

MEMORIA ANUAL 2021



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

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”	9
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	14
4.3. Tipología de la información solicitada.....	15
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	18
5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”	20
5.1.1. Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	21
5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	25
5.2. Actividades especiales.....	28
5.2.1. Análisis de las actividades especiales.....	28
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales.....	31
6. OPINIÓN DEL VISITANTE.....	35
6.1. Encuestas.....	35
6.1.1. Encuesta general	36
6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes.....	40
6.2. Hojas de opinión.....	43
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	47
7.1. Edición de materiales	48
7.2. Canales de comunicación	54
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	65
7.4. Colaboración con entidades.....	70
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	74
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	76
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	80
10.1. Seguimiento de indicadores.....	80
10.2. Análisis DAFO	82

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

ANEXO 04: Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”.

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

ANEXO 06: Datos de las encuestas de las actividades “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel).

ANEXO 07: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 08: Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

ANEXO 09: Datos de las encuestas del Centro de visitantes/ Punto de Información (Formato Excel).

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 11: Datos de las hojas de opinión (Formato Excel).

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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

1. ANTECEDENTES

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

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Sergio López Marín*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, *Andrés Muñoz Corbalán*.

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

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

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

El equipo de información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila está integrado por 4 profesionales, que trabajan un total de 136 horas semanales.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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

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

En el apartado 12 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

El Centro de Visitantes “Las Cobaticas” es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente.



Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

7

El Centro está situado a 3 km de Los Belones, en el área de Calblanque, junto al núcleo de población de Las Cobaticas. Sus funciones principales son:

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de información al visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples, que utiliza por el Servicio de Información para la proyección del vídeo del Parque y en actividades especiales que incluyan charlas, talleres, etc.

Como Centro de Gestión:

- Oficina del Equipo de Información.

- Sala de Proyección y Usos Múltiples que es utilizada por el equipo Técnico del Parque para reuniones o por otras entidades que así lo soliciten para celebrar seminarios, cursos, eventos informativos, etc.
- Oficina del Director Conservador del Parque Regional y de los Agentes Medioambientales.

El horario de apertura del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” es el siguiente:

DEL 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

*Del 26 de junio al 29 de agosto, con motivo de la Ordenación de Accesos a las playas se da el servicio en el siguiente horario:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	8:30 a 10:30h en el Centro de Visitantes			8:30 a 10:30h 15:30 a 19:00h en el Centro de Visitantes		8:30 a 10:30h en el Centro de Visitantes
	11:00 a 14:00h en el Punto de Información de la entrada principal del Parque					

DEL 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

4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El equipo de información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila 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. Todos los datos registrados se encuentran disponibles en el Anexo 03 Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).



Punto de Información en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

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

Los visitantes atendidos en el Centro, se clasifican para su análisis de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir. Además, se contabilizan en este apartado los visitantes atendidos en el punto de información estival situado en la entrada principal del Parque Regional durante el período de regulación de accesos.

- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta en la sala de proyección, 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 propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN, tanto en la sala de juntas, como en la sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”:** se consideran aquí aquellos visitantes con lo que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el equipo de información.

Durante el año 2021 se han atendido a **7.996 visitantes** en los 303 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de **26** visitantes atendidos al día.

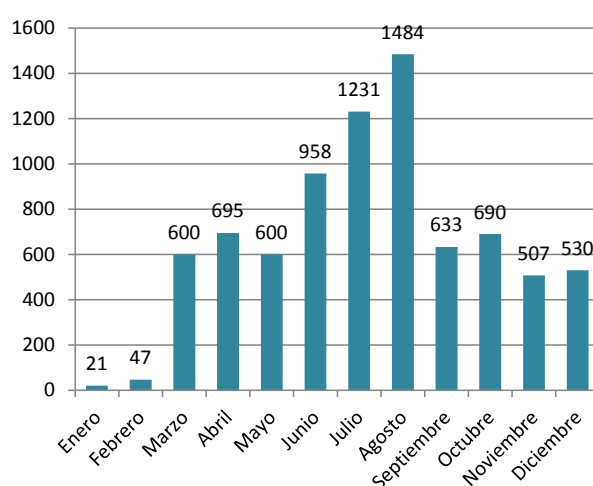
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS COBATICAS"						
Año 2021						
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes sala de exposición	Visitantes sala de proyección	Otros visitantes	Participantes en "La naturaleza a tu alcance"	Participantes en actividades especiales
Enero	21	0	0	0	0	0
Febrero	47	0	0	0	0	0
Marzo	600	129	0	4	0	112
Abril	695	135	57	13	125	46
Mayo	600	60	5	19	144	22
Junio	958	128	20	43	83	25
Julio	1.231	24	8	0	20	195
Agosto	1.484	18	6	0	0	227
Septiembre	633	134	64	20	0	113
Octubre	690	169	51	45	25	62
Noviembre	507	114	79	5	50	42
Diciembre	530	119	0	7	0	20
Total 2021	7.996	895	233	57	447	864
Total 2020	8.273	1.203	73	0	746	585
Total 2019	14.394	2.770	335	35	2.151	1.256
Total 2018	20.343	3.467	943	8	1.967	1.016
Total 2017	27.186	2.213	1.170	24	1.800	492

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

11

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS
Año 2021



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

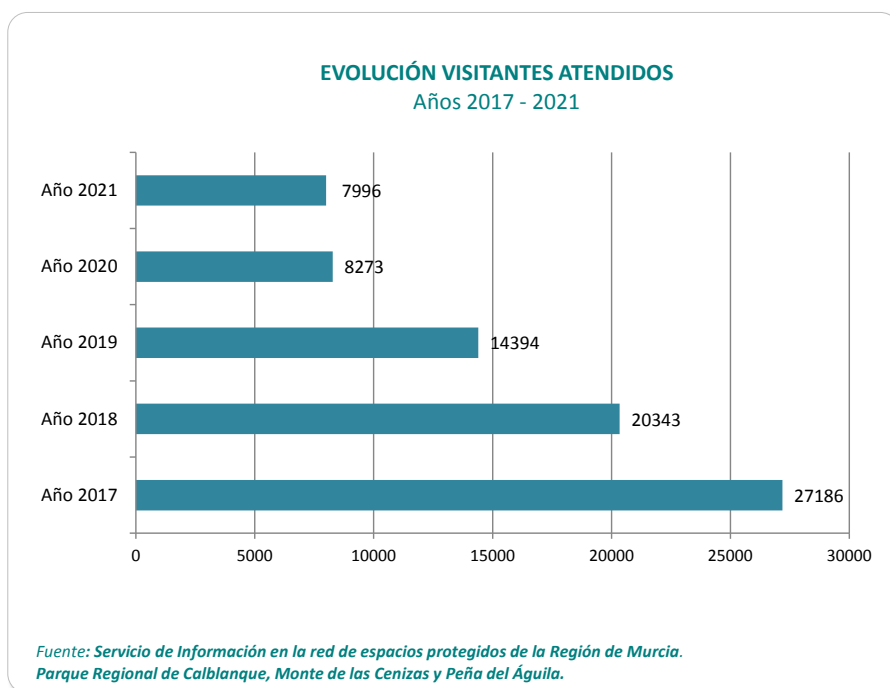
El descenso en el número de visitantes atendidos durante los meses de enero y febrero es debido por una parte a que el Centro de Visitantes permaneció cerrado al público de forma presencial, manteniéndose el servicio telefónicamente y por correo electrónico, a causa de las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, que tuvieron lugar desde el 25 de noviembre de 2020 hasta el 28 de febrero de 2021. Por otra parte, durante el periodo comprendido entre el 14 enero y el 26 de febrero se suspendieron las actividades del programa de educación ambiental a petición de la DGMN debido a la situación originada por la pandemia COVID-19.

A partir del mes de marzo se suavizan las restricciones, lo que se traduce en un aumento progresivo del número de visitantes. Es en el período estival, de junio a agosto, donde se puede apreciar un mayor aumento de visitantes atendidos, coincidiendo con la atención a los visitantes en el punto de información estival situado en la entrada principal del Parque Regional durante el período de regulación de accesos y a las actividades especiales que se realizan durante el verano.

En los últimos meses del año se aprecia un descenso paulatino, debido de nuevo a la situación de la pandemia, repercutiendo en un menor número de visitantes y de actividades del programa “La naturaleza a tu alcance”.

12

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante los años 2017 – 2021. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Como se muestra en la gráfica anterior, durante 2021 se ha producido un notable descenso de visitantes atendidos con respecto a años anteriores. Esto se debe principalmente al cierre del Centro de Visitantes durante las obras de ampliación en los meses de enero y febrero y a las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19, que incluyeron diversas restricciones de movilidad.

En cuanto a años anteriores, la regulación de accesos que se desarrolla durante la época estival también ha condicionado en parte las fluctuaciones de visitantes atendidos.

A continuación, se destacan las conclusiones más relevantes sobre la variación del número de visitantes atendidos en relación al periodo de ordenación de accesos:

- **Años 2017 y 2018:** el sistema de ordenación de accesos requiere el traslado del Servicio de Atención al Visitante desde el Centro de Visitantes a un punto de información adicional en la entrada del Parque Regional. La ordenación de accesos en esta ocasión consiste en un servicio de autobuses durante todos los días de la semana, en el que se lleva a cabo el trayecto directo de la entrada del Parque Regional a las playas, por lo que los visitantes no tienen la posibilidad de pasar por el Centro de Visitantes. Al trasladarse este servicio al punto de información de la entrada, donde también se gestiona la venta de tickets del autobús, el número de visitantes atendidos es mucho mayor.
- **Año 2018:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2017. Esto puede ser porque este año el horario de atención al visitante en el Punto de Información de la entrada del Parque ha sido menor en comparación con los años anteriores, para así poder mantener también el Servicio de Atención al Visitante en el Centro de Visitantes (algo que no había sucedido los años anteriores en los que el Centro de visitantes se cerraba en el periodo estival y solo se ofrecía la información del espacio protegido en el punto de información de la entrada principal).
- **Año 2019-2020:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con años anteriores. Esto puede ser debido a que en el acceso principal del Parque en la época estival se ha procedido a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor, repartiendo los visitantes atendidos en una u otra instalación en función de sus intereses.

El motivo de este descenso de visitantes en comparativa con otros años no ha supuesto una pérdida de calidad de este servicio, más bien al contrario, puesto que se proporciona más y mejor información sobre el Parque en el periodo de ordenación de accesos.

- **Año 2020:** La situación excepcional debido a la pandemia producida por COVID-19, también ha provocado un menor número de visitantes atendidos en el punto de información de la entrada al Parque. Esto se debe a una disminución general del número de visitantes con respecto a años anteriores durante el periodo de ordenación de accesos.
- **Año 2021:** Al igual que en 2020, se aprecia un descenso paulatino en el número de visitantes atendidos. Esto es debido a las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, llevadas a cabo desde el 25 de noviembre de 2021 hasta el 28 de febrero de 2021, período durante el cual el permaneció cerrado al público de forma presencial, manteniéndose el servicio telefónicamente y por correo electrónico, por lo que se produce un descenso en el número de visitantes atendidos in situ durante esos dos meses. Además, la situación excepcional de la pandemia producida por COVID-19 durante los últimos meses del año ha resultado también en un menor número de visitantes atendidos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

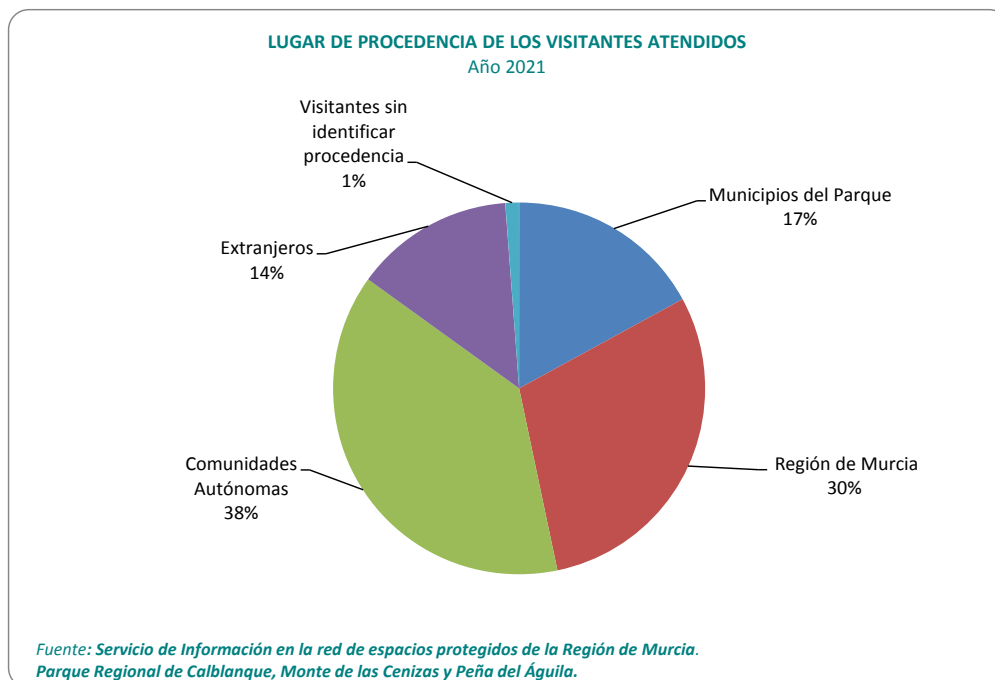
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2021	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	95
Municipios del Parque	1.362
Región de Murcia	2.371
Otras Comunidades	3.061
Extranjeros	1.107
TOTAL	7.996

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

Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

(*) 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.



Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de visitantes atendidos durante 2021 provienen de otras comunidades autónomas, seguidos por visitantes de la Región de Murcia. Cabe destacar que se ha producido un descenso en el porcentaje de visitantes extranjeros respecto a años anteriores, siendo de nuevo el factor determinante la menor movilidad debido a la pandemia por COVID-19. En cualquier caso, esta afluencia de visitantes la encontramos más condensada en el periodo estival y durante los fines de semana.

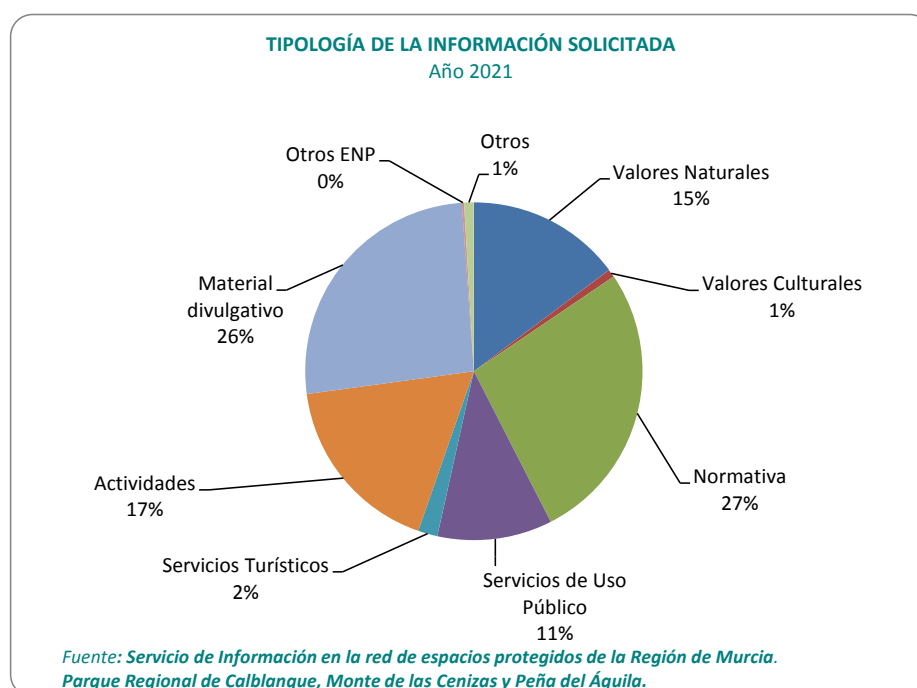
4.3. Tipología de la información solicitada

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

El total de consultas recogidas durante el año 2021 es de **6.800**, de las cuales el **75%** han sido *in situ* y el **25%** *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas *in situ* están relacionadas con material divulgativo con el fin de conocer y ubicarse en el entorno. Por otra parte, la mayoría de consultas *ex situ* se producen en época estival, solicitando información sobre el dispositivo de ordenación de accesos.

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



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

- **Valores naturales:** En este apartado la mayoría de las consultas están relacionadas con las playas del Parque, sus características y localización.
- **Valores culturales:** La consulta más representativa en este grupo está relacionada con la batería de costa del Monte de las Cenizas.
- **Normativa:** La mayoría de las consultas se realizan durante el período estival y son referentes al dispositivo de ordenación de accesos y las posibilidades de acceder al Parque, tanto en vehículo propio como en autobús.

- **Servicios de uso público:** La mayor parte de la solicitud de información en este apartado es relativa a las actividades del programa de educación ambiental que ofrece el Servicio de Información.
- **Servicios turísticos:** Respecto a los servicios ofrecidos en el entorno, la consulta más habitual es sobre restauración y lugares donde poder comprar comida.
- **Actividades:** La consulta más demandada de actividades es sobre rutas de senderismo y paseos para recorrer el Parque.
- **Material divulgativo:** En este apartado un gran porcentaje de consultas son de visitantes que solicitan un mapa para localizar y conocer este espacio.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Las consultas realizadas durante el año 2021 sobre otros espacios han sido 27 en total, en su mayoría referidas al Mar Menor. Estas suponen un porcentaje muy bajo en comparación con otros temas, lo que podría deberse a que durante 2021 se han recibido visitantes provenientes de zonas cercanas que ya conocen el entorno.
- **Otros:** En este apartado las consultas son variadas, pero gran parte de ellas son en relación a objetos perdidos y a la previsión meteorológica.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

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

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

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

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

18

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

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

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

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

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

Así, se llevan a cabo dos tipos de oferta de actividades del programa de educación ambiental:

- **La naturaleza a tu alcance:** son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas. Existe una oferta de actividades fijas para todo el año.
- **Actividades especiales:** son aquellas que se desarrollan tanto para el público en general, principalmente en fines de semana y periodos vacacionales, cuya programación es trimestral y recibe el nombre de “Mochila de actividades”; como aquellas que se organizan con motivo de días mundiales, campañas de sensibilización, etc. y que también se llevan a cabo con público en general o grupos organizados.

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10, aunque este año debido a la pandemia por COVID-19 se ha reducido este número a 5 personas con el fin de reducir el número de participantes como medida preventiva.

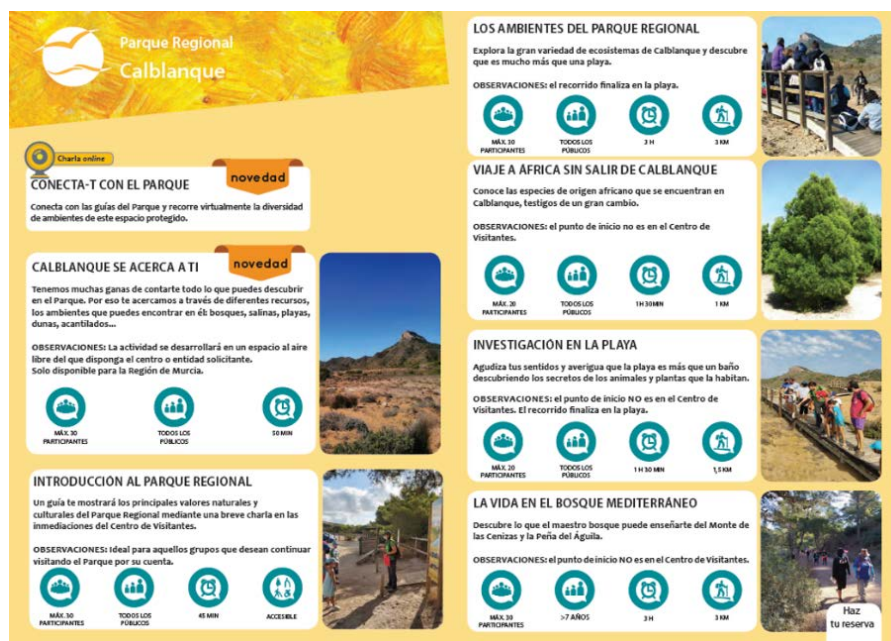
Estas visitas y actividades pueden solicitarse con antelación (actividades concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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 actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

Con este programa de actividades se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- Realizar una aproximación al Parque Regional e introducción de sus diferentes ambientes (Actividad “Conecta-t con el Parque y Calblanque se acerca a ti”)
- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional (Introducción al Parque Regional).
- Dar a conocer los distintos ecosistemas del Parque Natural (Actividad “Ambientes del Parque”).
- Mostrar especies de plantas de origen africano que se encuentran en el Parque Regional, especialmente aquellas que son más exclusivas (Actividad “Viaje a África sin salir de Calblanque”).
- Dar a conocer la playa como un ecosistema y mostrar su problemática de conservación (Actividad “La playa está viva”).
- Enseñar el funcionamiento del ecosistema del bosque mediterráneo y su biodiversidad (Actividad “Maestro Bosque”).
- Descubrir el equilibrio existente entre los seres vivos en el ecosistema del bosque mediterráneo (Actividad “Viaje a África sin salir de Calblanque”).

Existen 7 actividades distintas que se describen en el Anexo 04 Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”. 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.



Oferta de actividades recogida en el folleto.

A partir del mes de septiembre se modifica el programa “La naturaleza a tu alcance” para el nuevo curso 2021/2022. El folleto con el nuevo programa se puede consultar en el Anexo 12 Material Divulgativo.

5.1.1. Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las actividades realizadas y número de participantes, así como las más solicitadas y características de los grupos. Durante el año 2021, se han realizado **21 actividades** con un total de **478 participantes**.

La siguiente tabla recoge el número de actividades llevadas a cabo a lo largo de este año, teniendo en cuenta tanto las actividades concertadas como las no concertadas.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2021						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	5	125	0	0	5	125
Mayo	8	144	0	0	8	144
Junio	4	83	0	0	4	83
Julio	1	20	0	0	1	20
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	25	0	0	1	25
Noviembre	2	50	0	0	2	50
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	478	0	0	21	0

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

Como puede apreciarse en la tabla, hasta el mes de abril no se realizaron actividades del Programa “La naturaleza a tu alcance”, probablemente porque la mayor parte de las entidades que suelen solicitar estas actividades son centros educativos y muchos no han realizado salidas como medida de prevención ante la COVID-19.

Además, durante el periodo comprendido entre el 14 enero y el 26 de febrero se suspendieron las actividades a petición de la DGMN debido a la situación originada por la pandemia COVID-19.

Durante los meses de verano, el número de visitas guiadas disminuye considerablemente debido principalmente a que coincide con el periodo vacacional de los centros educativos, que son las entidades que más demandan este servicio.

En términos totales y en comparación con años anteriores previos a la pandemia COVID-19, la demanda de actividades del programa “La naturaleza a tu alcance” durante 2021 ha disminuido debido a las medidas de prevención. Estas medidas han consistido en que la mayor parte de los centros educativos han reducido las actividades a realizar fuera del centro y, que el número máximo de participantes en las visitas guiadas ha sido de 30. Como consecuencia de esta última, los centros educativos, al no poder completar un autobús con 50 personas, les ha supuesto una elevación del coste económico del transporte que muchos centros no han podido afrontar.

Anteriormente a la pandemia COVID, el número de participantes máximo en las visitas guiadas era de 50 y como medida preventiva se redujo a 30. Por otro lado, esta medida ha aumentado la calidad de la visita, situándola dentro del rango recomendado (25-30 participantes) por guía. El valor medio de tamaño por grupo durante el año 2021 ha sido de 20 participantes, rango que se encuentra mejorado respecto al recomendado.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes actividades realizadas:

DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2021						
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA					
	Charla online	Calblanque se acerca a ti	Introducción al Parque Regional	Los Ambientes del Parque Regional	Viaje a África sin salir de Calblanque	Maestro Bosque
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	1	2	0	3	0	0
Mayo	0	6	0	1	0	1
Junio	0	2	0	2	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	1	0	0
Noviembre	0	0	1	0	0	0
Diciembre	0	0	0	1	0	0
TOTAL	1	10	1	8	0	1

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

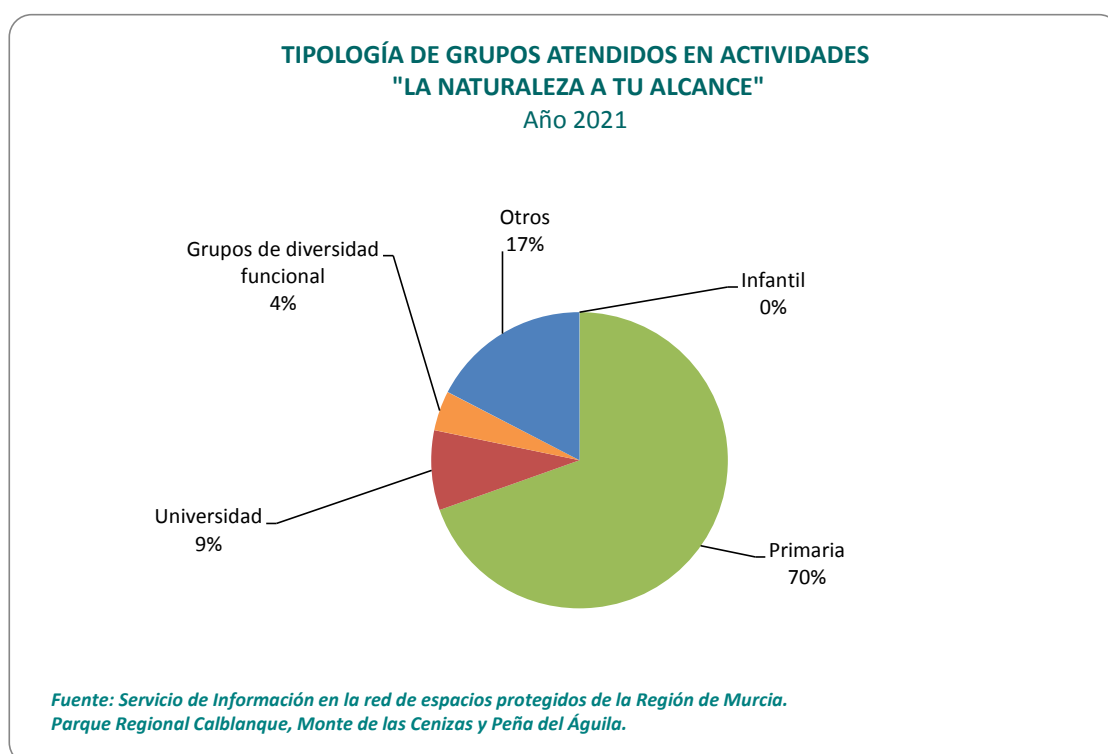
Como se observa en la tabla, destaca la demanda de las nuevas actividades ofertadas tratando de adaptar el programa a las circunstancias originadas por la pandemia por COVID-19, como son la actividad “Conecta-T con el Parque”, en la que se ofrece una charla participativa on-line, y la actividad “Calblanque se acerca a ti”, que da la posibilidad de realizar la actividad al aire libre en el centro de la entidad solicitante, siendo esta actividad la más realizada para el año 2021.

La visita guiada “Los Ambientes del Parque Regional” ha sido la segunda más demandada ya que se trata de una visita de recorrido adaptable para diferentes edades y colectivos, que permite conocer el Parque en su amplitud de ambientes y que visita la playa.

Durante el verano, se ha realizado la visita guiada “La playa está viva”, ya se trata de una actividad de corto recorrido y que discurre por el área de playas, lo que hace que sea la actividad más recomendada en esta época del año teniendo en cuenta las altas temperaturas.

Además, se han ofrecido unos vídeos denominados “Mi clase natural” a través del canal de Youtube de los Espacios Protegidos de la Región de Murcia, realizados con el fin de acercar a los usuarios algunas de las paradas interpretativas que se realizan en el Parque.

Finalmente, la siguiente gráfica presenta la tipología de grupos participantes en las actividades realizadas dentro del programa “La naturaleza a tu alcance”:



Como se ve en la gráfica, la mayoría de los grupos atendidos han sido de centros educativos de Educación Primaria. El resto corresponden a grupos de universidad, diversidad funcional y a los englobados en la categoría de “Otros”, que en este año son cursos de educación no formal y del Servicio Regional de Empleo y Formación.

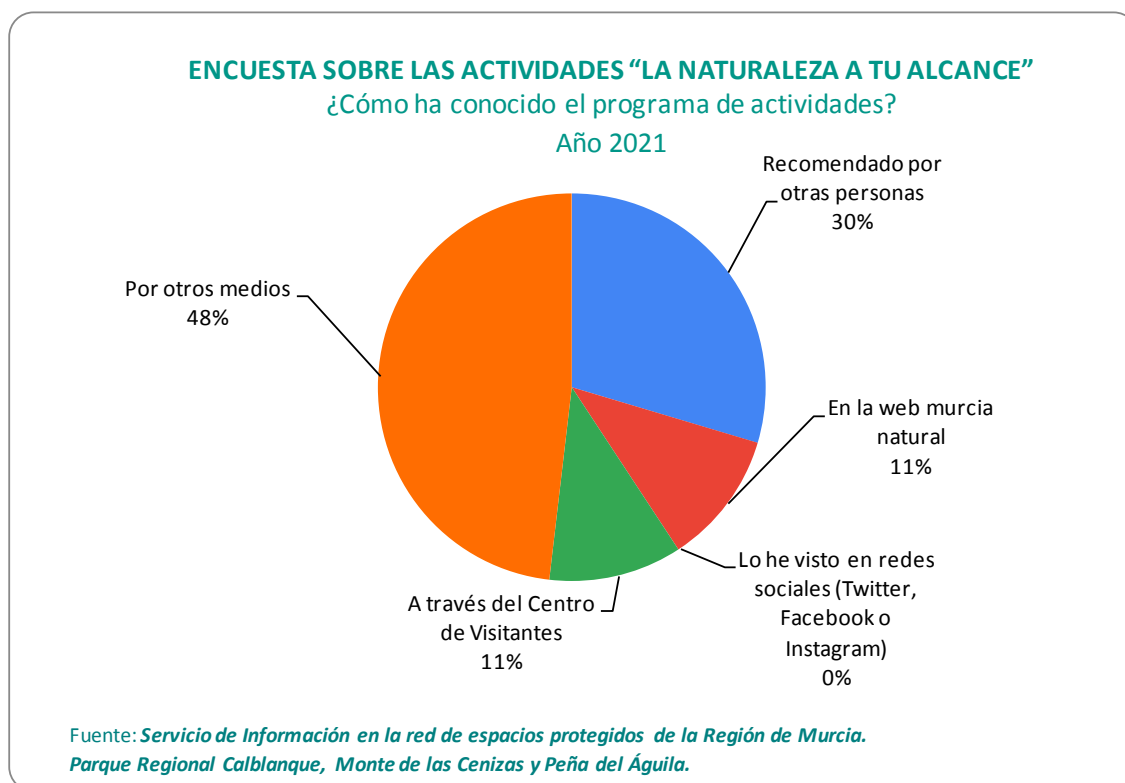
5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los responsables del grupo, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades del programa para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas).

Este tipo de encuesta consta de 6 preguntas mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general con la actividad realizada, cómo ha conocido la actividad y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, así como se valora la adaptación del contenido de la actividad, las explicaciones y la labor del guía.

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.

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



25

El 48% de los grupos que han realizado la encuesta han marcado la opción de que han recibido la información por “otros medios”, esto puede deberse a que la encuesta es realizada por los responsables del grupo que en ocasiones son distintos a las personas que

solicitaron la actividad. Destaca también la opción de “Recomendado por otras personas”, debido probablemente a que los centros educativos ya conocen el programa y unos docentes lo recomiendan a otros.

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

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

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

Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

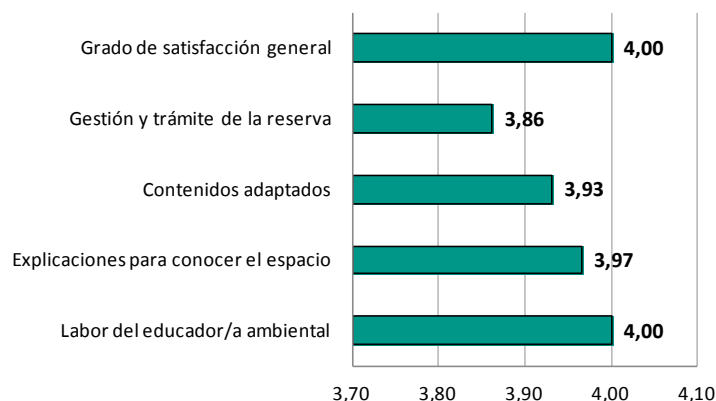
Este año 2021, se dispone de **29 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes, esto supone el 138% del total de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹.

Las encuestas del programa “La Naturaleza a tu Alcance” al cumplimentarse vía on line, se lleva a cabo un registro de la relación entre las encuestas enviadas y recibidas como modo de evaluación de este sistema de evaluación, resultando un feedback del 137,5% del total de encuestas enviadas/encuestas recibidas. Este resultado supera el 100% debido a que, en ocasiones, las personas responsables de los grupos reenvían la encuesta a otros participantes o bien, ha venido más de un responsable en el grupo.

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 las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel):

¹ El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 90% de las actividades realizadas.

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Todas las preguntas realizadas se encuentran muy próximas al valor 4, la mejor puntuación. Según muestran los resultados, la labor de la educadora ambiental durante la actividad junto al grado de satisfacción general es lo mejor valorado, obteniendo la máxima puntuación. Prácticamente con la misma puntuación se encuentran las explicaciones para conocer el espacio, seguido de los contenidos adaptados.

27

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el participante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel)):

- **Felicitaciones:**

- Han demostrado una gran profesionalidad y han transmitido interés, pasión por su trabajo y mucha profesionalidad. La figura del/la educador/a ambiental es esencial para poder conocer más nuestro maravilloso patrimonio cultural y natural. La educación es básica para lograr un mayor respeto y mejor sostenibilidad del medio ambiente.
- Este tipo de actividades son muy necesarias para conocer el entorno. Muy interesante y motivador para los niños y para los profesores.

- **Sugerencias:**

- Me gustaría que hubiese una ruta botánica para el conocimiento de la flora.
- Incluir alguna experiencia sensorial, ver plantas/piedras etc. más de cerca, conocer diferencias, tocar, escuchar aves, aprendizaje a través de experiencias.
- Ampliar los días de talleres en los colegios.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del programa “La naturaleza a tu alcance”.

5.2. Actividades especiales

El equipo de información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones, colaboración en fiestas patronales y cualquier otra actividad específica.

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

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

28

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2021. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2021				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada “El renacer del bosque mediterráneo”	1	26	Público en general
	Plantación en las Salinas de Marchamalo	1	86	Centro Educativo (Proyecto “El Mar Menor de los niños”)
Conoce los ENP esta Semana Santa	Ruta guiada “Investigación en la Playa”	1	17	Público en general
Mochila de actividades (año 2021)	Ruta guiada “Libros y Naturaleza”	1	16	Público en general
	Ruta guiada “GeoCalblanque”	1	22	Público en general
	Ruta guiada “Investigación en la Playa”	1	25	Público en general
	“Siente el verano en los Espacios Naturales” Ruta Guiada “Investigación en la playa”	5	30	Público en general
	Punto de Información Móvil “Territorio Tortuga”	2	137	Público en general
	Yincana “Investigación en la Playa”	1	105	Público en general
	Actividad especial Campaña 0% plásticos “Vivir sin plástico”	20	99	Público en general
	Actividad especial “Día Internacional de limpieza de costas”	1	21	Público en general
	Ruta guiada “Plantas de leyenda”	1	23	Público en general
	Ruta guiada “Calblanque con los 5 sentidos”	1	11	Público en general
	Cuentacuentos	1	20	Público en general
Día de las Aves	Ruta guiada “Los ambientes de las aves”	1	21	Público en general
Campaña Territorio Tortuga	Colaboración en Carpa “Territorio Tortuga”	1	5	Público en general
	Colaboración en Liberación de tortugas marinas	3	130	Público en general
Visitas técnicas	Charla y visita al Parque	3	43	Grupos de universidad
Famtrips	Charla y visita al Parque	2	24	Turoperadores
Actividad de voluntariado ambiental	Repoblación en el Espacio Protegido Sierra de la Muela, Cabo Tiñoso y Roldán	1	3	Voluntarios Asociación Adela
TOTAL		49 actividades especiales	864 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Durante el año 2021 han participado **864 personas en 49 acciones especiales**, de las cuales se han realizado actividades dentro del programa de la Mochila de Actividades, se han celebrado días mundiales, se han hecho visitas técnicas con grupos procedentes de diferentes universidades, colaboraciones en diversas actividades como en la liberación de tortugas

marinas o visitas con turoperadores entre otras. Por lo que durante el año 2021 se ha llevado a cabo una gran diversidad de acciones a pesar de que en el periodo comprendido entre el 14 enero y el 26 de febrero se suspendieron las actividades especiales a petición de la DGMN debido a la situación originada por la pandemia COVID-19.

Para las vacaciones de Semana Santa se elaboró un programa especial llamado “Conoce los ENP esta Semana Santa” en la que el Servicio de Información del Parque realizó la ruta guiada “Investigación en la playa”.

En los meses de verano, en la oferta de la mochila de actividades se incluyó una sección especial llamada “Siente el Verano en los Espacios Naturales”, en la que se ofrecieron rutas guiadas para el público general de manera periódica, llevándose a cabo en el Parque Regional de Calblanque la ruta guiada “Investigación en la playa”, con el objetivo de concienciar sobre el valor de las playas del Parque Regional, en la época en la que son más visitadas.



Punto de información móvil “Territorio Tortuga”



Ruta guiada “Plantas de leyenda”



Día Internacional de limpieza de costas



Ruta guiada “El renacer del bosque mediterráneo”

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

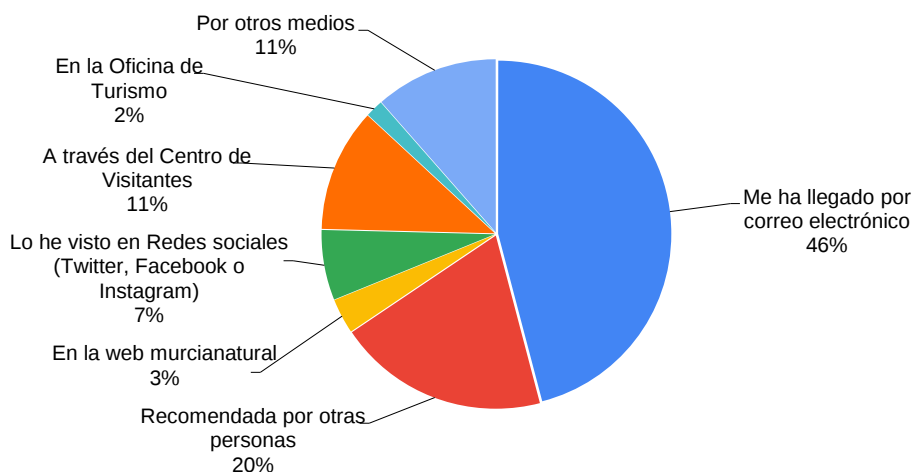
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes en la actividad, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2021 se registran **61 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, suponen el 124% de las actividades realizadas, superando las 60 encuestas propuestas en el plan de encuestación.

Normalmente se reciben más encuestas que actividades especiales realizadas, esto se debe a dos motivos. El primero sería que en este tipo de actividades no hay un único responsable de grupo a quien enviarle la encuesta, sino que hay varias personas inscritas a las que se les envía la encuesta. El segundo sería que quien realiza la inscripción a la actividad se inscribe con más personas y luego les reenvía la encuesta para que también puedan cumplimentarla. Las encuestas de actividades especiales al cumplimentarse vía online, se lleva a cabo un registro de la relación entre las encuestas enviadas y recibidas como modo de evaluación de este sistema de evaluación, resultando un feedback del 101,1% del total de encuestas enviadas/encuestas recibidas. En algunos casos, se han recibido más encuestas que las enviadas y en otros ha sucedido lo opuesto, aún así, el balance ha superado el 100%.

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES
¿Cómo le ha llegado la información de la actividad?
Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Según muestran los resultados, el 46% de participantes de actividades especiales recibieron la información por correo electrónico, esto es debido a que existe una lista de distribución de la información por la que se envía la “Mochila de Actividades” y el dossier con la programación de la celebración de días mundiales.

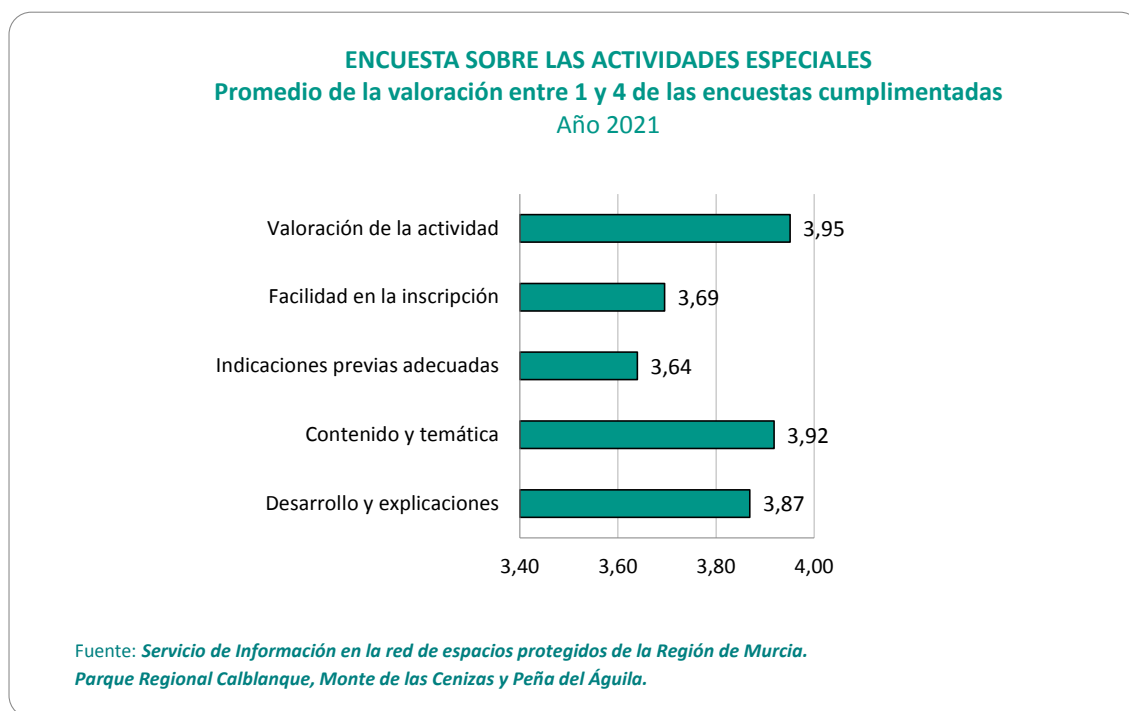
La segunda opción más marcada en la encuesta fue la de “recomendado por otras personas” con un 20%, probablemente es debido a que las personas que han realizado actividades especiales las recomiendan a sus conocidos.

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

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

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

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



Como se puede observar en la gráfica, todas las cuestiones se acercan al nivel máximo de puntuación, por lo que la valoración de las actividades especiales ha sido muy positiva. La valoración global de la actividad junto a al contenido y temática y desarrollo y explicaciones obtienen las puntuaciones más altas.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Ha ayudado totalmente a qué quiera un poco más a la naturaleza.
- Nos ha encantado la actividad, ha sido toda una sorpresa desde principio hasta final.

- Muy interesante e importante para concienciar. La guía encantadora y muy buena transmisora.
- Es una buena manera de aprender y de concienciar con el respeto al medio ambiente.

- **Sugerencias:**

- Hacer más actividades.
- Actividades que tengan que ver con voluntariado de limpieza y repoblación.
- Búsqueda de minerales, rocas y temas relacionados.
- Juegos con contenido ambiental.
- Meditación en la playa, paddle surf, jornada gastronómica.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el equipo de información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 05 Modelos encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2021			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	100	111
Centro de Visitantes	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	250	185
Actividades “La naturaleza a tu alcance”	Al finalizar la actividad: online	90 % de las actividades	138% (29 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60	61

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila*

Se ha superado el número de encuestas establecidas en el plan de encuestación excepto las correspondientes al Centro de Visitantes en las que se ha alcanzado el 74% de las requeridas. Esto ha ocurrido principalmente a tres motivos: el Centro ha estado cerrado por las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples hasta el 28 de febrero, los cierres perimetrales de los municipios a causa de la pandemia COVID-19 y, por el periodo estival en el que tiene lugar una ordenación de accesos al Parque que dificulta la visita al centro y se registran menos visitantes.

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales y del Centro de Visitantes, ya que las encuestas de las actividades de “La naturaleza a tu alcance” y las de las actividades especiales se desarrollan en el apartado 5.

6.1.1. Encuesta general

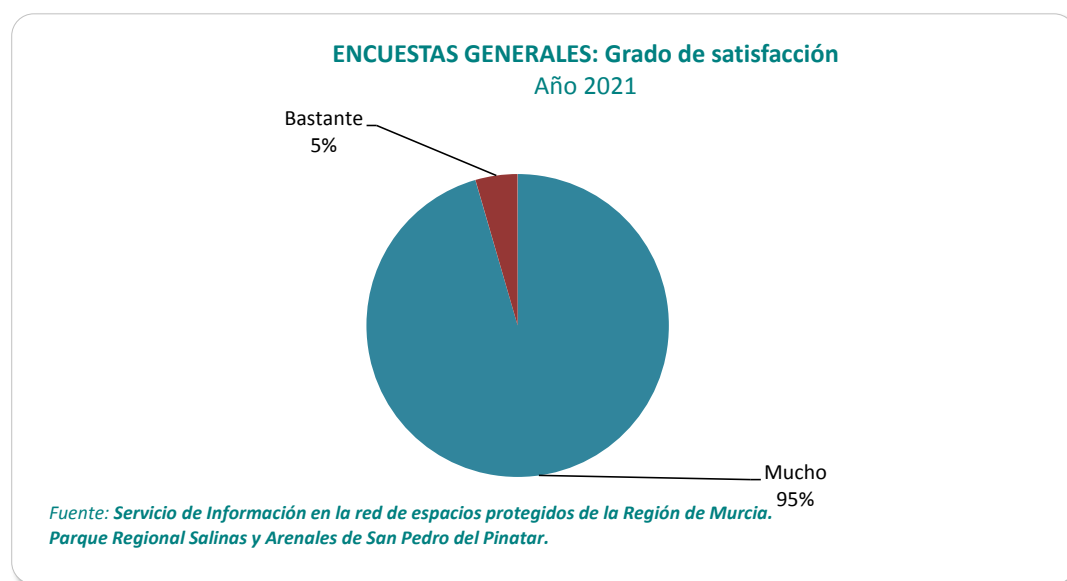
En el año 2021 se registran **111 encuestas generales**, alcanzando el 111% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2021.

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 las encuestas generales (Formato Excel).

36

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

Como se aprecia en el gráfico, los visitantes encuestados están satisfechos con la visita al Parque Regional siendo el 95% de las respuestas la máxima puntuación (Mucho).

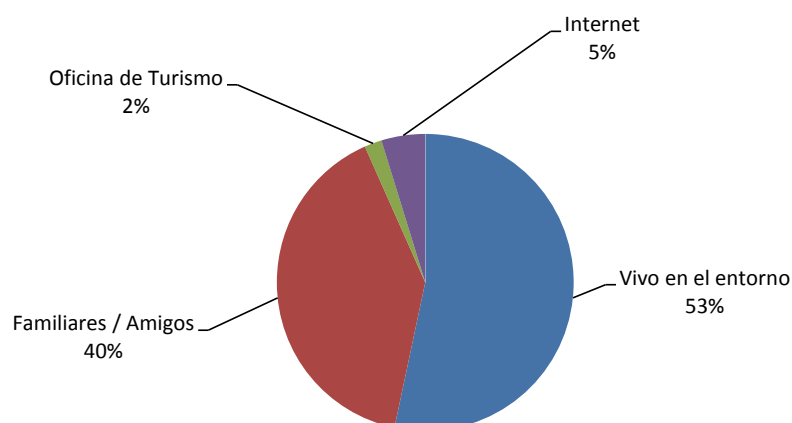


- **¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

Hay dos resultados predominantes que suponen prácticamente las dos mitades del gráfico, las personas que conocen el Parque porque viven en el entorno (53%) y las que lo conocen por familiares y amigos (40%).

Respecto a las personas que han respondido que viven en el entorno, este resultado puede estar influenciado por las medidas de cierres perimetrales de municipios a causa de la pandemia COVID-19 junto con las personas que disponen de segundas residencias en el entorno. La otra opción más señalada, familiares y amigos, refleja la satisfacción de los visitantes de este Parque Regional y como consecuencia lo recomiendan a sus allegados.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP?
Año 2021



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Para el 74% de los encuestados el acceso resultó muy fácil, siendo para el 23% fácil. Tan sólo el 3% señaló la opción de difícil indicando motivos como “incómodo y complicado” “escondido” o “caminos dentro del Parque”, esto puede deberse a que hay algunos tramos de camino sin pavimentar, señalización insuficiente o que, en ocasiones, los GPS dirigen a las personas por accesos que no son el principal o no dirigen a las zonas de uso público, y estos están menos señalizados y con menos pavimento.

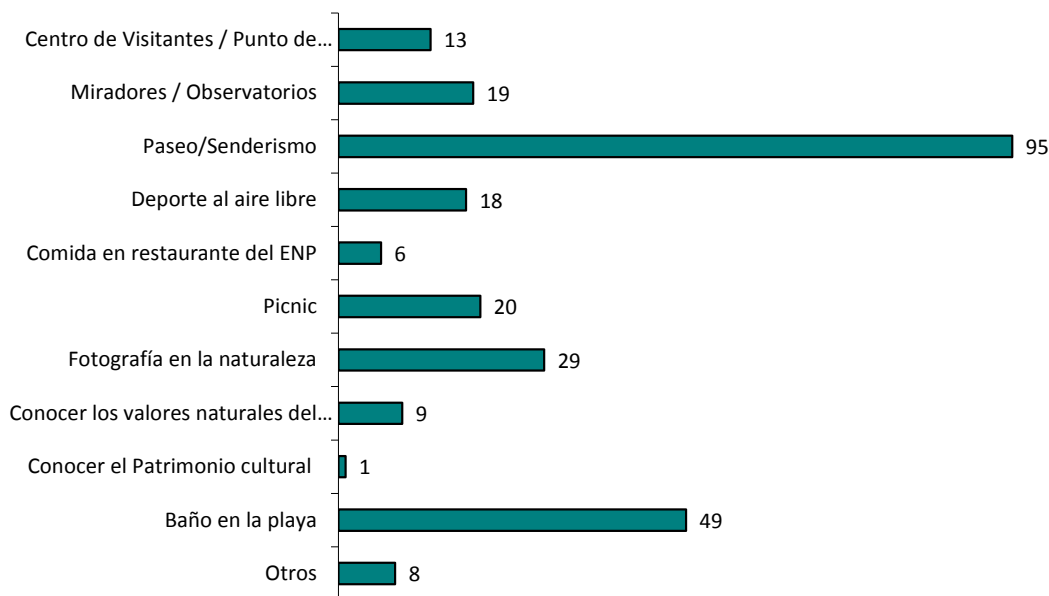
- **Actividades y/o equipamientos del ENP**

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

La siguiente gráfica muestra que la actividad más realizada por los encuestados durante el año 2021 ha sido el paseo/senderismo, probablemente sea debido a la existencia de senderos señalizados de varios niveles de dificultad y, a la belleza del paisaje y la naturaleza de este Parque Regional. Le sigue el baño en la playa con casi la mitad de los encuestados ya que las playas del Parque son famosas por su estado natural.

Otras actividades realizadas serían la fotografía en la naturaleza, picnic, la visita a los miradores y observatorios y el deporte al aire libre como ciclismo, correr, surf, etc.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2021



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

- **¿Con quién realiza su visita?**

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional con familia o amigos (87%). Un pequeño porcentaje lo hicieron solos (13%) y ninguno en grupo organizado

- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los encuestados proceden de otros municipios de la Región de Murcia (43%) y del entorno del Espacio Natural (41%). Casi con la mitad de resultados (20%) aparecen los que pertenecen a otras comunidades autónomas y la menor procedencia registrada ha sido de otros países (6%). Este último dato ha bajado en comparación con años anteriores a la pandemia COVID-19 y ha mejorado respecto el año 2020, por lo que parece estar relacionado con las restricciones de movilidad internacionales ante la pandemia.

- **Tiempo de permanencia en el ENP**

El 70% de los visitantes encuestados señalaron permanecer en el entorno medio día, esto puede deberse a que acuden al Parque a dar un paseo o realizar una ruta, a disfrutar del paisaje o las playas y vuelven a su lugar de residencia sin llegar a pasar el día entero en el entorno del espacio natural. El resto de encuestados se reparte entre las distintas opciones (una semana, un día u otros periodos).

- **Rango de edad**

Casi la mitad de visitantes encuestados (46%) abarcan el rango de edad entre 31 y 50 años. Le sigue el rango de edad de 18-30 años (32%). Con un 15% lo representan visitantes con edades comprendidas se encuentran entre los 51 y 65 años, siendo el 7% los mayores de 65 años.

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Felicitaciones:**
 - Muy limpio, cuidado y conservado.
 - Bellísimo.
 - Seguid trabajando en la misma línea.

- **Sugerencias:**
 - Mejorar la señalización, más carteles y con las normas en inglés.
 - Mejorar el firme de los caminos.
 - Barandillas en las pasarelas.
 - Continuidad del control de acceso a vehículos y del servicio de autobuses del estival.

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

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes

40

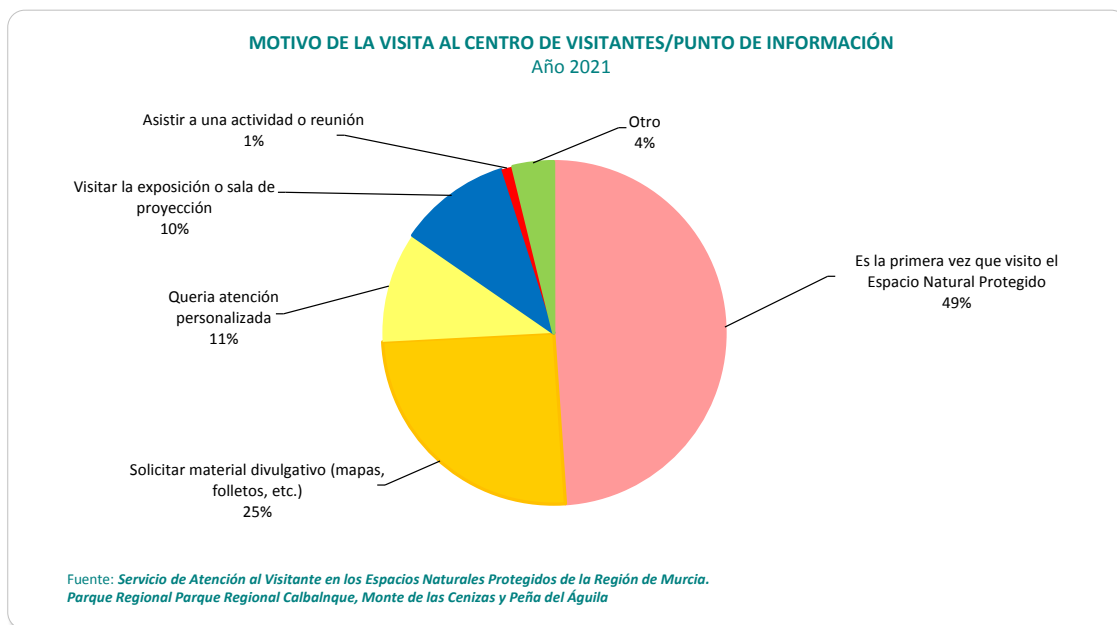
Durante el año 2021 se han registrado **185 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes. Esto representa el 74% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2021.

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

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

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

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



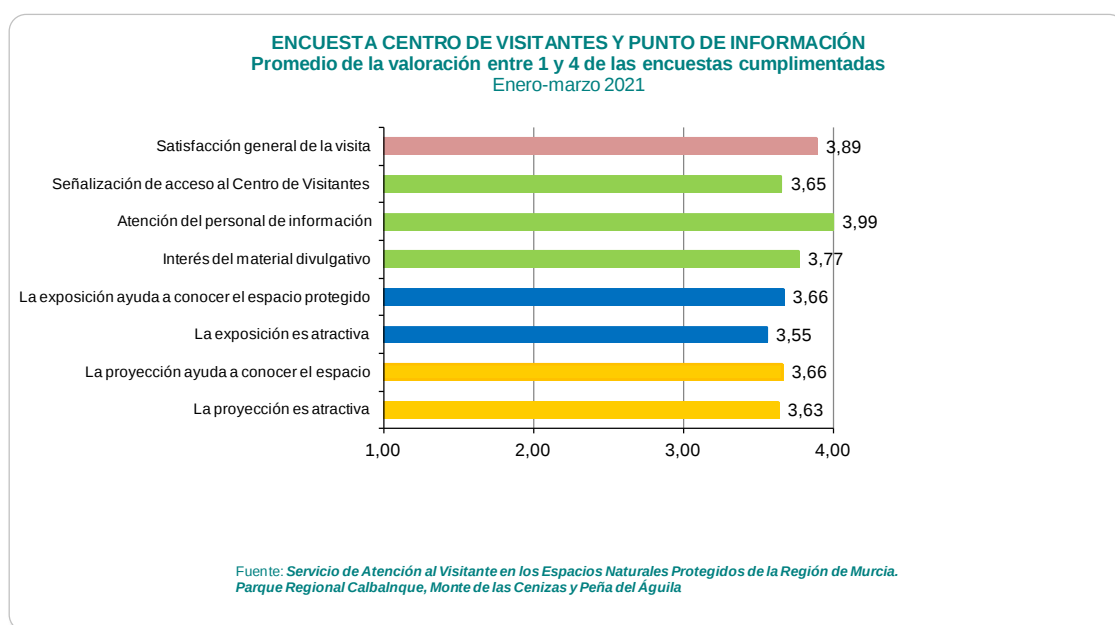
Como muestra el gráfico, prácticamente la mitad de visitantes encuestados (49%) visitaron el Centro de Visitantes por ser la primera vez que visitaban el Parque Regional y por ello requerían información. Tras esta opción, destaca la opción de solicitar material divulgativo con un 25%, esta opción está muy relacionada con la anterior ya que, en muchas ocasiones, los visitantes que vienen por primera vez solicitan también material divulgativo como el mapa del Parque, de hecho, en muchas de las encuestas realizadas aparecen marcadas las dos opciones, otros sin embargo buscan material divulgativo específico como guías de fauna y flora. Tras estas respuestas, aparecen los visitantes que han visitado el centro porque buscan información personalizada y los que desean visitar la sala de exposición o de proyección.

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

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

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila*

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 09 Datos de las encuestas del Centro de Visitantes (Formato Excel)):



Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la atención del personal de información que alcanza la puntuación máxima con un 3'99.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**
 - Atención amable, encantadora, estupenda.
 - Muy didáctico, interesante e importante para concienciar y conocer el Parque Regional.
 - Atractivo con personal cualificado y atento.
- **Sugerencias:**
 - Incluir especies en la pasarela botánica.
 - Hacer el centro más grande y con más información.
 - Vídeo del Parque con subtítulos en inglés.
 - Material divulgativo en otros idiomas.

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

6.2. Hojas de opinión

43

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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

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

Durante el año 2021 se han recogido **25 hojas de opinión** de las que se extraen **15** sugerencias, **20** quejas y **1** felicitación. Del total de hojas de opinión, **24** han sido recogidas directamente en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y **1** hoja ha sido recibida por correo electrónico.

Para facilitar el tratamiento de las opiniones se clasifican acorde a las siguientes temáticas (todas las opiniones detalladas se pueden consultar en el Anexo 11 Datos de las hojas de opinión (Formato Excel)):

- **Servicio de Información y actividades de educación ambiental:** referentes a la atención al visitante y los servicios que desarrolla (visitas guiadas, actividades, material divulgativo, etc.).

Se han recogido: 1 queja

- Durante este período se ha recogido una queja relativa a que el Servicio no dispone de hoja de reclamaciones, a lo que se le comunica que los Espacios Protegidos disponen de un sistema propio de recogida de opiniones. Además, se le facilita la dirección donde poder registrar el trámite a través de la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma.

- **Servicio de mantenimiento y limpieza:** relativas a las tareas propias de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos de uso público, como por ejemplo de suciedad, pintadas, cosas rotas, etc.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Equipamientos de uso público:** relacionadas con las infraestructuras de uso público pero que impliquen ya una acción que no pueda ser transferida al servicio de limpieza y mantenimiento. Por ejemplo, sugerencias de cartelería nueva, mayor número de plazas de aparcamiento, aseos en áreas recreativas, etc.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Gestión del ENP:** referidas a la gestión de proyectos y acciones que se desarrollan o pueden desarrollarse a través del equipo directivo del ENP. Por ejemplo, cuando se refieren a accesos cortados, control de vehículos, proyectos de gestión forestal, conservación de fauna y flora, etc.

Se han recogido: 1 felicitación, 13 sugerencias y 20 quejas.

- Felicitaciones

- Relativa al dispositivo de ordenación de accesos, por el control del número de vehículos a motor y al servicio de autobuses en verano, a la que se responde agradeciendo tal estimación.

- Sugerencias

- Poder acceder con vehículos a motor al sector este del Parque Regional, a lo que se contesta indicando que se ha cerrado de forma preventiva ante la sucesión de diferentes incidencias en horario nocturno en el área de playas.
- Que se permita el tránsito sobre la duna fósil, a lo que se informa que según la normativa del Parque, al ser una Zona de Reserva Geomorfológica y se prohíbe la circulación a pie o en cualquier otro medio de transporte.
- Poder pescar sin necesitar autorización, a lo que se informa que según la Orden de 25 de marzo de 2021, de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente, la pesca recreativa y deportiva requiere autorización por parte de la Dirección General del Medio Natural.
- Sugiere la adquisición de terrenos privados para que los propietarios no puedan construir, a lo que se responde que se tendrá en cuenta su opinión para mejorar en la medida de las posibilidades.
- Mayor vigilancia hacia los infractores para dar más libertad a los que cumplen las normas, a lo que se indica que se tendrá en cuenta para mejorar en la medida de lo posible.
- Realizar un control de plantas invasoras que se pueden encontrar en el Parque. Se le informa de que se está llevando a cabo un proyecto de retirada de plantas invasoras en varios puntos del Parque.
- Desmantelar la pista hormigonada de los caminos de acceso al Parque. En este caso se informa sobre los objetivos de esta actuación, que son los de evitar la emisión de polvo, además de mejorar la comunicación de las poblaciones ubicadas en el interior del Parque.
- Mejorar el sistema de horarios y gestión del dispositivo estival de ordenación de accesos, sobre lo que se informa de que se tendrá en cuenta su opinión para mejorar en la medida de lo posible.
- Mayor vigilancia en general, no sólo en verano, sobre lo que también se informa de que se tendrá en consideración su opinión

- Quejas

- Que se prohíba el acceso con vehículos a motor al sector este del Parque Regional, a lo que se comunica que se ha tomado esa medida por el aumento de incidencias en la zona en horario nocturno.

- Sobre que las infraestructuras de uso público creadas, empeoran y agudizan el impacto ambiental, se informa de que la Dirección del Parque se promueve únicamente la utilización ordenada de los recursos para garantizar el aprovechamiento sostenible del patrimonio natural, tal y como contempla la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Sobre el no poder acceder con vehículos eléctricos durante el periodo de ordenación de accesos, a lo que se informa de que la motivación de este dispositivo no es solamente reducir la emisión de los vehículos, sino en la no superación de la capacidad de carga del área de playa.
- Relativas al dispositivo estival de ordenación de accesos, sobre falta de personal de vigilancia y necesidad de una mejor gestión de los vehículos en los aparcamientos. Se informa de que los vigilantes controlan el número de vehículos que acceden al área de aparcamiento, contabilizando e informando sobre la normativa vigente.
- Que se prohíba la presencia de perros en las playas, sobre lo que se informa de que esa gestión está regulada por la normativa municipal.
- Sobre la excesiva velocidad de los vehículos, se le informa de que hay reductores de velocidad y cartelería en los caminos y de la previsión de instalación de nuevos reductores y carteles.

- **Servicios externos a la gestión del ENP:** son aquellas cuya gestión o resolución no dependen del espacio protegido, sino de otros agentes externos como puede ser el Ayuntamiento correspondiente, Protección Civil, otras empresas, etc.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

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

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2021			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		10
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		21
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		44
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	13
		Notas de prensa	12
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	241
		Facebook	227
		Instagram	228
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		44
	Intervención en otros medios	Radio	0
		Televisión	0
		Prensa	0
		Otras webs	0
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		17
	Desarrollo de campañas de sensibilización		5
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento de Cartagena	2
	Asociaciones del entorno	Asociación de Guías Oficiales de Turismo (ASGUIMUR)	2
		Asociación Ambiente Europeo	2
		Asociación de vecinos Las Cobaticas – La Jordana	1
		Asociación Zancadas sobre ruedas	1
		Asociación Ulula	1
		Asociación Adela	1
		Fundación Sierra Minera	2
		Asociación de vecinos La Ermita de Los Belones	1

Continúa en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Colaboración con entidades	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Federación EUROPARC- España	1
		Proyecto Libera (SEO BirdLife/ Ecoembes)	2
		SEO BirdLife	1
		Agencia Estatal de Meteorología	1
		Asociación Meteorológica del Sureste (AMETSE)	1
		Universidad Complutense de Madrid	1
		Universidad Miguel Hernández (Elche)	1
		Universidad Politécnica de Cartagena	3
		Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)	2

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

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

48

7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y Punto de Información del espacio natural.

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

- ✓ Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- ✓ Ofrecer actividades especiales o con motivo de días conmemorativos, adaptadas a cada espacio natural y a cada destinatario.
- ✓ Mostrar formas de conocer y disfrutar del espacio respetando sus recursos naturales y culturales.

- ✓ Proporcionar información clara y concisa sobre determinados puntos de interés, áreas recreativas, itinerarios, así como otros datos relevantes para los visitantes.
- ✓ Dar a conocer los valores naturales, culturales e históricos del Espacio Natural Protegido y su entorno.
- ✓ Acercar a la población al medio natural que le rodea para fomentar su implicación en la conservación.

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

➤ **Difusión de actividades.**

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

- Programa de actividades para grupos organizados “La naturaleza a tu alcance”

Existe un programa anual de actividades para grupos organizados (ver apartado 5.1. de la memoria).

Este año se ha realizado la remodelación completa del folleto ya que se ha incluido una nueva oferta de actividades.

49



Además, se ha realizado un cartel específico de este programa para la difusión a través de redes sociales y en tabloneros informativos del Parque Regional.

- Mochila de actividades

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

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

Este año 2021 se han editado **4 mochilas**² correspondientes a los trimestres de enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre.



50

Además, se ha realizado un cartel para la difusión a través de los tablones informativos del Parque Regional que incluye códigos QR de la Mochila de actividades y del folleto del programa de actividades para grupos organizados “La naturaleza a tu alcance”.

- Dosieres de días conmemorativos

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

² Debido a las recomendaciones por la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19. El primer trimestre del año solo se pudieron ofertar las actividades en el mes de marzo.



Durante este año se han editado **3 dossieres** correspondientes a: Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques y Día de las aves.

➤ Revista “Naturalmente Conectados”.

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



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

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

Durante este año 2021 se han editado las **4 revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (invierno 2020-2021, primavera, verano y otoño 2021), siendo **8.714 el número total de descargas de esta publicación en la web.**

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

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

A lo largo de este año 2021 se han editado o actualizado **21 materiales** de este tipo y son:

- Folleto “El vencejo común: un volador incansable”.(Nueva edición)
- Folleto “Yincana Investigación en la playa” específico del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. (Nueva edición)
- Carteles de advertencia por procesionaria, por alta densidad de mosquitos y por posible presencia de avispa.
- Cartel finalización servicio de autobuses 4:40.
- Cartel horario del punto de información estival situado en la entrada principal del Parque Regional durante el período de regulación de accesos.
- Cartel redes sociales del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Cartel no pisar los charcos en periodo reproductor del sapo corredor.
- Cartel descarga de publicaciones con códigos QR.
- Cartel con código QR a la encuesta de actividades especiales.
- Cartel informativo lupa disponible en el Centro de Visitantes.
- Folletos Centros de Visitantes en español, inglés y francés (Nueva edición).
- Folleto Red de Senderos - PRMU2 Monte de las Cenizas.
- Documento de enlaces de interés del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Documentos de cómo llegar al aparcamiento del Atochar, al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y al Monte de las Cenizas.
- Vídeo “El palmito es tan astuto como el zorro” (Nueva edición)

➤ **Cartelería del ENP.**

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

Durante el año 2021 el Servicio de Información participa en la elaboración de **44 carteles** del Parque Regional:

- Acceso a la batería de La Chapa.
- Ciprés de Cartagena.
- Normativa Paraje Los Chaparros.
- Senda botánica.
- Dunas de Calblanque.
- Normativa Salinas del Rasall.
- Zona de Reserva normativa no pisar.
- Zona en restauración normativa no pisar
- Zona en restauración normativa no pisar ni tirar basura.
- Mirador Monte de las Cenizas Oeste.
- Bancos realizados con cepillos de dientes reciclados.
- Sendero PR-MU1 Cabezo de la Fuente.
- Basuras marinas.
- Direccionales de accesos a la playa derecha e izquierda.
- Acceso a la playa dirección prohibida.
- Acceso a puesto de protección civil.
- Acceso a puesto de vigilancia derecha e izquierda.
- Acceso a calas zona duna fósil.
- Dunas no pisar zona de reproducción de aves.
- Indicaciones GR-92.
- Normativa zona de reserva geomorfológica.
- Mirador de Punta Negra.
- Zona estacionamiento Cala de las Mulas normativa.
- Zona de estacionamiento Cala de las Mulas.
- Área Cala de las Mulas.
- Direccionales duna fósil.
- Senda de la duna fósil.
- Interpretativo duna fósil.
- Panorámico matorral.
- Normativa.
- Interpretativo ruta geominera.
- Zona de reserva ambiental, normativa observatorio de aves.
- Balsa de anfibios.
- Paso de fauna.
- Advertencia paso de fauna.

- Normativa acceso a las playas,
- Advertencia riesgo caídas.
- Acceso prohibido zona de reserva.
- Zona de reserva ambiental, observación de aves.
- Inicio ruta geomínera.

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

54

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

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

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

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

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

Durante el año 2021 se han realizado **13 aportaciones de contenido** referidas a:

- Horario y calendario 2021 Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.
 - Actualización de los enlaces a las redes sociales.
 - Cartel Reto 0% Plásticos.
 - Memoria 2020 Servicio de Información PRCL.
 - Recomendaciones al visitante.
 - Recomendaciones al visitante específicas Parque Regional de Calblanque.
 - Acceso directo a las redes sociales en la página de inicio.
 - Folleto Vencejo Ave del Año.
 - Videos "Mi clase natural".
 - Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información ENP en inglés y francés.
 - Yincana Investigación en la playa.
 - Folleto Red de Senderos – PR- MU2 Sendero del Monte de las Cenizas.
- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.
Durante el año 2021, se han publicado **12 notas de prensa** referidas al número de participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”, a la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades o de la celebración de días conmemorativos, así como al anuncio de la publicación de la revista “Naturalmente conectados” y de los vídeos “Mi clase natural”.

➤ Publicaciones en redes sociales.

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

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

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

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES



• Twitter, Facebook e Instagram

El Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila dispone de un perfil denominado @CalblanquePR para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de 12.980 seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA AÑO 2021	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	4027
Facebook	6792
Instagram	2161
TOTAL	12980

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Desde las redes sociales del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, durante el año 2021 se han realizado **227** publicaciones simultáneas que han alcanzado a un total de **1.314.759** personas.

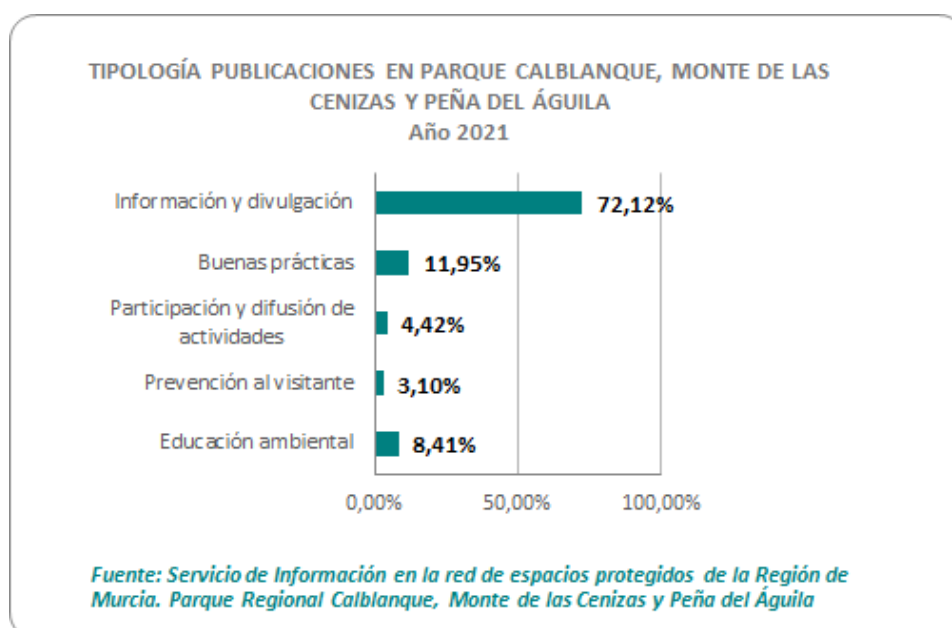
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.

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

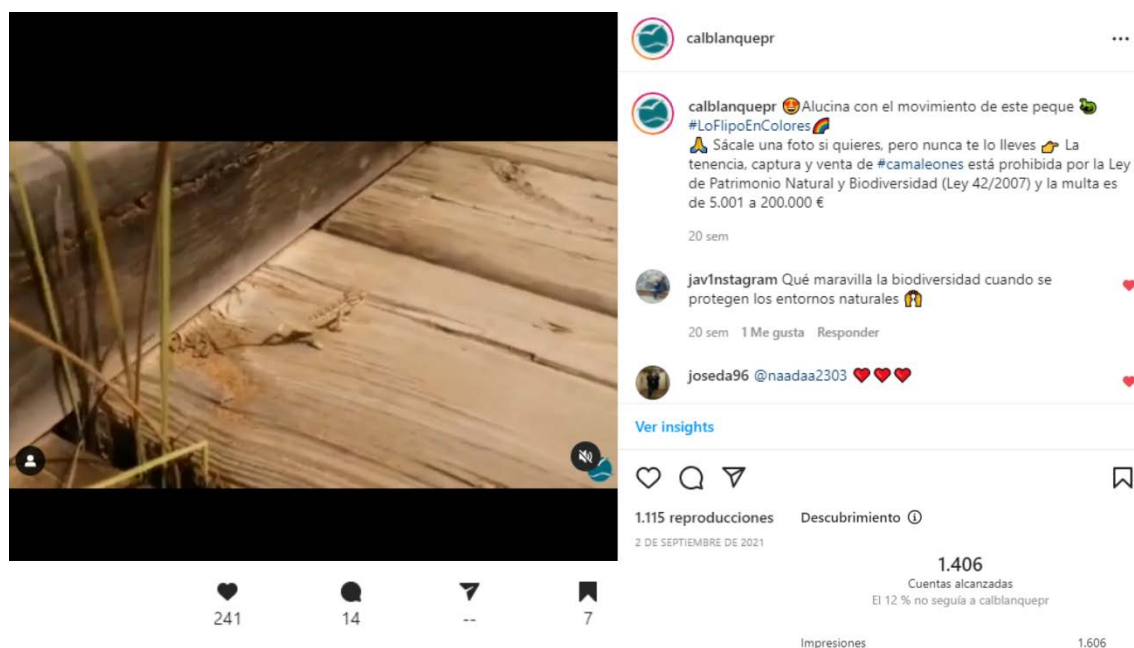
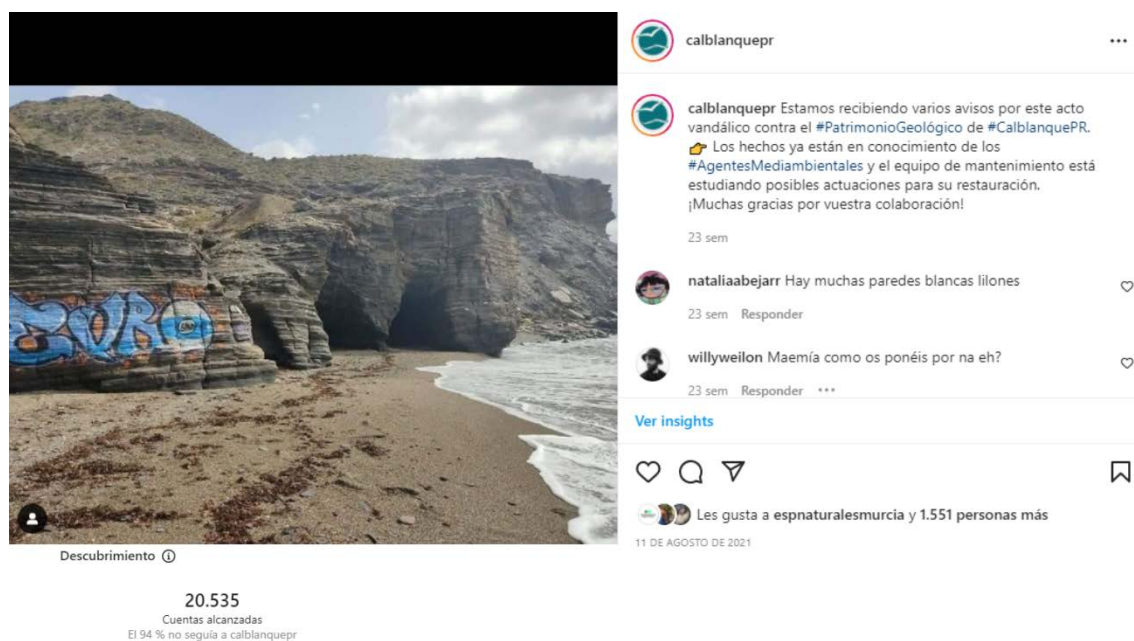
- **Información y divulgación:** Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.
- **Buenas prácticas:** Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas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

57

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



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



Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

20 de diciembre de 2021

⚠️ **Atención senderista** 🦉
 Los **#búhos** necesitan tranquilidad para criar a sus polluelos 🐣.
 camina solo por senderos autorizados 🚶
 Siempre es importante, pero en su periodo reproductor (15dic-31may) 🐣 **#MásQueNunca** 🐣
#BúhoReal **#MesDelBúho** **#CalblanquePR**
 + Info senderos 📄
https://murcianatural.carm.es/c/document_library/get_file...



Ver insights Promocionar publicación

88 97 veces compartida

Impresiones de publicación: 9127 Alcance de la publicación: 8800 Interacción con la publicación: 628

Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

7 de octubre de 2021

Las semillas del **#Algarrobo** son todas prácticamente iguales, su tamaño y peso es muy uniforme 🐣. Aprox. 0.2 gramos. 🐣 Por lo que en la antigüedad se utilizaban para pesar joyas 🐣
 De su nombre griego (Keration) proviene la palabra **#Quilate**, y hoy en día un quilate pesa 0.2 gramos 🐣



Algarrobo (Ceratonia siliqua)

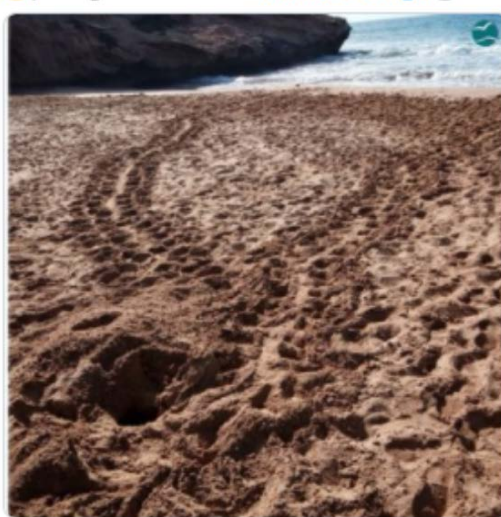
Impresiones de publicación: 53 894 Alcance de la publicación: 11 950 Interacción con la publicación: 302

Promocionar publicación

89 1 comentario 36 veces compartida

Calblanque Parque @CalblanquePR

🐢🐢 ¡Voluntarios de **#TerritorioTortuga** han encontrado esta mañana los primeros rastros de **#TortugaBoba** (*caretta caretta*) de la Región! 🐢🐢🐢
 🐢 ¡La Región de Murcia es **#TerritorioTortuga**! 🐢



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

2:58 p. m. · 27 jun. 2021 · Twitter Web App

Ver actividad del Tweet

45 Retweets 3 Tweets citados 156 Me gusta

Impresiones 17.951

Calblanque Parque @CalblanquePR

🚫 Comienza la **#ordenacióndeaccesos** en **#CalblanquePR 2021** 🚫
 Los días 🚫 acceso en vehículos a motor hasta completar la capacidad de acogida 🚫 Los días 🚫 en bus 🚫
#RT Gracias por colaborar en su **#conservación** 🌱
 + bit.ly/31y8Nzj
#BORM bit.ly/3m5SXpm

CALENDARIO DE APLICACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE CONTROL DE ACCESOS EN EL PARQUE REGIONAL DE CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA AÑO 2021

ABRIL							MAYO						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	18	19	20	21	22	23	24
19	20	21	22	23	24	25	25	26	27	28	29	30	31
26	27	28	29	30									

JUNIO							JULIO						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28
29	30						29	30					

AGOSTO							SEPTIEMBRE						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31					29	30					

OCTUBRE						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

📅 **Días de dispositivos de control de accesos (28 días):** acceso en vehículos a motor hasta completar la capacidad de acogida.
 📅 **Días de dispositivos de control de accesos (25 días):** acceso en autobuses entre las 9:00 y las 20:00h.
 📅 **Días con cierre nocturno (72 días)**

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

10:28 a. m. · 30 mar. 2021 · Twitter Web App

Impresiones 13.735

39 28 4

Las publicaciones con buenas imágenes donde se trata la problemática o seguimiento de un animal suelen tener una buena repercusión, como es el caso de la tortuga boba (*Caretta caretta*) o el búho real (*Bubo bubo*) en el Parque. También las publicaciones que tratan sobre la ordenación de accesos, ya que se da información de interés sobre el calendario, horarios de autobuses, capacidad de acogida de los aparcamientos, etc.

- YouTube



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

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

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

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

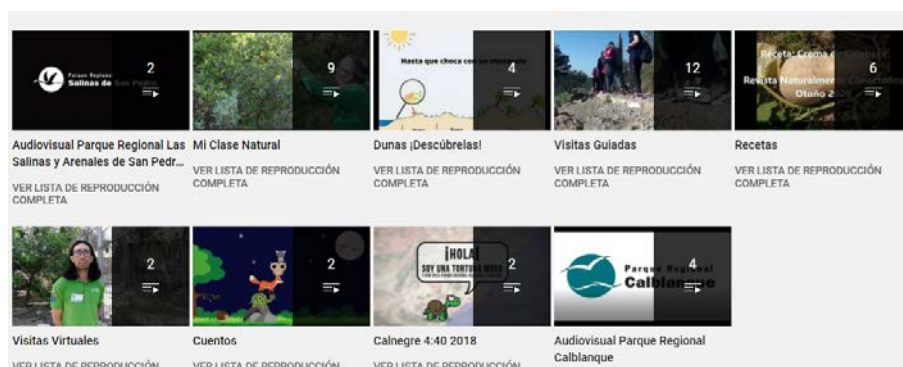


- **Videos específicos** que forman parte de algunas de las temáticas que se desarrollan con la revista “Naturalmente Conectados” como pueden ser algunas recetas o instrucciones de manualidades.



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

61



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

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



Específicamente, desde el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se ha realizado un vídeo:

“El palmito es tan astuto como el zorro”



https://www.youtube.com/watch?v=vsxvfXRa3sE&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cj&index=2&t=2s

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

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

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



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

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



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

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



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

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

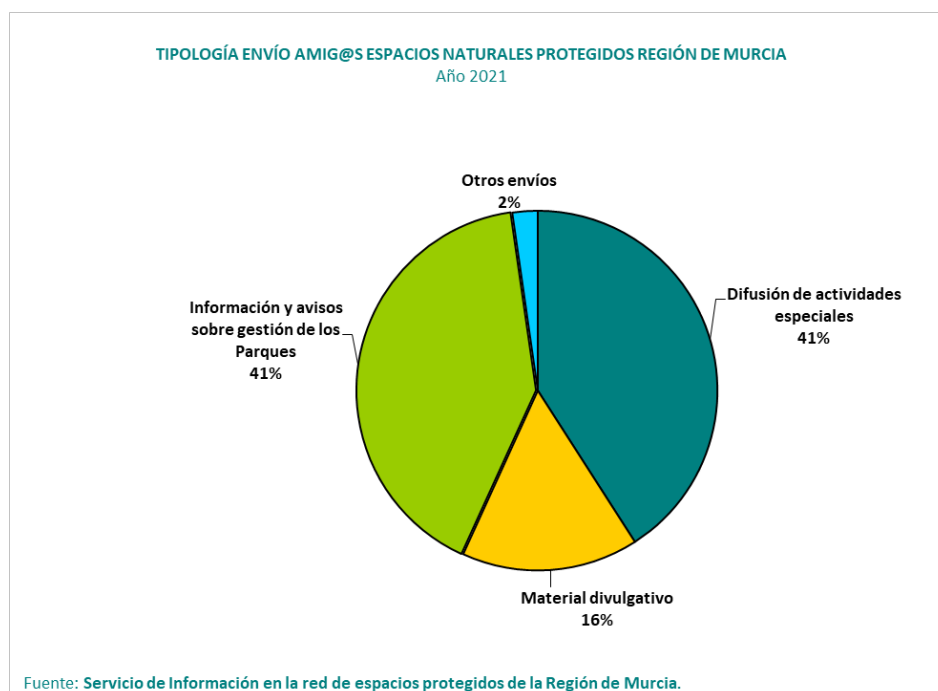
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

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

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



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

Además, específicamente del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado **3 envíos** que correspondieron a:

- Corte de camino por obras.
- Obras de adecuación de caminos.
- Información de las obras de adecuación de caminos.

➤ **Intervención en otros medios**

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

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

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2021 se han llevado a cabo:

➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2021 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- Día Mundial de la Educación Ambiental: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial de los Humedales: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial en Defensa de los Ríos: 1 publicación en redes sociales.

- Día Mundial de los Bosques: 2 publicaciones en redes sociales y 2 actividades presenciales.
- Día Internacional del Libro: 1 publicación en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Geolodía: 2 publicaciones en redes sociales.
- Día de las Aves Migratorias: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial de las Abejas: 1 publicación en redes sociales.
- Día Europeo de los Parques: Se ofertó una actividad especial que finalmente tuvo que ser cancelada por alerta meteorológica.
- Día Mundial del Medio Ambiente: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial de los Océanos: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial del Árbol: 1 publicación en redes sociales
- Día Mundial de la lucha contra la desertización y la sequía: 1 publicación en redes sociales
- Día Internacional del sol: 1 publicación en redes sociales
- Día Internacional de limpieza de costas: 2 publicaciones en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Día de las Aves: 1 publicación en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Día Internacional del Voluntariado: 1 publicación en redes sociales.



Día Mundial de la lucha contra la desertificación y la sequía - Publicación en redes sociales



Día Mundial de las aves – actividad presencial

➤ **Campañas de sensibilización**

Este año 2021 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Campaña 0% plásticos en espacios naturales:** Se continúa colaborando con la campaña lanzada en 2019 por la DGMN, que pretende fomentar la reducción del uso de plásticos, cuyas principales actuaciones han sido:
 - o Realización de 9 publicaciones en redes sociales sobre la problemática del plástico durante todo el año.
 - o Envío del cartel del Reto 0% Plásticos en Espacios Naturales a los participantes en actividades del programa de educación ambiental y colocación en el Centro de Visitantes.
 - o Actividad “Vivir sin plástico”, juego de realización autónoma y dirigida al público en general ofrecido en la programación de la mochila de actividades del 26 de julio al 29 de agosto en el horario de apertura del punto de información estival de la entrada principal del Parque.
 - o Actividad de recogida de basuras marinas en la playa con motivo de la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas, dirigida a público general.

67



Presentación campaña 0% plásticos

- **Campaña sobre especies de flora exótica invasora:** A raíz del proyecto que se está llevando a cabo en el Parque sobre el control y eliminación de especies de flora exótica invasora y a petición del Director Conservador del Parque se realizan 4 publicaciones en redes sociales para dar a conocer esta problemática.



Publicaciones en redes sociales sobre especies de flora exótica invasora

- **Campaña Cuidaico:** Campaña de concienciación para evitar atropellos de animales en los espacios naturales, en la que se colaboró con 7 publicaciones en redes sociales.

68



Publicación en redes sociales campaña Cuidaico

- **Campaña Territorio Tortuga:** Se continúa colaborando con la campaña de la DGMN que comenzó en 2017 con el objetivo de aumentar la sensibilización ambiental sobre la vulnerabilidad de las tortugas marinas, para ello se realizaron 4 publicaciones en redes sociales y se ofertaron en la programación de la Mochila de actividades dos puntos de información móvil específicos de la campaña, así como se participó en 2 actividades organizadas por la DGMN. Además, el servicio colabora en el diseño y distribución de un cartel sobre la campaña, dicho material puede consultarse en el Anexo 12 Material Divulgativo.



Actividad campaña Territorio Tortuga



Cartel campaña Territorio Tortuga

69

- **Campaña El Mes del búho:** A petición del Director Conservador del Parque se realizan 4 publicaciones en redes sociales durante el mes de diciembre sobre el búho real con el fin de recordar buenas prácticas en relación al periodo reproductor de esta y otras aves rapaces.



Publicaciones en redes sociales campaña El mes del búho

7.4. Colaboración con entidades

El equipo de información está en continuo contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los directores de Parque o de los técnicos de Uso Público de la DGMN, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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

➤ Colaboración con Ayuntamientos

- Ayuntamiento de Cartagena: Se colaboró con la Delegación de Ciudad Sostenible y Proyectos Europeos facilitando planta autóctona y publicaciones de la DGMN para una actividad sobre plantas exóticas invasoras con motivo del Día de la Mujer Rural. También, a petición de la Concejalía de Turismo, se envió información en digital sobre el Parque Regional.

➤ Colaboración con Asociaciones del entorno

- Asociación de Guías Oficiales de Turismo (ASGUIMUR): Durante el mes de abril y a petición de la asociación se organizan una visita guiada adaptada a sus necesidades especiales y una charla online sobre el Parque Regional de Calblanque.
- Asociación Ambiente Europeo: Se traslada la información referente a las cantidades y tipos de residuos recogidos durante la limpieza de playas realizada en la actividad especial de la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas, así como la ubicación de la realización de la actividad. La Asociación Ambiente Europeo incorpora esta información a su base de datos para su labor relacionada con la problemática de las basuras marinas.

- o Asociación de vecinos Las Cobaticas – La Jordana: Se colabora colocando en los tabloneros de anuncios del Centro de Visitantes el cartel sobre la problemática de los atropellos de fauna que preparó dicha entidad.
- o Asociación Adela: En noviembre se colabora en la realización de una actividad de voluntariado ambiental mediante la plantación de especies autóctonas en el Parque Regional Sierra de la Muela, Cabo Tiñoso y Roldán, en el marco de un proyecto de la DGMN en relación con las plantas exóticas invasoras en dicho espacio protegido.
- o Asociación Zancadas sobre ruedas: Se facilita material divulgativo de los espacios naturales del municipio de Cartagena para su entrega a los participantes en un evento deportivo en Cartagena que organizó la asociación en el mes de diciembre.
- o Asociación Ulula: Se colabora en la realización de publicaciones para redes sociales para la campaña El mes del búho.
- o Fundación Sierra Minera: Se colabora facilitando material divulgativo y enarros del Parque para su utilización en un punto de información ambiental instalado en el área del Monte de las Cenizas en colaboración con el Parque Regional, con el fin de dar a conocer buenas prácticas en las actividades de uso público.
- o Asociación de Vecinos La Ermita de Los Belones: En diciembre se colabora organizando en el centro social de la población de Los Belones una actividad especial de cuentacuentos que se ofrece en el programa de la Mochila de actividades.

➤ **Colaboración con otras entidades**

- o Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO): El servicio de información colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tienen lugar con motivo de la celebración Día Internacional de los Bosques.
- o Federación EUROPARC- España: Se colabora con motivo del Día Europeo de los Parques con la organización de una actividad especial que finalmente quedó cancelada como consecuencia de alerta meteorológica. Además, este año se publica una noticia en el Boletín de diciembre de Europarc en relación a las adaptaciones y novedades que hemos realizado en el programa de educación ambiental del Servicio ante la situación por la COVID-19.
- o Proyecto Libera (SEO BirdLife/ Ecoembes): tras el acuerdo de colaboración de la DGMN con el Proyecto LIBERA, se colabora con la celebración del Día

Internacional de Limpieza de Costas y con la colocación de posters sobre la problemática del abandono de la basura en el medio natural facilitados por la entidad en el Centro de Visitantes y tablones de anuncios del Parque. También asistimos a una charla online informativa sobre la campaña basuraleza.

- o SEO BirdLife: Se colabora con esta entidad con motivo de la celebración Día de las aves.
- o Agencia Estatal de Meteorología AEMET: Se colabora con el registro diario de meteoros y de agua acumulada en el pluviómetro instalado en las inmediaciones del centro, los datos se facilitan a la entidad de forma mensual.
- o Asociación Meteorológica del Sureste (AMETSE): En el mes de mayo se instala una estación meteorológica en el Centro de Visitantes.
- o Universidad Complutense de Madrid: Se atiende acompañando en la visita del curso de Master Oficial en Biología de la Conservación en el mes de abril.
- o Universidad Miguel Hernández (Elche): Se colabora en una actuación de seguimiento de tortuga mora en el Parque Regional en mayo.
- o Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT): En septiembre se colabora organizando una visita en el Parque con motivo del Congreso de Economía Agroalimentaria que la UPCT organiza junto con la Asociación de Economía Agroalimentaria. En el mes de noviembre también se colabora ofreciendo una introducción al Parque para alumnos del Master de Ingeniería Agronómica y Arquitectura, y una visita por el Parque a los alumnos del Master Universitario en Aprovechamiento y Conservación de la Biodiversidad y los Suelos Forestales.
- o Instituto Turismo Región de Murcia (ITREM): en octubre y noviembre se atiende a dos grupos de turoperadores organizados por el ITREM, uno de ellos en colaboración con el proyecto Interreg Med Inherit.
- o Conservatorio de Música: se colabora en la realización del Ciclo de conciertos música y naturaleza, para ello se elabora un guión con explicaciones de Espacios Protegidos para la presentación y se aportan videos y fotografías para el documental que van a realizar.



Visita del Congreso de Economía Agroalimentaria
UPCT

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la DGMN y el Servicio de Información al Visitante para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del Servicio en cada ENP. De forma periódica, también se llevan a cabo reuniones de Coordinación del Servicio con la finalidad de organizar el trabajo interno.

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

Además, se realizan también reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos.

➤ **Informes específicos**

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

Durante este año 2021, se ha realizado un total de **5 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- La propuesta de la creación de un módulo expositivo sobre tortugas marinas para la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.
- La petición de mejora de los equipos informáticos de los centros de visitantes.
- El estado de los contenedores del área de playas del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Propuestas de actuaciones de mantenimiento de los centros de visitantes.
- Materiales de índole informática necesarios en los centros de visitantes.

➤ **Sistemas de calidad**

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

o Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional de Calblanque no cuenta con esta certificación de calidad.

o Distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino):

El Centro de Visitantes “Las Cobaticas” inicia, este año 2021, la adhesión al distintivo SICTED. El día 31 de marzo se lleva a cabo una auditoría externa especial para obtener el distintivo “Preparado COVID-19”, y el 9 de noviembre se realiza la visita de evaluación del SICTED.

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

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2021 la auditoría externa para el servicio se realizó el 9 de noviembre en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2021 se han enviado **86 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con incidencias ocurridas en infraestructuras y equipamientos de uso público del Parque, como son el Centro de Visitantes y la cartelería del Parque.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

➤ **Calendario compartido Área de Conservación Sierras de Cartagena**

El Equipo de Información actualiza este calendario de forma periódica, añadiendo información sobre las actividades del servicio; las reservas de la sala de usos múltiples, los días especiales de apertura o cierre del Centro de Visitantes; además de las actividades autorizadas desde Uso Público en el Espacio Natural Protegido.

➤ **Actualización de Cartelería del Parque Regional**

Durante 2021, el equipo de Gestión del Parque Regional ha solicitado al Servicio de Información la revisión de los contenidos de varios carteles para su actualización, así como la propuesta de contenido para la elaboración de nueva cartelería actualización interpretativa. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo. Además, a petición del equipo de gestión se colabora en la revisión del contenido de un cartel que prepara la asociación ARBA.

➤ **Seguimiento de actividades**

El Servicio de Información colabora registrando datos sobre observaciones de personas escalando en el sector “El Pico” del Cabezo de la Fuente en el periodo en el que no está permitido; sobre la observación de aviones del ejército sobrevolando el Parque Regional; sobre los atropellos de fauna detectados; y sobre las incidencias relacionadas con la cancela que impide el acceso a vehículos a motor en al área de playa Negrete. Además, el servicio de información colabora comunicando la localización de especies exóticas invasoras al equipo de gestión.

➤ **Junta Rectora del Parque Regional de Calblanque**

El 17 de junio se lleva a cabo de forma virtual la primera Junta Rectora del Parque Regional de 2021, en la que la Informadora Jefa asiste a la reunión y se encarga de

tomar anotaciones para posteriormente trasladarlas al equipo de gestión del Parque para la elaboración del acta.

➤ **Ordenación de Accesos**

Del 1 de abril al 12 de octubre de 2021 se lleva a cabo un dispositivo de control de accesos de vehículos a motor al Parque Regional, con el objetivo de compatibilizar el uso de las playas con la conservación de los valores naturales del espacio protegido.

El Servicio de Información colabora con esta medida mediante las siguientes actuaciones:

- Se lleva a cabo la divulgación de la información relacionada con esta medida de conservación del Parque Regional, tanto en el Centro de Visitantes, como en el Punto de Información adicional de la entrada del espacio protegido y a través de las redes sociales. Además, se envía un correo electrónico informando de las medidas en referencia a la pesca incluidas en la orden a la Federación de pesca de la Región de Murcia.
- Durante el dispositivo estival del 26 de junio al 29 de agosto, que restringe el acceso a los vehículos a motor de 9:00 a 20:30 horas, el Equipo de Información se traslada al punto de información situado en la entrada principal del Parque Regional dando servicio de martes a domingo y festivos, en horario de 11:00 a 14:00 horas, con el objetivo de facilitar a los visitantes el acceso a la información del Parque. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes. Cabe destacar que en este periodo de 2021 se adelanta la apertura del Centro a las 8:30 para poder atender a aquellos visitantes que llegan antes de las 9:00 horas.
- El Equipo de Información se encarga de ciertas gestiones relacionadas con los de pases de propietarios y vecinos de la población local del Parque Regional, como son las de facilitar el documento de solicitud de pases a las personas que lo soliciten, recoger las solicitudes y enviarlas al equipo de gestión, así como la propia entrega de los pases y comunicación con gestión de posibles incidencias. Así mismo se informa y se facilita la solicitud para los vecinos de la población del entorno que lo solicitan.
- Se preparan las llaves necesarias para entregar al coordinador de la ordenación de accesos.
- Se realizan aportaciones al protocolo que el equipo de gestión prepara para el personal de la ordenación de accesos.

➤ **Revisión senderos**

El servicio de información revisa diferentes tramos del GR-92 para trasladar a gestión la necesidad de la mejora de la señalización en los puntos donde se ve necesario.

➤ **Llaves y candados del Parque Regional**

El servicio de información como se encarga de realizar periódicamente la actualización del inventario de llaves y candados que se guardan en el Centro de Visitantes, así como de la entrega de llaves con motivo de cambios en los candados, reposición de candados. Además, durante 2021 se colabora con la apertura de la puerta de acceso al sector de martes a domingo y festivos en el periodo en el que se cerró por la noche.

➤ **Campañas**

Durante 2021 se han realizado campañas de sensibilización a petición del director conservador, como son la campaña sobre especies de flora exótica invasora y El Mes del Búho. Pueden consultarse más detalles de dichas campañas el apartado 7.3 de la presente memoria.

➤ **Proyecto Interreg Med Inherit**

A lo largo de 2021 y con motivo de la designación del Parque Regional de Calblanque como área Inheritura en el proyecto europeo Interreg Med Inherit, que tiene el objetivo de promover el turismo sostenible como generador de impactos positivos, se colabora realizando las siguientes acciones:

- Colaborar en el diseño y planificación de la ubicación de la cartelería perteneciente al proyecto Inherit. Estos carteles se incluyen en el Anexo 12 Material divulgativo.
- Responder la encuesta Inheritura “Cuestionario itinerarios multideestino en áreas Inheritura”.
- Colaborar con el diseño de itinerarios multideestino indicando puntos de interés del espacio protegido para la realización de itinerarios temáticos que unan las diferentes áreas Inheritura de la costa mediterránea.
- Asistir a los talleres formativos “El Turismo Sostenible como herramienta para la conservación y valorización del patrimonio natural” y colaborar en la planificación y desarrollo de la jornada de campo ofrecida a gestores públicos

(turísticos y de espacios naturales) como a empresas y operadores turísticos, relacionados con áreas protegida

- Realizar una actividad especial acompañando en su visita al Parque al famtrip organizado por el proyecto Interreg Med Inherit en colaboración con el ITREM.

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

A continuación, se presentan a modo de tabla 19 indicadores establecidos con el fin de valorar el nivel de consecución de los objetivos del Servicio desarrollados en el apartado 2 de la presente memoria.

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.432	8.714	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en la lista de correo electrónico es de 1.150.	6.764	La media aún es muy alta porque se sigue contabilizando el cambio de pasar los inscritos del Parque a juntar todos los inscritos de todos los ENP.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS” – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (14.336).	7.996	El descenso se debe principalmente a las medidas de restricción de movilidad por COVID-19, y al cierre del centro debido a obras de ampliación en enero y febrero. Estos indicadores no se consideran desfavorables, ya que se considera una situación excepcional.
5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (9.818).	6.800	

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	21 días	
7	Nº actividades de “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (39).	21	El descenso se debe a las medidas de prevención por COVID-19. Estos indicadores no se consideran desfavorables, puesto que se trata de una situación excepcional.
8	Nº de participantes en “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.621).	478	
9	Nº actividades especiales realizadas.	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (27).	49	
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de la media de los últimos 3 años (952).	864	
11	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (39) se deberán actualizar al menos el 20%.	21 (54%)	
12	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.	95%	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,89	
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	4	
15	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,95	
16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%	137%	
17	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%	93%	
18	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	227	
19	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en Twitter es de 679, Facebook 1.555 e Instagram 624.	Twitter	564
				Facebook	1.322
				Instagram	1.992

10.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2021	
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	- COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.). - Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. - Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. - Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...) - Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). - Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...) - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.

Continuación de la tabla de la página anterior

	▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. ▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). ▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.
--	--

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado. ▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.). ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso a los diferentes sistema de gestión de incidencias ("Solicitudes al sistema" para cuestiones de mantenimiento de las equipamientos y "CAU" de informática y telefonía). ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Capacidad de adaptación y reinversión ante nuevos escenarios o situaciones.	▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.). ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP.

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/o oportunidades, indicando, además, aquellas que se plantearon en 2020 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2021.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.	✓ A lo largo de 2021 se realizan las inscripciones de forma online a través de la plataforma de google y de momento está funcionando muy bien.
Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas. En el plan anual de formación de 2023 se planteará realizar un curso sobre tecnologías de la información.
Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.	✓ A lo largo de 2021 la situación ha mejorado y se ha estabilizado la coordinación.
Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.	✓ A primeros de 2021 se realizan todos los cambios para las encuestas de Centro de Visitantes/Punto de Información, y a finales de año para las encuestas generales.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.).	✓ Se continua en la línea de seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.
- Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. - Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ Se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas. ✓ Además, en el pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas.	✓ Recordar periódicamente la forma de trabajo del servicio y las actividades programadas que ya lleva a cabo.
- Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...)	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
- Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes "El Valle", ...). - Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...).	✓ 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.
- 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.	✓ A lo largo de 2021 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos centros. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.
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.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes "El Valle", actualmente cerrado por reformas. A primeros de 2022 ya ha empezado la primera fase de las obras. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.
Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.

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