alumn@s de 2º ciclo de educación infantil, o el concierto que se celebró en el Auditorio Municipal de Yecla, dentro del ciclo "Música y Naturaleza".



No somos juguetes - 24 de enero













Día Mundial de los Humedales - 7 de febrero



Día Internacional de los bosques - 28 de marzo



Con la casa a cuestas - 25 de mayo



Ciclo Música y Naturaleza - Yecla 27 de mayo



Día Mundial Contaminación acústica - 25 de abril



Día Mundial de las aves migratorias 16 de mayo











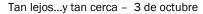




Con los pies en el suelo - 4 de julio

¿Cómo te mueves? - 19 de septiembre







Asumo lo que consumo - 21 de noviembre



Voluntari@s por naturaleza - 4 de julio









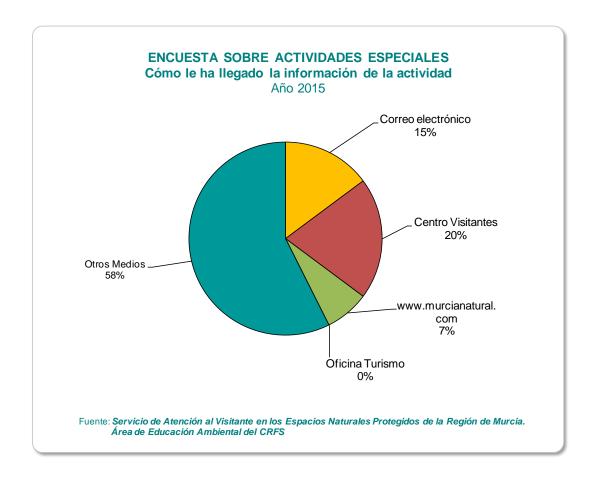


### 5.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la **encuesta referente a las actividades especiales** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 08-Modelo encuesta actividades especiales) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

Este nuevo modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Área de EA del CRFS.

Durante este año, se han recogido y analizado **54 encuestas** de los participantes en nuestras actividades especiales.



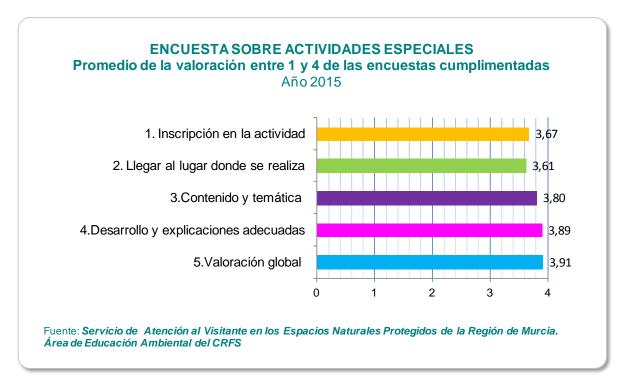
La mayoría de encuestados (58%) han tenido conocimiento de nuestras propuestas a través de amigos o familiares que están incluidos en "otros medios" mientras que el 20% ha sido informado de las actividades en los propios centros de visitantes. También, un porcentaje significativo de participantes han recibido la información a través de correo electrónico (15%) o consultando la página web de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (7%).











En general, todos los ítems de la encuesta presentan una muy buena valoración. En las observaciones y sugerencias se valora especialmente la profesionalidad e implicación del personal, la adaptación de los contenidos y dinámicas a los destinatarios, la idoneidad de los días mundiales y temas seleccionados para estas jornadas, y se repite, al igual que en las encuestas generales, la percepción de que podría haber una mayor variedad de especies silvestres presentes en el recorrido. Para más detalle se puede consultar el Anexo 9 (Datos de encuesta de actividades especiales).









## 6. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Las hojas de sugerencias son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones respecto al servicio que se presta en el Área de EA del CRFS u otros aspectos referentes al propio Centro. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 10 del presente documento.

Las sugerencias son atendidas en la medida de lo posible por el equipo del Área de EA del CRFS, ya sean expresadas por escrito o verbalmente. Desde aquí, se anima a los visitantes a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta muy buena para la gestión del Centro y del servicio que en él se desarrolla.

Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria, para que la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente les envíe una respuesta formal, o el informador/a puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no desea rellenarla.

También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Centro que se tramitan igual que las sugerencias verbales acompañadas del correo original.

Durante el año 2015 se han recogido un total de **3 hojas de sugerencias**, de las cuales se extraen 2 felicitaciones, ninguna queja y 1 sugerencia.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las sugerencias se establece una tabla resumen según la siguiente tipología de cada sugerencia/queja/felicitación:

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS					
Año 2015					
N° de Tipología de la sugerencia quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F) <sub>TOT</sub>			TOTAL		
	Q	S	F		
Servicio de Educación Ambiental			2	2	
Equipamientos de Uso Público		1		1	
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	-		-	0	
Gestión del ENP				0	
Servicios externos a la gestión del ENP		_		0	
Otros		-		0	
TOTAL	0	1	2	3	

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Área de EA del CRFS.

A lo largo del año, se ha recogido una sugerencia, referida a la posibilidad de instalar una fuente en el centro, y dos felicitaciones recogidas por correo electrónico, en relación a la profesionalidad de los educadores, los recursos y juegos utilizados y los temas tratados durante las visitas, así como la forma de abordarlos.











# 7. Comunicación y Dinamización Social

Para facilitar y promover el conocimiento de la fauna silvestre de la Región de Murcia y fomentar la participación de la población en la conservación de la biodiversidad, el Equipo del Área de EA del CRFS realiza acciones especiales de comunicación y dinamización que se recogen en este apartado.

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante en 2015 destacan las siguientes:

#### 7.1. Elaboración de noticias

De forma regular se envía a la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), textos y fotografías de noticias relacionadas con las actividades que se desarrollan en el Centro, para su difusión en la página web de la Dirección General (<a href="www.murcianatural.carm.es">www.murcianatural.carm.es</a>) o en la página web de la Comunidad Autónoma (<a href="www.carm.es">www.carm.es</a>) principalmente.

En 2015 se han elaborado **3 noticias** o aportación de datos a notas de prensa, relacionadas con: el *Día Internacional de los Bosques*, la actividad especial con Motivo del Día Internacional de la concienciación sobre la contaminación acústica: "No me chilles, que no te veo" y la actividad especial con motivo del Día Mundial del Suelo: "El suelo que pisas". Asimismo, se ha participado en la elaboración de **3 dosieres** (Día Mundial de las Aves Migratorias, Día Europeo de los Parques y el Día Mundial de la Aves), que han dado lugar a noticias específicas en la web, relacionadas con sus contenidos y propuestas.

#### 7.2. Boletín Informativo "Naturalmente conectados"

Desde el Servicio de Información se edita de forma digital un boletín informativo que recoge noticias interesantes sobre los espacios naturales, noticias breves de eventos o acciones relevantes, fichas temáticas de fauna, flora, geología, entre otros temas, de manera divulgativa y amena.

El boletín cumple unas funciones básicas de divulgación de los ENP a la población que se basa en los siguientes objetivos:

- Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- Estimular el interés por los espacios naturales protegidos y provocar el deseo de conocerlos.
- Sensibilizar, concienciar y mostrar el respeto que se merecen los espacios naturales.
- Acercar a la población del entorno los espacios naturales que le rodean para fomentar su implicación en la conservación.
- Dinamizar los espacios naturales protegidos, conectando con personas que no son o no suelen ser usuarias y favorecer su conocimiento y respeto.
- Favorecer la visión de los ENP como un tejido conectado, que forma parte de un todo común.











El boletín tiene una periodicidad estacional, así que, durante el año se editan digitalmente **4 boletines informativos** correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno). Además, se distribuye por correo electrónico a través de la "Lista de amigos del CRFS", así como a través del resto de listados de amigos de los distintos Espacios Naturales Protegidos. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

### 7.3. Lista de amig@s del Centro de Recuperación de Fauna

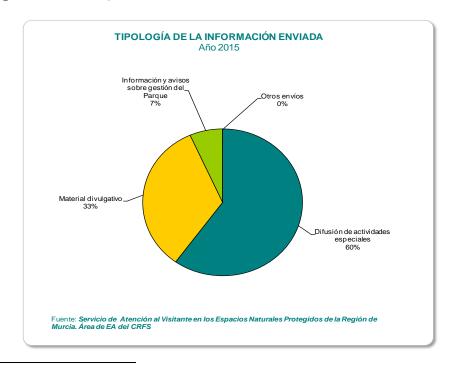
Desde el equipo del Área de EA del CRFS, se gestiona un listado de correos electrónicos de todas las personas interesadas en recibir noticias sobre el CRFS, el resto de equipamientos de los Espacios Naturales Protegidos y las gestiones y actividades más destacadas que en ellos se desarrollan, generando así una lista de distribución<sup>2</sup> que se actualiza cada mes.

Este método es una herramienta útil y de fácil manejo, que permite divulgar las actividades con suficiente antelación y comunicar las posibles modificaciones, así como transmitir cualquier información de interés sobre el Centro y los ENP.

Con la confección de la lista de amig@s, el equipo puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el Centro.

El número de inscritos en la lista de amigos del CRFS hasta la fecha es de **855 personas**; 479 de particulares, participantes en listas abiertas y actividades especiales y 376 de grupos organizados (centros educativos, asociaciones y otros colectivos).

A lo largo de 2015 se han enviado **15 correos,** de los cuales el 60% se corresponde con la **difusión de actividades especiales**, recogidas en la "Mochila de actividades" y en los dosieres de Días Mundiales, el 33% de los envíos está relacionado con material divulgativo editado como el **Boletín "Naturalmente conectados"** y el 7% tenían que ver con información sobre la gestión del Parque.



<sup>2</sup> Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.











#### 7.4. Colaboración en medios de comunicación

El Equipo del Área de EA del CRFS realiza, en determinadas ocasiones, intervenciones en programas de televisión o radio, siempre contando con la aprobación y aviso por parte del Gabinete de prensa de la Consejería y el visto bueno de los Técnicos de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente.

A lo largo de 2015 no se han realizado intervenciones en medios de comunicación.

#### 7.5. Colaboración con otras administraciones o entidades

Durante el año se han realizado las siguientes colaboraciones con otras administraciones o entidades:

- Convención Rasar para la conservación de los humedales: Se utilizan, como en años anteriores, materiales gráficos en digital (posters, folletos, etc.) para la celebración del Día Mundial de los humedales (7 de febrero), evento promovido desde esta entidad.
- Ayuntamiento de Mazarrón Concejalía de Medio Ambiente: Charla participativa "23 años de Espacios Naturales Protegidos" con motivo de la semana cultural "Salvemos la Tierra" en el IES Felipe II (27 de enero).
- Ayuntamiento de Murcia Programa "Conoce tu ciudad": El programa se viene desarrollando desde el comienzo del presente curso escolar (inicio en octubre de 2014) y está prevista la finalización de la primera fase anual, a finales de mayo de 2015. Desde enero a junio, nos han visitado 1.339 escolares a través de este programa, lo que representa un 45,38% de las visitas guiadas con grupos organizados.
- Grupo de Anillamiento de ANSE: Colaboraron en la actividad especial "A vista de pájaro" (16 de mayo), con motivo del Día Mundial de las Aves Migratorias; realizando anillamientos científicos y un taller de cajas nido para Autillo.
- ➤ Colegio Mariano Aroca (Murcia): El 25 de mayo, nos desplazamos a las aulas de Segundo Ciclo de Ed. Infantil de este centro educativo, para realizar la charla-taller "Con la casa a cuestas", centrada en la tortuga mora y el caracol.
- Conservatorio de música de Murcia: V Ciclo de conciertos Música y Naturaleza por los Espacios Naturales de nuestra Región. Presentación y montaje del concierto en el Auditorio de Yecla (27 de mayo).
- Asociación Murcia en Bici: Participan en la actividad especial "¿Cómo te mueves?", acudiendo a la actividad en bici y guiando una ruta desde Murcia al CRFS, con miembros de la asociación y otras personas inscritas en la jornada.
- ➤ Distintas asociaciones de voluntarios/as de la Región: Colaboran en el día Mundial de las aves y la actividad especial dedicada al voluntariado ambiental ("Voluntariado por naturaleza").









## 8. Otras tareas de gestión del Servicio

Además de las tareas de gestión que se realizan para llevar a cabo las acciones descritas en los apartados anteriores, se detallan a continuación otros trabajos específicos de la gestión del Servicio.

### Reuniones de trabajo

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la **Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente y el Servicio de Atención al Visitante** para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del Servicio en cada ENP. De forma periódica, también se llevan a cabo reuniones de **Coordinación del Servicio de Atención al Visitante** para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo de este servicio.

Periódicamente se realizan también reuniones entre el equipo del Centro de Visitantes "El Valle" y el CRFS para coordinar gestiones conjuntas, como por ejemplo el desarrollo de las visitas guiadas y el calendario común, listas abiertas, apoyos de personal, y otras cuestiones de funcionamiento interno.

También se ha mantenido contacto fluido con los responsables del Programa Conoce tu Ciudad del Ayuntamiento de Murcia.

### Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Área de EA del CRFS y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 11. Informes específicos).

Durante 2015, se han enviado **3 informes específicos** a la OISMA; uno en relación con el nuevo gestor de solicitudes al sistema, antes denominadas incidencias, otro referido a un listado de fotografías e ilustraciones de fauna, que pueden ser necesarias para utilizar en diferentes materiales divulgativos. Y un tercero, en relación con las necesidades de mantenimiento preventivo del Área de Educación Ambiental del CRFS"

#### Sistemas de calidad

Desde el Servicio se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio: Q de Calidad Turística en ENP, la certificación SICTED para el Centro de Visitantes "El Valle" y CRFS, y los sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS (Ecoauditoría) a través de la empresa DIPSA.

En todos los equipos de la red de ENP se trabaja desde el marco del sistema de la Q de Calidad Turística para homogeneizar al máximo la organización del trabajo, la recogida de datos y facilitar el seguimiento de las diferentes gestiones.

Siguiendo con esta línea de trabajo, el 1 de octubre de 2014, el Área de EA del CRFS, pasó con éxito la auditoría periódica que establece el Sistema Integrado de Calidad Turística en Destino (SICTED). Lo que acredita a este centro como adscrito al Sistema hasta 2016.











Así pues, el equipo del Área de EA del CRFS colabora activamente con la Coordinadora de Calidad de la Dirección General, en la realización de modificaciones, actualizaciones o propuestas de mejora de los diferentes procedimientos, formatos, etc. del sistema de calidad correspondiente.

En lo que va de año, se ha hecho la propuesta de los nuevos objetivos para 2015 y se realiza su seguimiento trimestral e incorporación de otras mejoras realizadas, revisión y modificaciones del procedimiento de las hojas de sugerencias y también para el seguimiento de las solicitudes al sistema

#### Envío de solicitudes al sistema

Periódicamente se envían solicitudes al sistema (anteriormente denominadas incidencias) a la OSIMA, relacionadas con el funcionamiento del Servicio y las instalaciones del Centro.

En 2015 se han enviado **13 solicitudes** al sistema, requiriendo apoyo para la realización de talleres y dinámicas, materiales para cajas nido y reparación de mamparas. Otras solicitudes se refieren a reparaciones y mejoras en las instalaciones del centro, revisión de pasarelas de madera, retirada de carteles interpretativos, o la colocación de chamizo en el voladero de rapaces diurnas y reparación del balizamiento de la zona de la cabra montés.

### • Coordinación, seguimiento y evaluación de personas en prácticas.

Cada vez va siendo más frecuente la solicitud y realización de prácticas en el Servicio de Información de los ENP, en 2015 se ha llevado a cabo la tutoría de las siguientes personas:

- Un alumno (Pablo Bernal Escudero) del Certificado de profesionalidad en Promoción Turística Local e Información al Visitante, completó, entre el 16 de diciembre de 2014 y el 20 de enero de 2015, 120 horas de prácticas en el CRFS
- Dos alumnos (Antonio Parra Zamora Marín y Diego Cejas) del *Máster en Gestión de la Biodiversidad en Ambientes Mediterráneos*, cuyos periodos de prácticas se han desarrollado entre enero y marzo de 2015, hasta completar 150 horas, en el transcurso de las cuales, los alumnos han tenido oportunidad de participar activamente en el sistema de gestión y en el programa educativo-divulgativo del Área de EA de este centro.
- Una alumna (Inmaculada Vidal Ferrero) estudiante del Certificado de profesionalidad en Promoción Turística local e información al visitante, completó, entre el 20 de enero y el 27 de febrero de 2015, 120 horas de prácticas en el CRFS. Participando en tareas de gestión y en el desarrollo de contenidos y materiales del programa educativo del CRFS.









## 9. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad de este Servicio.

#### Grado de Satisfacción.

La satisfacción del visitante constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global del Servicio y analizar las necesidades para una mejora continua en el tiempo. Así pues, tomando como referencia las diferentes encuestas disponibles, Visitas Guiadas (Anexo 05) y Actividades Especiales (Anexo 08) se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En cuanto a las <u>Visitas Guiadas</u>, el grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, un 3,93 sobre 4, destacando la profesionalidad, adaptación de los contenidos y conocimiento de la zona por parte del guía. En relación con los aspectos a mejorar, se hace hincapié en la posible ampliación de las instalaciones o la posibilidad de dotar de más sombras a lo largo del itinerario.
- Referente a las <u>Actividades Especiales</u> el grado de satisfacción alcanza los **3,91** puntos sobre 4. Los participantes demuestran gran entusiasmo, dando la enhorabuena a los guías-educadores por la labor realizada, e indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas, así como su intención de participar en más actividades. Algunos participantes comentan que les ha resultado difícil inscribirse en la actividad dado que las listas se llenan muy rápidamente, o que les ha resultado complicado llegar al Centro por la falta de señalización.
- En términos generales, se puede determinar que el grado de satisfacción general es alto o muy alto con una media superior a **3,92 sobre 4**.

### Quejas, sugerencias y felicitaciones relativas al Servicio

En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las Hojas de Sugerencias, disponibles en el CRFS, cabe mencionar que se han recogido **2 felicitaciones** al servicio y **1** sugerencia en la que se propone la instalación de fuentes en el recinto.

### Consecución de los objetivos planteados

A continuación se presentan a modo de tabla los objetivos del Servicio establecidos en el apartado 2 de la presente memoria junto con una serie de indicadores con el fin de valorar el nivel de consecución de los mismos.











CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. Año 2015				
Objetivo 1: Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.				
Indicador 1.1. N° de consultas atendidas	-			
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (nº folletos y fotocopias)	-			
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín "Naturalmente Conectados"	6078			
Indicador 1.4. Número de amig@s del CRFS	855			
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	15			
Objetivo 2: Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.				
Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante				
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del Servicio y los Informadores Jefe				
Objetivo 3: Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad).				
Indicador 3.1. Na de visitas guiadas realizadas/ no de participantes	199/7.453			
Indicador 3.2. N° actividades especiales / n° de participantes 14/680				
Indicador 3.3. N° aportaciones a contenidos interpretativos				
Objetivo 4: Realizar materiales divulgativos dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web.				
Indicador 4.1. N° de material nuevo				
Indicador 4.2. N° de material divulgativo actualizado 0				

### Análisis DAFO del estado del Servicio.

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar de la situación del Servicio, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) con el fin de establecer una estrategia de futuro.

A continuación se muestra el DAFO del Servicio de Atención a nivel regional y sus conclusiones:









#### ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2015 **DEBILIDADES AMENAZAS** Falta de un folleto específico y atractivo sobre los Disminución del número de visitas guiadas en algunos CV/PI y los servicios que ofrecen. Falta de un folleto sobre la oferta de visitas guiadas Aumento de la demanda de colaboración con otras - programa educativo. entidades. Necesidad de organizar y nuevo formato para las Algunos CV/PI carecen todavía de conexión a internet. fichas didácticas. Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al Falta actualizar todavía muchas publicaciones. sistema". Necesidad de elaborar publicaciones específicas. La nueva web no se termina de gestionar. Necesidad de realizar un diseño más atractivo del Número elevado de visitantes en días festivos. boletín "Naturalmente Conectados". Se reciben grupos muy numerosos para las visitas Medios informáticos escasos y obsoletos. guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.) Escasa programación de actividades para el público Falta personal para atender la demanda de actividades v en general. tareas a realizar. Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso Escasa presencia en las redes sociales. tiempo de preparación de las mismas. Los pliegos de contratación son de muy corta duración -Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, Falta de estabilidad. revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para ENP. realizar numerosos trabajos. Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) No todos los CV/PI tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. Falta de diseñador gráfico exclusivo. **OPORTUNIDADES FORTALEZAS** Equipo formado y motivado. Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. Equipo heterogéneo y multidisciplinar.

- Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.)
- Trabajo en equipo.
- Buena programación y organización del trabajo.
- Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar.
- Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP.
- Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).
- Amplia oferta y calidad de visitas guiadas y actividades especiales.
- Adaptación de los contenidos a diferentes públicos.
- Difusión a través de la lista de amig@s del ENP.
- Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados.
- Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.

- Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen.
- Proyecto de actualización de todos los audiovisuales.
- Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas.
- Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP.
- Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)
- Disponer de alumn@s en prácticas.
- Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.
- Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.













En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, así pues:

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO. Escenario 2016 – 2017.					
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS				
<ul> <li>Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> <li>Folleto sobre las visitas guiadas – programa educativo.</li> </ul>	✓ Se plantearán como objetivo para 2016 la realización de estos materiales.				
<ul> <li>Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.</li> </ul>	<ul> <li>✓ Se retomarán las conclusiones de los equipos obtenidas en noviembre 2015.</li> <li>✓ Para 2016 se programará el desarrollo de esta acción.</li> </ul>				
<ul> <li>Falta actualizar todavía muchas publicaciones.</li> <li>Necesidad de elaborar publicaciones específicas.</li> </ul>	<ul> <li>✓ Se continuará revisando el material antiguo y se realizarán actualizaciones en la medida de lo posible.</li> <li>✓ Para la publicaciones nuevas, se valorará el tiempo disponible, los equipos y las necesidades de homogeneización entre ENP.</li> </ul>				
<ul> <li>Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados".</li> </ul>	<ul> <li>✓ Recopilación de los contenidos publicados hasta la fecha.</li> <li>✓ Replanteamiento del contenido – DAFO del boletín.</li> <li>✓ Analizar objetivos de la publicación.</li> <li>✓ Mejora del formato (2016 – 2017)</li> </ul>				
<ul> <li>Medios informáticos escasos y obsoletos.</li> </ul>	✓ Se planteará a la OISMA la posibilidad de actualizar los medios informáticos.				
<ul> <li>Escasa programación de actividades para el público en general.</li> </ul>	<ul> <li>✓ Diseñar nuevas actividades autónomas.</li> <li>✓ Valorar la preferencia de actividades según el público participante.</li> <li>✓ Analizar la demanda de cada ENP y establecer oferta conjunta variada.</li> </ul>				
<ul> <li>Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas.</li> <li>Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> </ul>	<ul> <li>✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas.</li> <li>✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.</li> </ul>				
<ul> <li>Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos.</li> </ul>	✓ Elaboración a final de año de un informe específico de necesidades y mejoras del Servicio.				









	AMENAZAS		Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
•	Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP.	<b>√</b>	Se reforzará la difusión de las visitas en los ENP que más se necesite (Folleto específico, visitas a los CPR, etc.)
	Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades.  Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc.  Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ ✓	Revisar y mejorar la programación anual de tareas. Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
•	Resto de temas: CV/PI que carecen de conexión a internet; falta de sistema definitivo de "Solicitudes al sistema"; la nueva web no se termina de gestionar; nº elevado de visitantes en días festivos; grupos muy numerosos en las visitas guiadas; falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar; escasa presencia en las redes sociales; pliegos de contratación de muy corta duración – falta de estabilidad; ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP; falta de presupuestos propios; no todos CV/PI actualizarán sus salas de exposición; escasa señalización externa de los CV/PI; falta de diseñador gráfico exclusivo.	<b>V</b>	Temas presentes periódicamente que se podrán tratar poco a poco en las diferentes reuniones de coordinación del Servicio, con los gestores de la OISMA correspondientes, y todas aquellas entidades que puedan intervenir.

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.









## 10. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, *DIPSA* ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Área de EA del CRFS:

- Compra de materiales para el desarrollo de actividades especiales y de dinamización social: acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos: tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados Cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.
  - El Equipo del Área de EA de CRFS ha participando en 4 cursos de formación a lo largo de 2015.
- Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora: para el equipo de información del CRFS y otros trabajadores habituales del Centro.
- Mejora de las instalaciones para los equipos: compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo para los trabajadores habituales del Centro.
- Reposición y renovación de los botiquines: periódicamente se revisa el botiquín principal del CRFS. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.
- Mejora en la gestión de las reservas de visitas guiadas en el CRFS: Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a los grupos organizados que nos visitan, la gestión de las reservas para estos grupos, ahora se lleva desde la coordinación del CV El Valle. Esto reduce los trámites necesarios para la mayoría de los grupos y evita duplicidades y equívocos al equipo del CV y del CRFS.







