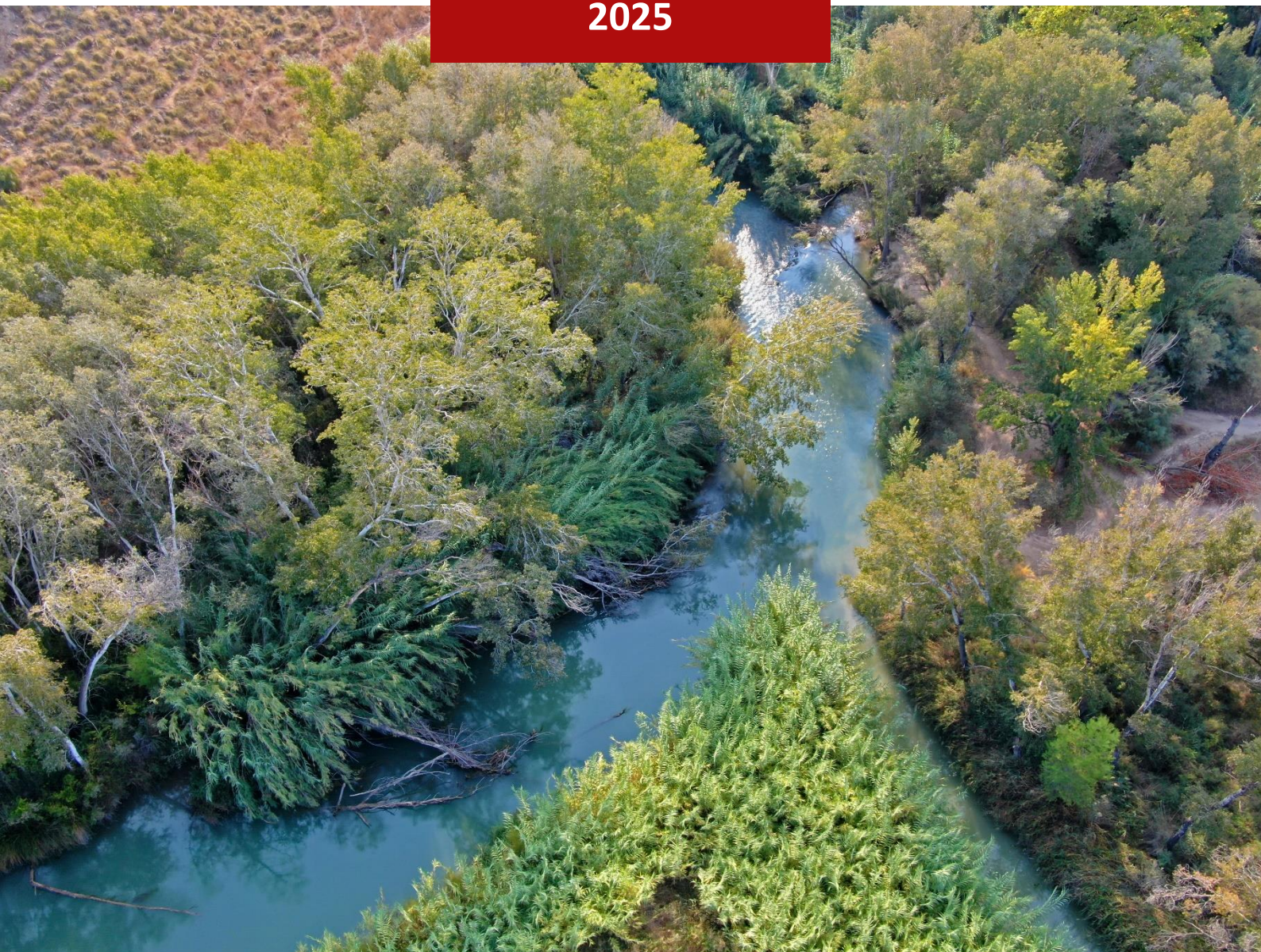




Reserva Natural
Cañaverosa

MEMORIA ANUAL 2025



**SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL USO PÚBLICO, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y
DINAMIZACIÓN SOCIOECONOMICA Y AMBIENTAL DE LA RED DE ESPACIOS PROTEGIDOS
DE LA REGIÓN DE MURCIA**

Punto de Información Cañaverosa



Cofinanciado por
la Unión Europea



Región de Murcia



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Cañaverosa	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	12
4.3. Tipología de la información solicitada.....	14
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	16
5.1. Actividades especiales.....	17
5.1.1. Análisis de las actividades especiales.....	18
5.1.2. Evaluación de las actividades especiales	19
6. OPINIÓN DEL VISITANTE	24
6.1. Encuestas.....	24
6.1.1. Encuesta general	26
6.1.2. Encuesta Punto de Información	31
6.2. Hojas de opinión.....	34
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN	35
7.1. Edición de materiales	36
7.2. Canales de comunicación	39
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización	51
7.4. Colaboración con entidades	55
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	59
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	62
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	63
10.1. Seguimiento de indicadores	63
10.2. Análisis DAFO	66



ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

ANEXO 04: Modelos de encuestas.

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

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

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

ANEXO 08: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 10: Material divulgativo.

ANEXO 11: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 12: Informes específicos.

Esta memoria forma parte de un proyecto que está cofinanciado con fondos FEDER de la Unión Europea.



1. ANTECEDENTES

En febrero de 2024 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado “**Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información Cañaverosa durante 48 meses.

La **dirección facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el técnico de la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática (DGPNAC), *Andrés Muñoz Corbalán*, siendo *David Sancho Cabrero* el **técnico en funciones de director conservador** de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.

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 DGPNAC, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde diciembre de 2014. Están disponibles las memorias desde 2015 en la página web www.murcianatural.carm.es

El equipo de información de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa está integrado por 2 profesionales, que trabajan un total de 24 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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



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

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



3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

El Punto de Información Cañaverosa es el equipamiento de información que podemos encontrar en la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa y que depende de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor. Se encuentra situado junto al santuario Nuestra Señora de la Esperanza, localizado en el municipio de Calasparra, a 6 km del núcleo urbano. Sus funciones principales como punto de información son:

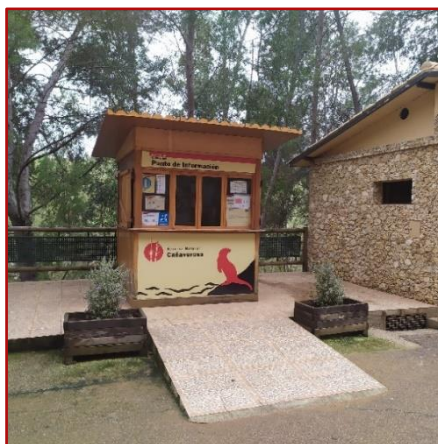
- Servicio de Información (de forma presencial, telefónica y por correo electrónico).
- Realización de actividades de educación ambiental.
- Celebración de días especiales conmemorativos como el Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de los Bosques, Día de las Aves, etc.

El Punto de Información permanece abierto durante todo el año con el siguiente horario:

Sábado	Domingo
9:00 a 14:30 h	

7

La información del Punto de Información y el calendario con el horario de apertura se encuentran disponibles en la web www.murcianatural.com



Punto de Información Cañaverosa



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Atención al visitante en el Punto de Información Cañaverosa

4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Cañaverosa

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información, ya sean atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en actividades de educación ambiental, visitas técnicas, etc.

Los visitantes atendidos en el Punto de Información 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 Punto de Información, incluidas las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir. Así como eventos especiales realizados por el Servicio de Información fuera de este equipamiento.



- **Otros visitantes al Punto:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto para asistir a reuniones o a realizar consultas técnicas.
- **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 2025 se han atendido a **3.001 visitantes** en los **102 días** que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de **29 visitantes atendidos al día**.

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

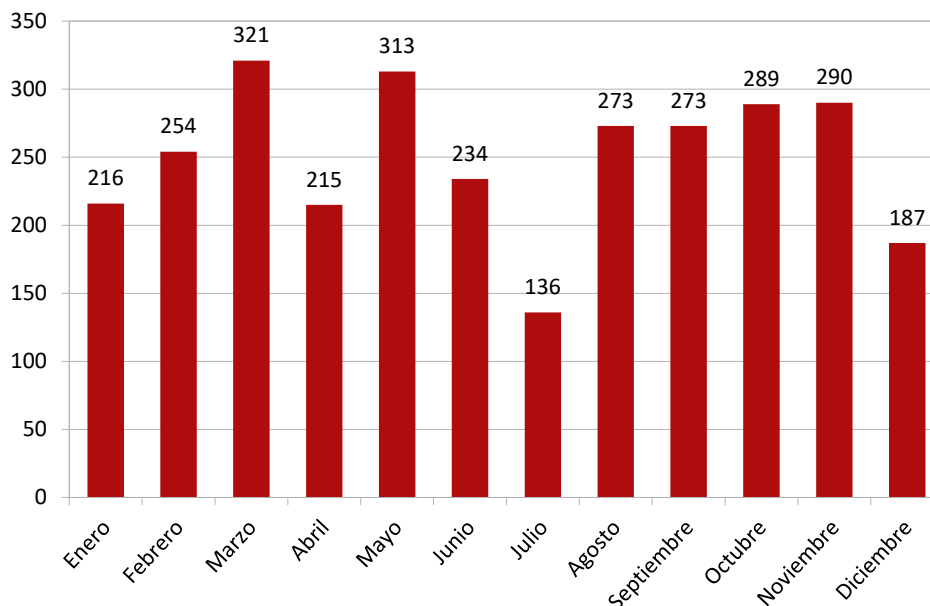
VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORMACION CAÑAVEROSA Año 2025			
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)	
		Otros visitantes	Participantes en actividades especiales
Enero	216	0	0
Febrero	254	0	18
Marzo	321	0	0
Abril	215	0	0
Mayo	313	0	16
Junio	234	0	0
Julio	136	0	0
Agosto	273	0	0
Septiembre	273	0	0
Octubre	289	0	15
Noviembre	290	0	33
Diciembre	187	0	0
Total 2025	3.001	0	82
Total 2024	3.662	0	766
Total 2023	2.232	0	48
Total 2022	2.204	0	61
Total 2021	3.075	0	33

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



VISITANTES ATENDIDOS

Año 2025

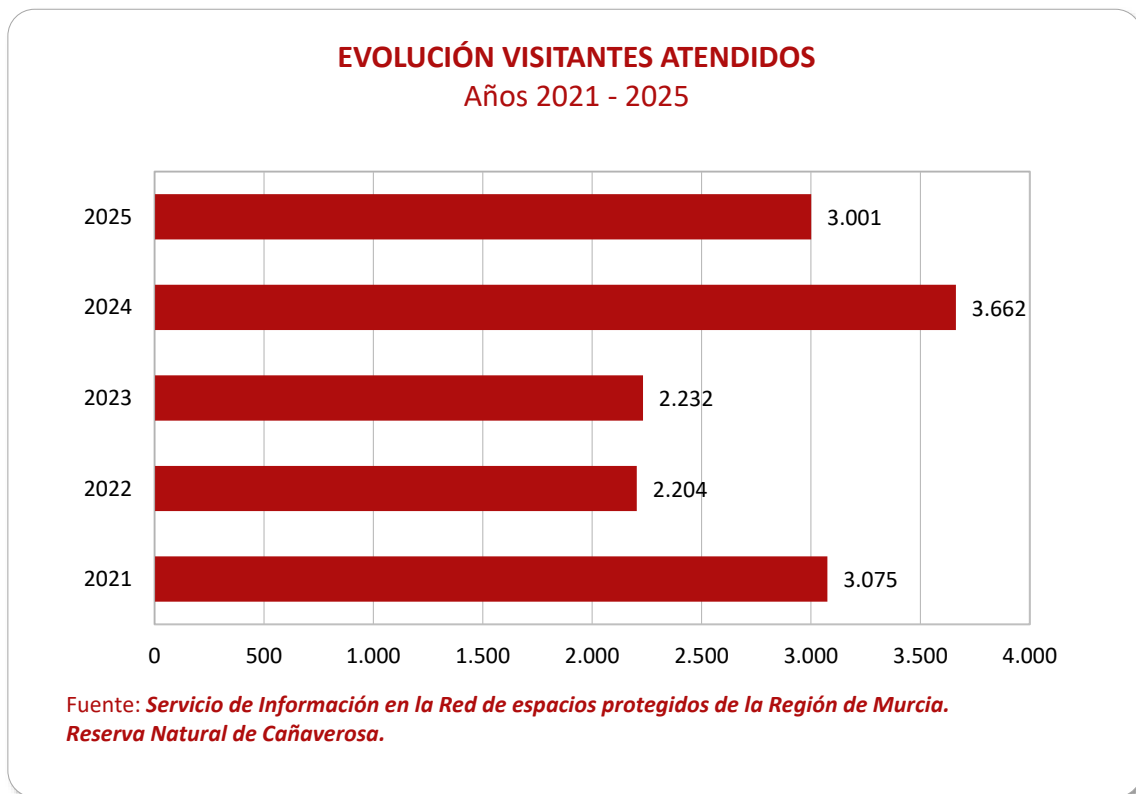


Fuente: *Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Reserva Natural de Cañaverosa.

En la gráfica se aprecia que, la distribución de visitantes durante el año 2025 mantiene una afluencia constante, a excepción de los meses de julio y diciembre, que registraron los valores más bajos. Esta disminución se debe, probablemente a factores meteorológicos y tendencias turísticas, que pueden influir en la visita a este área protegida.



En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información Cañaverosa durante los años 2021 – 2025. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio).



En 2025, se ha observado un número de visitantes atendidos estable en la Reserva Natural de Cañaverosa. Esta estabilidad sugiere la consolidación del interés por la reserva, manteniéndose el atractivo del espacio natural entre los visitantes. La afluencia podría estar relacionada con la continuidad del turismo de naturaleza y de las actividades al aire libre, que siguen posicionando a la reserva como un destino de referencia.



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.

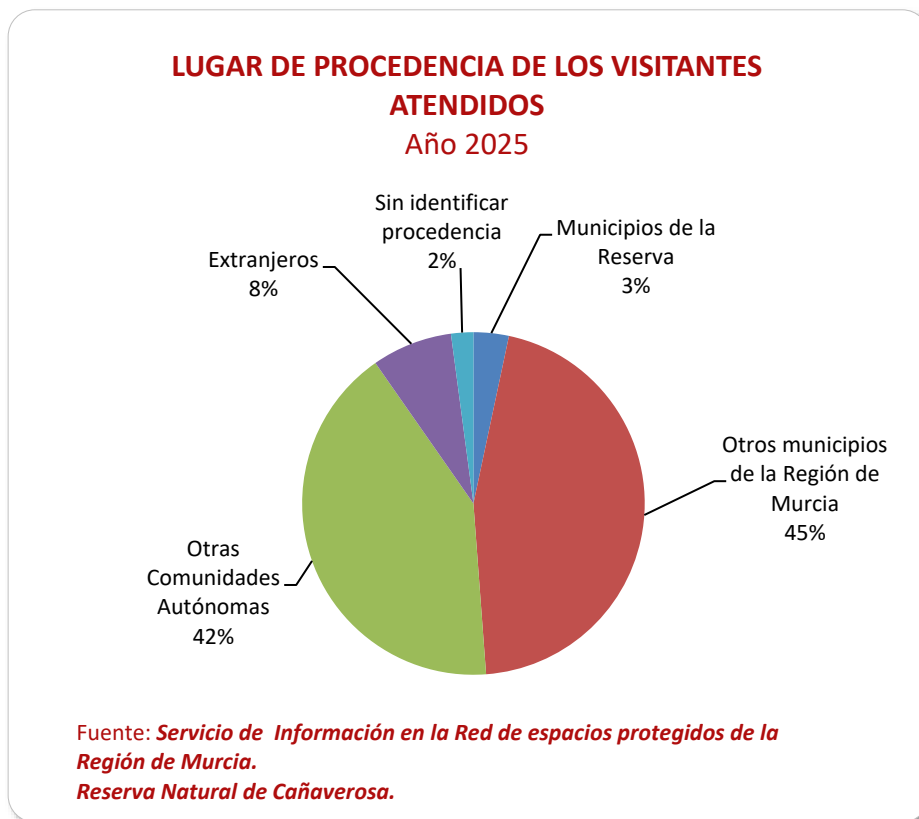
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2025	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	63
Municipios de la Reserva	100
Región de Murcia	1.365
Otras Comunidades	1.245
Extranjeros	228
TOTAL	3.001

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

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



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



Durante 2025, la procedencia de los visitantes atendidos en la Reserva Natural de Cañaverosa revela un predominio del público regional (45%), lo que subraya la popularidad de este enclave natural en la Región. En segundo lugar, encontramos a los visitantes procedentes de otras comunidades autónomas que representan un 42% del total. Este dato sugiere que la Reserva es un destino que despierta interés en otras regiones.

Los visitantes extranjeros y aquellos provenientes de los municipios de la Reserva comparten un 11% de representatividad en el global de visitas. Se puede interpretar que aún no es un lugar muy conocido por turistas internacionales, y en el caso de los visitantes locales visitan este entorno sin necesidad de recurrir al Punto de Información.



4.3. Tipología de la información solicitada

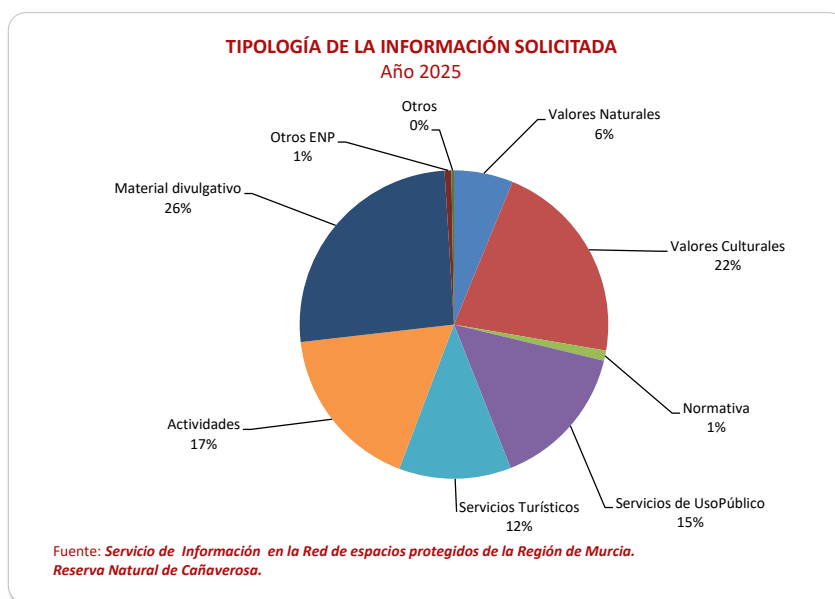
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo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

El total de consultas recogidas durante el año 2025 es de **2.245**, de las cuales el **99%** han sido *in situ* y el **1%** *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con el material divulgativo de la Reserva Natural (mapas, folletos...). También solicitan información sobre la práctica de actividades (senderismo principalmente), y sobre valores culturales, seguido de servicios de uso público (principalmente al Punto de Información y áreas recreativas). En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la mayoría están relacionadas con normativa (legislación del ENP, permisos y autorizaciones...) y valores naturales del Espacio Natural Protegido.

14

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 de la Reserva Natural, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como la nutria.
- **Valores culturales:** El mayor número de preguntas de esta tipología corresponde al Santuario de la Virgen de la Esperanza, situado junto al Punto de Información. También resultan de interés para los visitantes los arrozales o las romerías.
- **Normativa:** Dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos para actividades.
- **Servicios de uso público:** Las consultas de esta tipología se refieren principalmente al uso de las áreas recreativas. Los visitantes también suelen solicitar información de los miradores cercanos o del horario del Punto de Información.
- **Servicios turísticos:** La información sobre alojamientos, empresas de turismo activo, establecimientos de hostelería también es demandada por los visitantes.
- **Actividades:** Resultan muy frecuentes las consultas sobre actividades a realizar en la Reserva Natural, destacando el interés por el senderismo.
- **Material divulgativo:** Uno de los materiales más solicitados por el visitante es el mapa de la zona, donde aparecen los principales puntos de interés, itinerarios señalizados o áreas recreativas, así como el folleto autoguiado de la Senda de la Huertecica.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Destaca el interés que muestran los visitantes sobre espacios naturales próximos a la Reserva Natural, como el Cañón de Almadenes.
- **Otros:** Se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tienen cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el municipio de Calasparra.



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de Información diseña y desarrolla una serie de actividades de educación ambiental en el entorno de los equipamientos y del espacio natural. Estas actividades están destinadas al público en general, 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 educador ambiental realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa, o bien pueden ser otro tipo de actividades como talleres educativos, exposiciones, etc.

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

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.
- ✓ Fomentar el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- ✓ Invitar a la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- ✓ Proporcionar a los educadores herramientas para trabajar la educación ambiental en su entorno.

Durante las actividades de educación ambiental, se aplican diversas estrategias pedagógicas:

- **Comunicación efectiva:** se emplea un lenguaje claro, conciso y adaptado a cada público, combinando elementos verbales y no verbales para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Además, se recurre a ejemplos cotidianos y referencias culturales para facilitar la comprensión.
- **Interpretación ambiental:** se diseñan actividades que permiten establecer conexiones entre los elementos naturales y culturales del entorno, promoviendo una valoración integral del espacio.



- **Dinámicas participativas:** para hacer más ameno y participativo el aprendizaje, se utilizan recursos como juegos, cuentos, observación de la naturaleza y actividades sensoriales fomenta la participación, estimulando el desarrollo de habilidades sociales y el trabajo colaborativo.
- **Aprendizaje experiencial:** se prioriza el aprendizaje significativo a través de la experiencia directa, permitiendo a los participantes explorar el entorno natural mediante sus sentidos y realizar actividades prácticas que les permitan comprender los procesos ecológicos y los impactos de las acciones humanas.

El equipo de educadores ambientales dispone internamente de guías didácticas adaptables a las necesidades de cada grupo, que permiten, no sólo transmitir conocimientos sobre el espacio natural, sino también generar actitudes y valores que promuevan la conservación de la naturaleza y la sostenibilidad.

El Programa de educación ambiental ofrece **actividades especiales** destinadas al público general, se organizan de forma trimestral bajo el nombre de *Mochila de Actividades*, y se programan principalmente en fines de semana y periodos vacacionales. Además, se organizan eventos especiales destinados a público en general o grupos organizados con motivo de la celebración de días mundiales, eventos o campañas específicas.

17

5.1. Actividades especiales

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

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

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



5.1.1. 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 2025. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 10 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA Año 2025				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades	Ruta guiada: <i>La senda de la Huertecica en primavera</i>	1	16	Público en general
	Ruta guiada: <i>Explorando rastros de la senda de la Huertecica</i>	1	33	Público en general
Día Mundial de los Humedales	Ruta guiada: <i>Proteger los humedales, proteger nuestra salud</i>	1	18	Público en general
Día de las Aves	Ruta guiada: <i>Descubriendo las aves de Cañaverosa en la Senda de la Huertecica</i>	1	15	Público en general
TOTAL		4 actividades especiales	82 participantes	-

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

Durante el año 2025 han participado **82 personas en 4 actividades especiales**. En la programación de la Mochila de Actividades se realizaron 2 actividades y se celebraron 2 días conmemorativos, el Día Mundial de los Humedales y el Día de las Aves.

Además, se programó una actividad especial de limpieza dentro del marco de la iniciativa del Proyecto Libera *1m2 por los ríos, lagos y embalses*, para el 8 de marzo que no pudo realizarse debido a la previsión meteorológica y a la falta de un mínimo de inscritos.



Día de las Aves. Ruta guiada: *Descubriendo las aves de Cañaverosa en la Senda de la Huertecica*



Ruta guiada: *Explorando rastros en la senda de la Huertecica*

5.1.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes, 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.

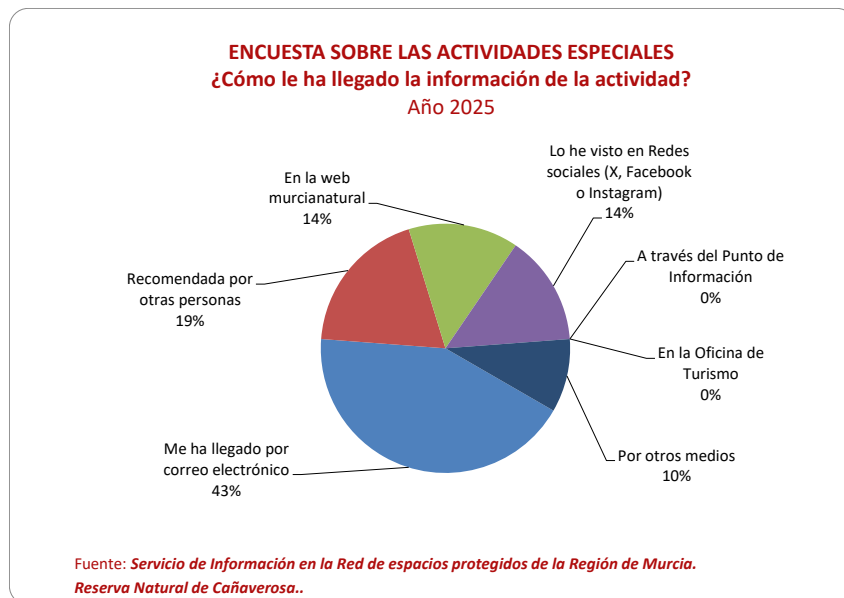
19

Así, durante el año 2025 se registran **22 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales.

Se cumple el plan de encuestación, ya que las 4 actividades realizadas tienen al menos una encuesta (el plan de encuestación indica que se han de cumplimentar al menos el 60% de las actividades realizadas).



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



Los resultados muestran la alta efectividad del correo electrónico como canal de comunicación para el programa de actividades, ya que, como muestra la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados la información le ha llegado por correo electrónico a través de la lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia (43%).

En segundo lugar, un 19% muestra que las recomendaciones de otras personas también jugaron un papel importante en la difusión de las actividades. Un 14% mencionó haber encontrado la información en la página web www.murcianatural.carm.es. Es importante destacar el papel de las redes sociales, ya que otro 14% de los encuestados las conocieron por esta vía. Finalmente, un 10% de los encuestados mencionó haber encontrado información por otros medios, algunos indicando que se refieren a otras páginas web.

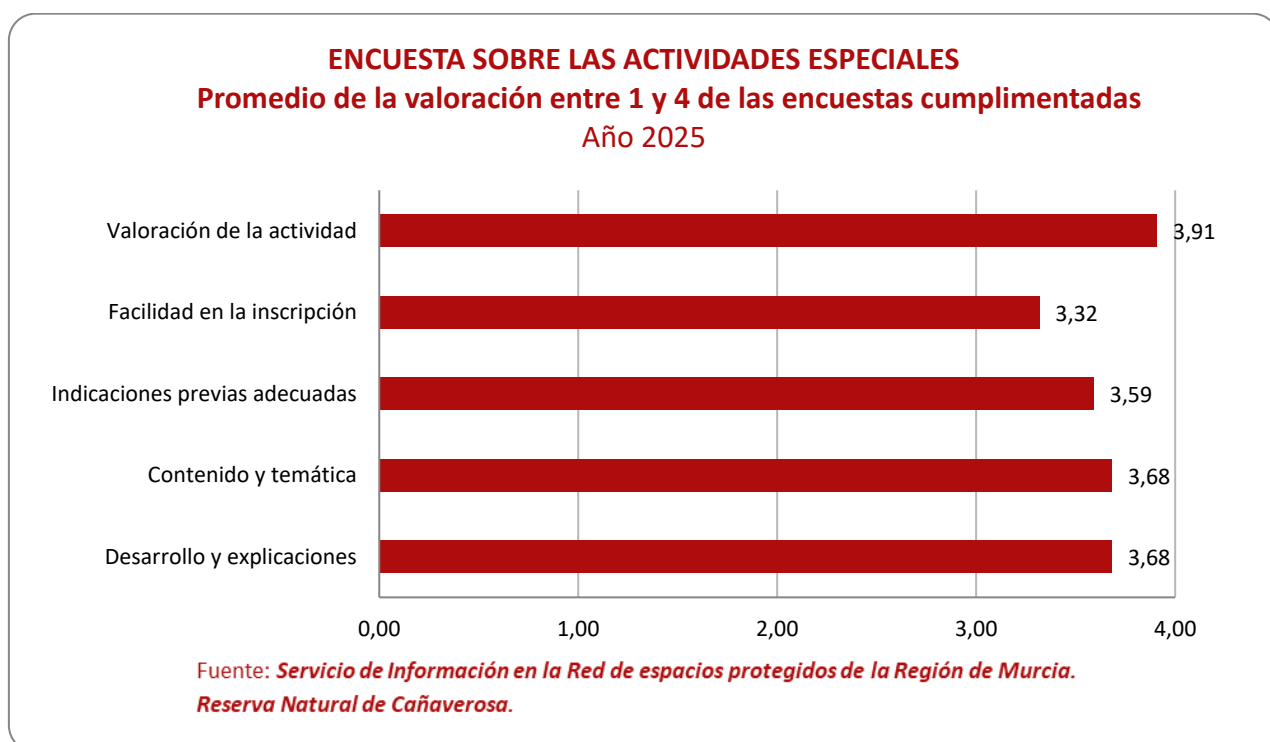


Las cinco preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

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





Como se puede apreciar en la gráfica, La valoración general de la actividad es muy alta, alcanzando un promedio de 3,9. Esto indica que los participantes quedaron muy satisfechos con la experiencia en general.

Los apartados de contenido y temática de las actividades, y el de desarrollo y explicaciones proporcionadas, muestran unos resultados muy positivos con un valor de 3,6, sugiriendo que los participantes encontraron el contenido interesante y que el desarrollo de la actividad y las explicaciones fueron adecuados.

Las indicaciones previas a la actividad, como información sobre el lugar, horario, recomendaciones, etc., obtuvieron una valoración de 3,5. Esto indica que en general la información proporcionada fue útil y suficiente.

La facilidad en el proceso de inscripción obtuvo una valoración de 3,3. Si bien es una valoración positiva, es posible que esta menor valoración se deba a que como en ocasiones las plazas se agotan rápidamente, es necesario realizar la inscripción con previsión.

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)).

22

- **Felicitaciones:**

- Se pone en valor el trabajo de los educadores ambientales por el trabajo realizado, así como su amabilidad.
- Se felicita por la información proporcionada, por considerarla muy interesante y bien explicada.



- **Sugerencias:**

- Mencionan su percepción sobre el número de asistentes, que varió significativamente entre las sesiones de 16 y 33 personas. Cabe destacar que la menor ocupación en ciertos turnos responde a las ausencias de última hora de usuarios inscritos.
- Les gustaría que se organizaran otros tipos de actividades por la zona.

- **Quejas:**

- Manifiestan problemas que les fue complicado contactar con el Punto de Información para saber si se podían llevar perros a la actividad o si se cancelaba por la previsión de lluvias.
- Varios participantes presentaron dificultades para localizar el punto de encuentro, debido a que las indicaciones de los sistemas de navegación diferían de la ruta de acceso habitual.

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



6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

Existen tres modelos de encuestas a realizar por el equipo de información de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 04 Modelos encuestas).

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

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del equipo de información con la persona encuestada, de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información de la Reserva Natural 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 Año 2025				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	50	58	116%
Punto de Información	Punto de Información y <i>online</i>	50	61	122%

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2025						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTA REALIZADA	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: <i>online</i>	60% de las actividades realizadas	4	4	22	100%

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

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



6.1.1. Encuesta general

En el año 2025 se registran **58 encuestas generales**, alcanzando el 116 % del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2025.

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

- **Tipología del encuestado**

Las tres primeras preguntas corresponden a la caracterización de los encuestados. Los encuestados que han visitado la Reserva Natural durante el año 2025 son, en su mayoría, de la Región de Murcia. También observamos un importante número de visitantes de otras comunidades autónomas, principalmente de la Comunidad Valenciana, y Castilla-La Mancha (provincia de Albacete).

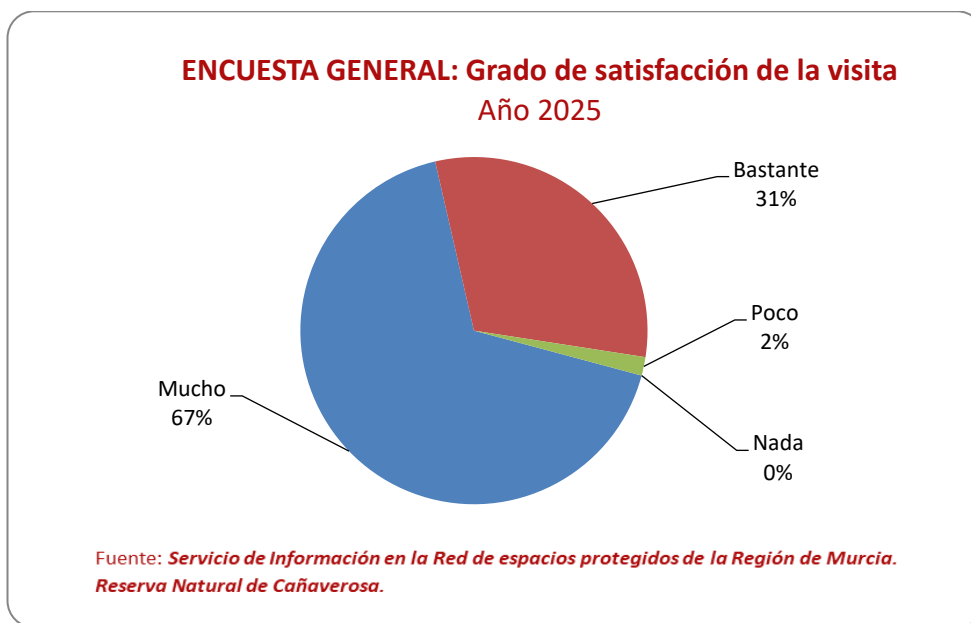
Con respecto a la edad, los porcentajes más altos corresponden a edades comprendidas entre 31-50 años y 18-30 años con 45% y 29% respectivamente, grupos de edad que suele tener mayor disponibilidad de recursos económicos y tiempo libre para realizar actividades de ocio y turismo. Le sigue el grupo de edad comprendida entre 51-65 años, con un porcentaje sobre el total de 21%. Por último, encontramos un porcentaje de visitantes menores de 18 años muy bajo (3%) y mayores de 65 años con un 2%, esto puede deberse a diversos factores, como la falta de interés en este tipo de actividades, la menor disponibilidad de vehículo propio (en el caso de los jóvenes, ya que el transporte público no llega a la Reserva Natural) o las posibles limitaciones físicas (en el caso de los mayores).

Por último, respecto a la frecuencia con la que visitan la Reserva Natural, el 46% de los visitantes, han visitado el entorno por primera vez. Por otro lado, el 40% de los encuestados indica haberlo visitado algunas veces, lo que muestra que la Reserva Natural sigue atrayendo a nuevos visitantes. Y sólo un 14% dice visitarlo habitualmente.



- **Satisfacción de la visita al espacio natural**

Todos los visitantes encuestados consideran su grado de satisfacción con la visita al Espacio Natural Protegido como mucho (67%) o bastante (31%), tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Únicamente se ha recogido una encuesta que refleja que el visitante se ha sentido poco satisfecho (2%), explicando que esto se debe a que no ha podido realizar la visita a la Reserva Natural debido al desbordamiento del río.



- **¿Conoce que está en un Espacio Natural Protegido?**

En el apartado de la encuesta donde se pregunta si conoce que la Reserva es un Espacio Natural Protegido, el 66% afirma tener constancia de ello y el 34% responde que no.



- **Motivo de la visita al ENP**

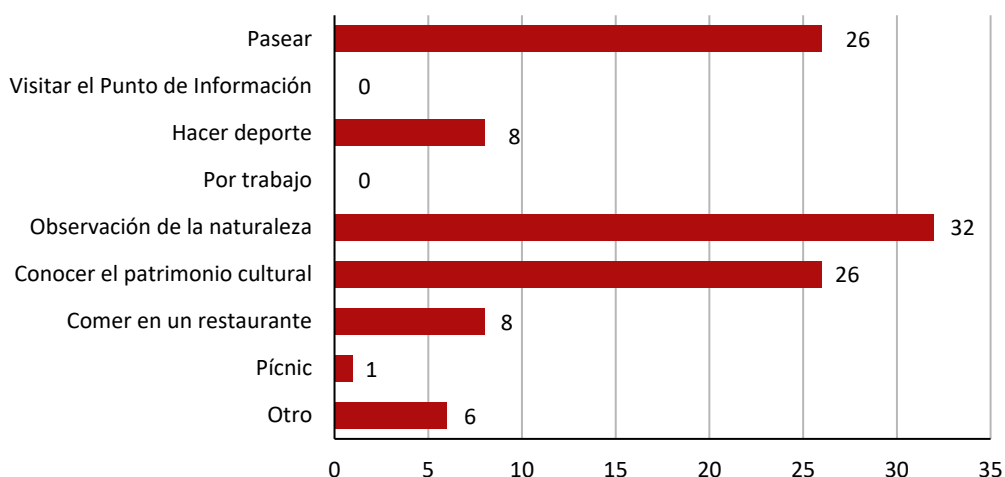
Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar, o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Reserva Natural, pudiendo contestar distintas opciones.

Manifiestan acudir al Espacio Natural Protegido para observar la naturaleza (30%). Las opciones de pasear (24%) y conocer el patrimonio cultural (24%) son las actividades que más han marcado los visitantes encuestados.

En otro orden menor, hacer deporte (7,5%) y comer en un restaurante (7,5%).

Los visitantes indican otros motivos (6%) y realizar picnic (1%) como las opciones menos contestadas y la opción de visitar el Punto de Información y acudir por trabajo no fue seleccionada por ningún encuestado.

ENCUESTA GENERAL: Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido
Año 2025



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

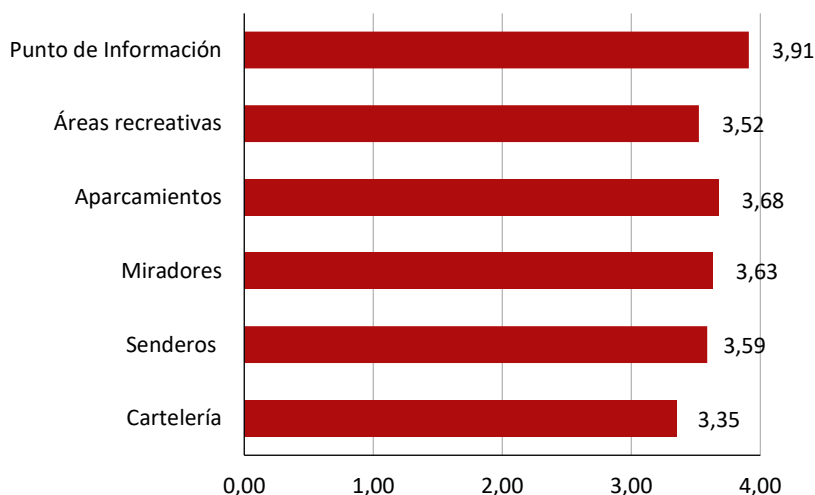


- **Valoración de los servicios visitados**

En este apartado se pide al encuestado que valore los servicios de la Reserva Natural que ha utilizado. Se le otorga a cada respuesta una valoración de 1 a 4 para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos, siendo 1 la peor valoración y 4 la mejor. También se incluye la opción de “No lo he utilizado” en la encuesta para poder seleccionarla en caso de no haberlo hecho.

Todos los servicios obtienen una puntuación por encima del 3, siendo el Punto de Información el mejor valorado, alcanzando casi la máxima puntuación. Los aparcamientos senderos y miradores también fueron muy bien valorados, por encima del 3,5, seguidos de las áreas recreativas (3,5) y la cartelería (3,3).

ENCUESTA GENERAL: Valoración de los servicios de uso público
Año 2025



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



Al final de este apartado aparece un espacio donde los encuestados pueden expresar libremente los motivos por los cuales han valorado como mal o muy mal los servicios utilizados (todas las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales 2025 (Formato Excel)).

Finalmente, hay dos preguntas abiertas, una para aportar sugerencias de mejora y otra para conocer lo que más te ha gustado del espacio natural; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2025, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Sugerencias de mejora**

- Reforzar y ampliar las señalizaciones de la Reserva Natural, así como renovar la cartelería dañada.
- Mejorar senderos y valorar la instalación de pasos elevados para poder acceder cuando hay zonas inundadas.
- Realizar repoblaciones en el bosque de ribera y realizar trabajos de eliminación de plantas exóticas (cañas), así como realizar labores de desbroce y corta de árboles caídos en el Sendero de la Huertecica.

30

- **Lo que más ha gustado**

Para finalizar la encuesta se proporciona un espacio en el que el encuestado puede expresar libremente que es lo que más le ha gustado de su visita.

- En la mayoría de las respuestas, los usuarios valoran la conservación de la Reserva Natural y su entorno.
- Hacen referencia a la tranquilidad que proporciona visitar este Espacio Natural Protegido.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales 2025 (Formato Excel).

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



6.1.2. Encuesta Punto de Información

Durante el año 2025 se han registrado **61 encuestas** cumplimentadas sobre el Punto de Información. Esto representa el **122%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2025.

Las encuestas constan de 5 preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

- Una pregunta de **satisfacción general** de la visita.
- **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 preguntas que no se contestan porque el Punto de Información Cañaverosa no dispone de este servicio.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que no se contestan porque el Punto de Información no dispone de este servicio.

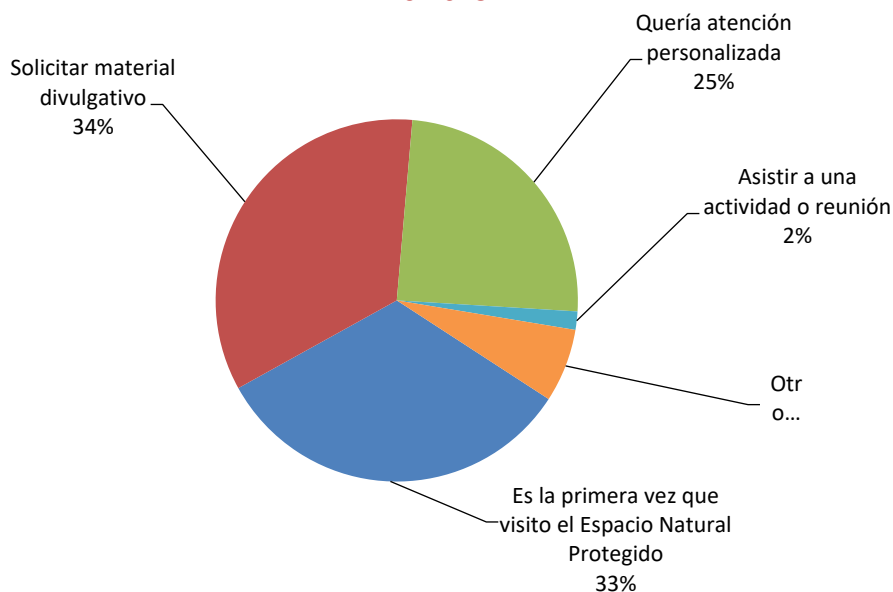
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

31

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



ENCUESTA PUNTO DE INFORMACIÓN: Motivo de la visita
Año 2025



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

De estos datos se puede llegar a la conclusión de que los principales motivos de visita al Punto de Información son solicitar material divulgativo (34%) y ser la primera vez que visitan el Espacio Natural Protegido (33%). Asimismo, destaca el interés en requerir atención personalizada (25%), mientras que otros (7%) y la asistencia a una actividad o reunión (2%). Representan un porcentaje minoritario.

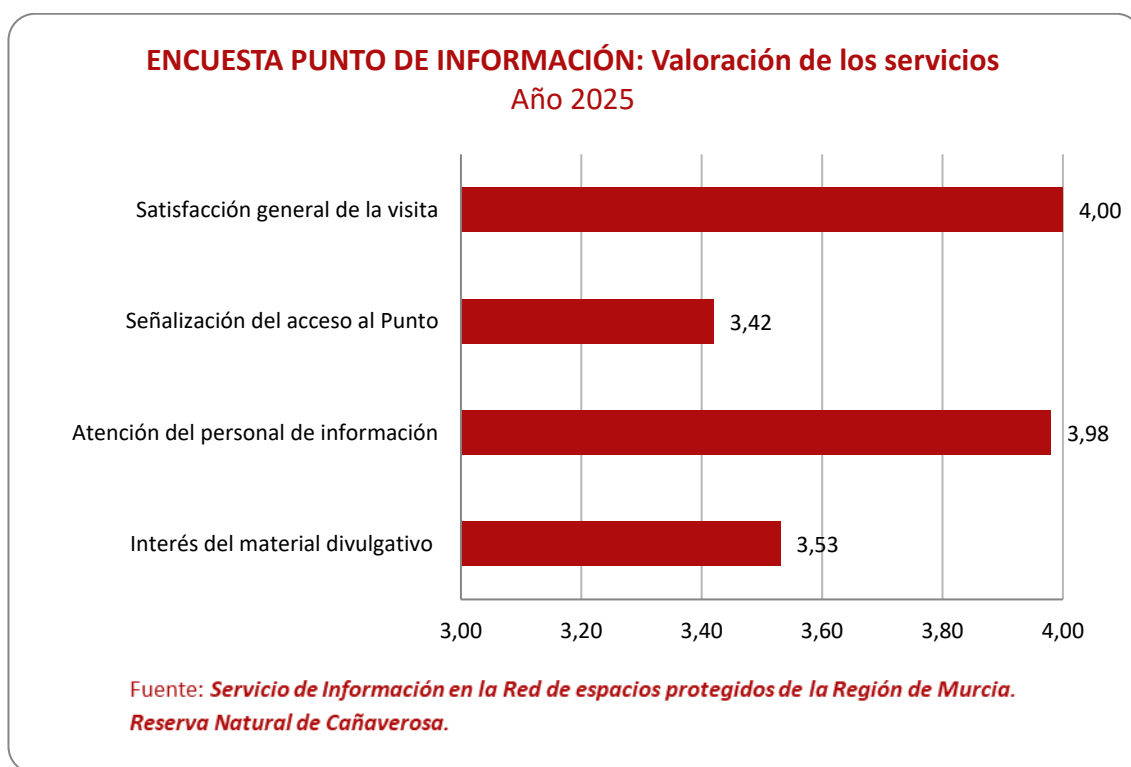
Las cuatro preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.



PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE EL PUNTO DE INFORMACIÓN	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

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

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



En general, los servicios ofrecidos en el Punto de Información han sido muy bien valorados durante el año 2025. La mayor puntuación es para la satisfacción general de la visita, que obtiene 4 puntos, seguido de la atención del personal de información (3,9). El material divulgativo y la señalización del acceso al Punto de Información obtienen elevadas valoraciones, siendo del 3,5 y 3,4 respectivamente.



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 2025, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Se destaca la amabilidad y profesionalidad del personal.
- Los visitantes valoran positivamente la atención recibida y la utilidad del Punto de Información.

- **Sugerencias:**

- Señalizar mejor el Punto de Información.
- Ampliar la oferta de material divulgativo.
- Mejorar opciones adaptadas a personas con movilidad reducida.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 7 Datos de las encuestas del Punto de Información 2025 (Formato Excel).

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 Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 08 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 DGPNAC.

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

Durante el año 2025 no se han recogido **hojas de opinión**.



7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2025:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA Año 2025			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, etc.)		6
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		4
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		0
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGPNAC www.murcianatural.carm.es	Contenido para la web	5
		Notas de prensa	10
	Publicaciones en redes sociales	X	45
		Facebook	45
		Instagram	45
		YouTube	25
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		42
	Intervención en otros medios	Radio	1
		Televisión	0
		Prensa	0
Otras webs		1	
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		30
	Desarrollo de campañas de sensibilización		8
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		0
	Asociaciones del entorno		0
	Otras entidades		5

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

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



7.1. Edición de materiales

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

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

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

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

➤ **Difusión de actividades.**

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

- Mochila de Actividades

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

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

Este año 2025 se han editado **4 Mochilas**, correspondientes a los trimestres enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre.

37



Mochila de Actividades octubre-
diciembre 2025 - portada



- 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 X, Facebook e Instagram.

Durante este año se han editado **2 dosieres** en los que ha participado la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa, correspondientes al Día Mundial de los Humedales y al Día de las Aves.



Dossier Día de las Aves 2025 - portada

➤ **Folletos, 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 2025 se han editado o actualizado **6 materiales** que se indican a continuación.

- Nueva edición:

- Cartel con enlaces a códigos QR de las encuestas del Punto de Información y de la Reserva Natural.
- Cartel con enlaces a códigos QR con el material divulgativo de la Reserva Natural.

- Actualizaciones:

- Folleto de centros de visitantes y puntos de información de la Red de espacios naturales protegidos en inglés.



-Folleto de centros de visitantes y puntos de información de la Red de espacios naturales protegidos en francés.

➤ **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 2025, el Servicio de Información no ha participado en la elaboración de ningún cartel de la Reserva Natural.

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.

39

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 DGPNA (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:

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

Durante el año 2025 se han realizado **5 aportaciones de contenido** referidas a:

- Nuevo contenido:
 - Memoria anual del Servicio de Información 2024.
- Actualización de contenido:
 - Folleto de centros de visitantes y puntos de información de la Red de espacios naturales protegidos en inglés.
 - Folleto de centros de visitantes y puntos de información de la Red de espacios naturales protegidos en francés.
 - Se aportan los enlaces a las encuestas generales en español e inglés
 - Se elimina la frase sobre la COVID-29 en las recomendaciones para la visita.

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

Durante el año 2025, desde el equipo de la Reserva Natural de Cañaverosa se han redactado **10 notas de prensa**, de las que se han publicado 10 en la web. En total, entre todo el Servicio de Información, se han redactado 32 notas de prensa para la Dirección General.

A continuación, se muestran dos ejemplos de las notas de prensa publicadas:

noticias

01/07/2025

16 actividades para descubrir la naturaleza este verano

Temas: educación ambiental

La programación incluye puntos de información móvil, rutas guiadas, talleres y visitas al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle. Además, se desarrollarán actividades especiales en fechas clave como el Día Internacional de la Limpieza de Costas.

La Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor presenta la nueva programación de la 'Moche de Actividades' para los meses de julio, agosto y septiembre. Esta iniciativa ofrece 16 propuestas dirigidas a todos los públicos para acercar a la ciudadanía los valores de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dos de estas actividades se programan con motivo del Día Internacional de la Limpieza de Costas.

La nueva programación incluye propuestas para todas las edades, con actividades especiales en la costa, la sierra y otros entornos protegidos, para aprender y disfrutar mientras se cuida la naturaleza. Todas las actividades están pensadas para fomentar la sensibilización ambiental y poner en valor la biodiversidad del entorno.

Durante este trimestre destaca el punto de información móvil sobre biodiversidad marina que se instalará el 9 de julio en la Playa de la Torre Cherrillada, en el Parque Regional Salinas de San Pedro, centrado en las tortugas marinas y la posidonia. También se suma un taller y exposición sobre murciélagos, con varias jornadas en diferentes localidades del Parque Regional de Sierra Espuña durante el mes de agosto.

Las rutas guiadas permitirán conocer enclaves singulares como Fuente La Higuera, en la Sierra de la Pila (14 de septiembre), o recorrer el sendero del Monte Arabi para descubrir su huella geológica y cultural (27 de septiembre). Además, se mantiene la ruta interpretativa 'Calblanque desde el bus' durante todo el verano, para sensibilizar a los visitantes que acceden en transporte lanzadera al Parque Regional de Calblanque.

La yfranca autoguiada 'Los secretos de las salinas' estará disponible durante todo el mes de agosto en el Centro de Visitantes de las Salinas de San Pedro del Pinatar, ofreciendo una divertida forma de conocer el parque en familia.

Además, se instalarán otros puntos de información móvil sobre las plantas exóticas invasoras (28 de septiembre en Totana, junto al Santuario de Santa Eulalia o en la Finca de la Fuente (14 de septiembre) para reflexionar sobre el impacto ambiental de las actividades humanas.

En el marco del Día Internacional de la Limpieza de Costas, se celebrarán talleres de rastros marinos y recogida de basura en los parques de Salinas de San Pedro (21 de septiembre) y Calblanque (27 de septiembre), en colaboración con el proyecto LIBERA y la Asociación Ambiente Europeo.

Por su parte, el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle seguirá abriendo sus puertas en varias fechas (16 y 27 de julio, 20 y 21 de septiembre) para que los visitantes conozcan el trabajo que se realiza con los animales silvestres y cómo contribuye a su conservación.

Toda la información sobre la programación de la 'Moche de Actividades', puede consultarse en la web www.murcianatural.carm.es. Estas actividades se desarrollan gracias a la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Fuente: www.carm.es

Ref. a Documento

Moche de actividades (PDF 3,4 MB)



noticias

06/03/2025

Actividades para conectar con la naturaleza con experiencias en los espacios protegidos

Temas: educación ambiental

La 'Moche de Actividades' de la Consejería de Medio Ambiente ofrece el domingo 9 de marzo un 'baño de bosque' en el Parque Regional de Sierra Espuña y una ruta para observar el 'minimundo' en el Parque Regional de Calblanque.

La Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor ofrece el próximo fin de semana (días 8 y 9 de marzo), nuevas actividades de la 'Moche de Actividades' con propuestas orientadas a conectar con la naturaleza y observar el entorno, como el 'baño de bosque' en Sierra Espuña y la observación del 'minimundo' en Calblanque.

El domingo 9 de marzo, el Parque Regional de Sierra Espuña acogerá la actividad del 'baño de bosque', una experiencia sensorial y relajante que invita a conectar con el entorno natural a través de dinámicas de atención plena en las que los participantes podrán despertar sus sentidos, reducir el estrés y mejorar su bienestar físico y emocional en un entorno único. La actividad es gratuita, está dirigida a mayores de 16 años y requiere inscripción previa.

Además, en el Parque Regional de Calblanque se llevará a cabo la actividad 'El minimundo de Calblanque', donde los visitantes podrán explorar los pequeños detalles del entorno natural con ayuda de lupas científicas. Así, esta propuesta permitirá descubrir la riqueza de este espacio protegido desde una nueva perspectiva, como la textura de la arena, los cráteres de sal o las adaptaciones de la flora y fauna.

Para participar en el 'baño de bosque' en Sierra Espuña es necesario inscribirse previamente, mientras que la actividad del 'minimundo' de Calblanque no requiere inscripción. Para más información sobre la programación de la 'Moche de Actividades', se puede consultar la web www.murcianatural.carm.es.

Estas actividades se desarrollan gracias a la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Fuente: www.carm.es





➤ **Publicaciones en redes sociales.**

El Servicio de Información está presente en las redes sociales en las plataformas de X, 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.

- X, Facebook e Instagram.

La **Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa** está integrada en las redes sociales de la **Red Natura 2.000 del**

Noroeste que dispone de un perfil denominado **@RedNNoroesteMur** para cada red social de X, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **4.531 seguidores**.

También puedes encontrarnos en las

REDES SOCIALES



SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DE LA RED NATURA 2.000 NOROESTE Año 2025	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
X	1.716
Facebook	1.695
Instagram	1.165
TOTAL	4.531

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

Red Natura 2.000 del Noroeste.



Desde las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste durante el año 2025 se han realizado **45** publicaciones en X, **45** en Facebook y **45** en Instagram, que han alcanzado a un total de **29.939** personas.

De las 45 publicaciones, 29 de ellas son sobre la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.

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

- X:



693 personas alcanzadas.



553 personas alcanzadas.

- Facebook:



1.388 personas alcanzadas.



747 personas alcanzadas.



- Instagram:



1,2 mil · Ver insights Promocionar publicación

40

Le gusta a espnaturalessmurcia y otras personas

rednnoroestemur ¡Atención!... [más]
21 de marzo de 2025

1.219 personas alcanzadas.



1,2 mil · Ver insights Promocionar publicación

41

Le gusta a espnaturalessmurcia y otras personas

rednnoroestemur La #CabraMontés nos recuerda que compartimos camino con la #Naturaleza 🐾

492 personas alcanzadas.

Se observa que al realizar las publicaciones simultáneas en los mismos perfiles de X, Facebook e Instagram cada una de ellas tiene un alcance y reacciones distintas.

Por lo que dependiendo de la red social las publicaciones pueden tener una repercusión diferente.

Este año, las publicaciones han destacado por su capacidad de generar interés y concienciación sobre la importancia de los espacios naturales, abordando temas de actualidad ambiental y promoviendo la participación activa de la comunidad en actividades de conservación.

En X, las publicaciones con mayor alcance han destacado por combinar impacto visual y mensaje de conservación claro. La imagen de la nutria protegida en Cañaverosa ha generado una fuerte conexión emocional al visibilizar una especie emblemática y vulnerable, reforzando el valor de los espacios naturales bien conservados. Este tipo de contenido funciona especialmente bien al poner rostro a la biodiversidad y vincularla directamente con la acción de proteger su hábitat.



Asimismo, las publicaciones sobre la Senda de la Huerta Ceca han demostrado el interés de la comunidad por los espacios naturales accesibles y bien conservados, uniendo divulgación ambiental y disfrute responsable del territorio. Mostrar recorridos concretos, acompañados de imágenes inmersivas del bosque de ribera, invita a la participación activa y posiciona a la Red Natura como un entorno vivo, cercano y disfrutable.

En conjunto, estos contenidos destacan porque refuerzan el orgullo por el patrimonio natural, educan de forma sencilla y apelan tanto a la emoción como a la experiencia directa, factores clave para maximizar el alcance y la interacción en la red social.

En Facebook, las publicaciones con mayor alcance han conectado con el público al combinar paisaje, disfrute responsable y buenas prácticas en el medio natural. La imagen del sendero fluvial en la #RedNoroesteMurcia destacó por su fuerte atractivo visual y por transmitir una experiencia de contacto directo con la naturaleza, reforzada por un mensaje claro sobre la importancia de seguir los itinerarios señalizados para proteger la flora y la fauna. Esta publicación funcionó especialmente bien al asociar belleza paisajística con educación ambiental y promoción del territorio.

Por su parte, la publicación centrada en los Espacios Naturales Protegidos y la tenencia responsable de mascotas logró un alto impacto al apelar a situaciones cotidianas de los visitantes. La escena del senderista con su perro, junto al apoyo gráfico explicativo, facilitó la comprensión del mensaje y fomentó actitudes responsables de forma cercana y positiva. En conjunto, ambas publicaciones evidencian que el éxito en Facebook se ha basado en mensajes claros, visuales atractivos y un enfoque práctico, que invita a disfrutar de la naturaleza sin perder de vista la conservación y el respeto al entorno.

En Instagram, las publicaciones con mayor alcance durante mayo de 2025 han estado vinculadas a la observación directa del estado de los ecosistemas y de la fauna silvestre, reforzando el valor de la divulgación ambiental basada en evidencias visuales. Por un lado, las imágenes del arroyo con caudal y dinámica natural han generado un notable interés, al mostrar de forma clara y cercana la importancia del agua y de los procesos fluviales en el territorio, conectando con la preocupación social por la conservación de los recursos hídricos. Por otro, la publicación sobre la cabra montés en su hábitat natural ha destacado por su capacidad de transmitir un mensaje de convivencia y respeto hacia la fauna, recordando que compartimos espacio con especies emblemáticas de la región. En ambos casos, la combinación de imágenes impactantes, mensajes



breves pero significativos y referencias a la naturaleza como patrimonio común ha favorecido un alto nivel de interacción y ha consolidado el vínculo emocional con la audiencia.

El éxito de las publicaciones de la Red Natura Noroeste en 2025 se ha basado en una estrategia de comunicación adaptada a cada red social, combinando de forma eficaz impacto visual, mensajes de conservación y cercanía con la ciudadanía. Aunque las publicaciones se han difundido de manera simultánea en X, Facebook e Instagram, se ha observado que cada plataforma genera respuestas y alcances diferentes, lo que confirma la importancia de diversificar enfoques y formatos según el público.

En conjunto, el contenido ha logrado generar interés y concienciación sobre la importancia de los espacios naturales, abordando temas ambientales de actualidad y fomentando una relación activa y responsable con el territorio. La visibilización de especies emblemáticas, los paisajes bien conservados y los ecosistemas en funcionamiento ha reforzado el orgullo por el patrimonio natural y ha facilitado una conexión emocional con la audiencia.

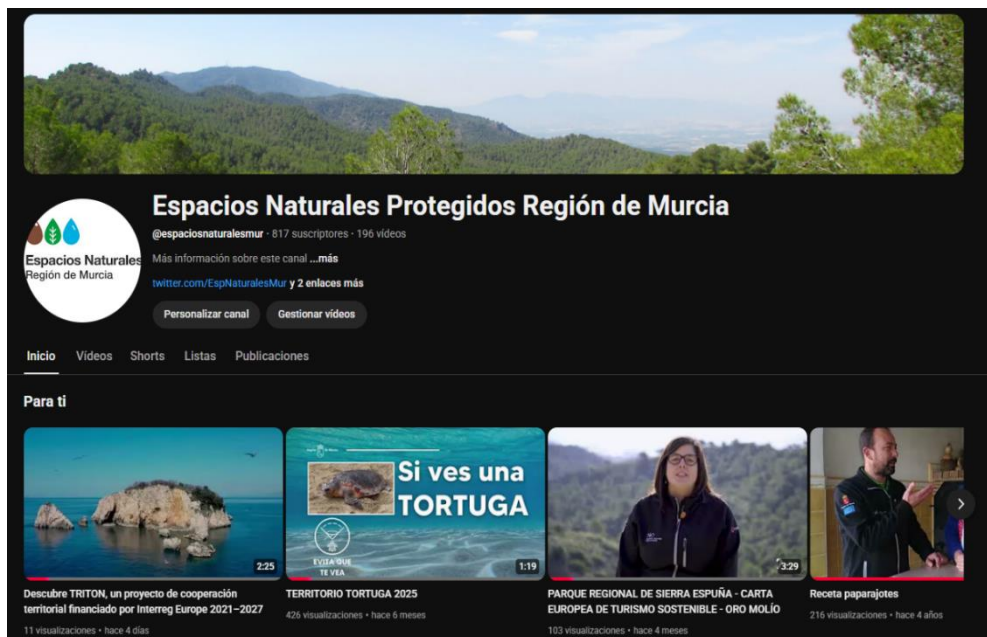
La combinación de educación ambiental, emoción y experiencias reales en la naturaleza, junto con mensajes claros sobre conservación y buenas prácticas, ha sido clave para maximizar el alcance y la interacción. Este enfoque ha consolidado a la Red Natura Noroeste como un referente cercano, accesible y comprometido con la divulgación y la protección de los espacios naturales.

46

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



- 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.

47

En el canal de YouTube, este año se han subido un total de **25 vídeos** y cuenta con un total de **817 suscriptores**.

Los vídeos con más visualizaciones en 2025 son:

- **PATRIMONIO CULTURAL - PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR - ORO MOLÍO.**

Baños de lodo, las encañizadas, los molinos... Descubre el fascinante Patrimonio Cultural del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Un lugar donde naturaleza y tradición se unen para ofrecerte una experiencia única.

857 visualizaciones.



<https://www.youtube.com/watch?v=Zo3vwrCLKgo&t=408s>

- **CENTRO DE RECUPERACIÓN DE FAUNA SILVESTRE - PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY - ORO MOLÍO.**

¿Quieres saber cuáles son las problemáticas a las que se enfrenta la fauna silvestre en los Espacios Naturales Protegidos? ¡El Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle es el protagonista de este vídeo!

680 visualizaciones.

48



<https://www.youtube.com/watch?v=fK3aL53peCM>

➤ **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.

Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia. **Punto de Información Cañaverosa.**



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.

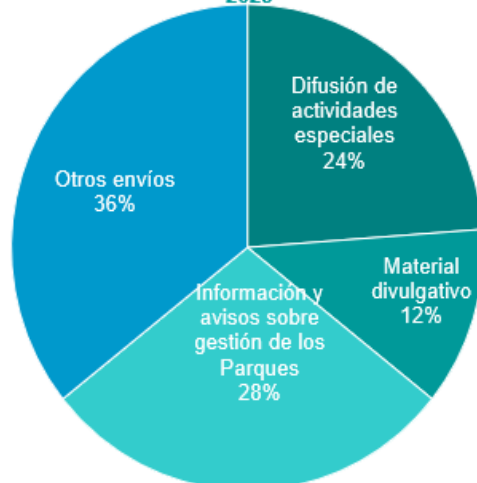
El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **8.324 personas**.

Este año 2025, ha habido un incremento de suscriptores, aunque moderado, resulta especialmente significativo si se tiene en cuenta el contexto técnico y de gestión de la propia lista.

El aumento registrado en 2025 cobra un valor añadido, ya que refleja un crecimiento sobre una base depurada y real de suscriptores activos. Este dato confirma la consolidación del interés ciudadano por los Espacios Naturales Protegidos y la eficacia de las acciones de comunicación, al tiempo que garantiza una mayor calidad y efectividad en la difusión de la información a través de la lista de amig@s.

La tipología de los envíos durante 2025 se recoge en la siguiente gráfica:

TIPOLOGÍA ENVÍO AMIG@S ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
REGIÓN DE MURCIA
2025



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

De acuerdo con el gráfico presentado, se enviaron un total de **42 correos** durante 2025. La distribución por tipología es la siguiente:



Del total de envíos realizados, la categoría **“Otros envíos”** concentra el mayor porcentaje, con un 36%, lo que equivale aproximadamente a 15 correos, e incluye comunicaciones como conferencias, jornadas u otras acciones no encuadradas en las categorías principales.

La categoría **“Información y avisos sobre gestión de los Parques”** representa el 28% del total, con alrededor de 12 correos, correspondientes a avisos de gestión y operativos (cortes de carreteras, obras, incidencias, etc.).

La **“Difusión de actividades especiales”** supone el 24% de los envíos, es decir, unos 10 correos, centrados en la promoción de actividades destacadas y campañas específicas.

Por último, la categoría de **“Material divulgativo”** representa el 12%, con aproximadamente 5 correos, que incluyen publicaciones, boletines y otros recursos de carácter divulgativo.

En conjunto, la distribución muestra un mayor peso de los envíos informativos y de gestión, manteniendo una presencia significativa de acciones de difusión y divulgación dirigidas a la ciudadanía.



➤ **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 DGPNA.

Durante este año 2025, el Servicio de Información ha realizado **2 colaboraciones** en medios de comunicación:

INTERVENCIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN AÑO 2025			
Tipo de medio	Fecha	Medio de comunicación	Descripción
Radio	31 de enero	Onda Regional Murcia	Entrevista con motivo del Día Mundial de los Humedales https://www.orm.es/eorm/reaccionencadena/los-humedales-y-su-papel-en-el-equilibrio-del-ecosistema/ (minuto 47)
Televisión	-	-	-
Prensa	-	-	-
Página web	Octubre	Centro Nacional de Educación Ambiental	Actualización información del Programa de educación ambiental.

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 2025 se han llevado a cabo:



➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2025 se han celebrado **30 días conmemorativos**:

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMMEMORATIVOS EN LA RESERVA NATURAL CAÑAVEROSA AÑO 2025			
Día conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales*	Descripción
Día Mundial de los Humedales (2 de febrero)	1	4	Ruta guiada: <i>Proteger los humedales, proteger nuestra salud</i>
Día Mundial de la Eficiencia Energética (5 de marzo)	1	-	
Día Mundial en Defensa de los Ríos (14 de marzo)	1	-	
Día Internacional de los Bosques (21 de marzo):	2	-	
Día Mundial del Agua (22 de marzo)	1	-	
Día Meteorológico Mundial (23 de marzo)	1	-	
Día Mundial del Clima (26 de marzo)	1	-	
Día Internacional Cero Desechos (30 de marzo)	1	-	
Día Mundial de la Salud (7 de abril)	1	-	
Día Internacional del Libro (23 de abril)	1	-	
Día internacional de la Concienciación sobre el Ruido (Último miércoles de abril)	1	-	
Día Europeo de la Red Natura 2000 (21 de mayo)	1	-	
Día de las Aves Migratorias (Segundo sábado de mayo)	1	-	
Día internacional de la Diversidad Biológica (22 de mayo)	1	-	

La tabla continúa en la página siguiente



Continuación de la tabla de la página anterior

Día conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales*	Descripción
Día Europeo de los Parques	1		
Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio)	1	-	
Día Mundial de la Lucha Contra la Desertificación y La Sequía (17 de junio)	1	-	
Día Mundial del Árbol (28 de junio)	1	-	
Día Mundial de la Prevención de Incendios Forestales (18 de agosto)	1	-	
Día Mundial de la fotografía (19 de agosto)	1	-	Concurso de fotografía #MeGustaRegiónDeMurcia #EspaciosNaturales Presentación de 113 fotografías
Día Internacional para la Conservación de la Capa de Ozono (16 de septiembre)	1	-	
Día Mundial Sin Coche (22 de septiembre)	1	-	
Día Mundial de la Salud Ambiental (26 de septiembre)	1	-	
Día de las Aves (Primer fin de semana de octubre)	3	1	Ruta guiada: <i>Descubriendo las aves de Cañaverosa en la Senda de la Huertecica</i>
Semana europea para la reducción de residuos (18-26 de noviembre)	1	-	
Día Mundial de la Protección de la Naturaleza (18 de octubre)	1	-	
Día Mundial del Ahorro de Energía	1	-	
Día Internacional contra el Cambio Climático (24 de octubre)	1	-	
Día Internacional del voluntariado (5 de diciembre)	2	-	
Día Mundial del Suelo (5 de diciembre)	1	-	

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

*El número de participantes esta contabilizado en el apartado 5.1 Actividades especiales.



➤ **Campañas de sensibilización**

Este año 2025 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN LA RESERVA NATURAL CAÑAVEROSA AÑO 2025			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones
Cero Residuos #CeroResiduos	Reducir la presencia de residuos en espacios naturales y dar herramientas para reducir el uso de envases de un solo uso.	5	
Cuidaico #CUIDAICO #NoCirculasSolo	Concienciar de la reducción de la velocidad en los espacios naturales para evitar los atropellos de la fauna silvestre y las molestias a otros usuarios.	2	
Stop colillas #StopColillas	Concienciar sobre la problemática de las colillas en espacios naturales.	3	
Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar! #StopPlantasInvasoras	Sensibilizar sobre la problemática de las especies exóticas invasoras en espacios naturales y fomentar el uso de plantas autóctonas en jardinería.	-	Colaboración con la DGPNAE en elaboración de contenidos y diseño de material didáctico específico (soporte visual cartón pluma).
SOS nidos #SOSNidos #NoDestruyasSuHogar	Proteger los hogares de aves migratorias que nidifican en edificios (golondrinas, vencejos y aviones).	2	Colocación de póster en el Punto de Información
Mascotas seguras #MascotasSeguras	Promover buenas prácticas en Espacios Naturales con animales de compañía.	2	Se dispone de cartel en el Punto de Información.
Murciélagos, Los guardianes de la noche #Murciélagos #LosGuardianesDeLaNoche	Poner en valor a el papel de los murciélagos en el ecosistema y salud ambiental y desmitificar las creencias erróneas que rodean a este grupo de animales.	2	Colaboración en elaboración de contenidos y diseño de material divulgativo específico (soporte roll up)
Sin rana no hay cuento y tú cuentas mucho #Sinrananohaycuento	Sensibilizar sobre las problemáticas que afectan a los anfibios.	1	

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



Publicación en redes sociales
campaña *Sin rana no hay
cuento y tú cuentas mucho*



Publicación en redes sociales
campaña *Cero Residuos*

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 los Espacios Naturales Protegidos o de los técnicos de Uso Público de la DGPNAC, o porque estos 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 2025:

➤ Colaboración con Ayuntamientos

- En 2025 no se ha realizado ninguna colaboración con Ayuntamientos.

➤ Colaboración con asociaciones del entorno

- En 2025 no se ha realizado ninguna colaboración con asociaciones del entorno.



➤ **Colaboración con otras entidades**

Durante este año 2025 se ha colaborado con las siguientes entidades para la celebración de días conmemorativos:

- **Secretaría de la Convención Ramsar:** Envío de información sobre las actividades a realizar por parte del servicio de información con motivo del Día Mundial de los Humedales.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Intercambio de información para la celebración del Día de las Aves. Colaboración en la difusión de actividades. Envío de fotografías de las actividades realizadas y datos de participación.

Otras entidades con las que se ha colaborado durante este periodo han sido:

- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA).** Se colabora con esta entidad a través de tres actuaciones:
 - Realización del cuestionario sobre los criterios de calidad aplicables a los equipamientos de educación ambiental, con el objetivo de conocer el grado de aplicación de los criterios recogidos en la [*Guía de criterios de calidad en educación ambiental para la sostenibilidad*](#).
- **Proyecto LIBERA Unidos contra la basurala.** Se colabora con este proyecto mediante las siguientes actuaciones:
 - Se programó una actividad especial de limpieza dentro del marco de la iniciativa *1m2 por los ríos, lagos y embalses*, para el 8 de marzo. No obstante, la actividad no pudo realizarse debido a la previsión meteorológica y a la falta de un mínimo de inscritos.



- **Colaboración con el diario La Verdad de Murcia.** El diario **LA VERDAD**, en coherencia con su compromiso con la divulgación social y la concienciación ciudadana, propone una serie de acciones comunicativas orientadas a dar visibilidad a la labor de conservación del patrimonio natural y la biodiversidad, así como a las actividades de educación y sensibilización ambiental desarrolladas por esta Dirección General.

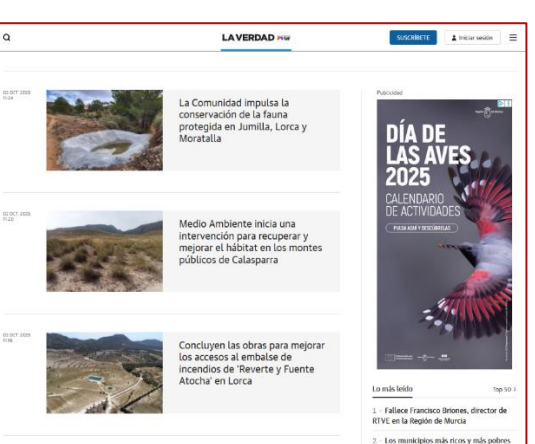
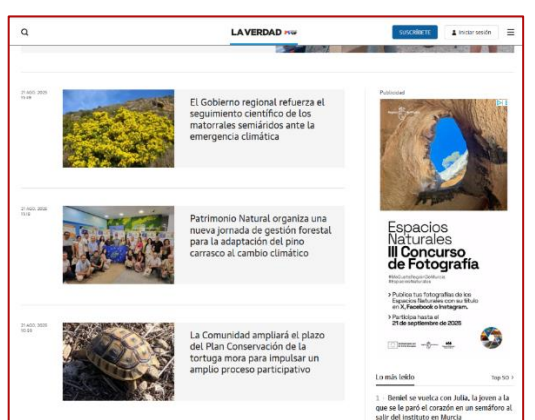
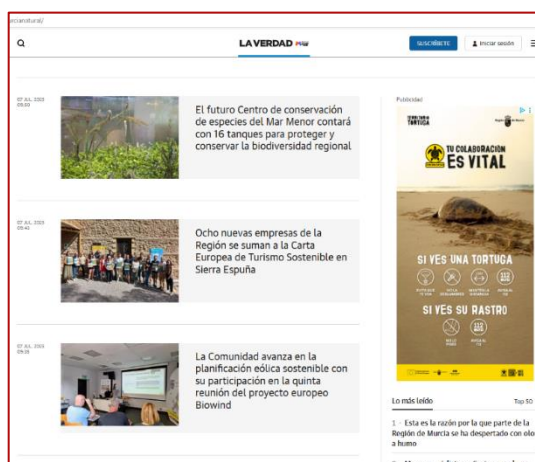
Entre las acciones previstas se incluye la **creación de un site informativo exclusivo**, en el que se publicarán de forma periódica noticias y contenidos relacionados con las actuaciones, proyectos y campañas de educación ambiental. El acceso a este espacio digital se realizará a través de un módulo informativo ubicado en la portada de la sección Sociedad del medio, garantizando así una alta visibilidad y alcance entre la ciudadanía. ([| La Verdad](#))

Asimismo, la colaboración contempla el desarrollo de campañas publicitarias propias, tanto en el entorno digital como en prensa escrita. Para la promoción del site se prevé la utilización de diferentes formatos publicitarios digitales, entre ellos:

- Billboard de cabecera
- Robapáginas

En cuanto a la edición impresa, se establece la publicación de contenidos en prensa escrita el primer viernes de cada mes, reforzando la presencia continuada de los mensajes de sensibilización ambiental.

La vigencia de esta colaboración se extiende desde el 1 de junio de 2025 hasta el 30 de mayo de 2026, en este año 2025 el Servio de Información ha elaborado **13 banners publicitarios** sobre la Mochila de Actividades, el Día Mundial de Medio Ambiente, la campaña Territorio Tortuga, el concurso de fotografía de espacios naturales, Día de las Aves y Exposición sobre murciélagos.





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**

Reuniones de coordinación:

De forma periódica se mantienen reuniones de coordinación entre los coordinadores de los distintos ENP para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento general. Semanalmente la coordinadora se reúne con el equipo de información para distribuir las tareas semanales y transmitir al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de coordinación.

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

Agenda digital:

Seguimiento y actualización de la agenda digital donde se registran las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información y las tareas relacionadas con el desarrollo de todas las acciones que se desarrollan.

59

➤ **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 2025, se ha realizado un total de **4 informes** sobre (ver Anexo 12 Informes específicos):

- Propuesta de vídeos educativos sobre los ENP para su creación dentro del plan de acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Propuesta de horario de verano en los Centros de Visitantes y Puntos de Información.
- Propuesta de horario 2026 en los Centros de Visitantes y Puntos de Información.
- Propuesta de estructura para la nueva edición de la revista.



➤ **Sistemas de calidad**

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

○ Certificación Q de Calidad Turística:

La Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa no cuenta con esta certificación de calidad.

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

El Punto de Información Cañaverosa no cuenta con este distintivo de calidad.

○ EMAS (Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad y salud en el trabajo) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2025 continúa el certificado vigente del año anterior por lo que no se han realizado auditorías externas. Sin embargo, se incluye un nuevo alcance para el Servicio con la UNE-EN ISO 18295-1:2018 sobre Centros de contacto con el cliente, cuya evaluación externa se realiza el día 16 de diciembre.

60

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 Información, de forma periódica, transmite por correo electrónico al Director Conservador o técnico de gestión del ENP, las incidencias detectadas, tanto del centro como del espacio, para que se realicen los arreglos y mejoras correspondientes.

Este año 2025 se han comunicado 4 incidencias, relacionadas con las instalaciones de uso público y el desbroce del sendero de La Huertecica.

➤ **Apoyo a eventos de la DGNAC**

Coordinación y planificación del equipo del Centro para el apoyo logístico, organización y control de asistentes en diferentes eventos organizados por la DGNAC. Así, el equipo de Información de Cañaverosa ha prestado apoyo en:

- Jornada Liderazgo femenino y sostenibilidad en el Real Casino de Murcia.
- Jornada sobre la Ley de Fauna de la Región de Murcia.
- Asistencia a la entrega de premios del III Concurso de fotografía #MeGustaRegiónDeMurcia y #EspaciosNaturales.

➤ **Otras tareas relevantes**

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



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del director del Espacio Natural Protegido y su equipo técnico, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por la coordinadora del Servicio de Información en la Reserva Natural, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al director conservador.

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

- **Contacto con el equipo de gestión:** A lo largo del año se produce una activa comunicación con el técnico en funciones de director conservador y de la técnica del Espacio Natural Protegido para tratar dudas y propuestas sobre la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.
- **Asistencia a la Junta Rectora** de la coordinadora del Servicio de Información a la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa el 21 de octubre.
- **Colaboración en la actualización del inventario de la cartelería y señalización,** mediante la identificación, geolocalización y registro fotográfico.
- **Notificación de necesidades de mantenimiento en los equipamientos de uso público,** mediante la supervisión continua del estado de la cartelería, señalización y miradores de la Reserva Natural para el reporte de desperfectos para su subsanación.



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 13 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 2025					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2025	Comentario
1	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar de 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2025 en la lista de correo electrónico es de 465.	16	En 2024 se produjo un drástico descenso en el número de inscritos en la lista de distribución de correo se debe a que automáticamente el sistema ha eliminado los correos electrónicos que periódicamente se devolvían como error en la plataforma, prácticamente unas 500 direcciones de correo.
2	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.	10	



INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN CAÑAVEROSA – Seguimiento 2025					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2025	Comentario
3	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 (2.699).	3.001	
4	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 (1.776).	2.395	El número de consultas supera apreciablemente la media.
5	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	-	No procede; no se han recogido hojas de opinión.
6	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 (4).	4	Se programó una quinta actividad especial que no pudo realizarse debido a la previsión meteorológica y a la falta de un mínimo de inscritos.
7	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 (291).	82	La bajada se debe a que en 2024 participaron 624 personas sólo en la Semana de la Ciencia y la Tecnología, lo que ha resultado una subida de la media por encima de lo habitual.
8	Actualizaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas de la Reserva Natural (19) se deberán actualizar al menos el 20%.	7 (37%)	Dos de los materiales divulgativos son nuevos.
9	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	67%	No se cumple el indicador. Teniendo en cuenta que el resto de encuestados (31%) marcaron la opción "Bastante", no se considera desfavorable
10	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el PI.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	4	
11	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)	3,91	

La tabla continúa en la página siguiente



Continuación de la tabla de la página anterior

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN CAÑAVEROSA – Seguimiento 2025					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición		Datos 2025
12	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 50 publicaciones al año.		45
13	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 (132 X, 175 Facebook, 220 Instagram y 181 YouTube).	X	47
				Facebook	-1
				Instagram	65
				YouTube	94



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 2025	
DEBILIDADES	AMENAZAS
▪ Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas. ▪ Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental. ▪ Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio y de material divulgativo en varios idiomas. ▪ Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio.	▪ Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica. ▪ No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación. ▪ Indicaciones de la Dirección General (Directores, equipo de gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...). ▪ Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos. ▪ Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad. ▪ Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Equipo interdisciplinar, colaborativo, motivado y con capacidad de adaptación ante nuevos escenarios. ▪ Organización del trabajo en red y coordinación eficiente. ▪ Digitalización de algunas acciones y procedimientos del Servicio. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED) y disponer de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Sierra Espuña. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Presencia del Servicio en redes sociales propias y medios de comunicación. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.	▪ Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. ▪ Inclusión de los ODS, cambio climático, conceptos de sostenibilidad y retos ecosociales en el sistema educativo y en la sociedad. ▪ Interés de los medios de comunicación por los espacios naturales. ▪ Demanda de la presencia de los espacios naturales en eventos (Ej.: Semana de la Ciencia y la Tecnología, Proyecto Libera, jornadas de orientación laboral...) ▪ Diversificación del público que demanda actividades en los espacios naturales.



▪ Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía. ▪ Participación en proyectos de la Dirección General y gestión del espacio (obras, cartelería, campañas, Juntas Rectoras, etc.). ▪ Colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Convenio propio y representación sindical. ▪ Presencia del Servicio en grupos de trabajo nacionales (CENEAM).	
---	--

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.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2026	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
▪ Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas.	✓ Fomentar el uso de herramientas de gestión del tiempo. ✓ Dejar espacios en la planificación de tareas para este tipo de trabajos.
▪ Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental.	✓ Recordar a los equipos las posibilidades de formación externa y realizar, desde la empresa, formación específica en necesidades detectadas.
▪ Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio y de material divulgativo en varios idiomas.	✓ Adaptación del material y formación de los trabajadores. ✓ Transmitir necesidades de accesibilidad a los equipos de gestión del ENP para incluir en proyectos.
▪ Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio.	✓ Garantizar la formación interna de los equipos en este ámbito.

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



Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2026	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
▪ Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica.	✓ Se intentará mejorar aspectos de infraestructuras a través de los equipos de gestión o administración local. ✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
▪ No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación.	✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
▪ Indicaciones de la Dirección General (directores, equipo de gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...).	✓ Continuar la línea de reorganización de funciones y tareas del Servicio para poder abordar las tareas 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.
▪ Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos.	✓ 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.
▪ Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad.	✓ Se realizarán informes y propuestas de mejora.
▪ Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros.	

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