



Parque Regional
El Valle y Carrascoy

MEMORIA ANUAL 2019



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



Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	11
4.3. Tipología de la información solicitada.....	12
5. VISITAS GUIADAS.....	15
5.1. Aspectos generales.....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas.....	18
5.4. Evaluación de las visitas guiadas	21
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de las actividades especiales	25
7. ENCUESTAS.....	29
7.1. Encuesta general	30
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	34
8. HOJAS DE OPINIÓN.....	35
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	37
9.1. Materiales de comunicación.....	38
9.2. Canales de comunicación.....	39
9.3. Colaboración con entidades	44
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	46
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	48
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	49
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	54

Anexos:

Anexo 01: Modelo de la Ficha de seguimiento diario.

Anexo 02: Datos evolutivos del Servicio.

Anexo 03: Datos de las Fichas de seguimiento diario (formato Excel).

Anexo 04: Oferta de visitas guiadas.

Anexo 05: Modelos de encuestas.

Anexo 06: Datos de las encuestas de visitas guiadas (formato Excel).

Anexo 07: Datos de las encuestas de actividades especiales (formato Excel).

Anexo 08: Datos de las encuestas generales (formato Excel).

Anexo 09: Modelo de la Hoja de Opinión.

Anexo 10: Datos de la Hoja de Opinión.

Anexo 11: Material divulgativo.

Anexo 12: Informes específicos.

1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado “**Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante 2 años más una prórroga que finaliza en junio de 2019.

Para los meses de julio a octubre de 2019 se lleva a cabo una nueva licitación para el servicio denominado “**Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, que de nuevo es adjudicado a la empresa **ORTHEM**.

Finalmente, una nueva licitación para el mismo servicio, se adjudica a la empresa **ORTHEM**, para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional El Valle y Carrascoy, *Martín López Sandoval*.

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 <http://www.murcianatural.carm.es>

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 web.

El equipo del Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional El Valle y Carrascoy está integrado por un total de **4 profesionales**, que trabajan **136 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional El Valle y Carrascoy 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 Servicio se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores con el objetivo principal de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

Por tanto, se plantean como objetivos de este proyecto de comunicación, divulgación, información y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia los siguientes:

- 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. (OBJ.1)
- 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. (OBJ.2)
- 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**. (OBJ.3)
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las **inquietudes reflejadas por los visitantes** de un ENP, como las **incidencias detectadas** en la Red de ENP. (OBJ.4)
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**. (OBJ.5)
- Promover **actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental** destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que divulguen los valores naturales y culturales de los ENP. (OBJ.6)
- Diseñar, programar y ejecutar **Campañas de comunicación e información y Programas de sensibilización** que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización de los ENP. (OBJ.7)
- Realizar **materiales divulgativos e interpretativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la OISMA. (OBJ.8)
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental. (OBJ.9)

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

Los equipamientos de información que podemos encontrar en el Parque Regional El Valle y Carrascoy que dependen de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente y pertenecen al Servicio de Atención al Visitante, son:

- **Centro de Visitantes “El Valle”:** situado a la entrada del Parque en su acceso desde la pedanía de La Alberca, una de las entradas más importantes al Espacio Protegido.

Sus funciones e instalaciones principales son:

Como **Centro de Visitantes:**

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales, sociales y culturales del Parque.
- Sala de Proyección y usos múltiples.
- Realización de Visitas Guiadas y otras actividades especiales.
- Celebración de Días Especiales como el Día Internacional de los Bosques.



Como **Centro de Gestión:**

- Oficina del Director Conservador y de los técnicos del Parque.
- Oficina del Equipo de Información.
- Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como la Junta Rectora del Parque y reuniones de Coordinación del Servicio, entre otras.
- Celebración de seminarios, cursos formativos, presentaciones y otros eventos relacionados con la DGMN principalmente.

El **horario** de apertura del Centro de Visitantes “El Valle” es el siguiente:

15 de JUNIO al 15 de SEPTIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 15:00h			9:00 a 15:00h 16:00 a 19:30h		9:00 a 15:00h

16 de SEPTIEMBRE al 14 de JUNIO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 14:00h 15:00 a 17:30h					9:00 a 15:00h

El Centro de Visitantes se encuentra cerrado al público desde el 26 de enero de 2017 por lo que el Punto de Información del Parque se traslada al Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre donde se llevan a cabo todas las tareas propias del Servicio.

Además, desde el Centro de Visitantes se gestionan dos equipamientos más, situados en las proximidades:

- **Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre** (Área de EA del CRFS), la cual se sitúa junto al Área de Recuperación resultando un servicio de uso público muy valioso, ya que permite mostrar a los visitantes 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.



Sus funciones principales e instalaciones son:

- Sala de audiovisuales.
- Realización de visitas guiadas.
- Celebración de actividades especiales como el Día Mundial de las Aves.

- **Jardín Botánico “Arboretum El Valle”**, el cual se ubica junto al Aula de Naturaleza “El Valle”. La función principal de este equipamiento es su utilización como recurso de educación ambiental en la realización de visitas guiadas y actividades especiales.



- **Aula de Naturaleza “Arboretum El Valle”**. Este equipamiento se ubica dentro del recinto del jardín botánico y se encuentra actualmente cedido a la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown). Esta entidad desarrolla una campaña de concienciación sobre el cambio climático con actividades y charlas, llamada “Valle verde”, realizando además las tareas de mantenimiento propias del jardín.



Otros equipamientos de información que dependen del Ayuntamiento de Murcia y que también se localizan en el Parque, son:

- **Centro de Visitantes “La Luz”:** situado junto al Ermitorio de la Luz en la carretera del Área Recreativa de La Balsa al Santuario de La Fuensanta.

Es un centro dedicado principalmente a los valores culturales (yacimientos íberos, La Fuensanta, etc.) y sociales (romerías y actividades de montaña).

Su **horario** es de martes a domingo de 10:00 a 19:00 horas.



- **Aula de Montaña del Centro de Visitantes “La Luz”:** ubicado en la segunda planta del edificio, entre sus objetivos destacan divulgar la historia del montañismo murciano, así como proporcionar información sobre rutas de senderismo y actividades de medio ambiente.

Su **horario** es de martes a domingo, de 10:00 a 19:00 horas.



- **Centro de Visitantes San Antonio El Pobre:** enclavado en la antigua ermita del mismo nombre.

Su **horario** de apertura es de martes a domingo:

De octubre a mayo, de 10:00 a 17:00 horas.

De junio a septiembre, de 8:30 a 15:30 horas.



- **Punto de Información del Majal Blanco:** localizado en la Plaza de las Moreras en el Parque Municipal del Majal Blanco.

Su **horario** de apertura es sábados, domingos y festivos de 9:30 a 14:00 horas. Cerrado de junio a agosto.



- **Centro de Visitantes “Majal Blanco”:** equipamiento situado en el Parque Municipal del Majal Blanco, en las instalaciones del Aula de Naturaleza, abierto al público de octubre a mayo, en horario de domingos de 9:30 a 14:00 horas.



4. Atención al visitante

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional El Valle y Carrascoy 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 del Parque Regional El Valle y Carrascoy.



Punto de Información en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna.

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “El Valle”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “El Valle”, así como en el Área de EA del CRFS, ya sean atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, así como cualquier usuario que haga uso de las instalaciones de los distintos equipamientos.

A partir de 2017, las tareas propias del Punto de Información del Parque se realizan en el Área de EA del CRFS debido al cierre del Centro de Visitantes “El Valle”.

Los visitantes atendidos 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 de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes Sala de Exposición y Sala de Proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la Sala de Exposición o ven el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio Centro.

Como consecuencia del cierre del Centro de Visitantes “El Valle”, no se registran visitantes a la sala de exposición a lo largo de 2019. El vídeo del Parque Regional sí se proyecta en la Sala de Audiovisuales del Área de EA del CRFS.

- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes que se acercan a los distintos equipamientos para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen a realizar consultas más específicas a los técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro, ya sea en la Sala de Proyección o de Juntas del Centro de Visitantes como en la Sala de Audiovisuales del Área de EA del CRFS.

Además, también se contabilizan en este apartado los participantes del Programa de Ayuntamiento de Murcia “Mi ciudad enseña: Patrimonio Natural”, el cual incluye la visita guiada al Área de EA del CRFS que realizan educadores ajenos al Centro que han recibido la formación previa necesaria para llevar a cabo dicha tarea.

- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan a los distintos equipamientos para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado los 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 Atención al Visitante.

Durante el año 2019 se han atendido a un total de **15.158 visitantes**, lo que supone un promedio de **51 visitantes atendidos al día**.

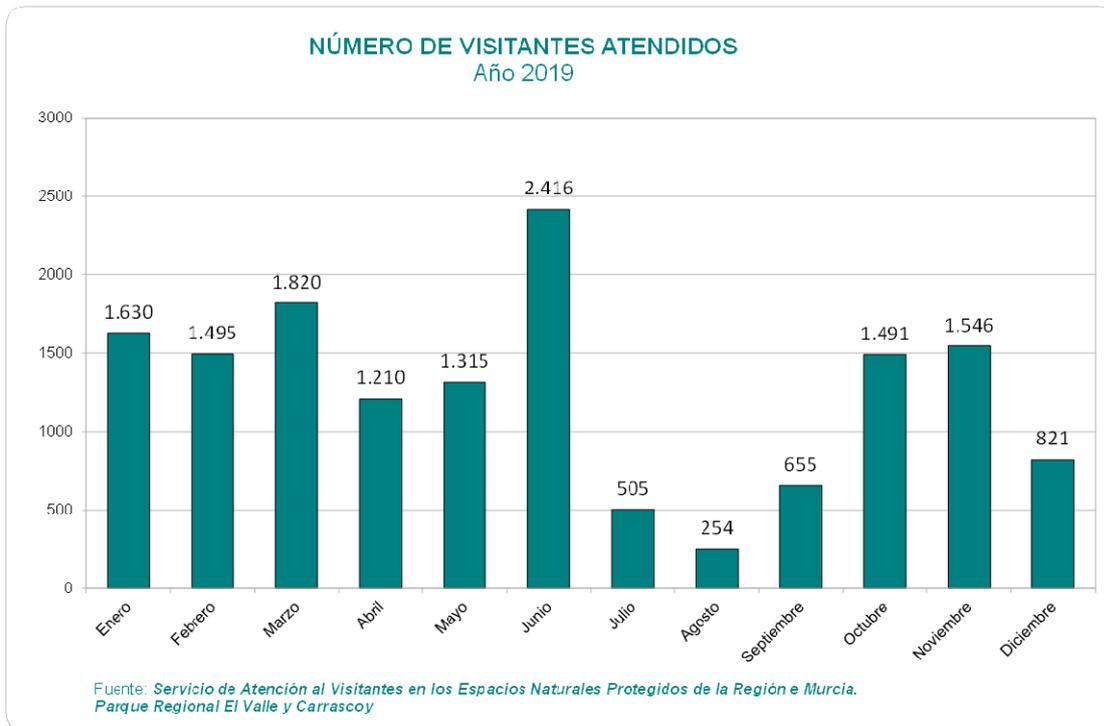
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen a continuación:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EA DEL CRFS						
Año 2019						
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes Sala de Exposición ¹	Visitantes Sala de Proyección ²	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	1.630	0	0	580	493	107
Febrero	1.495	0	0	637	294	141
Marzo	1.820	0	2	758	430	166
Abril	1.210	0	11	357	294	135
Mayo	1.315	0	0	242	428	338
Junio	2.416	0	34	218	136	1.836
Julio	505	0	4	4	105	55
Agosto	254	0	14	14	6	16
Septiembre	655	0	3	3	0	191
Octubre	1.491	0	4	405	389	161
Noviembre	1.546	0	0	491	465	107
Diciembre	821	0	6	210	177	153
Total 2019	15.158	0	78	3.919	3.217	3.406
Total 2018	14.719	0	67	3.588	3.948	2.302
Total 2017	14.066	0	591	1.938	3.798	2.370
Total 2016	14.603	4.261	2.829	766	2.361	3.150
Total 2015	14.343	4.924	3.742	673	2.749	3.168

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

¹ Con motivo del cierre del Centro de Visitantes “El Valle”, la sala de exposición no se encuentra disponible.

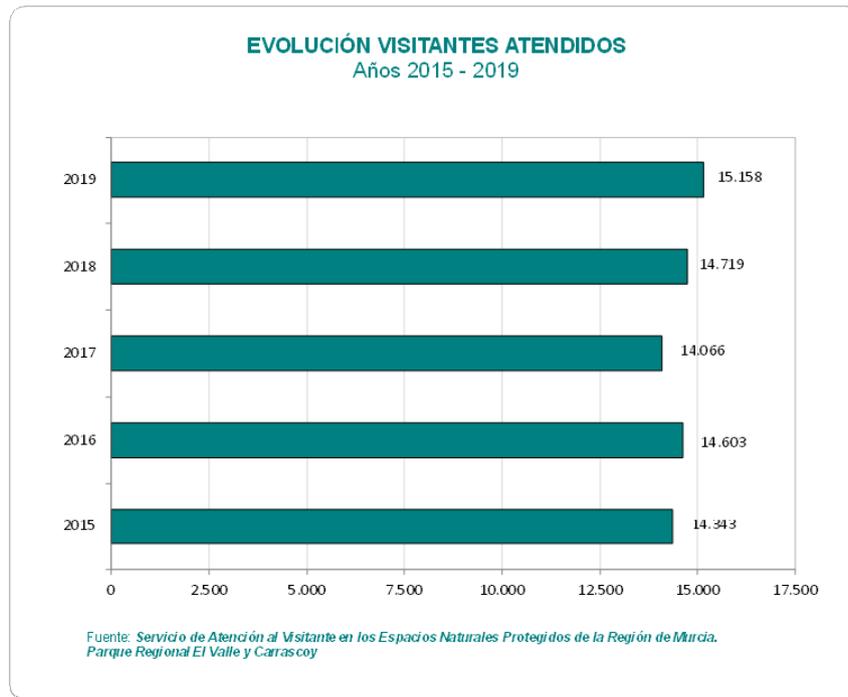
² Con motivo del cierre del Centro de Visitantes “El Valle”, se contabilizan como visitantes de la sala de proyección aquellos usuarios que visualizan el video del Parque en la sala de audiovisuales del Área de EA del CRFS.



Como puede observarse en la gráfica es durante el mes de junio cuando se registra un mayor número de visitantes atendidos, esto se debe a la realización de diversas actividades especiales con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente** y a la gran aceptación que recibe la actividad especial **yincana fotográfica “La gran Sapoaventura”**, realizada durante los fines de semana de mayo y junio.

Además, cabe destacar la gran afluencia de visitantes en los meses de enero, febrero, marzo, octubre y noviembre debido al elevado número de visitas guiadas que se realizan. Los meses en los que se registran menos visitantes corresponden a julio y agosto, el verano es, sin duda, la época del año con menos afluencia al Parque. También coincide que durante agosto, no se realizan visitas guiadas al Área de EA del CRFS, ya que se aprovecha este mes para llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro desde el año 2015 hasta el 2019. Para más detalle y comparativa con años anteriores ver Anexo 02_Datos evolutivos del Servicio.



Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes atendidos, se puede establecer que el número de visitantes ha aumentado este año con respecto al año pasado, llegando a superar ampliamente los visitantes atendidos en 2018. Cabe destacar que en 2019 se han registrado los datos más elevados desde 2014.

Además, se ha constatado que el número de visitantes atendidos al Centro está íntimamente ligado a las visitas guiadas que se realizan, y que este número, a su vez depende en gran medida del calendario escolar. Así pues, el número de participantes en visitas guiadas representa el 21% del total de visitantes atendidos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

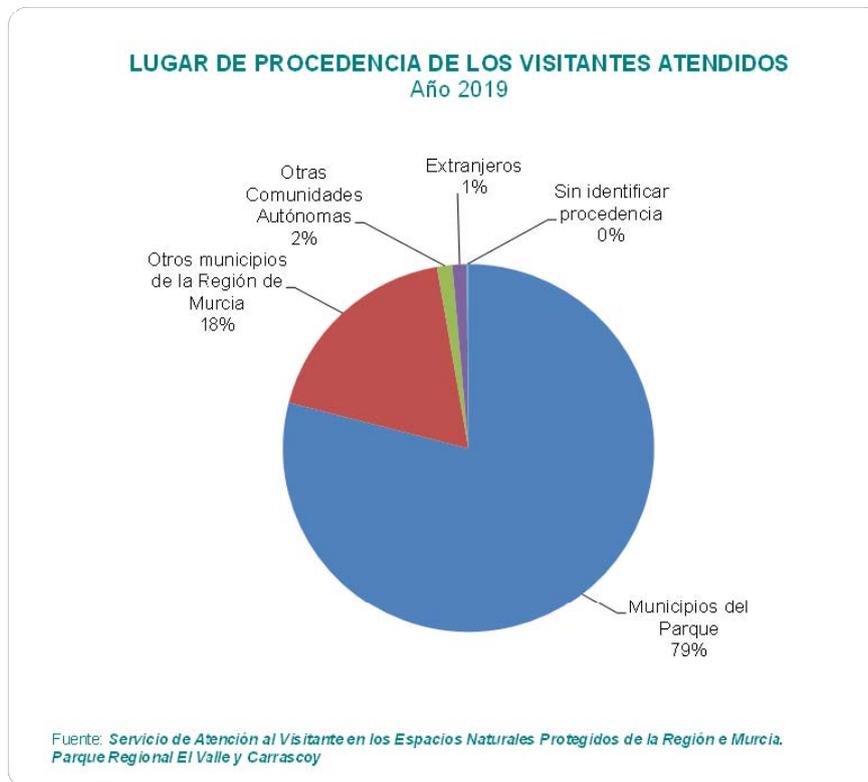
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2019	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia*	22
Municipios del Parque Regional	11.976
Otros municipios de la Región	2.770
Otras Comunidades	200
Extranjeros	190
TOTAL	15.158

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

**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 2019 la mayoría de los visitantes proceden de municipios del entorno del Parque (79%), principalmente de La Alberca, Santo Ángel y Murcia.

El número de visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia como Molina de Segura, Cartagena o Lorca, se está viendo incrementado con respecto a años anteriores, lo que indica que el Parque es cada vez más visible a nivel regional.

Los visitantes de otras comunidades autónomas, así como los extranjeros resultan minoritarios con respecto al total de usuarios al Centro.

4.3. Tipología de la información solicitada

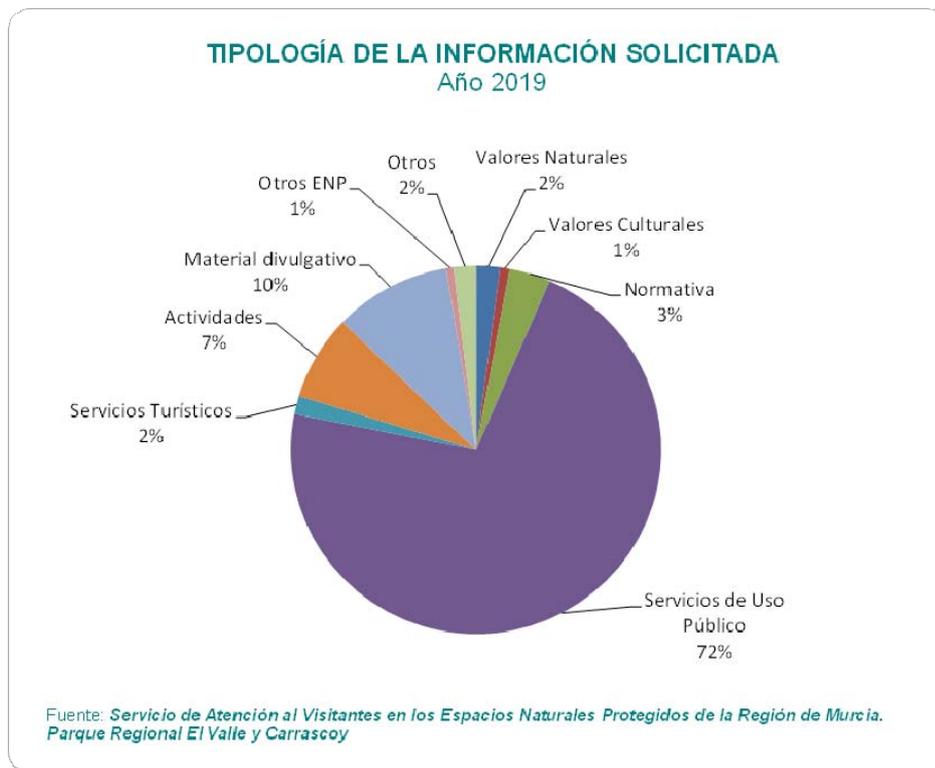
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro, o bien *ex situ*, es decir telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (véase modelo de ficha en Anexo 01_Modelo de ficha de seguimiento diario)

El total de consultas recogidas durante el año 2019 es de **2.981**, de las cuales el 68% han sido *in situ* y el 32% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

Al encontrarse el Punto de Información en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre “El Valle”, la mayor parte de las consultas que se han recibido *in situ* están relacionadas con la posibilidad de realizar una visita guiada al Centro de Recuperación y sobre la recogida de animales silvestres.

En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con el procedimiento de reserva de visitas guiadas del Servicio.

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



A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas detalladas se pueden consultar en el Anexo 03_Datos 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 el búho real, el águila real, el zorro e incluso el camaleón.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas corresponde a edificios históricos como el Santuario de La Fuensanta, el Ermitorio de la Luz o las cuevas de ermitaños.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos relacionados con quemas en el entorno del Parque.

- **Servicios de uso público:** constituye el grupo de consultas más demandado, siendo en su mayor parte las referidas al servicio de visitas guiadas.
- **Servicios Turísticos:** como, por ejemplo, bares, restaurantes y otras actividades turísticas.
- **Actividades:** entre las que despiertan más interés destaca el senderismo, siendo los más demandados los itinerarios autoguiados de “A cada paso una historia” y “Ramblas, oasis de diversidad”., así como la yincana “Sapoaventura”
- **Material divulgativo:** el material más solicitado por el visitante es el mapa-guía de la zona, donde quedan resumidos los puntos de interés, itinerarios señalizados, centros de visitantes, bares y restaurantes.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** la información sobre otros Espacios Naturales Protegidos resulta minoritaria, prefiriendo el visitante aquellos lugares de interior como pueden ser Sierra Espuña o La Pila, con algunas similitudes con el Parque Regional El Valle y Carrascoy o bien, dada su proximidad, otros como el Parque Regional Las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el voluntariado ambiental, la entrega de currículum o la existencia de cobertura para el móvil.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la DGMN a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

La visita guiada consiste 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.

Durante la visita, para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas. De esta forma, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del Parque Regional haciendo participar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos.

Se recomienda un número de 25–30 participantes por visita guiada. El número máximo de participantes por grupo es de 50 personas (ratio de participantes por guía), excepto para el Área de EA del CRFS y el Jardín Botánico “Arboretum” donde se reduce a 25–30 participantes, ya que las características específicas de las instalaciones no permiten una ratio mayor.

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **7 visitas guiadas** distintas que se describen en el Anexo 04 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

En septiembre de 2019, coincidiendo con el inicio del curso escolar, el Servicio se une a la campaña internacional “ZERO WASTE”, apostando por una reducción de los residuos generados por los grupos que realizan una visita guiada en los espacios naturales protegidos. En el anexo 11 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña.

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

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar el cambio de actitudes hacia el desarrollo sostenible y la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- Proporcionar a los educadores una herramienta para trabajar la educación para el desarrollo sostenible.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- **Itinerario “Exploradores a investigar”.** Investigar de una manera sencilla y didáctica los valores naturales de El Valle.
- **Itinerario “A cada paso, una historia”.** Recorrer y descubrir el pasado cultural que se esconde por los senderos de El Valle como la ermita de San Antonio el Pobre, el Castillo de la Luz y los hornos de yeso entre otros elementos etnográficos y arqueológicos.
- **Itinerario “Planeta botánico”.** Pasear por el jardín botánico y acercarse a las plantas para descubrir las estrategias que siguen para sobrevivir o cómo el ser humano las ha utilizado desde la antigüedad para muy diversos aprovechamientos.
- **Itinerario “Ramblas: oasis de diversidad”.** Comprender el papel de las ramblas como grandes corredores biológicos para la conservación de la biodiversidad faunística y florística.
- **Cuento infantil.** Introducir a los más pequeños al mundo natural y al espacio protegido a través de un cuento. Descubrir los animales de la Región de Murcia mediante la imaginación y el compromiso por un mundo mejor.
- **Tu primera visita al CRFS.** Fomentar el conocimiento sobre los animales silvestres de nuestra Región, sus problemas, cómo se recuperan y qué podemos hacer nosotros para ayudarles.
- **Visita técnica al CRFS.** Descubrir aspectos sobre la fisiología, morfología y amenazas de las especies en su medio natural, así como las funciones del Área de Recuperación del Centro.



Cuento Infantil



Itinerario "Planeta botánico"



Itinerario "Ramblas, oasis de diversidad"



Visita guiada: "A cada paso una historia"



Itinerario "Exploradores a investigar"



"Visita Técnica" al CRFS



Visita Guía "Tu primera visita al CRFS"

5.3. 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 recorridos más solicitados y características de los grupos.

Durante 2019, se ha realizado un total de **79 visitas guiadas**, siendo 71 concertadas y 8 no concertadas, en las que han participado **3.217 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de participantes y visitas guiadas realizadas durante el año 2019.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2019						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	11	473	1	20	12	493
Febrero	6	294	0	0	6	249
Marzo	10	419	1	11	11	430
Abril	7	294	0	0	7	294
Mayo	9	428	0	0	9	428
Junio	2	102	1	34	3	136
Julio	4	105	1	6	5	111
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	9	373	1	16	10	389
Noviembre	10	432	2	33	12	465
Diciembre	3	142	1	35	4	177
TOTAL	71	3.048	8	169	79	3.217

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Cabe mencionar que la demanda de visitas guiadas llega a ser tan numerosa que muchos grupos no pueden ser atendidos por falta de disponibilidad de fechas y personal. Estos grupos se incluyen en una lista de espera ordenada cronológicamente por solicitud, con el objetivo de que puedan ser avisados en el caso de que se produzca alguna cancelación.

La mayor parte de los grupos han concertado previamente su visita (90%), siendo las visitas guiadas no concertadas un pequeño porcentaje del total de visitas guiadas realizadas (10%).

El promedio de participantes por grupo en las visitas guiadas es de **41 personas**, siendo este dato superior al número recomendado de participantes establecido en 25-30 personas por guía. Esta circunstancia se debe a que muchos grupos que solicitan visita guiada suelen ser grupos escolares que en su salida aprovechan para completar un autobús, por este motivo suele incrementarse la ratio de participantes por grupo.

En todo caso, no se supera la ratio máxima de 50 participantes por guía, considerándose positivamente el hecho de que en la visita concertada que se realiza tanto en el Área de EA del CRFS como en el Jardín Botánico “Arboretum”, los grupos de más de 35 participantes pueden ser divididos, lo que mejora considerablemente la calidad de la misma.

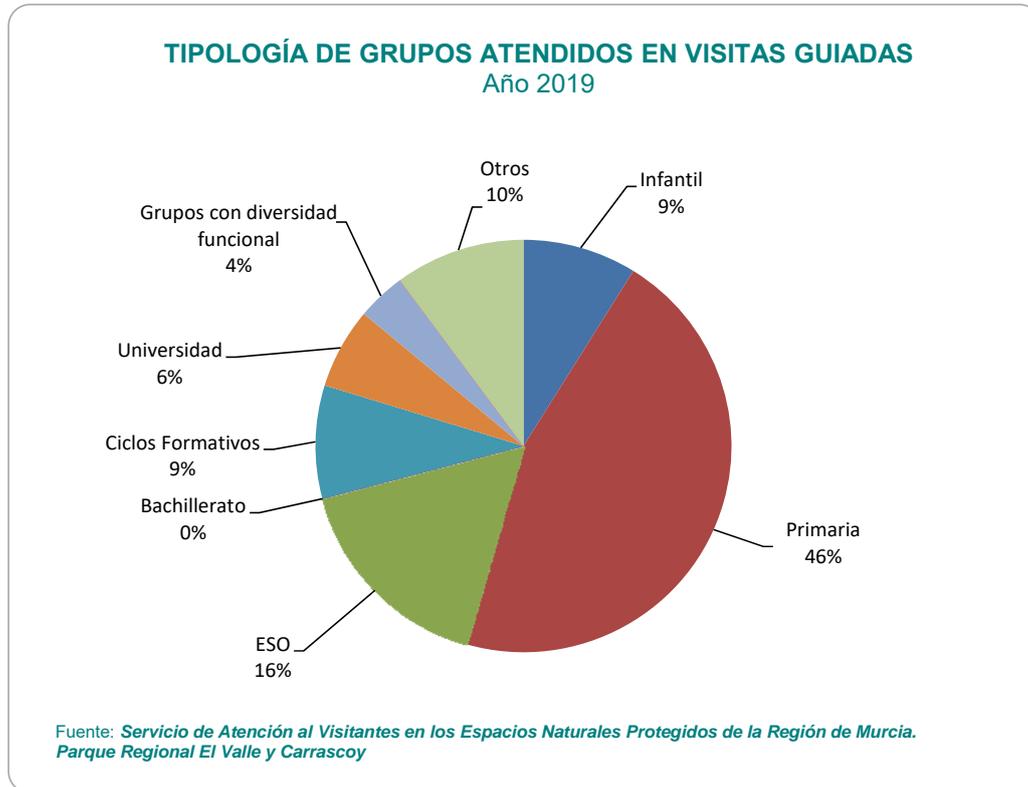
A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2019.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS							
Año 2019							
Meses	N.º DE GRUPOS SEGÚN VISITAS REALIZADA						
	Exploradores a investigar	A cada paso, una historia	Planeta botánico (Arboretum)	Ramblas: oasis de biodiversidad	Cuento infantil	Tu primera visita (CRFS)	Visita técnica (CRFS)
Enero	5	0	2	0	0	11	1
Febrero	6	0	0	0	0	6	0
Marzo	5	0	1	1	1	8	2
Abril	1	2	0	0	0	6	1
Mayo	2	3	0	0	2	9	0
Junio	1	0	0	0	3	3	0
Julio	0	0	0	0	1	5	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	3	3	0	1	0	9	0
Noviembre	4	1	1	0	1	10	2
Diciembre	3	0	0	0	0	4	0
TOTAL	30	9	4	2	8	71	6

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Como se muestra en la tabla, normalmente, los grupos que realizan sus visitas llevan a cabo un itinerario en el exterior, ya sea *Arboretum* o alguno de los itinerarios propuestos, que, combinados con una visita al Centro de Recuperación de Fauna, completan la jornada de la mañana.

En la siguiente gráfica se representa la tipología de grupos atendidos en las visitas guiadas durante 2019.



Como muestra la gráfica, la mayor parte de las visitas concertadas se corresponden principalmente a los grupos escolares de primaria (46%), seguido de los grupos escolares de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) que suponen un 16% del total de visitas.

Después se halla la tipología de “otros”, en la que se incluyen a las asociaciones, residencias de ancianos o grupos scout. A continuación, encontramos los grupos de educación infantil y los grupos correspondientes a ciclos formativos.

Los grupos universitarios y los grupos con diversidad funcional, constituyen un porcentaje menor en el total de visitas realizadas.

Finalmente, no se han recibido grupos de bachillerato a lo largo de 2019.

5.4. 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 Modelos de encuestas). Se entregan al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Este tipo de encuesta consta de **7 preguntas** mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general del servicio y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, el contenido de la actividad, el desarrollo de la misma, la labor del guía y el estado de limpieza y conservación del recorrido.

Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el responsable del grupo y los participantes, expresen de forma libre cualquier opinión o sugerencia sobre el servicio.

Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les 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 VISITAS GUIADAS	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy buena / Mucho	4
Fácil / Buena / Bastante / Adecuada	3
Difícil / Mala / Poco / Escasa	2
Muy difícil / Muy mala / Muy poco / Excesiva	1

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Durante el año 2019, se han realizado **84 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, lo que supone **9 encuestas** más de las exigidas por Plan de Encuestación³. Este hecho se produce debido a que los grupos de más de 35 participantes se dividen a la hora de realizar la visita al Área de EA del CRFS y al Jardín Botánico “Arboretum”, realizando normalmente cada responsable una encuesta.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver recogida de datos en Anexo 06_Datos de encuestas de visitas guiadas (Formato Excel)):

³ El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 95% de las visitas realizadas.

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS Año 2019



Fuente: *Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.*

Como podemos observar en la gráfica, la totalidad de las respuestas a la encuesta superan el valor de **3'5** puntos sobre 4, constatándose una vez más, **un buen servicio de visitas guiadas**.

Las respuestas que han obtenido mayor puntuación se corresponden a las preguntas sobre la **el grado de satisfacción general de la visita y la labor del guía**, mientras que la que menor puntuación es relativa a la **duración de la visita guiada**.

Finalmente, se resume a continuación las opiniones y sugerencias sobre el servicio de visitas guiadas que los encuestados han expresado en el espacio existente al final de la encuesta, Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06_ Datos de encuesta de visitas guiadas (formato Excel). Las opiniones más destacadas durante 2019 son:

Felicitaciones:

- Valoran de manera muy positiva la labor de los guías, destacando el entusiasmo con el que realizan su trabajo, además de su trato amable, profesionalidad y disposición para adaptarse a las necesidades del grupo.
- Comentan que los contenidos de las visitas son instructivos y adecuados a la edad del grupo. Las explicaciones son claras y amenas y despierta la conciencia ambiental de los participantes.
- Se valora también el estado de conservación del centro y del entorno.

Sugerencias:

- Se sugiere habilitar más zonas de sombra. En 2019 se han colocado velas para dar sombras en distintas zonas del recinto del Centro.
- Se solicita la realización de un itinerario exterior guiado para los grupos de infantil. En relación a esta sugerencia, se amplía el rango de edad del itinerario "Exploradores" para público infantil.

Quejas:

- Consideran que las visitas guiadas tienen poca visibilidad a través de internet y redes sociales.

6. Actividades especiales

El Equipo de Atención al Visitante diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional El Valle y Carrascoy y su entorno socioeconómico 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 principal promover la implicación de las personas en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

6.1. 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 el año 2019.

Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 11_ Material divulgativo, donde queda recogida la Mochila de Actividades, así como los dosieres de las celebraciones de días conmemorativos.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY Año 2019				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	“Experimentos en el bosque”	1	32	Público en general
Día Europeo de los Parques	“Los tesoros de El Valle”	1	54	Centro escolar
Día Mundial del Medio Ambiente	Concierto en el aula de la fundación Cajamurcia	1	60	Público en general
	XIV Semana Verde del Hospital Virgen de la Arrixaca	1	470	Público en general
	Concierto en la Catedral de Murcia	1	900	Público en general
	Punto de Información en Santo Domingo	1	160	Público en general
Día Mundial de las Aves	Recogida de Residuos y Visita guiada CRFS	1	50	Centro escolar

Continúa la tabla en la página siguiente

Continuación de la tabla de la página anterior.

Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades 2019	Ruta guiada “El misterio de los animales”	1	31	Público en general
	Ruta guiada “A cada paso una historia”	1	23	
	“Día del Libro”	1	30	
	Yincana autoguiada: “La Gran Sapoaventura”	1	317	
	Punto de Información: “Sin rana no hay cuento”	1	24	
	Taller “El Paipái del verano”	1	42	
	Punto de Información: “Romería de la Fuensanta”	1	70	
	“Las recetas del Arboretum”	1	26	
	Visita guiada al Área de Educación Ambiental del CRFS	21	1.095	
Libera 1m ² 2019	Ruta guiada y recogida de residuos	1	22	Trabajadores de empresa privada
Total año 2019		37 actividades	3.406 participantes	-

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Durante 2019 se han llevado a cabo 37 actividades especiales con una participación de 3.406 personas. Entre las acciones aquellas que han destacado por su gran afluencia de público, son las realizadas con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente y las visitas guiadas al Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre. Además, destacan por su buena acogida dos nuevas actividades, la yincana “La Gran Sapoaventura” y “Los Tesoros de El Valle” con motivo del Día Europeo de los Parques.



Día Internacional de los Bosques
“Experimentos en el bosque”



Día Europeo de los Parques
“Los tesoros de El Valle”



Día Mundial del Medio Ambiente
Concierto en la Catedral de Murcia



Día Mundial del Medio Ambiente
Concierto en el aula de la fundación Cajamurcia



Punto de Información
“Romería de la Fuensanta”



Libera 1m² 2019
Actividad de recogida de basura

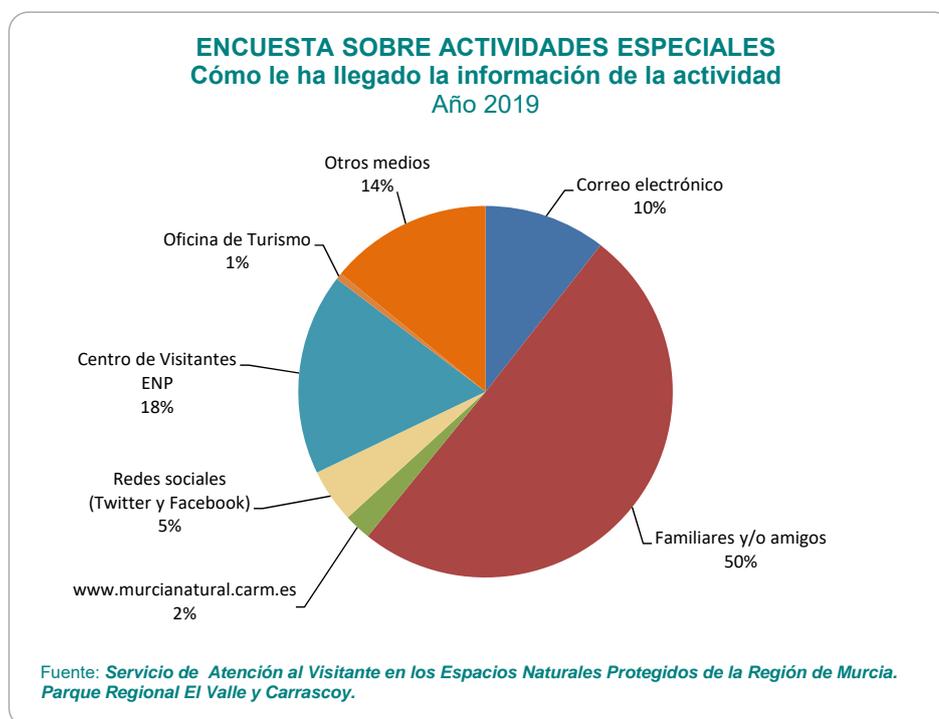
6.2. Evaluación de las actividades especiales

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 05 Modelos de encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2019 se han registrado **171 encuestas** cumplimentadas, superando ampliamente lo exigido en el plan de encuestación.

Del análisis de las encuestas recogidas se pueden extraer las siguientes conclusiones.

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



Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información a través de “familiares y/o amigos” (50%). Así mismo, la segunda opción más seleccionada es a través del Centro de Visitantes con un 18% de las respuestas. El 14% de los encuestados reciben la información a través de otros medios como la web “Agenda menuda”.

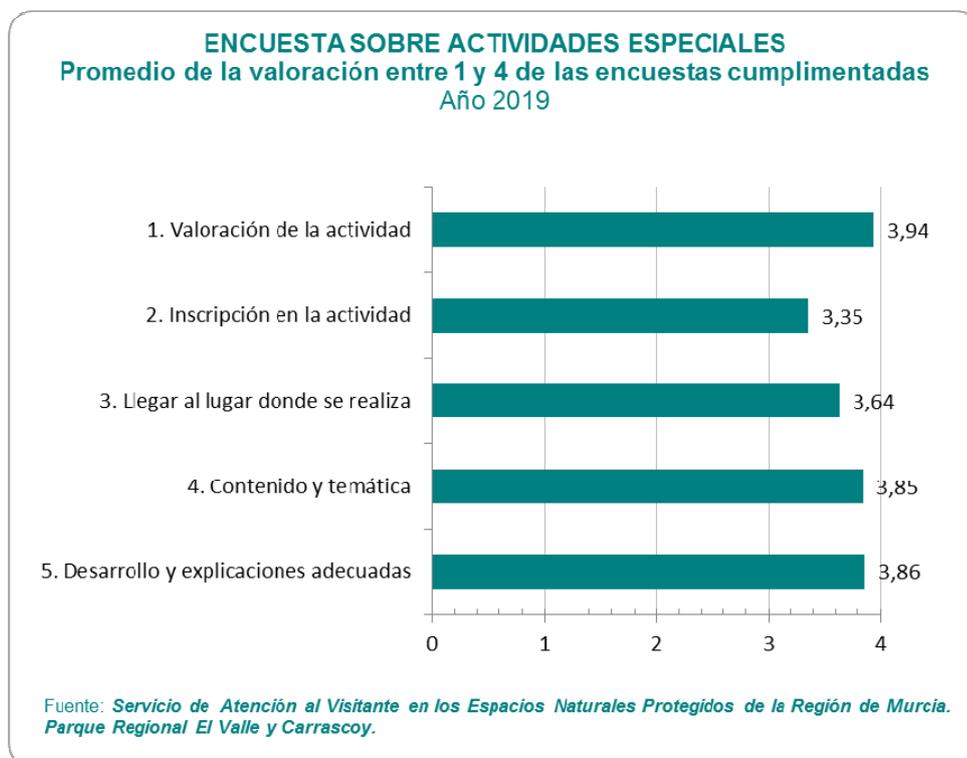
Por otra parte, encontramos que un 10% de los encuestados están suscritos a la lista de distribución del Servicio y reciben la información por correo electrónico. A través de las redes sociales como Facebook o Twitter les llega la información a un 5% de los encuestados y un 2% consultan la web www.murcianatural.carm.es. Resultan minoritarios aquellos participantes que han recibido la información a través de la Oficina de Turismo.

Las siguientes cinco preguntas de la encuesta se han agrupado en una gráfica en la que se ha representado con el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga un valor 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 ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

A continuación, se presenta el gráfico con la puntuación de cada una de las preguntas de la encuesta sobre la actividad especial.



Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la valoración general de la actividad que alcanza casi la puntuación máxima con un 3'94.

La puntuación más baja, con un 3'35, corresponde al modo en que se realiza la inscripción a las actividades especiales. Debido a la gran demanda que existe en las visitas al Área de EA del Centro de Recuperación de Fauna, los participantes solicitan la posibilidad de realizar la inscripción vía web en vez de telefónicamente o presencialmente. Para agilizar este proceso ahora los visitantes conocen las fechas de las visitas a través de la Mochila de Actividades y de cara a 2020 se está estudiando la posibilidad de poder ofrecer un sistema de reserva online.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones.

Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07_ Datos de encuesta de actividades especiales, se puede concluir que un alto porcentaje de encuestados opinan que la labor del guía en la realización de la actividad es excelente y que las actividades son muy didácticas y entretenidas. También, hacen referencia al trato amable y profesional por parte del educador/a, así como que se trata de una actividad ideal para hacer en familia.

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 171 encuestas recogidas en 2019, se reciben 49 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iba dirigida y la diversión obtenida mediante las mismas.
- Consideran que los contenidos están muy bien explicados por los guías y en el caso de actividades para público infantil bien adaptados.
- Consideran que el personal es muy amable y atento.

Sugerencias:

- Sugieren la realización de más actividades y recorridos a pie por el Parque.
- Solicitan que las actividades para niños incluyan juegos de movimiento.
- Proponen cambiar el método de reserva para las actividades, por ejemplo a través de una web. Para 2020 se está barajando la posibilidad de poder ofrecer la reserva de plazas a través de una plataforma online.
- Sugieren la colocación de carteles identificativos de las especies vegetales del Área de EA del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre. Esta sugerencia se ha llevado a cabo a lo largo de este año, instalándose carteles de madera a lo largo del recorrido exterior.

Quejas:

- Algunos visitantes se quejan de la falta de carteles interpretativos en el caño de agua y las charcas de anfibios, y de la falta de plazas de aparcamiento. Se tiene previsto un proyecto de gestión para la adecuación y mejora de esta zona de cara a 2020.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, para organizar y preparar futuras actividades especiales.

7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional El Valle y Carrascoy según procedimiento del sistema de calidad. (ver modelos de encuestas en el Anexo 05_Modelos de 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 ENP, 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 atención al visitante con la persona encuestada o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Centro de Visitantes del Parque Regional.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2019			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamiento y áreas de uso público	280	282
Centro de Visitantes y Servicio de Atención ⁴	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público de la zona	-	-
Visitas guiadas	Al finalizar la visita guiada	95% de las visitas realizadas	106% (84 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la visita guiada	70	171

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

El Plan de Encuestación propuesto para 2019 se ha desarrollado conforme a los objetivos propuestos, pues se han cumplimentado la totalidad de encuestas anuales requeridas, excepto las encuestas sobre el Centro de Visitantes y Servicio de Atención, pues el Centro de Visitantes se encuentra cerrado al público y, por tanto, dichas encuestas no pueden realizarse.

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales ya que las encuestas de visitas guiadas y actividades especiales se desarrollan en los apartados 5 y 6 respectivamente.

⁴ Esta tipología de encuestas no se realiza por encontrarse el Centro de Visitantes “El Valle” cerrado.

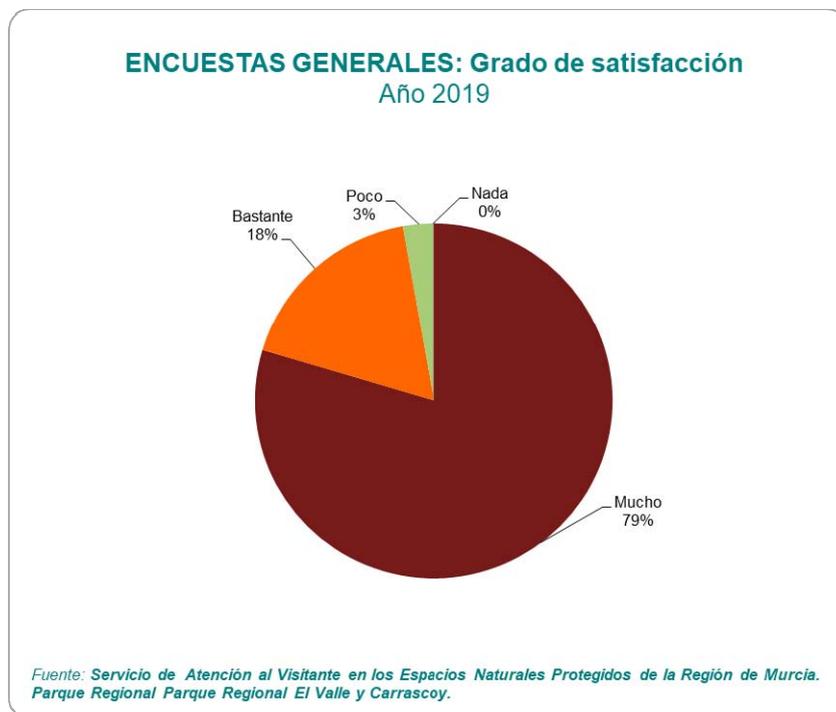
7.1. Encuesta general

En el año 2019 se han registrado **282** encuestas generales, que representa un 1% más del total que establece el Plan de Encuestación propuesto para 2019.

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 08_Datos de encuesta general (formato Excel).

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

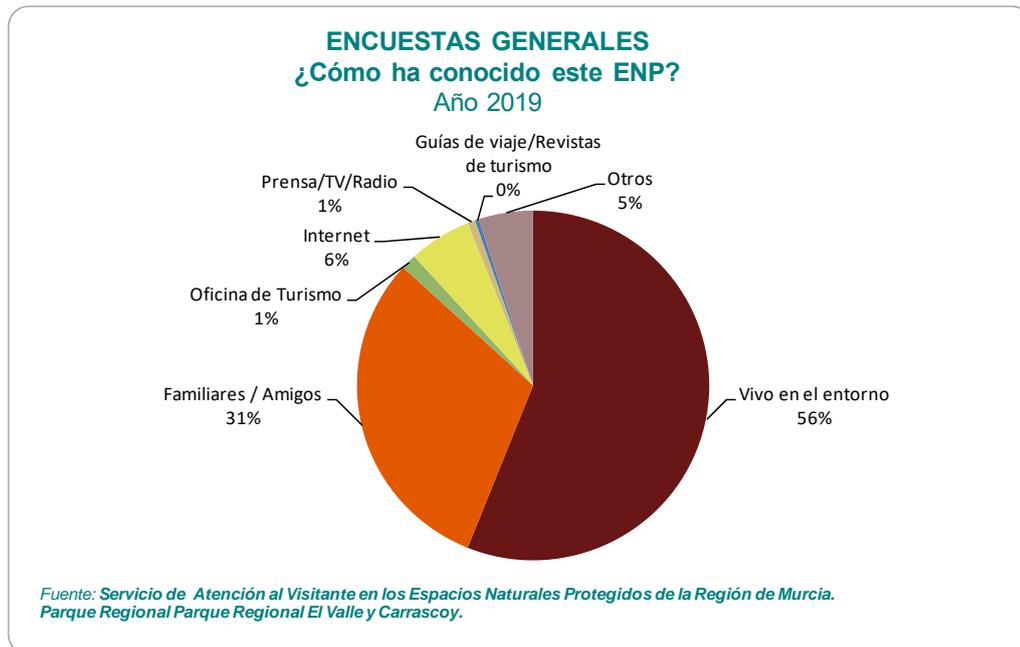
Como se aprecia en la siguiente gráfica ante la pregunta de si se sienten satisfechos/as con su visita al ENP, prácticamente la totalidad de los visitantes encuestados responden “mucho” (79%) o “bastante” (18%). Únicamente un 3% se sienten poco satisfechos.



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

La mayoría de los encuestados conoce el Parque Natural porque vive en el entorno (56%) o lo han descubierto a través de familiares y amigos (31%).

En menor proporción, el Parque es conocido a través de internet (6%) y por otros medios (5%), destacando los visitantes que lo conocen al realizar alguna actividad de la mochila de actividades o al entregar un animal en el Centro de Recuperación.



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

Prácticamente el 100% de los visitantes considera que llegar al Parque les ha resultado muy fácil o fácil, debido principalmente a que viven en el entorno y lo conocen por familiares y amigos.

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

Esta pregunta pretende dar una idea del uso de los diferentes equipamientos que existen en el Espacio Natural Protegido, así como de las diferentes actividades que realizan más habitualmente los visitantes encuestados.

Un mismo visitante encuestado suele realizar una o varias actividades cuando se acerca al entorno, así como la visita a algún equipamiento, mostrando la gran variedad de opciones que se presentan en la zona de uso público.

ENCUESTAS GENERALES

Actividades/Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante

Año 2019



Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

La realización de senderismo y paseos por el entorno, junto con la visita al Punto de Información en el Área EA del CRFS, son las actividades que más frecuentemente realizan los visitantes en el entorno.

En otro orden menor, sienten interés por los valores naturales del Parque, manifiestan haber realizado comidas en las áreas recreativas, preferiblemente picnics, y visitan los miradores que se encuentran repartidos en el Parque para la contemplación del paisaje.

Otras actividades elegidas que despiertan interés en el visitante son la fotografía en la naturaleza, el conocimiento de su patrimonio cultural y la realización de distintos tipos de deportes en el medio natural.

- **¿Con quién realiza su visita al Espacio Natural Protegido?**

Los visitantes encuestados suelen realizar su visita mayoritariamente en familia o con amigos, mientras que un 13%, se acercan al Espacio en solitario. Sólo un 4% lo hace en grupo organizado.

- **Lugar de residencia habitual.**

El territorio que abarca el Parque Regional El Valle y Carrascoy pertenece a tres municipios de la Región: Murcia, Alhama de Murcia y Fuente Álamo.

La capital, Murcia, junto con sus pedanías, comprende la mayor extensión por lo que para un mejor tratamiento de las encuestas consideraremos el municipio de Murcia (incluyendo a sus pedanías) como principal referencia, pues es la procedencia de la mayoría de los visitantes al Centro⁵.

⁵ Para ver de forma más general la procedencia de los visitantes al entorno consultar el apartado de visitantes informados (4.2.)

Una mayoría de los visitantes encuestados (77%) pertenecen al entorno del Parque, debido principalmente a su cercanía y facilidad de acceso. El resto de visitantes proceden de otros municipios de la Región de Murcia, siendo minoritarios los procedentes de otras Comunidades Autónomas y los extranjeros.

- **Tiempo de permanencia en el ENP.**

Esta pregunta sobre el tiempo de permanencia en el Parque Regional puede orientar y dar información a los gestores del Parque en las preferencias de los visitantes, así como las necesidades en infraestructuras, tanto de uso público como turísticas.

Analizando las encuestas cumplimentadas durante este año, la mayoría de visitantes encuestados permanecen en el Parque medio día o un día completo, aprovechando para dar paseos y realizar actividades deportivas como senderismo, ciclismo y escalada o visitar las distintas áreas recreativas o restaurantes.

- **Rango de edad.**

La edad de la mayoría de los visitantes encuestados oscila en la franja entre los 31 a 50 años.

La encuesta recoge una cuadrícula de cumplimentación libre para que los visitantes encuestados destaquen sus opiniones sobre el Parque Regional. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08_ Datos de encuesta general (formato Excel).

Felicitaciones:

- Los visitantes agradecen el buen trato y la labor realizada por el personal del Servicio de Atención al Visitante.
- Algunos visitantes valoran muy positivamente el estado de conservación del parque y consideran de gran importancia la existencia de entornos naturales protegidos.

Sugerencias:

- Sugieren una mayor oferta de las actividades de educación y concienciación ambiental. De cara a 2020, se baraja la posibilidad de realizar jornadas de puertas abiertas para dar la posibilidad al visitante que quiere conocer el Centro.
- En opinión de algunos visitantes, la señalización de los senderos es aún insuficiente o mejorable en el Parque. El equipo de gestión está llevando a cabo un proyecto para la mejora de la señalización, tanto vertical como horizontal de los senderos.
- Varias personas consideran que debería peatonalizarse el tramo de carretera entre La Fuensanta y El Valle. Otras indican la necesidad de hacer un sendero entre estos dos puntos. Con respecto a esto último, el equipo de gestión junto con los programas de voluntariado, están realizando un sendero, paralelo a la carretera, entre La Luz y La Fuensanta.
- Algunos visitantes reclaman la presencia de más fuentes de agua potable en el parque, además de más mesas y papeleras en las zonas recreativas.
- Varios visitantes opinan que deberían regularse el uso de senderos y separar los que sean de uso exclusivo de senderistas o ciclistas.

Quejas:

- Estiman necesaria una mejor señalización de algunos senderos del Parque, así como también observan deficiencias en la cartelería. Tal y como se indica en el apartado de sugerencias, el equipo de gestión está trabajando para mejorar estas deficiencias.
- Algunos visitantes nos alertan sobre la presencia de árboles caídos y consideran necesaria su retirada y limpieza. Tras los temporales acontecidos en 2019, se produjeron caídas de árboles y otros desperfectos que el equipo de mantenimiento del parque, junto con las brigadas se están encargando de subsanar.
- Reflejan en algunas encuestas la necesidad del arreglo de senderos, caminos y pistas como es el caso del último tramo de carretera asfaltada que lleva a la Cresta del Gallo, que se encuentra en mal estado. Desde gestión, ya se está llevando a cabo un proyecto de mejora en el tramo de carretera que da acceso a esta zona.
- Manifiestan su malestar por la práctica de algunos visitantes de pasear a sus perros sin llevarlos debidamente atados, además de la presencia de abundantes excrementos de estos animales. Desde nuestras redes sociales y a través del equipo de información se lleva a cabo una campaña de concienciación para que los usuarios conozcan las buenas prácticas a seguir cuando visitan el parque con sus mascotas.
- Expresan descontento sobre el comportamiento de algunos ciclistas, pues afirman que circulan a gran velocidad, incluso por senderos restringidos para ellos como es el caso de la bajada por la Senda de las Columnas. Además, abren nuevas sendas y destrozan el suelo causando un gran impacto ambiental.
- Varios visitantes estiman necesaria una mayor vigilancia por parte de los que Agentes Medioambientales y un mayor control del uso público en el Parque.
- Algunos visitantes consideran necesario mejorar la limpieza en diferentes zonas del parque y cercanas a áreas recreativas.

7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante

Durante el año 2019, no se realiza este tipo de encuesta, ya que las instalaciones del Centro de Visitantes “El Valle” permanecen cerradas y el Servicio de Atención al Visitantes se ofrece de forma temporal desde el Área de EA del CRFS. Se dispone de información relativa a las instalaciones del Centro de Visitantes de años anteriores.

8. 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 inquietudes, quejas e incluso felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se llevan a cabo en el Parque Regional El Valle y Carrascoy. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el Anexo 10_Modelo de Hoja de Opinión del presente documento.

Las opiniones son atendidas en la medida de lo posible por el equipo de información, ya que muchos visitantes comunican sus quejas, sugerencias o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio, se les anima a que cumplimenten una Hoja de Opinión indicando que son una herramienta muy buena para la gestión del Parque.

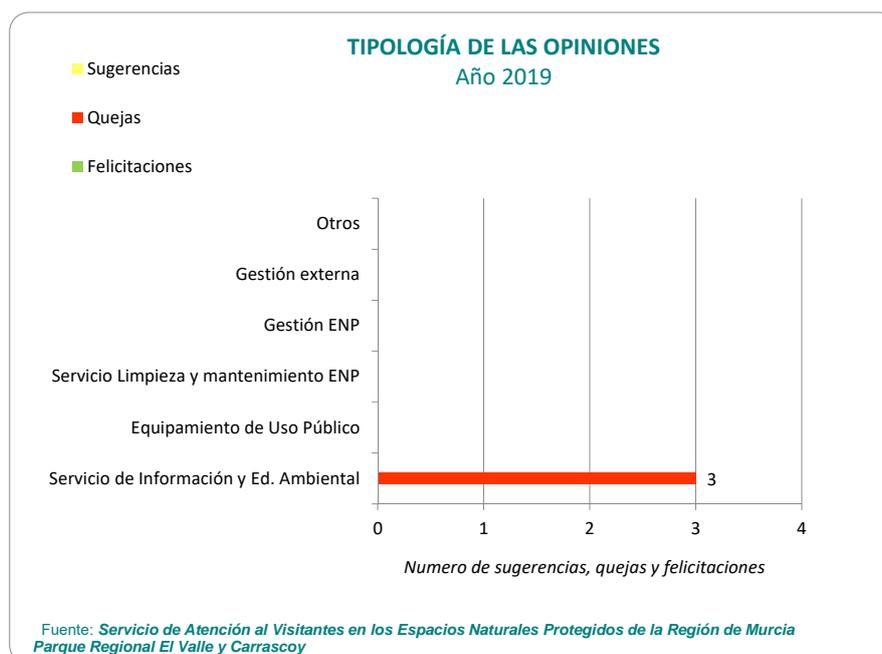
Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Atención al Visitante puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

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

Durante el año 2019 se han recogido un total de **3 Hojas de Opinión**, de las cuales se extraen 3 quejas. De manera porcentual, el **100%** de las hojas han sido escritas propiamente por los usuarios.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una gráfica con diferentes tipologías (ver anexo_11 Datos Hojas de Opinión). Las Hojas de Opinión se pueden consultar con más detalle en dicho anexo.

A continuación, la siguiente gráfica analiza las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante 2019.



Servicio de Información y Educación Ambiental: Esta tipología recoge el 100% de las quejas recibidas.

Una de las quejas referidas al Servicio de Atención al Visitante, hace mención al actual sistema para inscribirse en las actividades especiales, incluidas las visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna en fin de semana. En relación a este hecho, a partir de septiembre, estas visitas se publicarán en la mochila de actividades con 3 meses vista, iniciándose el plazo de inscripción una semana antes de la realización de la misma. De este modo, se pretende agilizar el servicio y mejorar la calidad del mismo.

La segunda queja recogida indica la poca oferta de educación ambiental para los niños y familias que ofrece el Centro. En relación a este aspecto, conviene resaltar que el número de actividades especiales que se ofrecen al público general se ajusta a la disponibilidad de personal del centro y al funcionamiento de otros programas prioritarios de educación ambiental, como el que ofrece visitas guiadas a los centros escolares durante los días laborables de la semana.

La tercera queja hace referencia a no poder visitar el Centro de Recuperación de Fauna de forma libre y sin reserva previa. En respuesta a esta queja se informa al visitante que los animales que se visitan, son silvestres y están en proceso de recuperación. Además, como novedad, en el año 2020 se van a realizar jornadas de puertas abiertas del Centro de Recuperación de Fauna, para dar la posibilidad a más visitantes de conocer este espacio.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta las sugerencias, quejas y felicitaciones para, en la medida de sus posibilidades, realizar actuaciones que ayuden a mejorar los servicios que se ofrecen al visitante.

9. Comunicación y Dinamización Social

El Equipo de Atención al Visitante 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 social llevadas a cabo durante 2019:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL			
Año 2019			
	Tipo	Ediciones / Acciones	
Materiales de comunicación	Mochila de actividades	4 ediciones	
	Dosieres Días conmemorativos	4 dosieres editados	
	Revista “Naturalmente Conectados”	4 ediciones	
	Folleto, mapas y otros materiales	8 materiales	
	Cartelería del ENP	0 carteles	
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	2 aportaciones específicas	
	Redes sociales Twitter y Facebook	184 publicaciones	
	Correo electrónico (Lista de amigos/as de los ENP)	37 envíos	
	Otros medios	Radio	0
		Televisión	0
Prensa		0	
Otras webs		0	
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Murcia.	1
	Asociaciones/ Fundaciones del entorno	Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)	1
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Federación EUROPARC España	1
		Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	1
		SEO Birdlife	2
		Asociación Educación Ambiental Región de Murcia (ASEARM)	1

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

9.1. Materiales de comunicación

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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 12_Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes.

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, que desarrolla el Servicio es:

- **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. En 2019 se han enviado **4 Mochilas de actividades**.

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.

- **Dosieres Días conmemorativos.**

Con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos.

Los 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 2019 se han enviado **4 dosieres informativos**:

- Dossier del Día Internacional de los Bosques.
- Dossier del Día Europeo de los Parques.
- Dossier Día Mundial del Medio Ambiente.
- Dossier Día Mundial de las Aves.

- **Revista “Naturalmente conectados”.**

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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 2019 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2018-2019, y primavera, verano y otoño 2019), siendo 9.078 el número total de descargas de esta publicación en la web.

- **Folleto, mapas y otros materiales.**

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

Durante el año 2019 destacan los siguientes materiales:

- Actualización del mapa “Cómo llegar”.
- Actualización del folleto del Centro de Recuperación de Fauna.
- 2 carteles de la campaña “Cuidaico” para evitar el atropello de fauna en los espacios protegidos.
- Actualización del folleto del Programa de visitas guiadas en los Espacios Naturales Protegidos.
- Actualización folleto yincana “Sapoaventura”.
- Tarjetón de campaña “Zero waste”.
- Folleto general del Parque en francés.

- **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo de 2019 no se han realizado colaboraciones en relación con la cartelería del Parque Regional.

9.2. Canales de comunicación

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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 Atención al Visitante para llevar a cabo la divulgación de los ENP:

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

En la página web www.murcianatural.carm.es están a disposición de los usuarios todos los materiales de divulgación y comunicación elaborados por el Servicio de Información y Atención al Visitante de la Región de Murcia (mochilas de actividades, dossieres de días mundiales, ediciones de la revista Naturalmente Conectados y folletos). De manera frecuente también se envían fotografías y textos relacionados con eventos del Parque Regional para su difusión a través de las notas de prensa.

Además, en 2019 se han realizado de forma específica las siguientes aportaciones a la web:

- Ficha de accesibilidad al Área de EA del CRFS.
- Ficha de accesibilidad al Parque Regional El Valle y Carrascoy.

▪ **Redes Sociales (Twitter y Facebook)**

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y cuenta con un total de **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes (4 Parques Regionales) o Punto de Información (1 Reserva Natural), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos.

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.

El Parque Regional de El Valle y Carrascoy dispone de un perfil de Twitter (@ElVallePR) y una página de Facebook (@ElVallePR) que cuentan con un total de **3.313 seguidores** (1.461 en Twitter y 1.852 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2019, se han realizado **184 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **340.567 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, del Parque Regional El Valle y Carrascoy:

Redes “Parque Regional El Valle Carrascoy”							
Año 2019							
	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
Twitter	Enero	11.750	10	1.207	13	129	73
	Febrero	15.216	14	1.221	13	191	80
	Marzo	13.465	13	1.234	22	205	81
	Abril	13.475	3	1.237	16	150	75
	Mayo	22.014	5	1.242	21	205	106
	Junio	18.263	14	1.256	19	184	64
	Julio	17.310	16	1.272	16	182	85
	Agosto	9.372	3	1.275	9	102	44
	Septiembre	21.553	107	1.382	18	173	71
	Octubre	15.779	37	1.419	16	190	84
	Noviembre	10.453	30	1.449	10	111	49
	Diciembre	17.257	12	1.461	14	311	64
	Total	185.907	264	1.461	187	2.133	876

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy

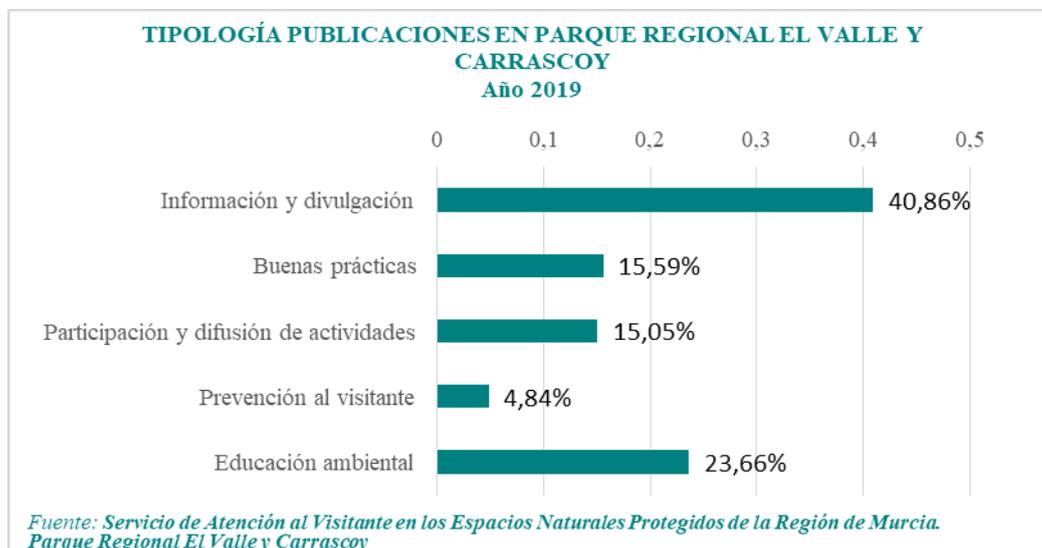
Redes “Parque Regional El Valle Carrascoy”								
Año 2019								
	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
Facebook	Enero	8.164	72	1.437	13	300	43	43
	Febrero	11.070	48	1.485	13	422	62	99
	Marzo	15.679	41	1.526	22	557	89	109
	Abril	15.505	29	1.555	16	415	83	78
	Mayo	16.351	46	1.601	21	474	46	75
	Junio	12.155	7	1.608	19	409	54	38
	Julio	18.832	30	1.638	16	544	135	141
	Agosto	7.333	76	1.714	9	237	38	26
	Septiembre	17.525	76	1.790	18	506	53	85
	Octubre	13.528	38	1.828	14	408	40	58
	Noviembre	7.139	24	1.852	10	219	38	30
	Diciembre	11.379	0	1.852	13	311	29	47
	Total	154.660	487	1.852	184	4.802	710	829

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy

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 2019 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **educación ambiental**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



Las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:

- Twitter:
 - o Prevención al visitante: *“La procesionaria ya está empezando a salir de sus bolsones en algunas zonas del PR. El Valle. En tus visitas al Parque precaución, especialmente en senderos estrechos y/o si vas acompañado de perros. Verdades y mentiras de la procesionaria”* con **3.825 personas alcanzadas.**

- Información y divulgación: “¿Conoces las Murallas de King Kong? Se cree que estos impresionantes cortados rocosos fueron llamados así por grupos ecologistas en los años 40 ya que una de las rocas se parece a la cara de un simio. Curiosidades” con **3.479 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “¿Has viajado alguna vez a la luna? En el PR. El Valle podrás disfrutar de las vistas del paisaje lunar ¡No te las pierdas! ¿Te contamos más? Acércate al Centro de Recuperación de Fauna” con **2.962 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- Información y divulgación: “¿Conoces las señales de los senderos? Te dejamos aquí sus significados para que no te pierdas y colabores con la conservación caminando por ellos” con **8.266 personas alcanzadas**.
- Buenas prácticas: “Disfruta del PR. El Valle de los Espacios Naturales Murcia este verano con cabeza ¿Conoces el efecto lupa Q? Muchos incendios forestales son provocados por este efecto al incidir un rayo de sol en vidrios abandonados. Ahora lo sabes y lo puedes evitar” con **3.821 personas alcanzadas**.
- Prevención al visitante: “La procesionaria ya está empezando a salir de sus bolsones en algunas zonas del PR. El Valle. En tus visitas al Parque precaución, especialmente en senderos estrechos y/o si vas acompañado de perros. Verdades y mentiras de la procesionaria” con **3.264 personas alcanzadas**.

Los visitantes del Parque Regional muestran intereses similares tanto en Twitter como en Facebook, siendo los más destacados la divulgación del Espacio Protegido y los avisos de prevención frente a situaciones que puedan afectarles como la procesionaria.

▪ Envíos lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos

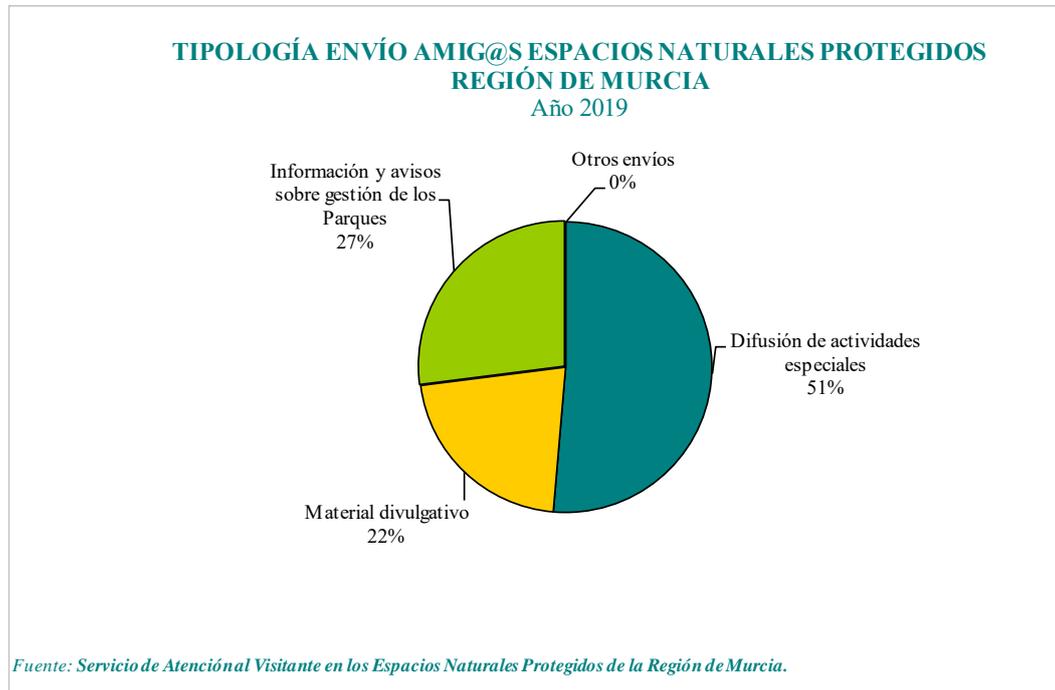
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 **5.984 personas**.

La tipología de los envíos durante 2019 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (51%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (27%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (22%).

▪ Otros medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante 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 2019 el Servicio de Atención al Visitante no ha realizado colaboraciones con los medios de comunicación.

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director Conservador del Parque o de los Técnicos de Uso Público, 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 algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante 2019:

- **Ayuntamiento de Murcia – Programa “Mi ciudad enseña”**

Este programa del Ayuntamiento incluye una visita guiada al Área de EA del CRFS destinada a alumnos de educación primaria, que realizan educadores ajenos al Centro pero que han recibido la formación previa necesaria para llevar a cabo dicha tarea. Así durante el año, se elabora un calendario de visitas junto con la Concejalía responsable del Programa, con el fin de evitar solapamientos en cuanto a las visitas guiadas. Además, se forma a los educadores de dicho Programa para que realicen las visitas guiadas acorde con el criterio de calidad del Servicio.

- **Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)**

Aula de Naturaleza “Arboretum El Valle”. Se colabora con el Aula en la tramitación de solicitudes al sistema, así como en difusión de sus actividades. Además, se gestiona un calendario común de visitas para los grupos que visitan el jardín.

- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)**

Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.

- **FEDERACIÓN EUROPARC (España)**

Envío de información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques.

- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)**

Colaboración para difusión de las actividades previstas para el Día Mundial del Medio Ambiente.

- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife)**

Se solicita material promocional del Ave del año, se cuelga la información relativa a las actividades que se van a llevar a cabo en la página de dicha entidad y, por último, se envían los datos de los participantes y una serie de fotografías de cada una de las actividades.

Además, se ha colaborado con la realización de una actividad especial en el Proyecto “Libera, naturaleza sin basura”, que promueve SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

• Reuniones de trabajo

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la OISMA 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 con la finalidad de organizar el trabajo interno.

Semanalmente, el Equipo de Información se reúne con la Informadora Jefe, que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación, según establece el protocolo del Servicio de Atención al Visitante de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Periódicamente se realizan también reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos como son la elaboración de un calendario de actividades del Parque, revisión de diferentes proyectos de señalética o colaboraciones en distintas campañas de sensibilización, entre otras.

• Informes específicos

Las solicitudes sobre aspectos relevantes del Servicio por parte de la OISMA o del Director Conservador del Parque, se presentan a través de informes. Además, desde el propio Servicio se elaboran determinados informes por iniciativa propia para la resolución de cuestiones relevantes o presentación de propuestas de mejora. Los informes elaborados se pueden consultar en el Anexo 13_ Informes específicos de la presente memoria.

En 2019 se han elaborado 2 informes específicos, uno sobre el inventario de cartelería del Parque y otro en relación a una propuesta para la realización de actividades puntuales en carpas.

• Sistemas de calidad

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio:

- Q de Calidad Turística en el ENP
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM.

El Área de EA del CRFS se certifica por el sistema de calidad SICTED.

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 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.

Durante este año 2019 el Servicio ha sido auditado externamente el 19 de septiembre por el sistema de calidad SICTED.

- **Envío de solicitudes al sistema**

Envío de solicitudes al sistema relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

En 2019 se han enviado **123 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro.

- **Gestión del almacén de uso público**

En el caso del Centro de Visitantes “El Valle”, al tener los almacenes de material de la Dirección General de Medio Natural, el equipo de información realiza habitualmente tareas de preparar material, distribución, inventario y control básico del material divulgativo almacenado.

Periódicamente se envía un listado actualizado a la coordinación del Servicio para que pueda atender correctamente las solicitudes de material que le llegan.

- **Coordinación con el Área de Recuperación del CRFS**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se informa al Área de Recuperación del CRFS mediante un calendario mensual de las visitas guiadas que se realizan en el Área de Educación Ambiental para que el equipo de mantenimiento pueda organizar las tareas de alimentación y limpieza de las instalaciones.

- **Coordinación, seguimiento y evaluación de personal en prácticas.**

Durante 2019 han realizado prácticas con el Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional del Valle y Carrascoy dos personas que procedían de las siguientes entidades:

- Grado en Ciencias Ambientales por la Universidad de Murcia. Del 6 de febrero al 14 de marzo de 2019.
- Ciclo Formativo de Grado Medio Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural. Del 1 de octubre al 7 de diciembre de 2019.

- **Otras tareas relevantes:**

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Se envía un listado de propuestas de publicaciones atemporales para las responsables de las redes sociales del Parque Regional de El Valle y Carrascoy.

11. Asistencia al Director Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del equipo técnico del Parque Regional El Valle y Carrascoy, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo a través del Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional El Valle y Carrascoy, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

A continuación, se muestran las labores de asistencia al Director Conservador más relevantes:

- **Actualización periódica de la Agenda de Internet** con las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Visitante en el Parque tales como las visitas guiadas y actividades especiales para el público en general o con motivo de Días Mundiales, acciones relacionadas con el desarrollo de campañas, reservas y usos de las salas.
- Realización de 1 **actividad especial** (visita guiada y taller) enmarcadas dentro de la campaña para la conservación de los anfibios “Sin rana no hay cuento, y tú cuentas mucho”.
- Realización de **visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna con grupos pertenecientes a entidades y asociaciones** colaboradoras con la gestión del Parque. La coordinación de estas visitas se lleva a cabo con el técnico responsable.
- Colaboración en el “Protocolo para la solicitud de actividades recreativas con grupos escolares en áreas recreativas”, con la **asistencia a la reunión** realizada con empresas de ocio y tiempo libre que realizan actividades en el Parque Regional.

12. 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, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 3	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 13.565	9.078	Durante 2019 ha habido problemas con el contador de las descargas en la web y con la ubicación exacta de la revista en las diferentes URL, por lo que se han contabilizado menos de lo habitual.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.408	5.984	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	2	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES EL VALLE Y ÁREA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL DEL CRFS – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (14.463).	15.158	
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.784).	2.981	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 3 y 4	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	35 días	
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	1, 3 y 6	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (3.356).	3.217	

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
8	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (24).	37	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 3, 7, 8 y 9	El nº de materiales no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (7).	8	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 60% para la opción "Mucho".	79%	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,5 (Escala del 1 al 4)	-	No se realiza esta encuesta por encontrarse el Centro de Visitantes cerrado.
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	1, 3, 6 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,94	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	1, 3, 6, 7 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,94	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 3 y 7	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	184	El sistema de recuento y comunicación de publicaciones no se ha funcionado correctamente.

12.2. Análisis DAFO

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 2019

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. ▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. ▪ Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. ▪ Reactivar y motivar al equipo. ▪ Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ La nueva web no se termina de gestionar. ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. ▪ 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, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. ▪ 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. ▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. ▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales 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.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar. ▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) y en equipo. ▪ Buena programación, organización del trabajo (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. ▪ Programación de actividades para el público en general. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter y Facebook). ▪ Asentamiento del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. ▪ Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general. ▪ Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. ▪ Disposición de contestador automático de información del horario del Centro. ▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo. ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. ▪ 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 del ENP. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Disponer de personal en prácticas. ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible, Famtrip y Blogtrip. ▪ 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/o oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2018 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2019

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, a lo largo de 2019 aún no se ha conseguido terminar, pero se espera que para 2020 sí esté acabado.
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizado nuevo formato y organización a lo largo de 2019, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizados algunos medios en 2019, pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 ya se ha trabajado y avanzado en muchos aspectos como la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. ✓ Se ha iniciado un sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se prevé su finalización en 2020. ✓ Se planificarán para 2020 las prospecciones necesarias dentro de la previsión de tareas del equipo.
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado con la planificación de las tareas y también ha ayudado la elaboración de determinados protocolos internos, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se han desarrollado acciones de formación específicas y redactado instrucciones claras sobre todas las tareas (protocolos internos), que han hecho que esta debilidad quede solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. Reactivar y motivar al equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 no se ha podido abordar este tema, por lo que para 2020 se establecerá una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio, así como autoevaluaciones del personal y el establecimiento de propuestas de futuro.
<ul style="list-style-type: none"> Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido (se ha incorporado dentro de sus tareas periódicas, se ha facilitado el acceso desde los Centros, y se ha realizado una jornada formativa para la motivación y puesta en valor de este aspecto nuevo en el servicio), por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intentar mejorar el sistema de llamadas y valorar la apertura de los plazos de inscripción. ✓ Intentar crear un sistema de inscripciones online.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se prevén mejoras para el pliego nuevo que saldrá en 2020, aun así, se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar la incertidumbre a la DG. ✓ Intentar reconducir la situación si se producen muchos cambios después de la adjudicación del pliego.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La nueva web no se termina de gestionar. ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. ▪ 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, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. 	<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"> ✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se empiezan a difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales, así que se continuará esta tarea en 2020. ✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A finales de 2019 se formaliza en contrato para actualizar los audiovisuales que faltan, por lo que para 2020 ya estarán listos.
<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. ✓ 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.

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

13. 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, ORTHEM ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional El Valle y Carrascoy:

- **Disposición de teléfonos móviles:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “El Valle”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional para la Informadora Jefe con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales que se deba estar fuera del Centro. Este dispositivo también dispone de datos para la conexión a internet.
- **Realización de fotocopias:** ante la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la DGMN.
- **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 de la DGMN.
Durante el año 2019, el equipo del Centro de Visitantes “El Valle” /Área de EA de CRFS ha participado en **4 acciones formativas**.
- **Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora:** para el equipo de información del Centro de Visitantes y otros trabajadores habituales del Centro.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, tanto para los integrantes del Servicio de Atención al Visitante como para otros trabajadores habituales del Centro.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín principal del Centro de Visitantes, así como el botiquín portátil del guía. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.