



Parque Regional
El Valle y Carrascoy

MEMORIA ANUAL 2021



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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



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



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1. Centro de Visitantes El Valle	7
3.2. Otros equipamientos del espacio.....	8
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	11
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes El Valle	11
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”	24
5.2. Actividades especiales.....	27
5.2.1. Análisis de las actividades especiales.....	28
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales.....	30
6. OPINIÓN DEL VISITANTE.....	33
6.1. Encuestas.....	33
6.1.1. Encuesta general	34
6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información	38
6.2. Hojas de opinión.....	41
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN	42
7.1. Edición de materiales	43
7.2. Canales de comunicación	47
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	58
7.4. Colaboración con entidades.....	61
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	63
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	66
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	67
10.1. Seguimiento de indicadores.....	67
10.2. Análisis DAFO	69



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 El Valle 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 El Valle y Carrascoy, *David Sancho Cabrero*.

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

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

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

El Equipo de Información del Parque Regional El Valle y Carrascoy está integrado por 4 profesionales, que trabajan un total de 160 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información en el Parque Regional El Valle y Carrascoy se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del 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.

3.1. Centro de Visitantes El Valle

El Centro de Visitantes El Valle es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional El Valle y Carrascoy y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente. Se encuentra situado a la entrada del Parque en su acceso desde la pedanía de La Alberca, una de las entradas más importantes al Espacio Protegido.



Sus funciones e instalaciones principales son:

- Como **Centro de Visitantes**:
 - Servicio de Información al Visitante.
 - Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales, sociales y culturales del Parque.
 - Sala de Proyección y usos múltiples.
 - Realización de Visitas Guiadas y otras actividades especiales.
 - Celebración de Días Especiales como el Día Internacional de los Bosques.
- Como **Centro de Gestión**:
 - Oficina del Director Conservador y de los técnicos del Parque.
 - Oficina del Equipo de información.
 - Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como la Junta Rectora del Parque y reuniones de Coordinación del Servicio, entre otras.
 - Celebración de seminarios, cursos formativos, presentaciones y otros eventos relacionados con la DGMN principalmente.

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

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

16 de SEPTIEMBRE al 14 de JUNIO						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 14:00h 15:00 a 17:30h					9:00 a 15:00h

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

3.2. Otros equipamientos del espacio

El equipo de información gestiona dos equipamientos más, situados en las proximidades:

- **Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre** (Área de EA del CRFS), la cual se sitúa junto al Área de Recuperación resultando un servicio de uso público muy valioso, ya que permite mostrar a los visitantes la fauna silvestre de la Región, con el objetivo de que conozcan y valoren la biodiversidad de nuestra Comunidad y de que se impliquen en su conservación.



Sus funciones principales e instalaciones son:

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

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



Además, dentro del “Arboretum El Valle” se encuentra el:

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



9

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

- **Centro de Visitantes “La Luz”**: situado junto al Ermitorio de la Luz en la carretera del Área Recreativa de La Balsa al Santuario de La Fuensanta. Es un centro dedicado principalmente a los valores culturales (yacimientos íberos, La Fuensanta, etc.) y sociales (romerías y actividades de montaña).



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

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





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

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

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

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



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

Su **horario** de apertura es sábados, domingos y festivos de 9:30 a

14:00 horas. Cerrado de junio a agosto.



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



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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



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

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes El Valle

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes, 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.
- **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 técnicos del Parque Regional.



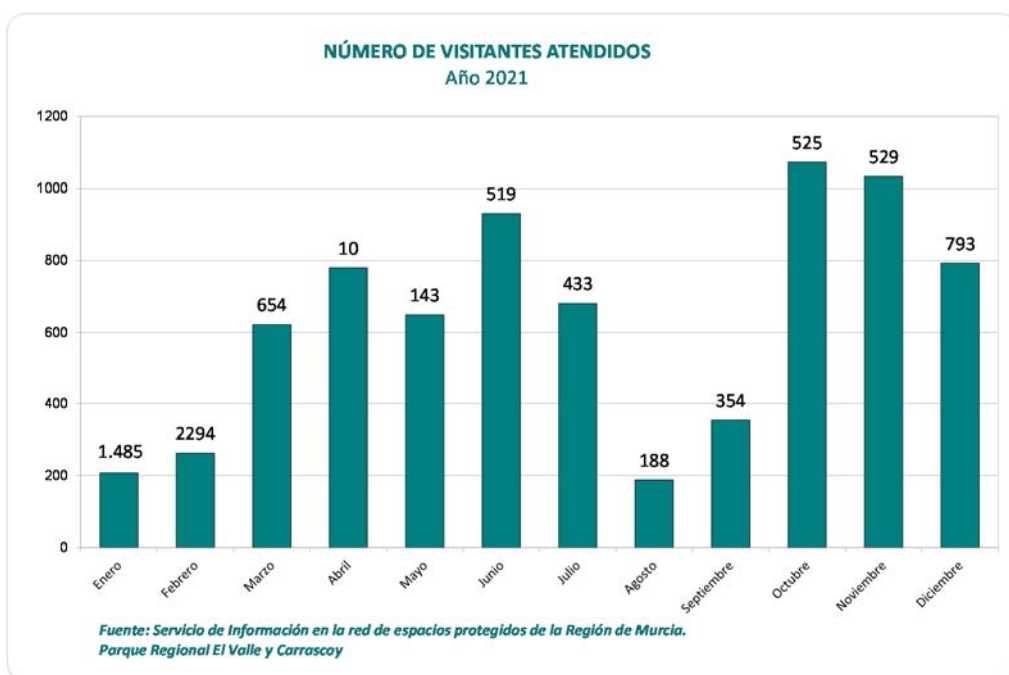
- **Participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”:** se consideran aquí aquellos visitantes con lo que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes 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 **7.573 visitantes** en los 301 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 25 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 EL VALLE 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	207	0	0	0	0	0
Febrero	262	0	0	0	0	0
Marzo	622	0	0	0	149	78
Abril	780	9	0	0	116	149
Mayo	649	0	0	265	53	79
Junio	931	2	0	115	231	222
Julio	681	0	0	0	273	55
Agosto	188	7	4	0	0	0
Septiembre	354	4	4	0	52	79
Octubre	1.073	13	7	286	303	126
Noviembre	1.033	15	5	465	330	23
Diciembre	793	0	0	368	83	105
Total 2021	7.573	47	20	1.499	1.590	1.016
Total 2020	7.605	30	42	1.679	874	1.083
Total 2019	15.158	0	78	3.919	3.217	3.406
Total 2018	14.719	0	67	3.588	3.948	3.202
Total 2017	14.066	0	591	1.938	3.798	2.370

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

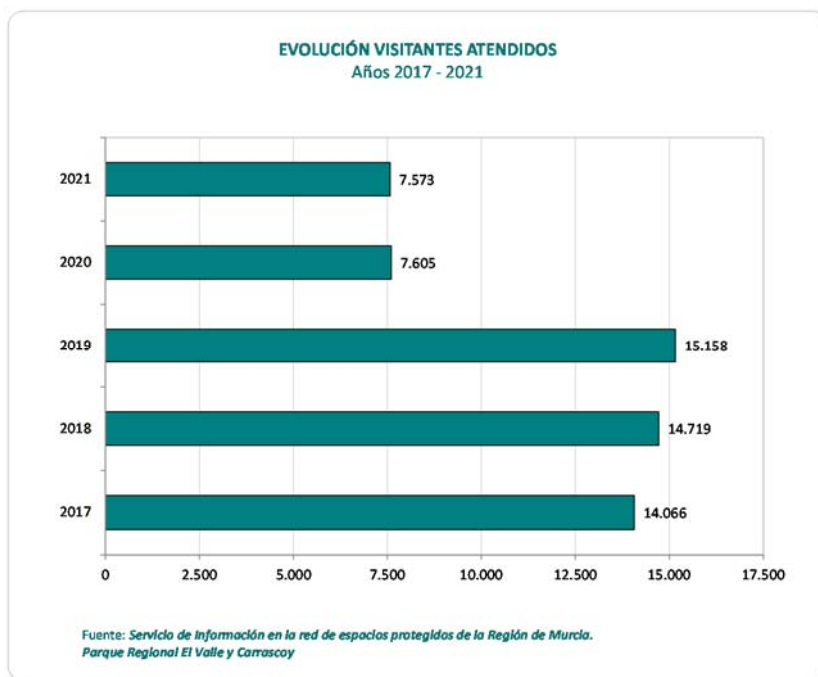


Como puede observarse en la gráfica, octubre es el mes donde se registra un mayor número de visitantes atendidos, esto se debe a la conmemoración del Día Mundial de las Aves y a la realización de diversas actividades especiales y visitas guiadas.

13

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

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



Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes atendidos, se puede establecer que en 2021, el número de visitantes atendidos se mantiene constante con respecto al año anterior, cuando comenzó la pandemia mundial provocada por la COVID-19. Desde entonces, el Centro ha establecido unas limitaciones de aforo y ratio que ha afectado al número de visitantes atendidos.

14

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

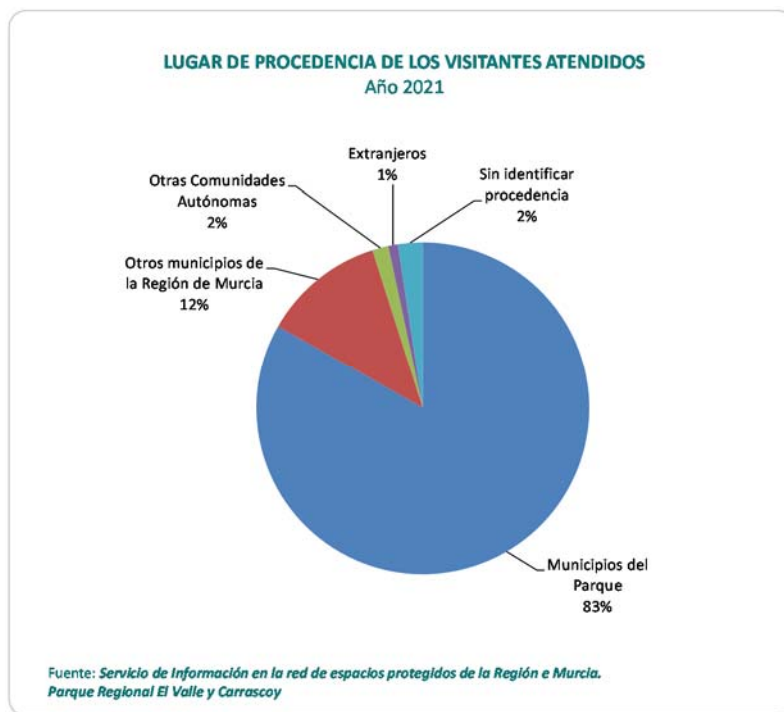
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2021	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	182
Municipios del Parque	6.302
Región de Murcia	900
Otras Comunidades	119
Extranjeros	70
TOTAL	7.573

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle Y Carrascoy.*

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

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



Como puede verse, la mayoría de los visitantes proceden de municipios del entorno del Parque (83%), principalmente de La Alberca, Santo Ángel y Murcia. El número de visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia como Molina de Segura, Cartagena o Lorca, ocupa el segundo lugar con un (12%). Los visitantes de otras comunidades autónomas, así como los extranjeros resultan minoritarios con respecto al total de usuarios al Centro.

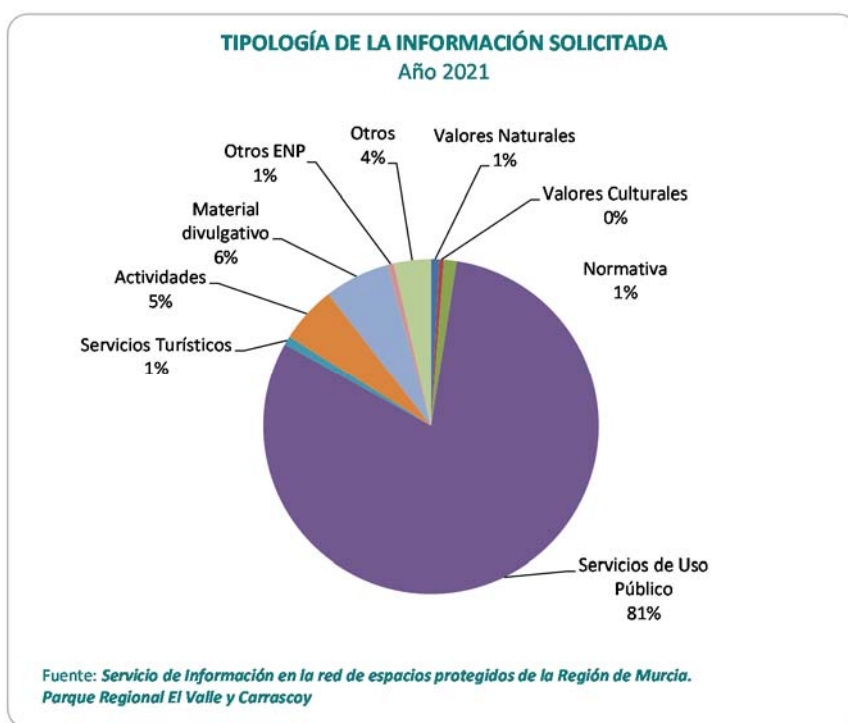
4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro 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 3.332, de las cuales el 44% han sido *in situ* y el 56% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se han recibido por correo electrónico o teléfono están relacionadas con el procedimiento de inscripción de visitas guiadas y actividades especiales del Servicio, dada la elevada demanda que existe. En cuanto a las consultas recibidas *in situ* están relacionadas con la posibilidad de realizar una visita guiada al Centro de Recuperación y sobre la recogida de animales silvestres.

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



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

- **Valores naturales:** dentro del apartado de valores naturales del Parque, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como el búho real, el águila real o el camaleón.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas corresponde a edificios históricos como el Santuario de La Fuensanta, el Ermitorio de la Luz o las cuevas de ermitaños.



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



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

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

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

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

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

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 personas.

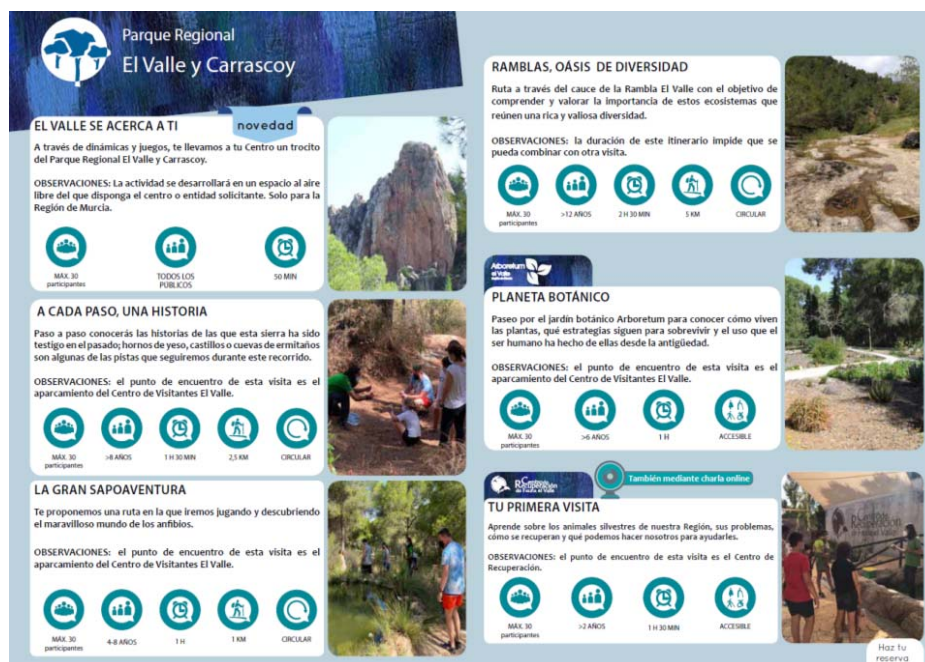
Estas visitas y actividades pueden solicitarse con antelación (actividades concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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 estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Investigar de una manera sencilla y didáctica los valores naturales de El Valle (*actividad “La gran Sapoaventura”*).
- Recorrer y descubrir el pasado cultural que se esconde por los senderos de El Valle como la ermita de San Antonio el Pobre, el Castillo de la Luz y los hornos de yeso entre otros elementos etnográficos y arqueológicos (*actividad “A cada paso, una historia”*).
- Pasear por el jardín botánico y acercarse a las plantas para descubrir las estrategias que siguen para sobrevivir o cómo el ser humano las ha utilizado desde la antigüedad para muy diversos aprovechamientos (*actividad “Planeta botánico”*).
- Comprender el papel de las ramblas como grandes corredores biológicos para la conservación de la biodiversidad faunística y florística (*actividad “Ramblas: oasis de diversidad”*).
- Fomentar el conocimiento sobre los animales silvestres de nuestra Región, sus problemas, cómo se recuperan y qué podemos hacer nosotros para ayudarles (*actividad “Tu primera visita al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre”*).
- Conocer los diferentes ecosistemas que se encuentran en el Parque a través de divertidas dinámicas (*actividad “El Valle se acerca a ti”*).

Existen seis 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.

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 **70 actividades** con un total de **1.590 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	8	138	1	11	9	149
Abril	6	98	1	18	7	116
Mayo	3	53	0	0	3	53
Junio	9	219	1	12	10	231
Julio	12	268	1	5	13	273
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	2	39	2	13	4	52
Octubre	9	303	0	0	9	303
Noviembre	10	330	0	0	10	330
Diciembre	4	74	1	9	5	83
TOTAL	63	1.522	7	68	70	1.590

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

La mayor parte de los grupos han concertado previamente su visita (90%), mientras que una minoría (10%), ha solicitado una actividad ese mismo día o el día antes, no siendo factible su gestión como visita concertada.

Durante los meses de enero y febrero, se cancelaron todas las actividades previstas debido a las restricciones por una nueva ola de contagios del coronavirus.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de 23 participantes, rango que se encuentra por debajo del ratio recomendado (25-30 participantes) por guía, establecido por normativa para combatir la pandemia.

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



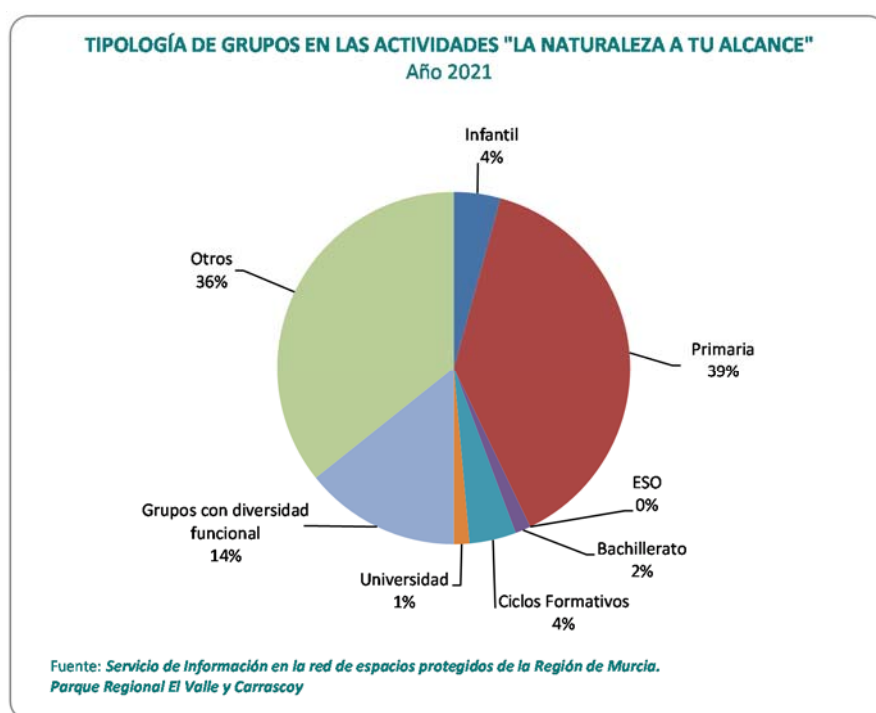
DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2021							
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA						
	Charla online	El Valle se acerca a ti	A cada paso una historia	Planeta botánico (Arboretum)	La gran sapoaventura	Ramblas, oasis de biodiversidad	Tu primera visita (CRFS)
Enero	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0	0
Marzo	3	0	0	0	0	0	6
Abril	0	0	1	1	0	0	7
Mayo	1	0	1	1	0	0	2
Junio	3	0	0	0	0	0	7
Julio	0	0	0	1	0	0	12
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	1	0	0	3
Octubre	0	0	0	0	6	0	9
Noviembre	0	0	0	1	4	0	10
Diciembre	0	0	1	1	1	0	5
TOTAL	7	0	3	6	11	0	61

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Normalmente, los grupos que realizan sus visitas llevan a cabo un itinerario en el exterior, ya sea Arboretum o alguna de las rutas propuestas, que, combinados con una visita al Centro de Recuperación de Fauna, completan la jornada de la mañana. Sin embargo, hay grupos que por su tamaño (más de 30 participantes) únicamente visitan el Centro de Recuperación de Fauna. El itinerario exterior más solicitado es “La gran sapoaventura”, con un total de 11 visitas.

Como novedad, este año se presenta una nueva iniciativa con el fin de divulgar los valores naturales y culturales de los espacios protegidos llamada Mi clase natural, donde a través de una serie de vídeos de corta duración donde se intenta responder a algunas cuestiones como por qué cambia el paisaje.

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



Como muestra la gráfica, la mayor parte de las actividades se corresponden principalmente a los grupos escolares de primaria (39%), seguido de la tipología de “otros” en la que se incluyen asociaciones, residencias de ancianos o grupos *scout*, que suponen un 36% del total de visitas.

A continuación, se halla el grupo correspondiente a los colectivos con diversidad funcional con un 14%. Los grupos de educación infantil, universidad y ciclos formativos resultan minoritarios.

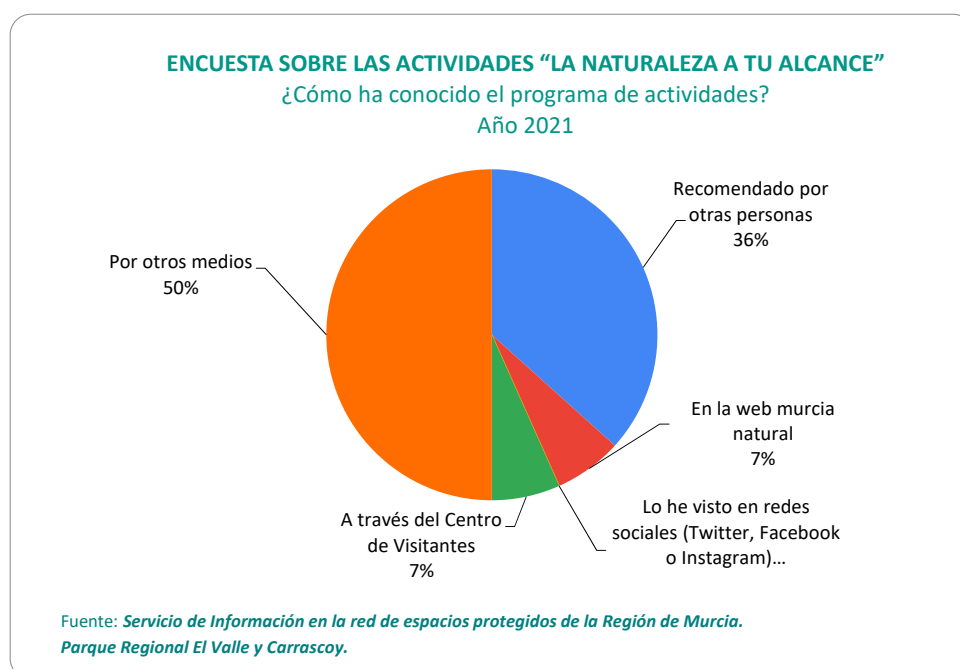
5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

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:



Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información a través de “otros medios” (50%), aunque no especifican cuál ha sido. Así mismo, la segunda opción más seleccionada es por recomendación de otras personas con un 36% de las respuestas. A través del Centro de Visitantes y la web de www.murcianatural.carm.es tendría un porcentaje del 7% cada uno.

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

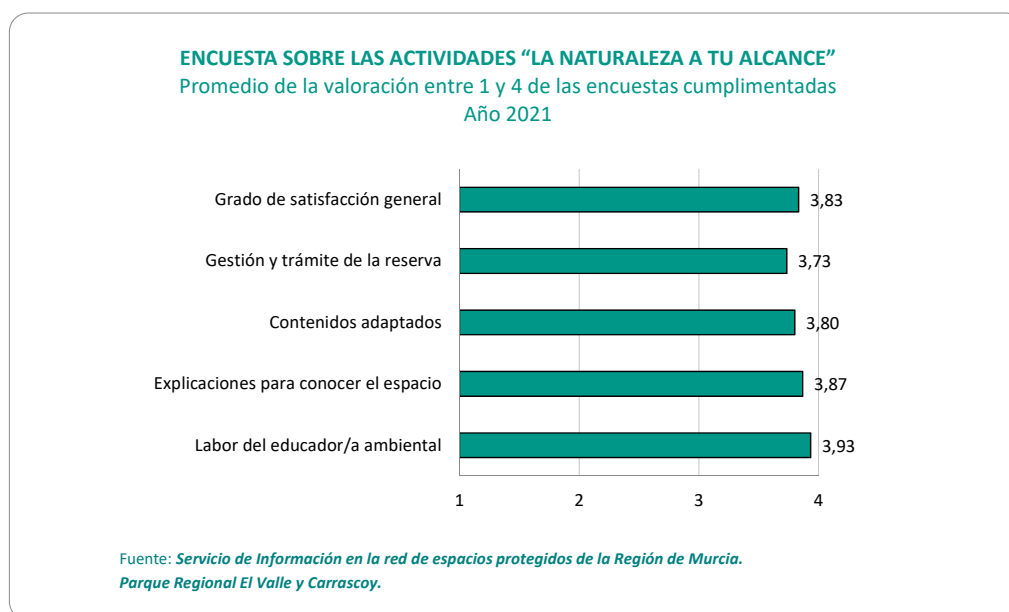
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Este año 2021, se dispone de **30 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes, esto supone el 43% del total de las actividades realizadas, no superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹.

En 2021 se pone en marcha el envío de la encuesta online a los responsables de los grupos, sin embargo, dado el avance que ello supone, no se ha obtenido el porcentaje esperado de respuestas. Para 2022, se hará mayor hincapié por parte de los guías de la herramienta que suponen las encuestas para mejorar el servicio prestado.

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).

26



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



Como podemos observar en la gráfica, la totalidad de las respuestas a la encuesta superan el valor de 3,70 puntos sobre 4, constatándose una vez más, un buen servicio de estas actividades. Las respuestas que han obtenido mayor puntuación se corresponden a las preguntas sobre la labor del guía y las explicaciones para dar a conocer el espacio, mientras que la que menor puntuación tiene, es relativa a la gestión y trámite de reserva.

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:**

- Se valora muy positivamente la labor de los guías. Destacando su profesionalidad, desarrollando las actividades de forma amena y captando la atención del grupo.
- También se menciona la buena planificación de la actividad y la adecuación de los contenidos a la edad de los participantes.

- **Sugerencias:**

- Completar las visitas con la realización de talleres manipulativos relacionados con las actividades.
- Se sugiere habilitar bancos o asientos para que los participantes puedan descansar durante las explicaciones de las visitas.

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

5.2. Actividades especiales

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



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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2021. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 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 EL VALLE Y CARRASCOY Año 2021				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades Año 2021	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna	19	513	Público en general
	Actividad especial "Día del Libro en el Arboretum"	1	15	Público en general
	Actividad especial "Arboretum. Plantas curativas"	1	11	Público en general
	Actividad especial "Restaurando el Valle"	1	12	Público en general
	Actividad especial "Ruta guiada Sendero de las Trincheras"	1	10	Público en general
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "Los bosques, fuente de salud"	1	14	Público en general
Conoce los ENP esta Semana Santa	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna	3	182	Público en general
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada "La Gran Sapoaventura y actividad de restauración"	1	18	Asociación del entorno
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial "Día Mundial del Medio Ambiente"	1	150	Centro educativo
	Actividad especial "Recreando El Valle"	1	15	Público en general
Siente el verano	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna.	2	22	Público en general
Día Mundial de las Aves	Yincana "Arboretum" y visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna.	1	54	Centro educativo
TOTAL		33 actividades especiales	1.016 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Durante el año 2021 han participado **1.016 personas en 33 acciones especiales**, de las cuales se han realizado **5 actividades** para la celebración de días mundiales, **25 visitas guiadas** al Centro de Recuperación de Fauna de las cuales 6 han coincidido con acciones especiales realizadas en periodos vacacionales de Semana Santa y verano, y **3 rutas guiadas** y actividades desarrolladas en el jardín botánico del “Arboretum”.

Debido a la situación producida por la COVID-19 no se realizaron actividades especiales durante los meses de enero y febrero, reanudándose las mismas a partir del mes de marzo.



Visita guiada al Centro de
Recuperación de Fauna



Día Internacional de los Bosques
Ruta guiada “Los bosques, fuente de salud”.



Día del Libro
“Día del Libro en el Arboretum”



Día Europeo de los Parques.
Ruta guiada “La Gran Sapoaventura y actividad de
restauración”



Actividad especial.
Arboretum. “Plantas curativas”



Actividad especial. Ruta guiada
“Sendero de las Trincheras del Valle Perdido”

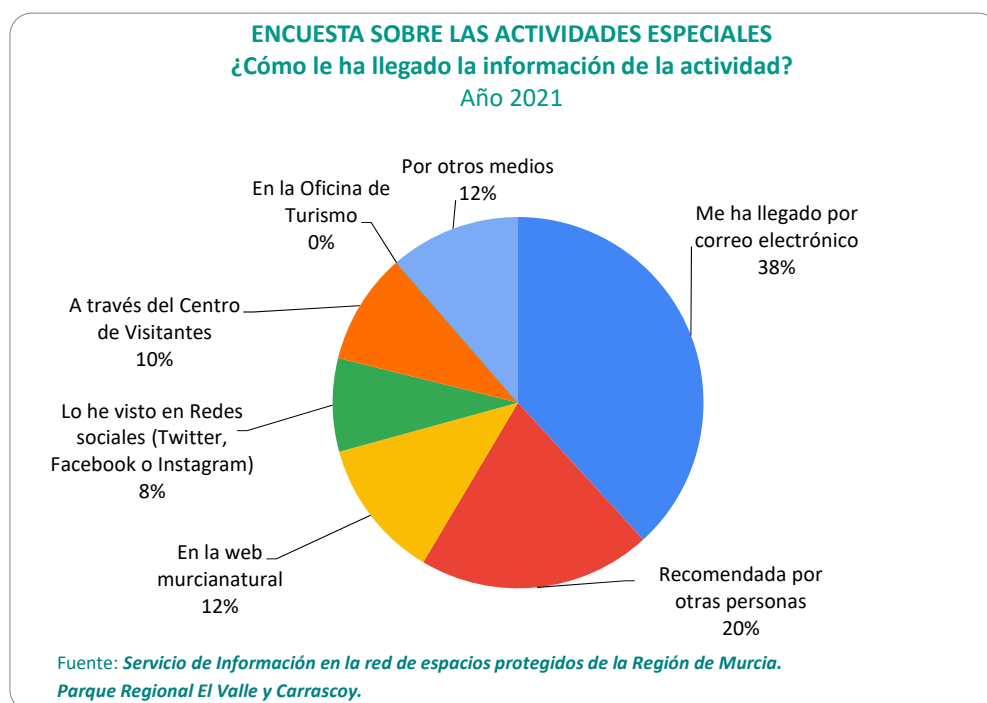
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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 **123 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales. El número de encuestas sugeridas por la Q de Calidad es de 70, por lo que se supera ampliamente el mínimo establecido.

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

30



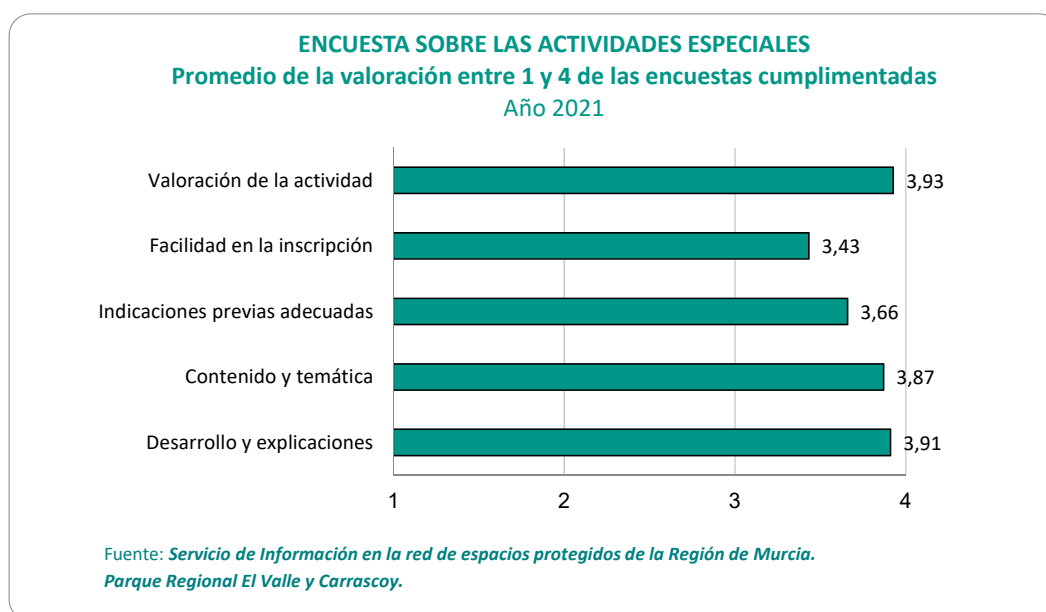
Como se puede ver en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información a través de correo electrónico (38%). Así mismo, la segunda opción más seleccionada es por recomendación de otras personas con un 20% de las respuestas. A través de otros medios y de la web de www.murcianatural.carm.es obtiene un porcentaje del 12% cada uno.

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 El Valle y Carrascoy.

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, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la valoración general de la actividad que alcanza la puntuación máxima con un 3,93.

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:**

- Se menciona en diversas ocasiones la gran profesionalidad de los guías. Realizando las actividades entretenidas y amenas en las que se utiliza diversos recursos que acompañan las explicaciones y las hacen más claras e interesantes.
- También se menciona la buena planificación de la actividad y la adecuación de los contenidos a la edad de los participantes.

- **Sugerencias:**

- Se propone realizar más talleres manipulativos.
- Se sugiere incluir en la oferta de actividades rutas nocturnas para conocer mejor el entorno.
- Se menciona la dificultad de realizar reservas por la poca disponibilidad y ampliar el número de actividades a realizar.
- Incluir contenidos sobre la flora del Parque en la visita al Centro de Recuperación.
- Ofertar más actividades para todos los públicos para que puedan asistir niños menores de 6 años.
- Incluir en la visita un vídeo de presentación para conocer la labor del personal del hospital veterinario.
- Realizar más actividades en el Jardín Botánico 'Arboretum'.

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 El Valle y Carrascoy, 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	100
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	97
Actividades “La naturaleza a tu alcance”	Al finalizar la actividad: online	95% de las actividades realizadas	43% (30)
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	70	123

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.*



El plan de encuestación propuesto para 2021, no se ha desarrollado conforme a los objetivos mínimos establecidos. Mientras que para las encuestas generales y de actividades especiales sí se ha alcanzado el número mínimo exigido, para las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información y las de Actividades “La naturaleza a tu alcance” no se ha podido conseguir.

En el caso de las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información no se consigue llegar al número mínimo debido a que actualmente el Servicio de Información se desarrolla en el Punto de Información del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación, debido al cierre temporal del Centro de Visitantes. En este Centro no se dispone de sala de exposición, y los visitantes acuden, en su mayoría, para realizar visitas guiadas concertadas y en el periodo estival casi la totalidad de los usuarios se acercan para dejar pollitos huérfanos en el hospital veterinario.

Por lo tanto, aunque el número de visitantes atendidos durante el año 2021 superan los 7.500, el porcentaje de usuarios susceptibles de realizar una encuesta no supera el **32%**, por lo que resulta complicado alcanzar el número exigido en el Plan de Encuestación.

En el caso de las encuestas referentes al programa “La naturaleza a tu alcance” tampoco se llega al mínimo, ya que, a pesar de ser enviadas por correo electrónico al finalizar cada actividad a los responsables de los grupos, no se reciben suficientes respuestas para alcanzar el porcentaje mínimo establecido.

34

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales y de Centro de Visitantes /Punto de Información, 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.

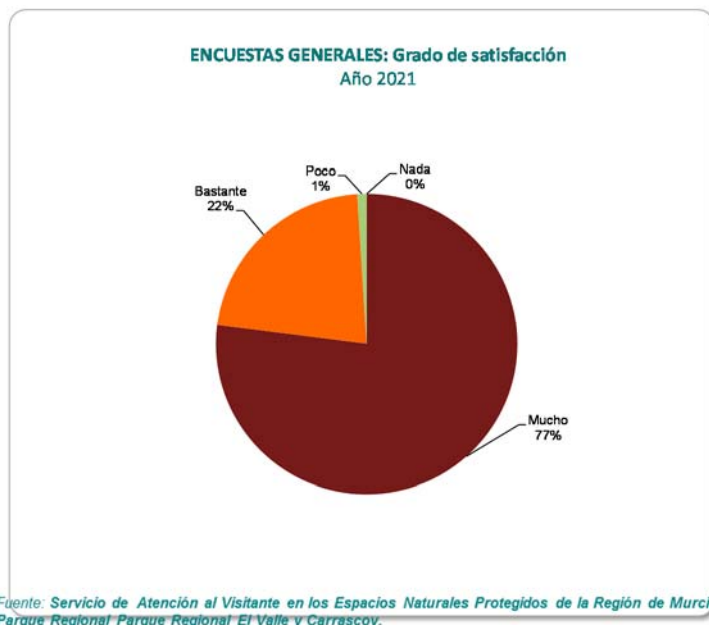
6.1.1. Encuesta general

En el año 2021 se registran **100 encuestas generales**, alcanzando el 100% 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).

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

Como se aprecia en la siguiente gráfica ante la pregunta de si se sienten satisfechos/as con su visita al ENP, prácticamente la totalidad de los visitantes encuestados responden “mucho” (77%) o “bastante” (22%). Un 1% se sienten “poco” o “nada” satisfechos. Los encuestados explican su insatisfacción como consecuencia de la basura que se encuentra por el Parque.

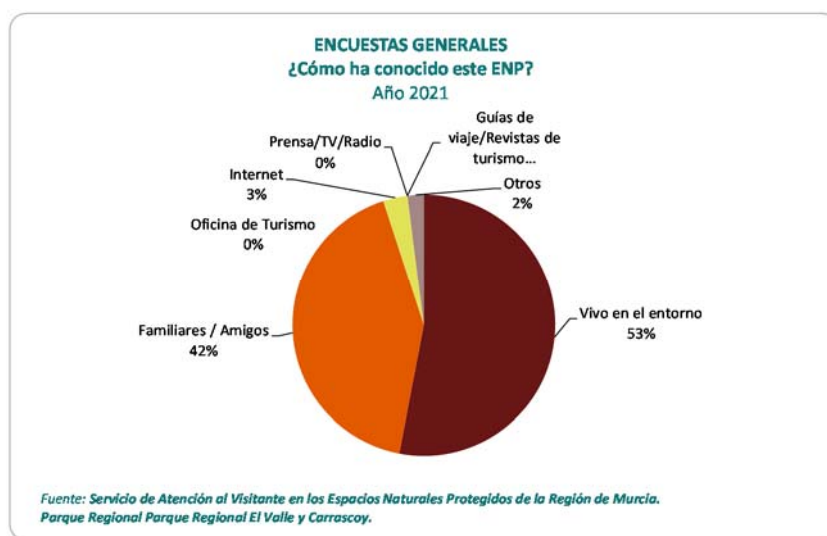


35

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

La mayoría de los encuestados conoce el Parque Natural porque vive en el entorno (53%) o lo han descubierto a través de familiares y amigos (42%).

En menor proporción, el Parque es conocido a través de internet (3%) y por otros medios (2%), destacando los visitantes que lo conocen al realizar alguna actividad de la mochila de actividades o al entregar un animal en el Centro de Recuperación.



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

El 90% de los visitantes considera que llegar al Parque les ha resultado “fácil” y un 5% “muy fácil”, debido principalmente a que viven en el entorno y lo conocen por familiares y amigos. Tan solo un 5% valora los accesos como “difíciles” o “muy difíciles” por encontrar escasa señalización o por considerar que las carreteras son estrechas.

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

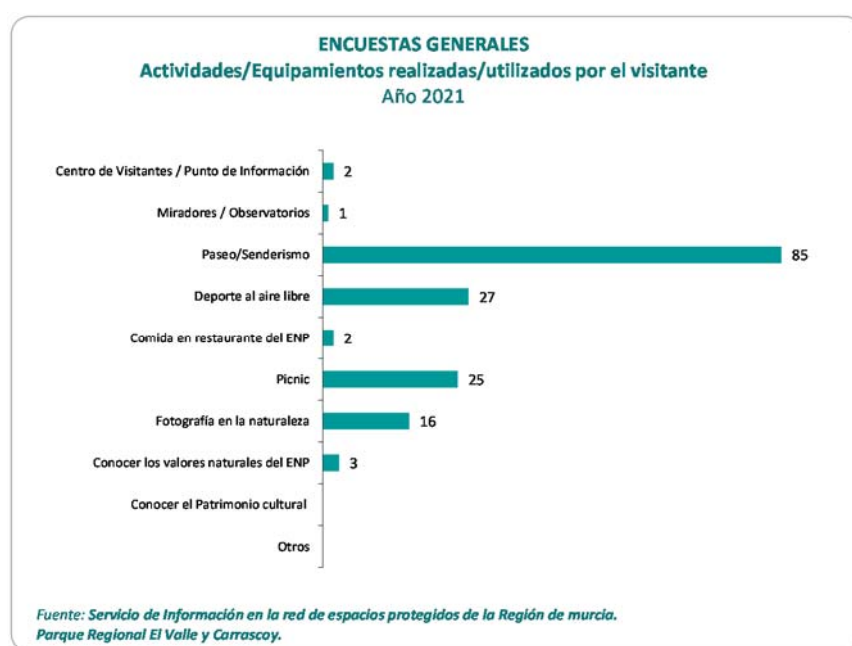
Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

La realización de senderismo y el deporte al aire libre, junto con el picnic, son las actividades que más frecuentemente realizan los visitantes en el entorno.

La fotografía en la naturaleza y el interés por conocer los valores naturales del ENP son también opciones frecuentes entre los visitantes al Parque.

En otro orden menor, manifiestan haber ido al Centro de Visitantes, y van a comer a los restaurantes del ENP.

Otras actividades elegidas que despiertan interés en el visitante es ir los miradores que se encuentran repartidos en el Parque para la contemplación del paisaje.





- **¿Con quién realiza su visita?**

Los visitantes encuestados suelen realizar su visita mayoritariamente en familia o con amigos, mientras que un 11% se acercan al Espacio en solitario.

- **Lugar de residencia habitual**

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

La capital, Murcia, junto con sus pedanías, comprende la mayor extensión por lo que para un mejor tratamiento de las encuestas consideraremos el municipio de Murcia (incluyendo a sus pedanías) como principal referencia, pues es la procedencia de la mayoría de los visitantes al Centro².

Una mayoría de los visitantes encuestados (85%) pertenecen al entorno del Parque, debido principalmente a su cercanía y facilidad de acceso. El resto de visitantes proceden de otros municipios de la Región de Murcia, siendo minoritarios los procedentes de otras Comunidades Autónomas y los extranjeros.

- **Tiempo de permanencia en el ENP**

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

Analizando las encuestas cumplimentadas durante este año, la mayoría de visitantes encuestados (57%) permanecen en el Parque medio día y un 42% un día completo, aprovechando para dar paseos y realizar actividades deportivas como senderismo, ciclismo y escalada o visitar las distintas áreas recreativas o restaurantes.

- **Rango de edad**

La edad de la mayoría de los visitantes encuestados oscila en la franja entre los 31 a 50 años (54%), seguido aquellos cuya edad se sitúa en el rango de 51 a 65 (17%).

² Para ver de forma más general la procedencia de los visitantes al entorno consultar el apartado de visitantes informados (4.2.)



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:**

No se reciben felicitaciones

- **Quejas:**

- Hay más basura de lo esperado en la senda de las Columnas.

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

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

38

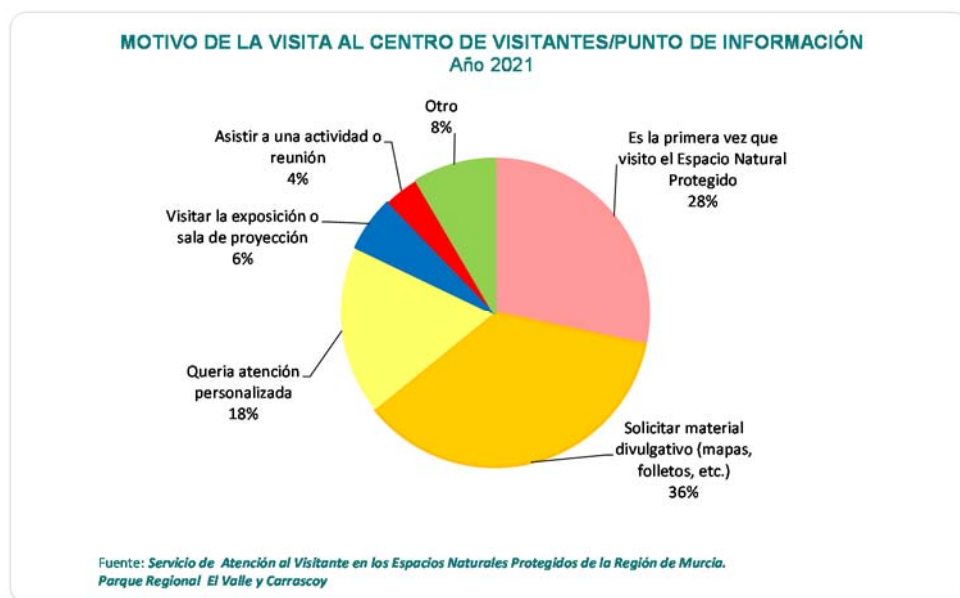
Durante el año 2021 se han registrado **95 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información. Esto representa el 47,5% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2021.

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

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

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

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



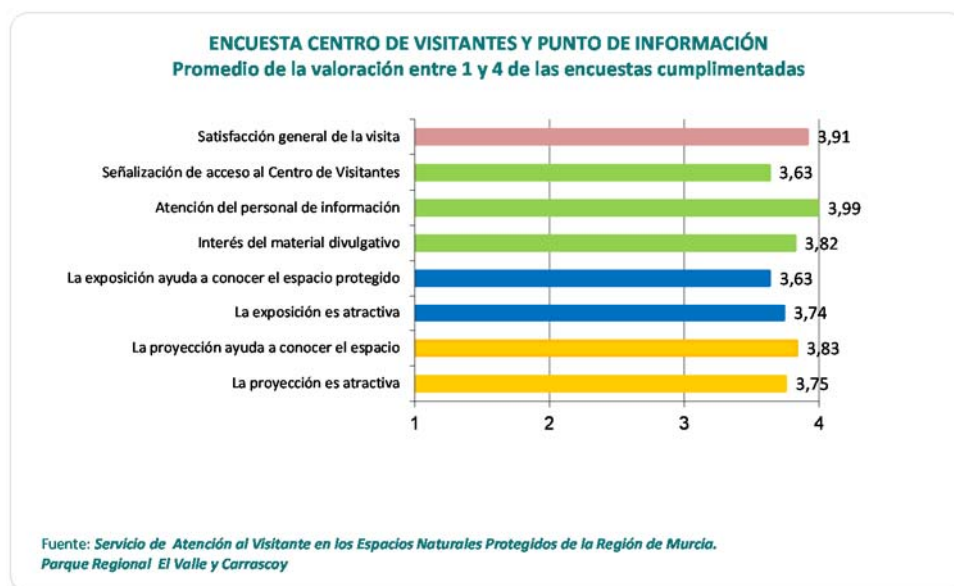
Como se puede observar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados acuden al Centro para solicitar material divulgativo (36%), seguidos de los visitantes que acuden por primera vez al Espacio Natural Protegido con un 28%. A continuación, se deben destacar aquellos que solicitan atención personalizada con un 18%.

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 El Valle y Carrascoy.

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 / Punto de Información (Formato Excel)):



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

40

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:**

- Se valora muy positivamente la atención de los informadores, destacando su amabilidad y la calidad de la información recibida.
- Agradecen la existencia de Puntos de Información que facilita conocer en mayor profundidad el entorno.



- **Sugerencias:**
 - No se reciben sugerencias.

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

6.2. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional El Valle y Carrascoy. 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 infovalle@carm.es, en este caso el Equipo de Información remite el formulario de hoja de opinión para que el usuario lo cumplimente y reenvíe, y así poder tramitarla oficialmente.

Durante el año 2021 no se ha recogido ninguna hoja de opinión. Se han recibido quejas vía correo electrónico por la imposibilidad de realizar reservas por la limitación de plazas disponibles. A pesar de que a estos visitantes se les invita a rellenar las hojas de opinión vía telemática, no se recibe ninguna respuesta.



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 EL VALLE Y CARRASCOY 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		13
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		7
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	11
		Notas de prensa	9
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	216
		Facebook	212
		Instagram	211
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		44
	Intervención en otros medios	Radio	0
		Televisión	0
		Prensa	1
		Otras webs	0
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		26
	Desarrollo de campañas de sensibilización		2
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Murcia	1
		Ayuntamientos Valle de Ricote	1
	Asociaciones del entorno	Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)	1
	Otras entidades	FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations)	1
		Federación EUROPARC España	1
		Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	1
		Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife)	1
		Conservatorio de Murcia	1
		SEO/Ecoembes.	2

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.



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

7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 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.

43

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.



- Cartel para la difusión de las actividades del Centro.

Se realiza un cartel informativo sobre el tipo de actividades de educación ambiental que lleva a cabo el Servicio de Información en el Parque Regional el Valle y Carrascoy.

- Mochila de actividades

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



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

Este año 2021 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año³.

³ 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.

- Dosieres de Días conmemorativos

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



Durante este año se han editado **4 dosieres** correspondientes al Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y el 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 **cuatro revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2020-2021, primavera, verano y otoño 2021), siendo **8.714 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

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

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

A lo largo de este año 2021 se han editado o actualizado **13 materiales** de este tipo y son:

- Itinerario autoguiado “A cada paso, una historia” (actualizado).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos (actualizado).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos en INGLÉS (nueva edición).
- Folleto actividades “La naturaleza a tu alcance” (actualizado).
- Yincana “La gran Sapo aventura” (actualizado).
- Mapa general del Parque Regional El Valle y Carrascoy (actualizado).
- *Flyer* informativo sobre el vencejo (nueva edición).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos en FRANCÉS (nueva edición).
- Folleto Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle (actualizado).
- Enlaces de interés en la web (actualizado).
- Audiovisual del Parque Regional El Valle y Carrascoy (actualizado).
- Vídeo de “Mi clase natural”, titulado “Los cambios del paisaje” (nueva edición).
- Vídeo de “Mi clase natural”, titulado “Rastros y huellas” (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 **7 carteles** del Parque Regional:

- Cartelería sendero accesible de El Valle, donde se incluyen 2 carteles de inicio/fin del itinerario y 5 carteles interpretativos en relación a los hornos de yeso, vegetación de rambla, baño de bosque, flora protegida y anfibios.

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.

47

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 **11 aportaciones de contenido** referidas a:

- Calendario anual del Centro de Visitantes.
- Publicación memoria anual 2020.
- Enlaces red social Instagram.
- Cartel campaña 0% plásticos en espacios naturales.
- Recomendaciones "Visita los ENP"
- Recomendaciones "Visita el Parque Regional El Valle y Carrascoy"
- Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información ENP (Inglés).
- Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información ENP (Francés).
- Audiovisual nuevo del Parque Regional El Valle y Carrascoy.
- Vídeos de "Mi clase natural".
- Flyer Vencejo (Día de las aves).

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

Durante el año 2021, se han publicado **9 notas de prensa** referidas 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.

- Twitter, Facebook e Instagram

El **Parque Regional El Valle y Carrascoy** dispone de un perfil denominado **@ElVallePR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **5.856** seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY AÑO 2021	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	2140
Facebook	2624
Instagram	1092
TOTAL	5856

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.*

Desde las redes sociales del Parque Regional El Valle y Carrascoy, durante el año 2021 se han realizado **212 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **567.230 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.

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



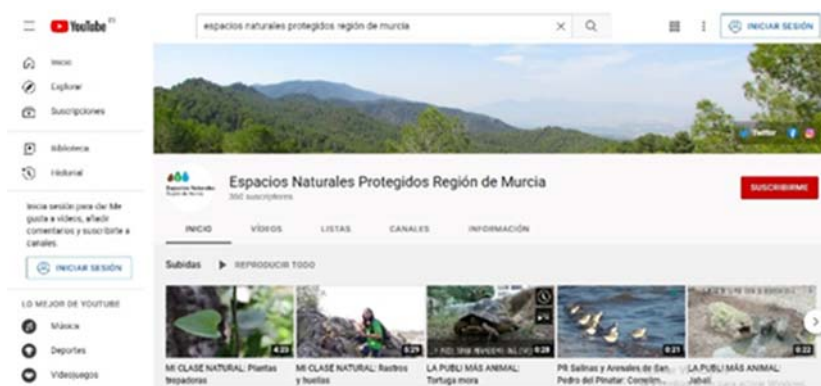
Finalmente resaltar que las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:





Es de destacar que dentro de las publicaciones con mayor alcance se encuentran las que informan de cortes de carreteras, lo que muestra que se aprecia recibir este tipo de información y el querer compartirla para que llegue al mayor número de personas posible. También destacan las publicaciones de buenas prácticas, lo que indica el gran interés por la conservación del Parque Regional.

- 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.

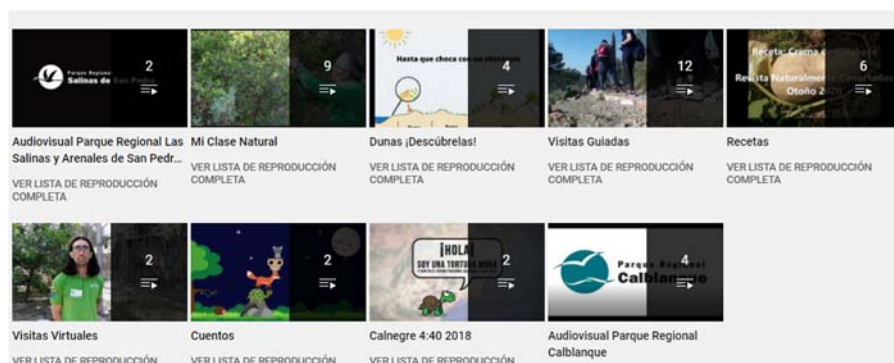


- **Videos específicos** que forman parte de algunas de las temáticas que se desarrollan con la revista “Naturalmente Conectados” como pueden ser algunas recetas o instrucciones de manualidades.



- **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.

53



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 El Valle y Carrascoy se han realizado dos vídeos:

“Los cambios del paisaje”



MI CLASE NATURAL: Los cambios del paisaje

376 visualizaciones · 20 oct 2021

11 NO ME GUSTA COMPARTIR GUARDAR ...

<https://cutt.ly/9OoiGqM>

“Rastros y huellas”



MI CLASE NATURAL: Rastros y huellas

134 visualizaciones · 7 ene 2022

7 NO ME GUSTA COMPARTIR GUARDAR ...

<https://cutt.ly/YOoi3v7>

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>



55

- **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)**

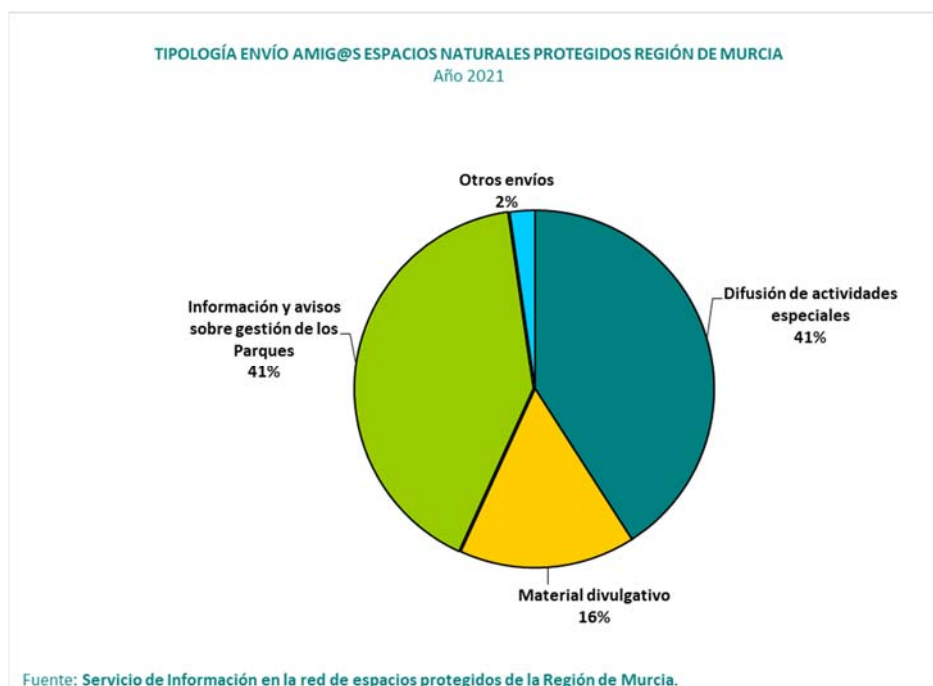
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 dosieres de los días conmemorativos) y a la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (41%). El resto corresponde a la categoría de material divulgativo con un 16 % y a otros envíos con un 2%.

57

Además, específicamente del Parque Regional El Valle y Carrascoy se han realizado **6 envíos** que correspondieron a:

- Actividades especiales vacaciones Semana Santa.
- Corte de carreteras debido a las obras de mejora y acondicionamiento del firme.
- Estudio sobre la Incidencia Ambiental y Socioeconómica de los eventos deportivos en el Parque.
- Corte de carreteras por reconstrucción de la sub base y base de la carretera forestal.
- Cierre del Parque por subida de temperaturas y riesgo de incendio.
- Cortes de carreteras puntuales con motivo de la finalización de las obras de la carretera de subida a la Cresta del Gallo.



➤ **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 ha realizado 1 colaboración en un medio de comunicación regional, el periódico “Murcia digital”, la cual versaba sobre el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre y las mascotas.

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:

58

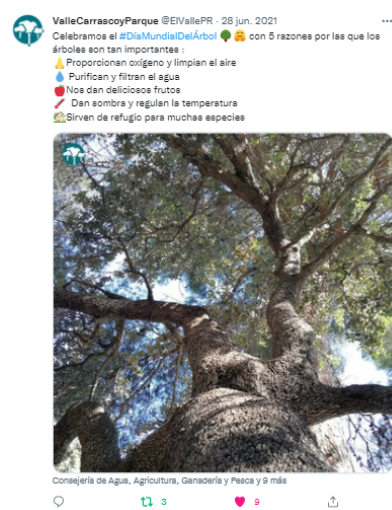
➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2021 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- **Día mundial de la educación ambiental.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de los humedales.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de la vida silvestre.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de los bosques.** Se lleva a cabo 1 actividad presencial y 2 publicaciones en redes sociales.
- **Día internacional de la madre tierra.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.

- **Día internacional del libro.** Se lleva a cabo 1 actividad presencial y 1 publicación en redes sociales.
- **Geología.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día de las aves migratorias.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de las abejas.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día europeo de la Red Natura 2000.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de la diversidad biológica.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día europeo de los parques.** Se lleva a cabo 1 actividad presencial y 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de la bicicleta.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial del medio ambiente.** Se llevan a cabo 2 actividades presenciales y 3 publicaciones en redes sociales.
- **Día mundial de lucha contra la desertificación y la sequía.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial del árbol.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional libre de bolsas de plástico.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de la conservación del suelo.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional del aire limpio por un cielo azul.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial sin coche.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.



- **Día mundial de las aves.** Se lleva a cabo 1 actividad presencial y 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial del hábitat.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de los animales.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día mundial de la protección de la naturaleza.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional del voluntariado.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.
- **Día internacional de las montañas.** Se ha realizado 1 publicación en redes sociales.

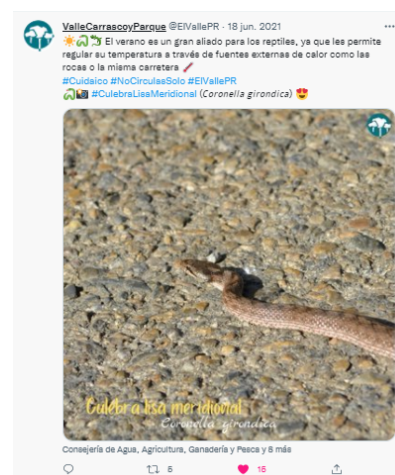
➤ Campañas de sensibilización

Este año 2021 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Cero plásticos en espacios naturales,** con la que se pretende ofrecer una serie de alternativas al plástico que supongan opciones más sostenibles, tanto para la visita al espacio natural como en la vida diaria en nuestros hogares. A lo largo de 2021, se ha enviado un *flyer* informativo a los responsables de los grupos organizados que realizan actividades de la “La naturaleza a tu alcance” y además, se han realizado 2 publicaciones en redes sociales con el hashtag **#CeroPlásticos**.



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





7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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

61

➤ Colaboración con Ayuntamientos

- **Ayuntamiento de Murcia – Programa “Mi ciudad enseña”.** Este programa del Ayuntamiento incluye una visita guiada al Área de EA del CRFS destinada a alumnos de educación primaria. Durante el año, se elabora un calendario de visitas junto con la Concejalía responsable y se forma a los educadores para que realicen las visitas guiadas acorde con el criterio de calidad del Servicio.
- **Ayuntamientos del Valle de Ricote.** Con el fin de fomentar la dinamización de los pueblos del Valle de Ricote (Ulea, Archena, Ricote, Villanueva del Segura, Ojós y Blanca) se habla con los técnicos municipales de medio ambiente y se distribuyen los folletos de la red de senderos del Valle de Ricote.

➤ Colaboración con Asociaciones del entorno

- **Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown).** Aula de Naturaleza “Arboretum El Valle”. Se colabora con el Aula en la tramitación de solicitudes al sistema, así como en difusión de sus actividades. Además, se gestiona un calendario común de visitas para los grupos que visitan el jardín.



➤ **Colaboración con otras entidades**

- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).**
Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.
- **FEDERACIÓN EUROPARC (España).** Anualmente se envía información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques. 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.
- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).** Colaboración para difusión de las actividades previstas para el Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Se solicita material promocional del Ave del año, se cuelga la información relativa a las actividades que se van a llevar a cabo en la página de dicha entidad.
- **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.
- **SEO/Ecoembes.** Se asiste a charla online informativa sobre la campaña basuraleza. Se coloca cartelería sobre basuraleza del proyecto Libera 1m2 en el Centro.



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):

- o Petición de mejora de los equipos informáticos de los Centros de Visitantes.
- o Adecuación y mejora de las instalaciones exteriores del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna.
- o Propuesta de actuaciones de mantenimiento en los Centros de Visitantes.
- o Listado de materiales de índole informática necesarios para los Centros de Visitantes.
- o Propuesta de actividad para el Día Internacional de las Montañas.

➤ **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 El Valle y Carrascoy no cuenta con esta certificación de calidad.

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

El Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle cuenta con el distintivo SICTED desde 2010. Además, desde 2020 cuenta con el distintivo especial “Preparado COVID-19”. Este año 2021 se lleva a cabo la auditoría externa para el seguimiento del distintivo el día 22 de septiembre, superándola con éxito y por tanto sigue siendo válido hasta 2022.

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 de las Salinas de San Pedro.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2021 se han enviado **111 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con arreglos del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación, cartelería del Parque, o peticiones para la realización de diversas actividades de educación ambiental.



➤ **Coordinación, seguimiento y evaluación de personas en prácticas**

Durante 2021, una persona procedente del Ciclo Formativo de Grado Medio Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural ha realizado sus prácticas con el Servicio de Información del Parque, cumpliendo un total de 400 horas.

➤ **Otras tareas relevantes**

- o Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- o Se gestionan las incidencias y solicitudes del Aula de Naturaleza Arboretum El Valle, cuyo uso está cedido actualmente a Fundown.



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Actualización periódica de la Agenda de Internet** con las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información en el Parque tales como las visitas guiadas y actividades especiales para el público en general o con motivo de Días Mundiales, acciones relacionadas con el desarrollo de campañas, reservas y usos de las salas.
- **Realización de visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna con grupos pertenecientes a entidades y asociaciones colaboradoras con la gestión del Parque.** La coordinación de estas visitas se lleva a cabo con el técnico responsable.
- **Actualización periódica del inventario de señales** del Parque. A través de un informe, se revisan y actualiza el inventario de cartelería de la zona del Valle y se proponen acciones para su mejora.
- **Realización de la cartelería del nuevo sendero accesible** de El Valle, la cual consta de 2 carteles informativos de inicio y fin y 5 carteles interpretativos a lo largo del recorrido, recogidos en el anexo 12, edición de materiales, folletos, mapas y otros materiales.



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: 9.433	8.714	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en la lista de correo electrónico es de 1.150.	410	En este caso todavía la media es muy alta porque aún estamos con el cambio a juntar todos los inscritos por separado a incluirlos en una única lista 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 EL VALLE – 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 (12.494).	7.573	Como consecuencia de las restricciones debido a la COVID-19, el número de visitantes atendidos se ha visto muy reducido.



5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.495).	3.332	El número de consultas ha disminuido ya que el número de visitantes atendidos es menor con respecto a años anteriores.
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.	-	En 2021 no se ha recogido ninguna hoja de opinión.
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 (67).	70	
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 (2.680).	1.590	Como consecuencia de las restricciones por la COVID-19, el número máximo de participantes por grupo ha bajado a 30.
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 (30).	33	
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (2.264).	1.016	Como consecuencia de las restricciones por la COVID-19, el número máximo de participantes por grupo ha bajado.
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 (20) se deberán actualizar al menos el 20%.	11 (55%)	
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".	77%	
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)	3,91	
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)	3,83	
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)	3,93	
16	Feedback de las encuestas online del programa "La naturaleza a tu alcance".	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%	43%	Lo grupos que realizan este tipo de actividades tienen un número de participantes menor, y acuden con 1 responsable únicamente por lo que la encuesta únicamente se envía a un/a profesor/a.
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%	59%	



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.		216 (Twitter)	
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 348, Facebook 505 e Instagram 547.	Twitter	364	
				Facebook	372	El número de seguidores en Facebook creció rápidamente al principio y ahora parece haberse estabilizado.
				Instagram	545	

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. ▪ 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 reinención 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.
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.*