



Reserva Natural
Cañaverosa

MEMORIA ANUAL 2021



**SERVICIO DE INFORMACIÓN, DIVULGACIÓN Y
DINAMIZACIÓN AMBIENTAL EN LA RED DE ESPACIOS
PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



Fondo Europeo de Desarrollo Regional **Una Manera de hacer Europa**



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1.	Visitantes atendidos en el Punto de Información	8
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	11
4.3.	Tipología de la información solicitada	12
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	15
5.1.	Actividades especiales.....	16
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	17
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales	18
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	21
6.1.	Encuestas	21
6.1.1.	Encuesta general	22
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información.....	26
6.2.	Hojas de opinión	28
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	29
7.1.	Edición de materiales.....	30
7.2.	Canales de comunicación.....	33
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	43
7.4.	Colaboración con entidades.....	44
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	46
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	48
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	49
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	49
10.2.	Análisis DAFO	50



ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

ANEXO 03: Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).

ANEXO 04: Modelos de encuestas.

ANEXO 05: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 06: Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

ANEXO 07: Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel).

ANEXO 08: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 09: Datos de las hojas de opinión (Formato Excel).

ANEXO 10: Material divulgativo.

ANEXO 11: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 12: Informes específicos.

Esta memoria forma parte de un proyecto que está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.



1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado “**Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información “Cañaverosa” durante 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Sergio López Marín*, siendo el **Director Conservador** de la Reserva Natural de Cañaverosa, *David Sancho Cabrero*.

Con este Servicio, se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elaboran hasta tres **Informes Técnicos** en los que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa, así, se entrega a los responsables técnicos de la contratación un informe parcial de enero a marzo, otro informe de enero a junio y un último informe parcial de enero a septiembre.

Finalmente, el último trimestre conforma ya la **Memoria anual del Servicio**, más completa y contiene todos los datos recogidos de enero a diciembre. Esta memoria es entregada a los responsables técnicos de la contratación y también se cuelga en la web.

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGMN, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la página web www.murcianatural.carm.es

El Equipo de Información en la Reserva Natural de Cañaverosa está integrado por 1 profesional, que trabaja un total de 16 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información en el Punto de Información “Cañaverosa” se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del mismo, se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. También se trabajan las principales problemáticas del espacio protegido para concienciar al visitante y conseguir su colaboración como sujeto activo en su conservación.

Por tanto, y acorde al pliego de contratación, se plantean como objetivos específicos del Servicio de Información, los siguientes:

- ✓ Desarrollar un servicio de información y atención de visitantes en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia que ofrezca una **información veraz y actualizada** de los espacios protegidos, con un trato amable y correcto. (OBJ.1)
- ✓ Ofrecer a los visitantes un **Programa de educación ambiental** desarrollado a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación y educación ambiental. (OBJ.2)
- ✓ Ofertar a los visitantes un **servicio de actividades especiales** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la educación ambiental. (OBJ.3)
- ✓ Celebrar los **Días Mundiales y campañas de sensibilización** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- ✓ Revisar, actualizar y desarrollar **nuevos contenidos e información** para la elaboración de folletos, carteles, señales y otros materiales didácticos. (OBJ.5)
- ✓ Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, revistas y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.6)
- ✓ Establecer la **coordinación del servicio** de manera que se desarrolle un trabajo con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación global y a largo plazo. (OBJ.7)



- ✓ Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General del Medio Natural en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.8)
- ✓ **Colaborar de forma activa con los equipos gestores** de la Dirección General para la organización y desarrollo de otras actuaciones en el espacio protegido. (OBJ.9)

En el apartado 10 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.



3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

Los equipamientos de información en los espacios naturales son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a los valores naturales y culturales del entorno. El Servicio de Información proporciona lo necesario para comprender el entorno, participar en su conservación y disfrutar más de la visita espacio.

El Punto de Información “Cañaverosa” es el equipamiento de información que podemos encontrar en la Reserva Natural de Cañaverosa y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente.

Situado a la entrada del Santuario Nuestra Señora de la Esperanza, localizado en el municipio de Calasparra. Entre sus funciones destaca el **Servicio de Información al visitante** que se presta *in situ*, telefónicamente o vía correo electrónico.

Además, también se realizan actividades especiales y celebraciones de Días especiales conmemorativos como el Día Mundial de los Humedales o el Día Internacional de los Bosques.

El **horario** de apertura del Punto de Información es el siguiente:
Sábados y domingos de 10:00 a 15:00 horas.



Punto de Información de
Cañaverosa.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El Equipo de Información del Punto de Información “Cañaverosa” cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver en el Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del servicio y la gestión de la Reserva. Todos los datos registrados se encuentran disponibles en el Anexo 03 Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).



Visitantes en el Punto de Información de Cañaverosa.

4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información, ya sean atendidos personalmente, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, visitas a técnicos, etc.

Los visitantes atendidos en el Punto se clasifican para su análisis 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, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Otros visitantes al Punto:** en este apartado en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto a realizar consultas más específicas a los técnicos del ENP u otro personal que trabaje en el entorno.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Información.

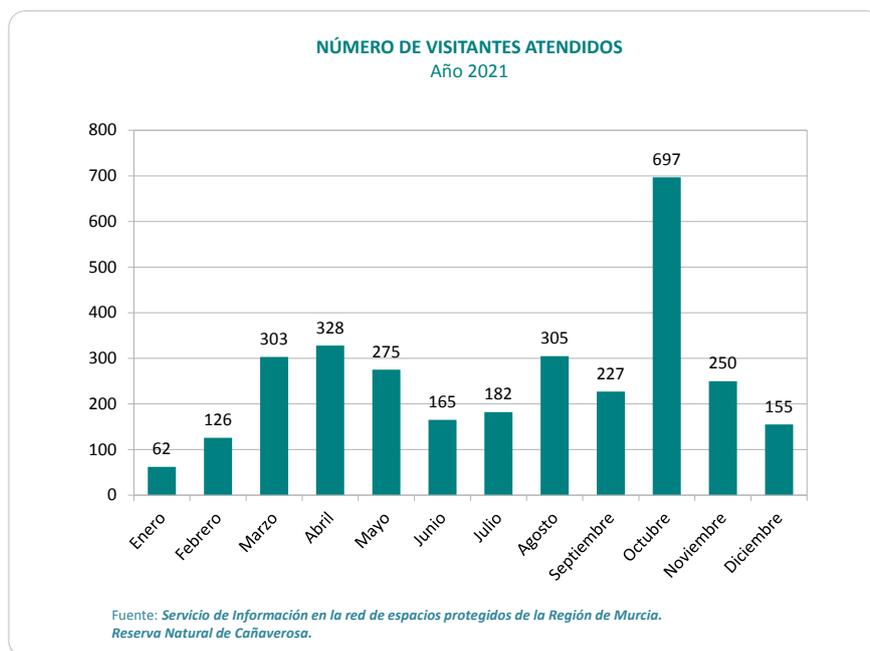
Durante el año 2021 se han atendido a **3.075 visitantes** en los 102 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 30 visitantes atendidos al día.



Los datos relacionados con los visitantes al Punto se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN "CAÑAVEROSA"			
Año 2021			
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)	
		Otros Visitantes	Participantes en actividades especiales
Enero	62	0	0
Febrero	126	0	0
Marzo	303	0	0
Abril	328	0	11
Mayo	275	0	0
Junio	165	0	0
Julio	182	0	0
Agosto	305	0	0
Septiembre	227	0	12
Octubre	697	0	0
Noviembre	250	0	10
Diciembre	155	0	0
Total 2021	3.075	0	33
Total 2020	2.373	0	85
Total 2019	3.505	0	297
Total 2018	4.438	0	226
Total 2017	5.404	0	561

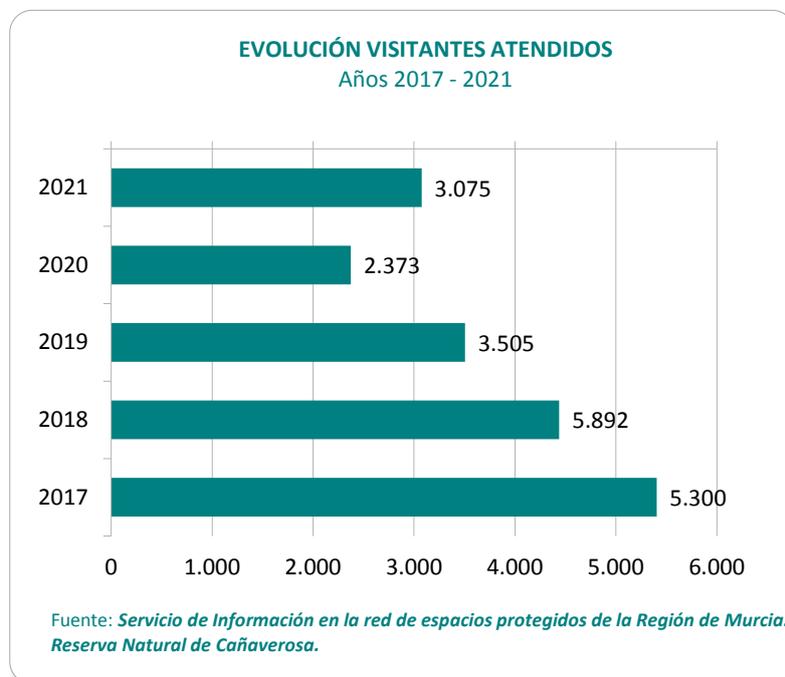
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia
Reserva Natural Cañaverosa





Los meses de primavera y otoño son los que tienen una mayor afluencia de visitantes. Durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre se produce un descenso de visitantes, lo cual, está directamente relacionado con las altas temperaturas estivales que no invitan a hacer rutas o visitar el entorno natural. Al terminar el verano, en octubre tenemos el pico máximo anual. En noviembre y diciembre, vuelve a disminuir el número de visitantes.

En la siguiente tabla se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa” durante los años 2017 – 2021. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes al Punto se puede establecer que el número de personas atendidas en 2021 ha aumentado sustancialmente con respecto al año anterior. Ese hecho, está sin ninguna duda relacionado con el levantamiento de las restricciones decretadas durante 2020 por la pandemia COVID-19.



4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

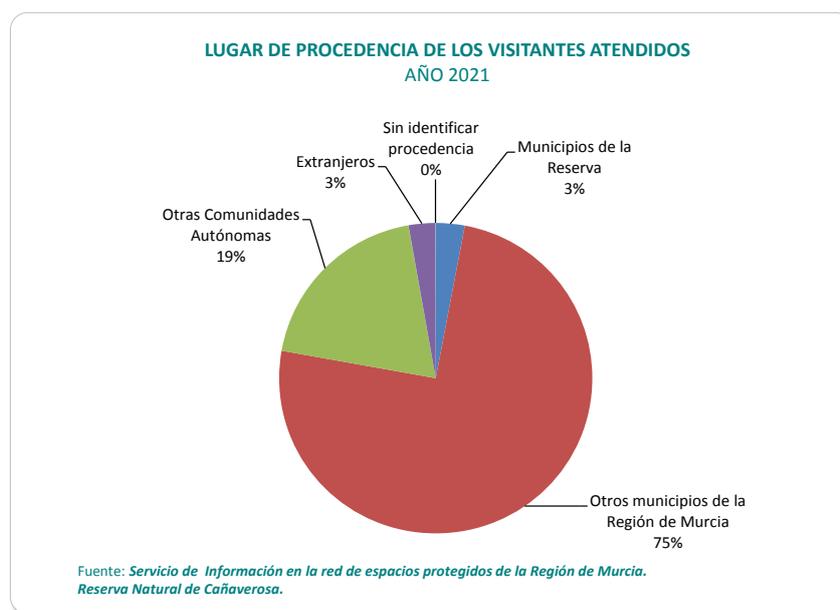
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2021	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	1
Municipios de la Reserva	92
Región de Murcia	2301
Otras Comunidades	596
Extranjeros	85
TOTAL	3.075

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural Cañaverosa.*

(*) A veces el número de visitantes atendidos en una franja determinada de tiempo es tan numeroso que por agilizar las consultas del resto de visitantes que están esperando, no se puede preguntar por la procedencia de los mismos.

A continuación, los datos de la tabla anterior se representan en un gráfico de sectores, para que su lectura resulte más visual.





Durante 2021, un 75% del total de los visitantes, proceden de otros municipios de la Región de Murcia diferentes a donde se ubica la Reserva.

El número de visitantes procedentes de otras Comunidades Autónomas alcanza el segundo porcentaje más importante de visitas con un 19%. Este hecho, indica que el entorno es bastante conocido y apreciado fuera de la Región de Murcia.

Los visitantes menos representados han sido los extranjeros y aquellos procedentes del municipio de la Reserva, Calasparra, ambos con sólo el 3% del total de las visitas.

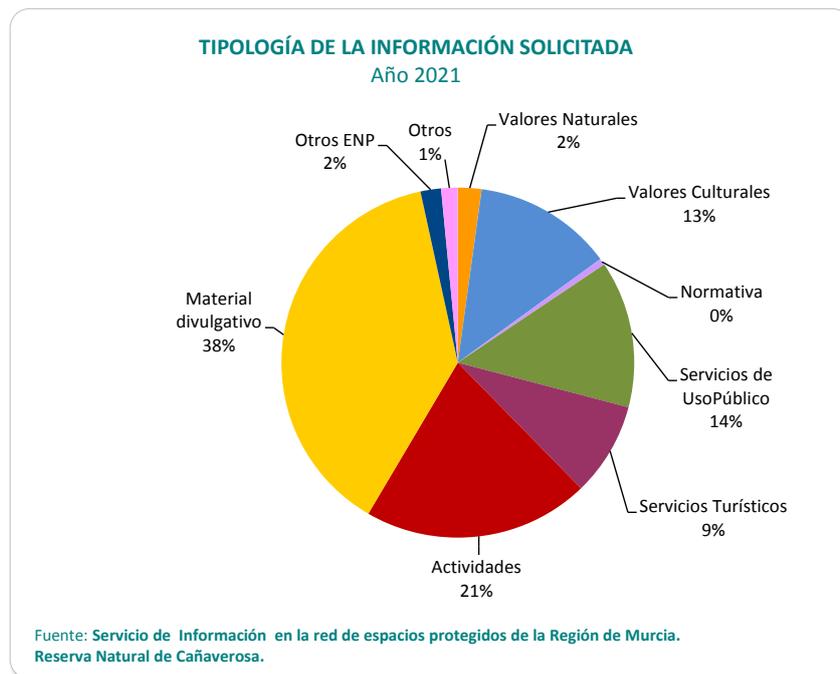
4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información.

El total de consultas recogidas durante el año 2021 es de **1.707**, de las cuales el 99% han sido *in situ* y el 1% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con el material divulgativo de la Reserva Natural. También solicitan bastante información sobre la práctica de actividades, primordialmente senderismo y sobre servicios de uso público en relación principalmente al Punto de Información y al uso de las áreas recreativas. En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con las actividades de educación ambiental que se ofrecen desde este servicio.

El siguiente gráfico refleja el porcentaje total de tipologías de preguntas.



A continuación, se enumeran algunas de las conclusiones más destacadas en cuanto a la tipología de la información solicitada, las gráficas detalladas de cada uno de los temas se pueden consultar en el Anexo 03 Datos de la ficha de seguimiento (Formato Excel):

- **Valores naturales:** dentro del apartado de valores naturales del Parque, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como la nutria.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas de esta tipología corresponde al Santuario Virgen de la Esperanza, situado junto al Punto de Información. También resultan de interés para los visitantes los arrozales o las romerías.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos en el espacio protegido, aunque no resulta una categoría de consultas muy demanda.
- **Servicios de uso público:** las consultas de esta tipología se refieren principalmente al uso de las áreas recreativas. Los visitantes también suelen solicitar información de los miradores cercanos o del horario del Punto de Información.
- **Servicios turísticos:** La información sobre alojamientos, empresas de turismo activo, bares o restaurantes también es bastante demandada por los visitantes.



- **Actividades:** resulta muy frecuente la consultas sobre actividades a realizar en la Reserva Natural, destaca el interés por el senderismo.
- **Material divulgativo:** los materiales más solicitados por el visitante es el mapa de la zona, donde aparecen los principales puntos de interés, itinerarios señalizados o áreas recreativas así como el folleto autoguiado de la Senda de la Huertecica.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** destaca el interés que muestran los visitantes sobre Espacios Naturales próximos a la Reserva Natural, como el Cañón de Almadenes o el embalse del Cenajo.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el municipio de Calasparra.



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de información diseña y desarrolla una serie de visitas guiadas y actividades especiales en el entorno de los equipamientos y también del espacio natural en general, estas actividades están destinadas al público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

La actividad puede consistir en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa, o bien pueden ser otro tipo de actividades como talleres educativos, exposiciones, etc.

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

Los objetivos generales que se pretenden desarrollar con el Programa de educación ambiental son los siguientes:

- ✓ Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia a los participantes.
- ✓ Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- ✓ Proporcionar a los educadores y participantes herramientas para trabajar la educación ambiental en su entorno.
- ✓ Fomentar el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- ✓ Mostrar formas de conocer y disfrutar del Espacio Natural Protegido respetando sus recursos naturales y culturales.

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

- **Técnicas de comunicación:** como por ejemplo hablar vocalizando y cambiando los tonos para no ser aburrido, utilizar también el lenguaje no verbal, expresar las ideas y conceptos de forma concreta, etc.
- **Técnicas de interpretación y educación ambiental:** como por ejemplo utilizar un lenguaje adaptado al público, poner ejemplos de la vida cotidiana, hacer referencias a la sabiduría popular, explicar curiosidades y anécdotas, etc.



- **Dinámicas:** como la realización de determinados juegos adaptados a los conocimientos a transmitir, el uso de sonidos, leer cuentos, observar los rastros y las huellas que dejan los animales, etc.
- **Participación:** realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, invitándoles a utilizar los sentidos como oler plantas y tocar determinados elementos, etc.

Previamente, el equipo de educadores ambientales del Servicio, dispone de diferentes guiones de la visita o actividad, diseñados y desarrollados de tal forma que se adaptan a los distintos tipos de público que podamos tener: grupos escolares y nivel educativo, familias o grupos de heterogéneos.

De esta forma, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del espacio natural haciendo participar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos.

Así, se lleva a cabo un tipo de oferta de actividades del programa de educación ambiental:

- **Actividades especiales:** son aquellas que se desarrollan tanto para el público en general, principalmente en fines de semana y periodos vacacionales, cuya programación es trimestral y recibe el nombre de “Mochila de actividades”; como aquellas que se organizan con motivo de días mundiales, campañas de sensibilización, etc. y que también se llevan a cabo con público en general o grupos organizados.

5.1. Actividades especiales

El equipo de información diseña y fomenta actividades relevantes en la Reserva Natural de Cañaverosa y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones, colaboración en fiestas patronales y cualquier otra actividad específica.

Las actuaciones están destinadas principalmente al público en general y se programan para los fines de semana y periodos vacacionales, aunque también se puede desarrollar actividades concretas de sensibilización con grupos organizados del entorno y en cualquier fecha.

Estas actividades tienen como objetivo específico promover la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del espacio protegido.

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2021. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 10 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

Además, en el apartado 7 de la memoria se pueden consultar todas las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN "CAÑAVEROSA" Año 2021				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades 2021	Ruta guiada "Cuentos en la Senda de La Huertecica"	1	11	Público general
	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	1	12	Público general
	Ruta guiada "Descubre el Estrecho de Bolvonegro"	1	10	Público general
TOTAL		3 actividades especiales	33 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural Cañaverosa.

Durante el año 2021 han participado **33 personas en 3 acciones especiales**, de las cuales se han realizado dos visitas a la "Senda de la Huertecica", cada una de ellas con diferente temática, y una visita al "Estrecho de Bolvonegro", donde se mostraron los valores culturales, naturales y geológicos de la zona.



Ruta guiada "Cuentos en la Huertecica"



Ruta guiada "Senda de la Huertecica"



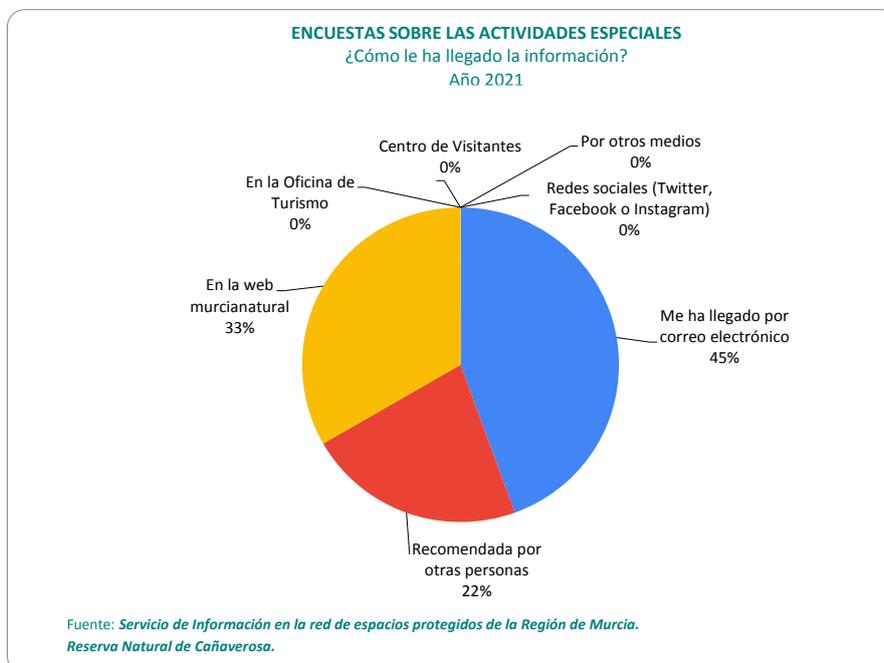
Ruta guiada "Estrecho de Bolvonegro"

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes en la actividad, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 04 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2021 se registran **9 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales. Este año no se ha podido cumplir el objetivo marcado en el Plan de encuestación (45 encuestas) en parte por las restricciones impuestas a principio de año.

La segunda pregunta de la encuesta trata de conocer cómo les llega la información sobre este tipo de actividades, obteniéndose los siguientes resultados:





En base a los datos recogidos en el gráfico anterior, cabe destacar que, en su mayoría, las personas que rellenan la encuesta han recibido la información a través del correo electrónico, por las listas de difusión de actividades de los amigos/as de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia (44,4%).

El 33% de los participantes manifiesta conocer las actividades realizadas por la página web www.murcianatural.carm.es. Todas las actividades del Servicio de Información son colgadas en dicha página web (dosieres y mochila de actividades).

El 22% de los encuestados recibe la información a través de familiares o amigos.

Las cinco preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta, con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 05 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):



Como se puede observar en la gráfica, casi todas las respuestas superan el promedio de **3,5** lo cual se corresponde con valores muy altos, destacando la valoración global de las actividades con un valor de **3,9**.

20

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 05 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Se felicita a los informadores guía por el trabajo realizado.
- Un visitante pone de manifiesto el buen desarrollo de la actividad.

- **Sugerencias:**

- Un encuestado le gustaría que se le hubiese hecho llegar una ficha con información relativa a la temática de la actividad.
- Otro, considera que el grupo era muy reducido.
- Se sugiere la posibilidad de no dejar inscribirse en ninguna actividad más a las personas que reservan plaza y no acuden a la actividad.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora de las actividades especiales.



6. OPINIÓN DEL VISITANTE

Desde el Servicio de Información se recoge la opinión del visitante para poder conocer su percepción ante los servicios prestados y la gestión del espacio, de tal forma que la información recogida sirva para tenerla en cuenta en posibles decisiones futuras del servicio o incluso en el espacio.

El visitante puede expresar su opinión, ya sea una felicitación, una queja o una sugerencia, a través de las encuestas que ofrece el Servicio de Información o a través de un formato específico de hojas de opinión.

6.1. Encuestas

Existen tres modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información de la Reserva Natural de Cañaverosa, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 04 Modelos encuestas).

A través del sistema de encuestas, se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de uso público de los Espacios Naturales Protegidos, y aquellos elementos que lo componen. Así como recabar las necesidades y mejoras que se derivan de las opiniones de los visitantes.

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del Equipo de Información con la persona encuestada, de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información del Parque o bien existen modelos que se pueden cumplimentar online.

La tipología y cuantificación de las encuestas viene representada en la siguiente tabla:

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2021			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	25	25
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	25	25
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	45	9

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

Cabe puntualizar que debido a las restricciones acaecidas durante los primeros meses del año, por la COVID-19, no se han podido cumplir todos los objetivos de encuestación programados para este año 2021, ya que se han realizado menos actividades especiales que de costumbre y con grupos más reducidos.

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales y de Punto de Información, ya que las encuestas de actividades especiales se desarrollan en el apartado 5.

6.1.1. Encuesta general

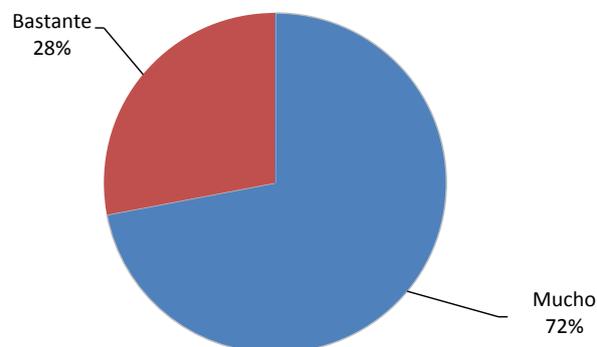
En el año 2021 se registran **25 encuestas generales**, alcanzando el 100% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para ese año.

Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

- **Satisfacción general de la visita al ENP.**

Todos los visitantes encuestados se declaran mucho o bastantes satisfechos con su visita a este Espacio, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Cabe destacar que no se ha recogido ninguna encuesta que refleje que los visitantes se han sentido “poco” o “nada” satisfechos.

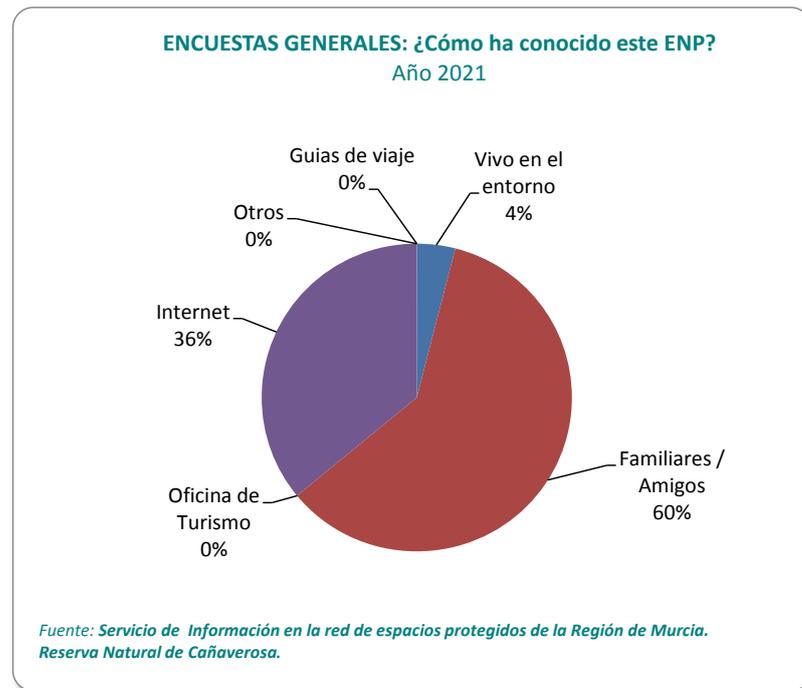
ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
Año 2021



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

- **¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

En su mayoría, los encuestados conocen la Reserva Natural a través de familiares y amigos (60%). El 36% de los visitantes, ha sabido de la Reserva por internet. El 4% de los encuestados declara vivir en el entorno.



- **¿Cómo le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?**

Al 100% de los visitantes encuestados les ha resultado muy fácil o fácil llegar a la Reserva Natural, a pesar de no existir señalización específica. Esto es debido principalmente a la cartelería que señala el acceso al Santuario Virgen de la Esperanza, que se localiza dentro de la Reserva Natural.

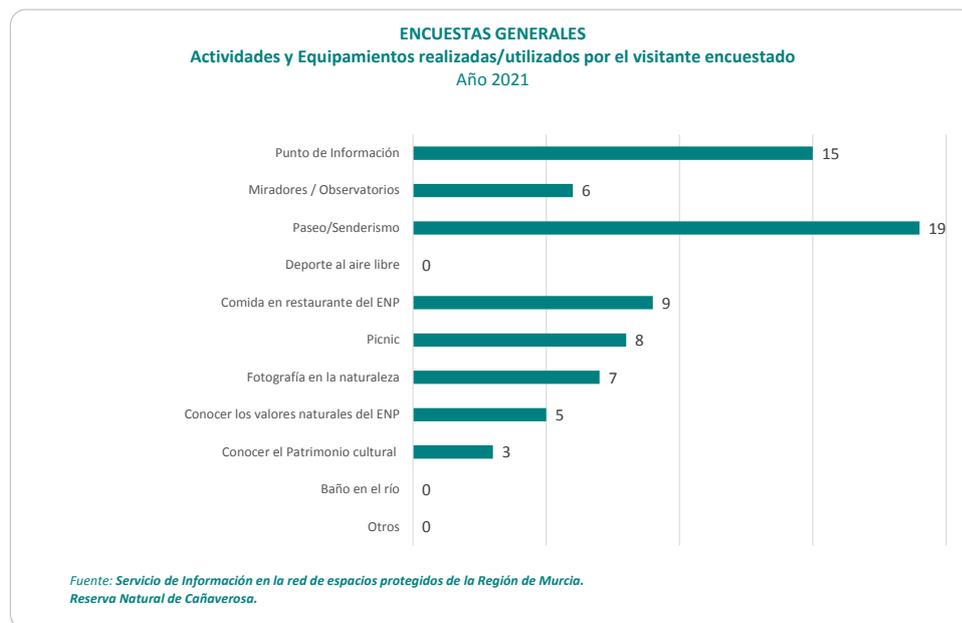
- **Actividades y/o equipamientos del ENP**

Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

Un mismo visitante encuestado suele realizar una o varias actividades cuando se acerca al entorno, así como la visita de algunos de los equipamientos existentes, mostrando la gran variedad de opciones presentes en la zona.



La mayor parte de los encuestados dicen haber realizado senderismo y paseos por el entorno. También visitar miradores y observatorios, y el Punto de Información de la Reserva, así como conocer el patrimonio natural y cultural son las respuestas más reiteradas. Además, actividades como comer en el entorno también se encuentra entre las preferencias del visitante.



- **¿Con quién realiza su visita?**

El 100% de las personas encuestadas ha visitado el Espacio Natural Protegido en familia o con amigos. Este resultado puede deberse a la suspensión de la inmensa mayoría de viajes organizados con motivo de la pandemia.

- **Lugar de residencia habitual**

El 72% de los visitantes encuestados pertenecen a diferentes municipios de la Región de Murcia, mientras que el 24% vive en otras Comunidades Autónomas. El restante 6% son habitantes del entorno de la Reserva Natural.



- **Tiempo de permanencia en el ENP**

Esta pregunta sobre el tiempo de permanencia en la Reserva puede orientar y dar información a los gestores de la Espacio Natural Protegido en las preferencias de los visitantes, así como las necesidades en infraestructuras, tanto de uso público como turísticas.

Analizando las encuestas cumplimentadas, se constata que un 84% de los visitantes encuestados permanecen en la zona medio día, sin embargo, un 16% manifiestan pasar 1 día.

- **Rango de edad**

A lo largo de este período, prácticamente la mitad de los encuestados tenía una edad comprendida entre los 31 y 50 años (52%), seguido de los encuestados con una edad comprendida entre 18 y 30 años (40%) mientras que coinciden con el 4% las franjas de edad de mayores de 65 años y de menores de 18 años.

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Felicitaciones:**

- Casi todas las personas valoran positivamente su estancia y manifiestan que les ha encantado el paisaje.

- **Sugerencias:**

- Un visitante comenta que la senda de la Huertecica estaba inundada y no se podía pasar.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Espacio Natural Protegido.

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

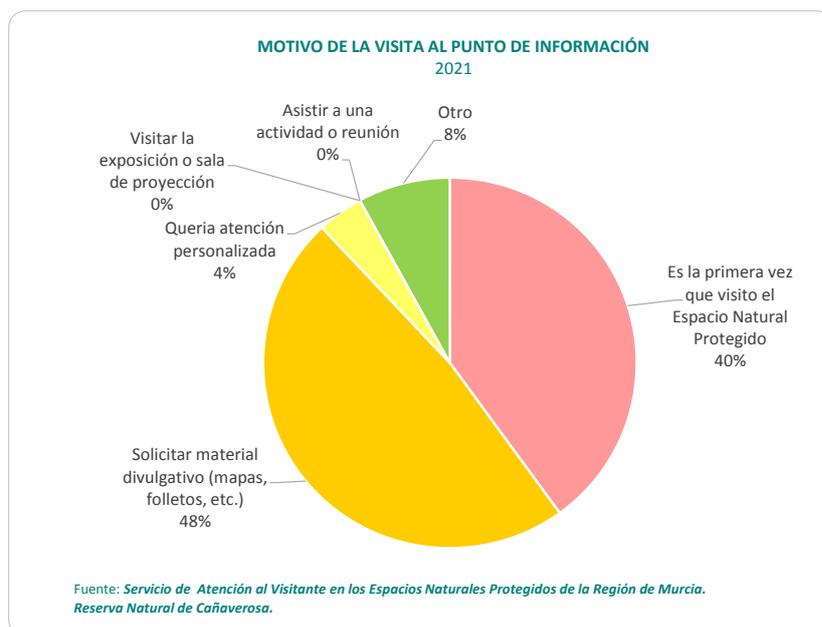
Durante el año 2021 se han registrado **25 encuestas** cumplimentadas sobre el Punto de Información. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para este año.

Las encuestas constan de 9 preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

- Una pregunta de **satisfacción general** de la visita.
- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 4 preguntas que nos ayudan a conocer cuál es el motivo de su visita, la señalización para acceder al equipamiento, la atención recibida y el interés del material recibido por parte del usuario.
- **Sala de exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y el atractivo de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que resaltan el atractivo de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.

Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

La segunda pregunta de la encuesta trata de conocer cuál ha sido el motivo de su visita al Punto de Información, obteniéndose los siguientes resultados:





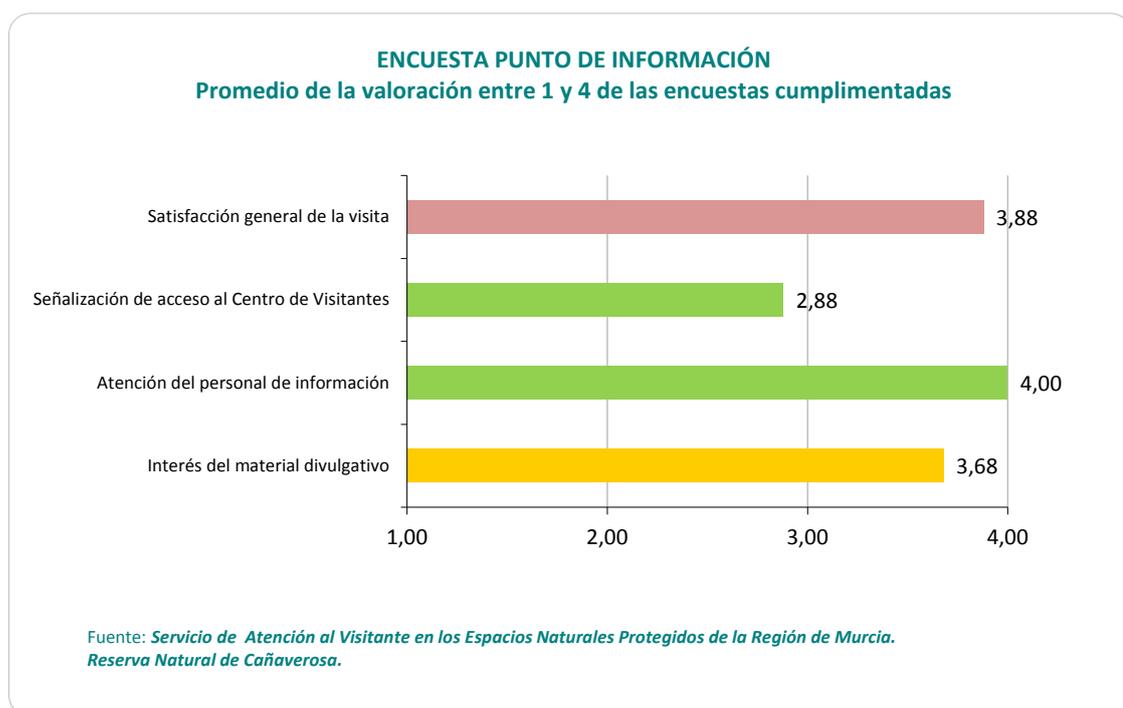
Como puede verse, un 80% de los encuestados se acerca al Punto para solicitar material divulgativo o porque es la primera vez que visita la Reserva.

Las ocho preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.*

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 07 Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel)):





Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, excepto la señalización de acceso al Punto (2,88), debido a que no existe señalización específica para llegar al Punto. Destaca de forma positiva la atención del personal de información que alcanza la puntuación máxima con un 4.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Se realizan felicitaciones por la amabilidad y las recomendaciones del informador.

- **Sugerencias:**

- A lo largo de este año no se ha recogido ninguna sugerencia.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del servicio.

6.2. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en la Reserva Natural de Cañaverosa. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 8 del presente documento.

Las opiniones son atendidas personalmente por el Equipo de Información, en el caso de que el visitante muestre interés en expresar oficialmente su queja, sugerencia o felicitación, se le ofrece la hoja de opinión y se le indica la opción de dejar sus datos personales para recibir una respuesta formal por parte de la DGMN.

También se reciben opiniones a través del correo electrónico corporativo infonoroeste@carm.es, en este caso el Equipo de Información remite el formulario de hoja de opinión para que el usuario lo cumplimente y reenvíe, y así poder tramitarla oficialmente.

Durante el año 2021 **no se ha recogido ninguna hoja de opinión.**



7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

El Equipo de Información promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del espacio protegido. Así, en este apartado se recogen las gestiones y acciones especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2021:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN LA RESERVA NATURAL "CAÑAVEROSA"			
Año 2021			
ACCIÓN	TIPO	NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS	
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)	5	
	Revista "Naturalmente Conectados"	4	
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos	9	
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP	0	
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	9
		Notas de prensa	9
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	161
		Facebook	158
		Instagram	156
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		44
	Intervención en otros medios	Radio	0
		Televisión	0
		Prensa	0
		Otras webs	0
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos	12	
	Desarrollo de campañas de sensibilización	1	
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento de Calasparra	1
	Conservatorio de Murcia		1
	Asociaciones del entorno		0
	Otras entidades		0

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural "Cañaverosa"

A continuación, se detallan en subapartados las principales acciones llevadas a cabo en cada una de las tipologías de acciones representadas en la tabla.



7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 10 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y Punto de Información del espacio natural.

De manera general, los objetivos que se persiguen con la elaboración de este material son:

- ✓ Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- ✓ Ofrecer actividades especiales o con motivo de días conmemorativos, adaptadas a cada espacio natural y a cada destinatario.
- ✓ Mostrar formas de conocer y disfrutar del espacio respetando sus recursos naturales y culturales.
- ✓ Proporcionar información clara y concisa sobre determinados puntos de interés, áreas recreativas, itinerarios, así como otros datos relevantes para los visitantes.
- ✓ Dar a conocer los valores naturales, culturales e históricos del Espacio Natural Protegido y su entorno.
- ✓ Acercar a la población al medio natural que le rodea para fomentar su implicación en la conservación.

El material de comunicación, tanto interpretativo como divulgativo o didáctico, que desarrolla el servicio es:

➤ **Difusión de actividades.**

Para dar a conocer todas las actividades que se desarrollan desde el servicio, se cuenta con los siguientes materiales:

- Mochila de actividades

Trimestralmente se elabora un documento con la relación de actividades especiales propuestas en los distintos Espacios Naturales Protegidos y destinadas a todos los públicos. Entre las actividades especiales que se ofertan destacan rutas interpretativas, talleres de educación ambiental y exposiciones, entre otras.



La mochila se cuelga en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envía a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.



Este año 2021 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año¹.

- Cartel para la difusión de las actividades del Punto de Información

Se realiza un cartel informativo sobre el tipo de actividades de educación ambiental que lleva a cabo el Servicio de Información en la Reserva de Cañaverosa.

- Dosieres de Días conmemorativos

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Información elabora un dossier específico donde se recogen las distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos a llevar a cabo. Estos dosieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, se envían a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.



Durante este año no se ha editado **ningún dossier** debido a que las restricciones por la COVID obligaron a cancelar la actividad prevista para el Día Mundial de los Humedales y ya no se han celebrado días mundiales en Cañaverosa que se difundan a través de dosieres.

¹ Debido a las recomendaciones por la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19, el primer trimestre del año solo se pudieron ofertar las actividades en el mes de marzo.



➤ **Revista “Naturalmente Conectados”.**

Desde el Servicio de Información se edita de forma digital una revista 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.

La revista tiene una periodicidad estacional, así durante el año se editan digitalmente 4 revistas correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno).

La revista se cuelga en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envía a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

Durante este año 2021 se han editado las **cuatro revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2020-2021, primavera, verano y otoño 2021), siendo **8.714 el número total de descargas de esta publicación en la web.**



➤ **Folleto, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos.**

Además, el Servicio de Información lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos relativos a los Espacios Naturales Protegidos.

A lo largo de este año 2021 se han editado o actualizado **9 materiales** de este tipo y son:

- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos (actualizado).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos en INGLÉS (nueva edición).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos en FRANCÉS (nueva edición).
- Mapa general de la Reserva Natural de Cañaverosa (actualizado).
- *Flyer* informativo sobre el vencejo (nueva edición).
- Enlaces de interés en la web (actualizado).
- Vídeo de “Mi clase natural”, titulado “Las hojas del otoño” (nueva edición).



- Folleto autoguiado Estrecho de Bolvonegro (actualizado).
- Folleto de la yincana fotográfica “Senda de la Huertecica” (actualizado).

➤ **Cartelería del ENP.**

Se colabora con el equipo de gestión de los Espacios Naturales Protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa.

Durante el año 2021 el Servicio de Información no ha participado en la elaboración de **carteles** de la Reserva.

7.2. Canales de comunicación

Desde el Servicio de Información se llevan a cabo distintas tareas relacionadas con la divulgación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, tanto de sus valores naturales y culturales, como de las actividades que desarrolla el servicio en los mismos.

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- ✓ Dar a conocer los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Acercar los equipamientos de los espacios protegidos a la población local, poniéndolos en valor como recurso público.
- ✓ Informar sobre las actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Promover la participación ciudadana y el compromiso por la conservación del entorno natural.

A continuación, se indican los canales que utiliza el Servicio de Información para llevar a cabo la divulgación de los ENP:

➤ **Aportaciones a la Web de la DGMN (www.murcianatural.carm.es)**

El Servicio de Información contribuye a la actualización de la página web de la Dirección General. De manera frecuente, se realizan revisiones de la web y se envían los errores detectados para su corrección.

Por otra parte, el Equipo de Información contribuye a mejorar sus contenidos mediante las siguientes aportaciones específicas:



- Nuevo contenido: son las actualizaciones y aportaciones de nuevo contenido que mejoran determinados apartados de la web.

Durante el año 2021 se han realizado **9 aportaciones de contenido** referidas a:

- Publicación memoria anual 2020.
- Enlaces red social Instagram.
- Cartel campaña 0% plásticos en espacios naturales.
- Recomendaciones "Visita los ENP".
- Recomendaciones "Visita la Reserva Natural de Cañaverosa".
- Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información ENP (Inglés).
- Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información ENP (Francés).
- Video de "Mi clase natural".
- Flyer Vencejo (Día de las aves).

- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.

Durante el año 2021, se han publicado **9 notas de prensa** referidas a la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades o de la celebración de días conmemorativos, así como al anuncio de la publicación de la revista "Naturalmente conectados" y de los vídeos "Mi clase natural".

➤ **Publicaciones en redes sociales.**

El Servicio de Información está presente en las redes sociales en las plataformas de Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.

Las redes sociales suponen un medio de comunicación rápido y eficaz, que promueve la participación e interacción ciudadana con el Servicio de Información y la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Además de aumentar el alcance de la información a un mayor número de personas.

Desde los perfiles se comparten noticias y avisos a tiempo real, se divulgan los valores naturales y se proponen experiencias y actividades relacionadas con la educación ambiental en la Región de Murcia.

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES





- Twitter, Facebook e Instagram

La Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa está integrada en las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste que dispone de un perfil denominado @RedNNoroesteMur para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de 3.447 seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DE LA RED NATURA 2.000 DEL NOROESTE AÑO 2021	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	1.344
Facebook	1.373
Instagram	730
TOTAL	3.447

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Red Natura 2.000 del Noroeste.

Desde las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste durante el año 2021 se han realizado **158** publicaciones simultáneas que han alcanzado a un total de **242.206** personas.

Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 11 adjunto a la presente memoria.

Para una visión rápida y evaluación del tipo de publicaciones que se realizan, se han establecido las siguientes categorías:

- **Información y divulgación:** Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.
- **Buenas prácticas:** Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas en el espacio y colaborar en la conservación del mismo.
- **Participación y difusión de actividades:** Incluye las publicaciones que invitan al visitante a participar en acciones de voluntariado, las actividades organizadas desde el Servicio de Información, Gestión del Parque o desde otras entidades que estén relacionadas con el espacio.
- **Prevención al visitante:** Se refiere a las publicaciones que corresponden a avisos concretos de precaución en el espacio, cortes de carreteras, etc., y a aquellas en las que se aconseje al visitante sobre accidentes, caídas, calor, etc.

- **Educación ambiental:** Incluye las publicaciones que se refieren a los resultados de las actividades, campañas, etc. y que lleven un mensaje de que se ha realizado educación ambiental.

En la siguiente gráfica se puede ver cómo en 2021 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría Información y divulgación.



Finalmente, resaltar que las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:





rednnoestemur

rednnoestemur ¿Sabías Qué la #SierraDeMoratalla es Zona de Especial Protección de Aves #ZEPA 🦉? En ella habitan el #Halcónperegrino (*Falco peregrinus*), #Búho real (*Bubo bubo*) y #Chovapiquirroja (*Phyrrocorax phyrrocorax*) 🦉 #RedNatura2000

29 sem

iberlandirewolf Maravillosas fotografías. 📷

29 sem 1 Me gusta Responder

334
Cuentas alcanzadas

Les gusta a naturemoratalla y 65 personas más

5 DE JULIO DE 2021

Añade un comentario... Publicar

Red Natura 2000 - Noroeste Murcia

5 de noviembre de 2021

¡La Comunidad ha aprobado la declaración de la #CapaNegra de Caravaca de la Cruz como #MonumentoNatural! 🎉

La Región de Murcia cuenta ahora con cuatro Monumentos Naturales al sumarse a las Gredas de Bolnuevo (Mazarrón), Monte Arabí (Yecla) y la Sima de la Higuera (Pliego) 🌿

Antonio de Alamo
Fuente: rednatura2000.com

Impresiones de publicación: 2558 | Alcance de la publicación: 2450 | Interacción con la publicación: 179

Promocionar publicación

19 | 12 veces compartida

Red Natura 2000 - Noroeste Murcia está con Oficina de Turismo de Moratalla y 7 personas más.

Publicado por Rafael A. Abellán Sánchez · 17 de junio de 2021

Los técnicos del Programa de Seguimiento de Fauna encuentran 9 ejemplares de la #LagartijadeValverde (*Algyroides marchi*) durante los trabajos de prospección en las altas cumbres del macizo de #Revolcadores 🦎

Endemismo ibérico catalogado como especie Vulnerable 🌿 #ProgramaSeguimientoFauna

Impresiones de publicación: 1640 | Alcance de la publicación: 1584 | Interacción con la publicación: 111

Promocionar publicación

17 | 9 veces compartida

RedNaturaNoroeste @RedNNoroesteMur

✗ Si piensas ir a dar una vuelta por la #SendadelaHuertecica en #CañaverosaRN... ✗

📍 #TeInformamosQue Actualmente se encuentra inundada por la crecida del río Segura 🌊

Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca y 9 más

10:16 a. m. · 22 jun. 2021 · Twitter Web App

Ver actividad del Tweet

Impresiones 7.273

10 Retweets 3 Tweets citados 24 Me gusta

RedNaturaNoroeste @RedNNoroesteMur

Hoy celebramos el #DíaMundialdelosHumedales 🌊

con estas bonitas imágenes 📷 ¿Sabías que los #arrozales 🌱 se consideran también #humedales? Son artificiales pero resultan el hábitat ideal de muchos animales 🦉, como la #garzareal, y les proporciona agua, alimento y cobijo 💧 🏠

Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería y Pesca y 9 más

7:38 a. m. · 2 feb. 2021 · Twitter Web App

Ver actividad del Tweet

Impresiones 5.213

16 Retweets 2 Tweets citados 41 Me gusta



Cabe destacar que las publicaciones de seguimiento de animales, como por ejemplo el caso de la lagartija de Valverde, o publicaciones con buenas imágenes de paisajes o de animales suelen tener una buena repercusión. También aquellas donde se publica información de interés, ya sea sobre la declaración como Monumento Natural de la Capa Negra, inundaciones en la Senda de la Huertecica, información meteorológica, etc.

- YouTube



El Servicio de Información dispone de un canal en YouTube que sirve de apoyo a las publicaciones que se realizan desde las redes sociales, así como de servir de plataforma divulgativa y didáctica para videos de conocimiento o sensibilización de los espacios naturales.

Para este año 2021 el canal de YouTube cuenta ya con 361 suscriptores.

Los contenidos que se cuelgan en el canal se corresponden principalmente con estos tipos de videos:

- **Videos cortos**, de un minuto o minuto y medio de duración, que sirven de apoyo a las publicaciones de las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram.



- **Videos específicos** que forman parte de algunas de las temáticas que se desarrollan con la revista “Naturalmente Conectados” como pueden ser algunas recetas o instrucciones de manualidades.



- **Videos incluidos en listas de reproducción** de temas muy concretos de los espacios naturales como pueden ser de visitas guiadas, cuentos, audiovisuales del espacio natural o de temas concretos de gestión y conservación del espacio.



Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, una idea nacida en plena pandemia Covid-19, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta de educación ambiental.

https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ



Específicamente, desde la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa se ha realizado un vídeo:

“Las hojas en otoño”



https://www.youtube.com/watch?v=vypniT5IC38&list=PLSGqdWd_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=4

Por otra parte, los tres vídeos con más visualizaciones en 2021 han sido:

- **Día Internacional de los Bosques 2021.** Este año la Región de Murcia fue sede nacional del Día Internacional de los Bosques tras una decisión de la plataforma 'Juntos por los Bosques', Con **1.584 visualizaciones.**

<https://www.youtube.com/watch?v=fo6utVPU8jQ>





- **Campaña de sensibilización Territorio Tortuga.** Donde se indican los pasos a seguir si encuentras una tortuga boba (*Caretta caretta*) en la playa. **Con 901 visualizaciones.**

<https://www.youtube.com/watch?v=RpckCJ4VtMc>



- **Las plantas que dan bellotas y el truco para plantarlas.** Capítulo perteneciente a la lista de vídeos Mi Clase Natural. **Con 551 visualizaciones.**

https://www.youtube.com/watch?v=oFbGo1RLswE&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=1

41



MI CLASE NATURAL: Las plantas que dan bellotas y el truco para plantarlas

551 visualizaciones · 19 oct 2021



17



NO ME GUSTA



COMPARTIR



GUARDAR



Es de destacar que los vídeos más visualizados este año pertenecen a educación ambiental y/o campañas de sensibilización. Muestra el gran interés de los seguidores por la conservación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

➤ **Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)**

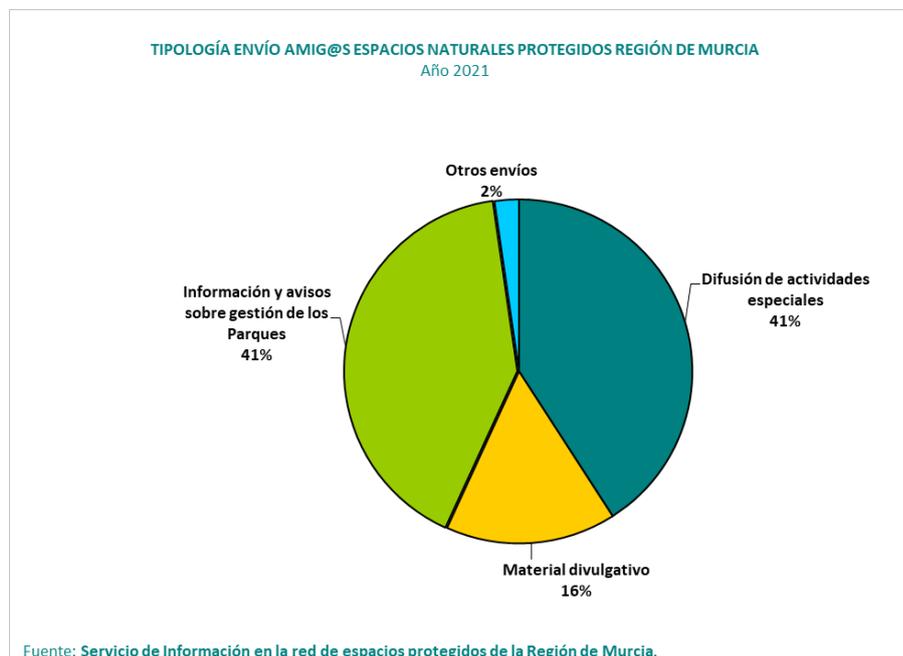
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Este método es una herramienta útil y de fácil acceso que permite divulgar las actividades y comunicar las posibles modificaciones de las mismas, así como transmitir cualquier información de interés.

Con la confección de esta lista, el equipo de atención al visitante, puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el Espacio Protegido.

El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **6.764 personas**.

La tipología de los envíos durante 2021 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **44 correos enviados**, el 82% se corresponden a difusión de actividades especiales (41%) de los espacios naturales (como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días conmemorativos) y a la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (41%). El resto corresponde a la categoría de material divulgativo con un 16 % y a otros envíos con un 2%.



➤ **Intervención en otros medios**

El Equipo de Información realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los técnicos de la DGMN.

Durante este año 2021, el Servicio de Información no ha realizado colaboraciones en medios de comunicación.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

Desde el Servicio de Información se diseñan y desarrollan determinadas actuaciones encaminadas principalmente a la sensibilización y fomento de actitudes positivas hacia la conservación y protección de los espacios naturales y el medio ambiente en general.

Estas acciones se llevan a cabo aprovechando las temáticas de los diferentes días conmemorativos o, en otras ocasiones, se desarrollan campañas o actividades específicas sobre un tema problemático de gran interés para abordar y sensibilizar en el espacio natural.

Así, este año 2021 se han llevado a cabo:

43

➤ **Celebración de días conmemorativos**

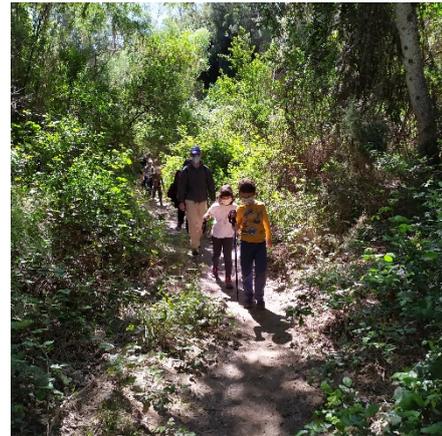
Acorde a las temáticas que se representan en los días conmemorativos relacionados con el medio ambiente, el Servicio de Información diseña diferentes actuaciones que van desde publicaciones en redes sociales para recordar la importancia del día elegido y el mensaje a reforzar, hasta actividades concretas a desarrollar de forma presencial (estas últimas están recogidas en el apartado 5.2 de la presente memoria).

Este año 2021 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- **Día mundial de la educación ambiental.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de los humedales.** La actividad presencial prevista se anula por la situación epidemiológica y se realizan 2 publicaciones en redes sociales.
- **Día mundial de la vida silvestre.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial en defensa de los ríos.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.



- **Día internacional del libro.** Se lleva a cabo 1 actividad presencial y 1 publicación en redes sociales.
- **Geología.** Se han realizado 2 publicaciones en redes sociales.
- **Día de las aves migratorias.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día europeo de la Red Natura 2000.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de la diversidad biológica.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de las aves.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial del hábitat.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de las montañas.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.



➤ **Campañas de sensibilización**

Este año 2021 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Cuidaico, no circulas solo,** cuyo objetivo es concienciar a los visitantes de los espacios naturales y a los ciudadanos en general de la vulnerabilidad de la fauna silvestre frente a posibles atropellos. Durante este año, se han hecho 2 publicaciones con el *hashtag* #CUIDAICO.



7.4. Colaboración con entidades

El Equipo de Información está en continuo contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los Directores de Parque o de los Técnicos de Uso Público de la DGMN, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.



Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

- ✓ Mejorar la comunicación con el entorno socioeconómico del Espacio Natural Protegido.
- ✓ Fomentar la creación de redes de trabajo.
- ✓ Estrechar vínculos con las administraciones, asociaciones y otros colectivos del entorno.
- ✓ Poner en valor el Espacio Natural como un lugar para todos y que debe ser conservado por todos.

A continuación se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2021:

➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

- **Ayuntamiento de Calasparra.** Se acude a la oficina de turismo de Calasparra para solicitar folletos sobre la Cueva del Puerto y callejeros de Calasparra. Los visitantes demandan esta tipología de información y se cree conveniente ir reponiendo este tipo de material.

➤ **Conservatorio de Música.**

Se colabora en la realización del Ciclo de conciertos música y naturaleza, para ello se elabora un guión con explicaciones de Espacios Protegidos para la presentación y se aportan videos y fotografías para el documental que van a realizar.



8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la DGMN y el Servicio de Información 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 con la finalidad de organizar el trabajo interno.

Semanalmente, el Equipo de Información se reúne con la Informadora Jefa, que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación.

➤ **Informes específicos**

El Servicio de Información realiza también informes sobre temas de interés para mejorar el servicio, desarrollo de datos concretos o sobre temas que requiere el equipo de gestión del ENP.

Durante este año 2021, se ha realizado un total de **2 informes** sobre (ver Anexo 12 Informes específicos):

- Propuesta de actuaciones de mantenimiento en los Centros de Visitantes.
- Listado de materiales de índole informática necesarios para los Centros de Visitantes.

➤ **Sistemas de calidad**

Desde el Servicio de Información se trabaja y realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos:

- Certificación Q de Calidad Turística:
La Reserva Natural de Cañaverosa no cuenta con esta certificación de calidad.
- Distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino):
Ni la Reserva Natural de Cañaverosa, ni el Punto de Información cuentan con este distintivo de calidad.



- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad. Este año 2021 la auditoría externa para el servicio se realizó el 9 de noviembre en el Parque Regional Salinas de San Pedro.

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.

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

El Servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP solventa las incidencias detectadas en un espacio a través de una plataforma digital de “Solicitudes al sistema”. El Servicio de Información de forma periódica da de alta en este sistema las incidencias detectadas para el buen funcionamiento del servicio o arreglos necesarios en las instalaciones del Punto, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2021 se ha enviado **1 solicitud al sistema**, relacionada con el arreglo de un taburete del Punto de Información.

➤ **Otras tareas relevantes**

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del Director del Parque y/o su Equipo Técnico, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por la Informadora Jefa del Servicio de Información en el Parque, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Actualización periódica del inventario de señales** del Parque. A través de un informe, se revisan y actualiza el inventario de cartelería de la zona del Valle y se proponen acciones para su mejora.



10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en los espacios naturales de la Región de Murcia, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos establecidos y un análisis DAFO para poder establecer medidas de mejora continua.

10.1. Seguimiento de indicadores

A continuación, se presentan a modo de tabla 15 indicadores establecidos con el fin de valorar el nivel de consecución de los objetivos del Servicio desarrollados en el apartado 2 de la presente memoria.

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.433	8.714	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en la lista de correo electrónico es de 1.150.	410	La media es muy alta porque aún está incluido el cambio cuando se unieron todos los inscritos de todos los ENP.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN DE CAÑAVEROSA – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.439).	3.075	
5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.101).	1.707	La disminución de visitantes atendidos ha supuesto también el desplome de consultas realizadas.



6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	-	No procede, no se han recogida hojas de opinión.	
7	Nº actividades especiales realizadas.	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (8).	3		
8	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de la media de los últimos 3 años (202).	33	Como consecuencia de las restricciones por la COVID-19, se han suspendido algunas actividades especiales y el ratio de las mismas es menor.	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (16) se deberán actualizar al menos el 20%.	9 (56%)		
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	72%		
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,9		
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,9		
13	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%	90%		
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 150 publicaciones al año.	161 (Twitter)		
15	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en Twitter es de 214, Facebook 286 e Instagram 347.	Twitter	940	
				Facebook	1.497	
				Instagram	745	

10.2. Análisis DAFO

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar 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 Información a nivel regional y sus conclusiones:



ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2021	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.). ▪ Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. ▪ Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. ▪ Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...) ▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. ▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...) ▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros. ▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. ▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. ▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). ▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.



FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado. ▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.) ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso a los diferentes sistema de gestión de incidencias (“Solicitudes al sistema” para cuestiones de mantenimiento de las equipamientos y “CAU” de informática y telefonía). ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Capacidad de adaptación y reinención ante nuevos escenarios o situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP.

Fuente: *Servicio de Información 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, indicando además, aquellas que se plantearon en 2020 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2021.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A lo largo de 2021 se realizan las inscripciones de forma online a través de la plataforma de Google y de momento está funcionando muy bien.
<ul style="list-style-type: none"> Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas. En el plan anual de formación de 2023 se planteará realizar un curso sobre tecnologías de la información.
<ul style="list-style-type: none"> Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A lo largo de 2021 la situación ha mejorado y se ha estabilizado la coordinación.
<ul style="list-style-type: none"> Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A primeros de 2021 se realizan todos los cambios para las encuestas de Centro de Visitantes/Punto de Información, y a finales de año para las encuestas generales.

Fuente: *Servicio de Información en los ENP de la Región de Murcia.*



Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se continúa en la línea de seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.
<ul style="list-style-type: none"> Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. Número elevado de visitantes en días festivos. Falta de diseñador gráfico exclusivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas. ✓ Además, en el pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recordar periódicamente la forma de trabajo del servicio y las actividades programadas que ya lleva a cabo.
<ul style="list-style-type: none"> Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
<ul style="list-style-type: none"> Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. Falta de buena climatización de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A lo largo de 2021 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos centros. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.
<ul style="list-style-type: none"> El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. A primeros de 2022 ya ha empezado la primera fase de las obras. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
<ul style="list-style-type: none"> No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.

Fuente: *Servicio de Información en los ENP de la Región de Murcia.*