

MEMORIA ANUAL 2024



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

Centro de Visitantes Las Cobaticas



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



Orthem

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Cobaticas	9
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	13
4.3. Tipología de la información solicitada.....	14
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	17
5.1. Actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	18
5.1.1. Análisis de las actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	20
5.1.2. Evaluación de las actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	23
5.2. Actividades especiales.....	26
5.2.1. Análisis de las actividades especiales.....	27
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales.....	31
6. OPINIÓN DEL VISITANTE.....	35
6.1. Encuestas.....	35
6.1.1. Encuesta general	36
6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes.....	42
6.2. Hojas de opinión.....	45
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	48
7.2. Canales de comunicación	52
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	61
7.4. Colaboración con entidades.....	66
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	71
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	74
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	77
10.1. Seguimiento de indicadores.....	77
10.2. Análisis DAFO	79

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 04A: Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* enero-agosto

ANEXO 04B: Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* septiembre-diciembre

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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

1. ANTECEDENTES

En 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 de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes Las Cobaticas durante 48 meses, con una prórroga de cuatro 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 también director conservador del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

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 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la página web www.murcianatural.carm.es

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

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del mismo, se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. Además, aborda las principales problemáticas del espacio protegido, fomentando la concienciación y la participación activa de los visitantes 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 protegido.

En el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila podemos encontrar dos equipamientos de información que dependen de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor:

- **Centro de Visitantes Las Cobaticas**

Es el principal equipamiento de información del Parque Regional. Está situado en el Paraje Las Cobaticas, a 3 km de Los Belones y dispone de un mostrador de información, una sala de exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque, además de una sala de proyección y usos múltiples.



Centro de Visitantes Las Cobaticas

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 conmemorativos como el Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día de las Aves, etc.
- Organización de seminarios, cursos formativos, presentaciones y otros eventos relacionados DGPNA.

Asimismo, esta instalación incluye una oficina que sirve al Equipo de Información.

El horario de apertura del Centro de Visitantes durante 2024 fue el siguiente:

CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS (Tel. 968 228 984/649 227 582)

HORARIO Y CALENDARIO 2024

15 de JUNIO al 15 de SEPTIEMBRE *Salvo periodo de dispositivo estival de ordenación de accesos

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

DISPOSITIVO ESTIVAL DE ORDENACIÓN DE ACCESOS 22, 23, 29 y 30 de junio y del 6 julio al 1 septiembre.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	8:30 a 10:00h en el Centro de Visitantes**			8:30 a 10:00h 15:30 a 19:00h en el Centro de Visitantes**		8:30 a 10:00h en el Centro de Visitantes**
	10:30 a 13:00h en el Punto de Información de la entrada principal del Parque					

**A partir de las 9:00h el acceso al Centro de Visitantes será posible a pie, en bicicleta o en la Línea 1 de autobús.

17 de SEPTIEMBRE al 14 de JUNIO

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

CIERRE DEL CENTRO: Lunes 5 y 6 enero, 28 marzo, 17 y 18 abril, 1 mayo y 12, 24, 25 y 31 diciembre.

- Punto de Información Acceso Principal**

Situado en la entrada del Parque Regional durante el periodo del dispositivo estival de ordenación de accesos. El horario de apertura del Punto de información durante 2024 fue de 10:30 a 13:00 h, los días 22, 23, 29 y 30 de junio y del 6 de julio al 1 de septiembre.



Punto de Información Acceso Principal

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

4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El Equipo de Información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver en el Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario). Este es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Las fichas se archivan en el Centro de Visitantes, garantizando su disponibilidad permanente para la DGPNA.

La información recopilada proporciona datos valiosos para la mejora del servicio y la gestión del Parque. Todos los registros se encuentran accesibles en el Anexo 03: Datos de las Fichas de Seguimiento (formato Excel).



Punto de Información en el Centro de Visitantes Las Cobaticas

9

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Cobaticas

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

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

- **Visitantes atendidos:** en esta categoría se incluye a todos los usuarios que, de algún modo, solicitan o participan en los servicios de uso público ofrecidos por el Centro, incluyendo consultas telefónicas y correos electrónicos recibidos. También abarca la participación en eventos especiales organizados por el Servicio de Información fuera de este equipamiento. Además, se registran en este apartado los visitantes atendidos en el punto de información ubicado en la entrada principal del Parque Regional durante el periodo del dispositivo estival de regulación de accesos.

- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se registran en esta categoría todos los visitantes atendidos que acceden a la sala de exposición o a la sala de proyección, ya sea de manera individual para visualizar el documental del Parque o como parte de actividades de educación ambiental. Se excluyen aquellos usuarios que emplean las salas para cursos, reuniones o actos oficiales, ya que en estos casos se contabilizan en otros apartados, al no utilizarse la sala de proyección como un recurso interpretativo propio del Centro.
- **Otros visitantes:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que acuden al Centro para participar en eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGPNAC, celebrados en la sala de usos múltiples. Asimismo, se contabilizan las personas que visitan el Centro para ser atendidas por los Agentes Medioambientales o realizar consultas especializadas a los técnicos del Parque Regional.
- **Participantes en las actividades *La naturaleza a tu alcance*:** se consideran aquí aquellos visitantes con lo que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días conmemorativos, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Información.
- **Visitantes al Punto de Información del Acceso Principal:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos en el Punto de Información situado en la entrada del Parque Regional durante el periodo del dispositivo estival de ordenación de accesos.

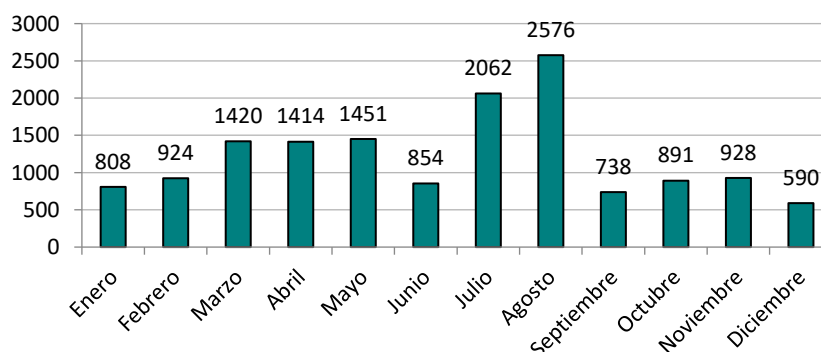
Durante el año 2024 se ha atendido a **14.621 visitantes** en los 304 días de apertura del Centro, lo que da como resultado un promedio de **48 visitantes** atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS							
Año 2024							
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)					
		Visitantes sala de exposición	Visitantes sala de proyección	Otros visitantes	Participantes en La naturaleza a tu alcance	Participantes en actividades especiales	Visitantes Punto de Información Acceso Principal
Enero	773	244	146	1	119	20	-
Febrero	924	245	181	1	109	46	-
Marzo	1.420	994	688	2	309	141	-
Abril	1.414	362	473	0	449	42	-
Mayo	1.451	317	352	0	358	206	-
Junio	854	105	133	22	56	47	152
Julio	2.062	29	19	19	0	850	946
Agosto	2.576	3	2	4	0	1.111	1.311
Septiembre	738	98	72	10	0	47	23
Octubre	891	236	75	7	146	30	-
Noviembre	928	262	284	0	182	120	-
Diciembre	590	162	77	56	46	24	-
Total 2024	14.621	1.778	1.681	120	1.581	2.618	2.432
Total 2023	13.464	1.504	1.371	73	2.211	1.622	2.385
Total 2022	10.483	1.321	217	19	1.208	952	-
Total 2021	7.996	895	233	57	447	864	-
Total 2020	8.273	1.203	73	0	746	585	-

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2024



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

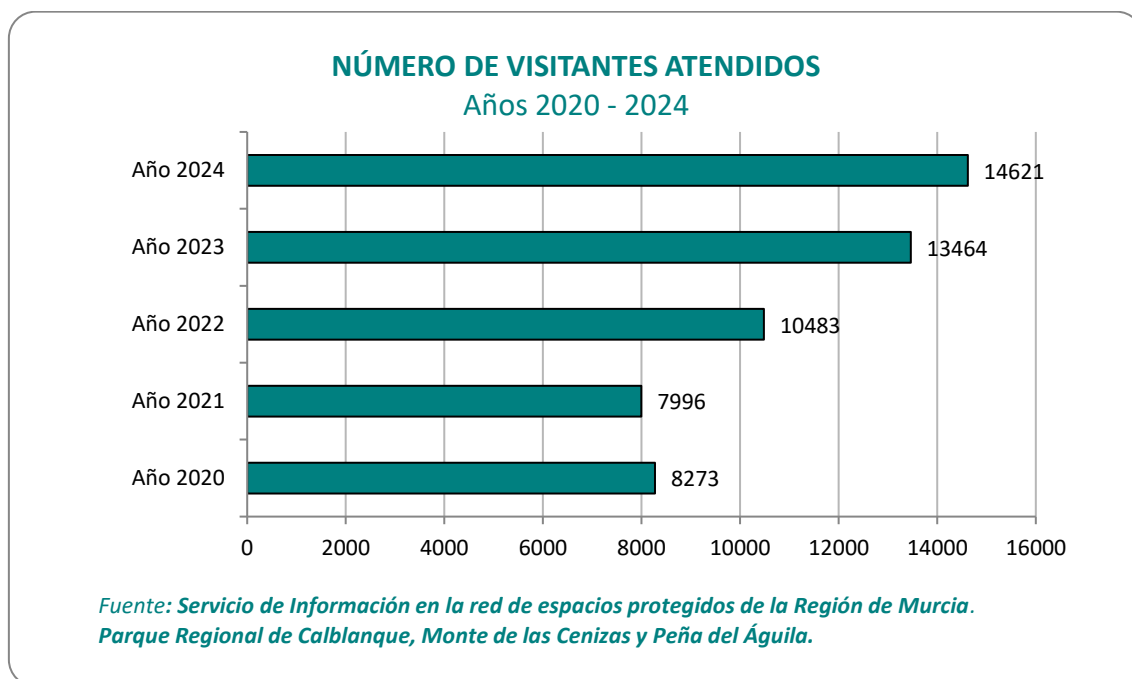
En los primeros meses del año se aprecia un ascenso paulatino de visitantes, debido al aumento de grupos que realizan visitas guiadas del programa *La naturaleza a tu alcance*.

En junio se aprecia un descenso de visitantes atendidos, siendo un mes donde se hacen menos itinerarios guiados debido al fin del curso escolar.

En los meses de julio y agosto se observa un incremento en el número de visitantes, debido principalmente a las buenas temperaturas y al alargamiento de las horas de luz. Este periodo coincide con las vacaciones de verano, lo que favorece una mayor afluencia de personas, especialmente para disfrutar de las zonas de playa. Además, durante el dispositivo estival de ordenación de accesos, se registra un aumento significativo en la atención a los visitantes en el Punto de Información del Acceso Principal.

En los últimos meses del año se aprecia un ascenso paulatino de visitantes, debido a que durante estos meses la mayor afluencia se centra en los fines de semana y festivos.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Cobaticas durante los años 2020 – 2024. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Como se muestra en la gráfica anterior, durante el año 2024 se ha producido un notable ascenso de visitantes atendidos con respecto a años anteriores.

La fluctuación en el número de visitantes atendidos se debe a varios factores. La pandemia de COVID-19 causó una disminución general de visitantes debido a restricciones en el acceso, y las

obras de ampliación de la sala de proyección limitaron el servicio presencial, lo que contribuyó a un descenso en la atención de visitantes, que solo pudo mantenerse a través de atención telefónica y por correo electrónico. Con el fin de la pandemia, hubo un aumento progresivo en la atención de visitantes, especialmente durante el verano y en actividades educativas y especiales. Posteriormente, el incremento de visitantes continuó, especialmente en actividades estacionales y de educación ambiental, manteniendo una tendencia positiva en la atención a lo largo del año. En resumen, los principales motivos de fluctuación fueron la pandemia, las obras de infraestructura y la vuelta a la normalidad con la reactivación de actividades.

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 2024	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	82
Municipios del Parque	1.070
Región de Murcia	4.154
Otras Comunidades Autónomas	6.498
Extranjeros	2.817
TOTAL	14.621

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

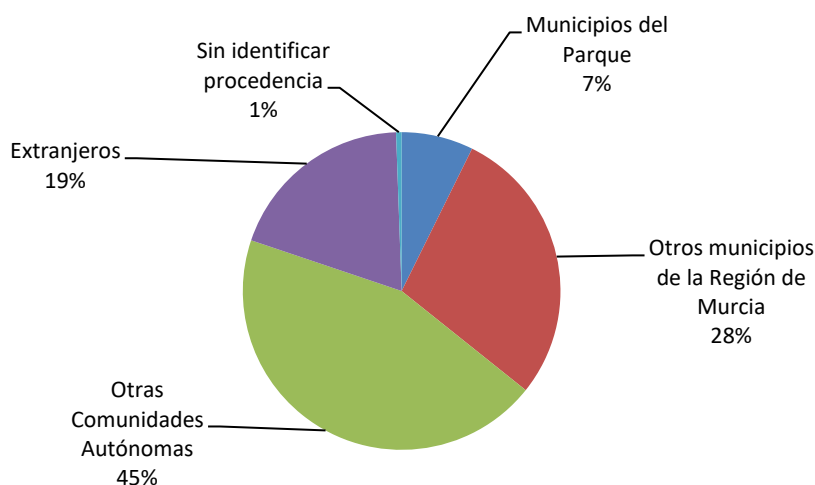
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

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

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS

Año 2024



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

Como muestra la gráfica anterior, en 2024 la mayoría de los visitantes atendidos proceden de otras Comunidades Autónomas, seguidos por los de la Región de Murcia. La afluencia se concentra principalmente en el periodo estival, los fines de semana y los días festivos, una tendencia que también se observa entre los visitantes extranjeros.

Los países con mayor presencia en el Parque son Reino Unido, Francia y Bélgica, reflejando su proximidad geográfica y los fuertes lazos turísticos con la región. En contraste, la llegada de visitantes de destinos más remotos, como Estados Unidos, Islandia, Hawái o China, es anecdótica, lo que pone de manifiesto las limitadas conexiones con estas zonas.

14

4.3. Tipología de la información solicitada

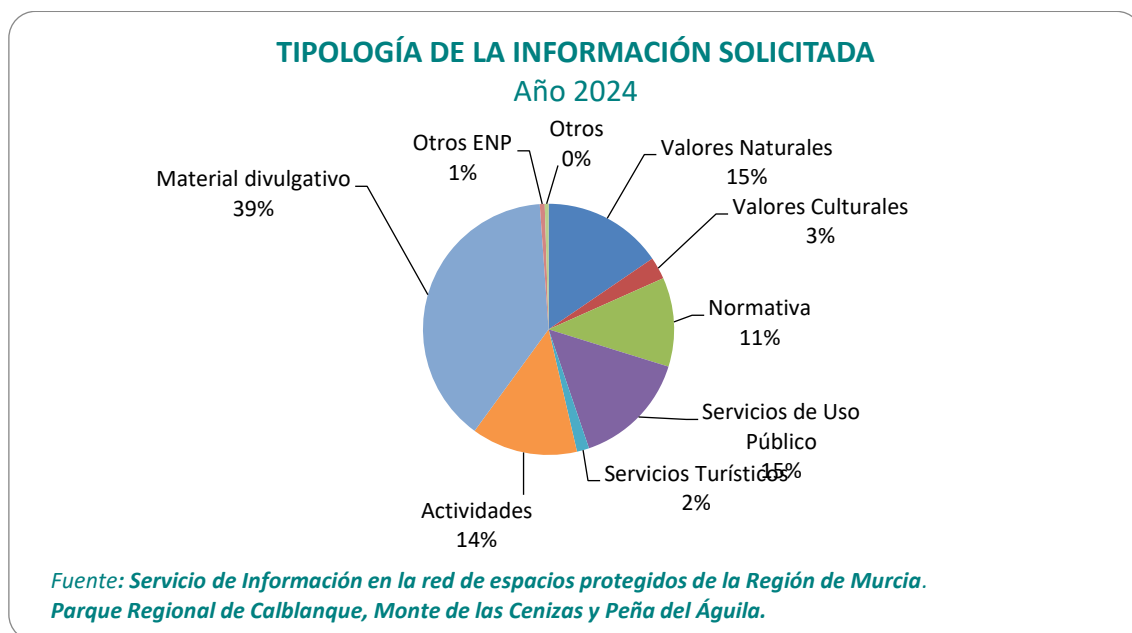
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo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

El total de consultas recogidas durante el año 2024 es de **7.203**, de las cuales el **89%** han sido *in situ* y el **11%** *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de las consultas presenciales están relacionadas con la solicitud de material divulgativo para conocer y orientarse en el entorno. En cambio, las consultas a distancia se

concentran en la época estival y suelen estar relacionadas con el dispositivo de ordenación de accesos.

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



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

- **Valores naturales:** en este apartado la mayoría de las consultas están relacionadas con las playas del Parque, sus características y localización.
- **Valores culturales:** la consulta más representativa en este grupo está relacionada con la batería de costa del Monte de las Cenizas.
- **Normativa:** la mayoría de las consultas se realizan durante el período estival y son referentes al dispositivo de ordenación de accesos y las posibilidades de acceder al Parque, tanto en vehículo propio como en autobús.
- **Servicios de uso público:** la mayor parte de la solicitud de información en este apartado es relativa a las actividades del programa de educación ambiental que ofrece el Servicio de Información.
- **Servicios turísticos:** las consultas más frecuentes sobre los servicios del entorno están relacionadas con las opciones de restauración y los lugares donde adquirir comida.
- **Actividades:** la información más demandada en esta categoría es sobre rutas de senderismo y paseos para recorrer el Parque.

- **Material divulgativo:** en este apartado un gran porcentaje de consultas son de visitantes que solicitan un mapa para localizar y conocer este espacio.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** la consulta más representativa en este grupo está relacionada con el Mar Menor y su entorno.
- **Otros:** en este apartado las consultas son variadas, pero gran parte de ellas son con relación a objetos perdidos y a la previsión meteorológica.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de Información diseña y desarrolla una serie de actividades de educación ambiental en el equipamiento y también en el 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.

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 y participantes 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 solo 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 dos modalidades de actividades:

- **Actividades *La naturaleza a tu alcance*:** diseñadas para grupos organizados a partir de 10 personas (centros educativos, asociaciones, etc.), estas propuestas ofrecen una programación anual fija.
- **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.

5.1. Actividades *La naturaleza a tu alcance*

Son aquellas actividades destinadas a grupos organizados, ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general, siempre que sean un mínimo de 10 personas. El número máximo de participantes es de 35 personas, excepto algunas actividades que se han adaptado para poder realizarlas con un máximo de 50 personas.

18

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

El responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, teniendo en cuenta las características de los participantes y el tiempo de que se disponga.

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

- Realizar una aproximación al Parque Regional e introducción de sus diferentes ambientes (*Introducción + itinerario autoguiado*).
- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional (*Introducción + itinerario autoguiado y Calblanque a través de los sentidos*).

- Dar a conocer los distintos ecosistemas del Parque Regional y cómo los organismos interrelacionan entre sí y se adaptan a las condiciones ambientales (*Los ambientes del Parque*).
- Descubrir la riqueza natural de los ecosistemas costeros, explorando los secretos de sus habitantes para entender que estos entornos son mucho más que espacios de recreo, y valorar su importancia ecológica (*Investigación en la playa*).
- Explorar el funcionamiento, el equilibrio y las amenazas al ecosistema del bosque mediterráneo y su biodiversidad en el contexto del cambio climático (*La vida en el bosque*).
- Conocer los valores que llevaron a la protección del Parque y los aspectos técnicos de su gestión (*La Gestión del Parque*).
- Fomentar la participación en la conservación de los ecosistemas costeros mediante la ciencia ciudadana, llevando a cabo un estudio de basuras marinas en las playas de Calblanque (*Ciencia Ciudadana en Playas*).

Para grupos de más de 35 y hasta 50 personas, la actividad disponible es *Introducción + itinerario autoguiado*, que consiste en una charla en el Centro de Visitantes Las Cobaticas. Esta experiencia se complementa con un cuaderno didáctico autoguiado para profundizar en el contenido de manera autónoma.

De enero a agosto se ofrecen seis actividades para grupos de hasta 35 participantes y una adicional para grupos más numerosos, todas detalladas en el Anexo 04A: Oferta de actividades - La naturaleza a tu alcance (enero-agosto). A partir de septiembre, algunas actividades se modifican, y la nueva programación, incluida en el Anexo 04B: Oferta de actividades - La naturaleza a tu alcance (septiembre-diciembre), incorpora la actividad Ciencia ciudadana en playas. Esta actualización permite adaptar mejor el servicio a las necesidades e intereses de cada grupo.

19



Oferta de actividades periodo enero-agosto



Oferta de actividades a partir de septiembre

Toda la oferta de actividades de educación ambiental se puede consultar en el programa La naturaleza a tu alcance de la web www.murcianatural.carm.es.

Además, también están disponibles dentro de la oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* los vídeos de *Mi clase natural*, que son vídeos de corta duración que tienen como finalidad divulgar los valores naturales y culturales de los espacios protegidos. Los vídeos sirven como complemento a la docencia y como material para trabajar sus diferentes contenidos con los escolares en clase.

Los vídeos editados están disponibles en la lista de reproducción *Mi clase natural* del canal de YouTube *Espacios Naturales Protegidos Región de Murcia*.

5.1.1. Análisis de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las actividades realizadas y número de participantes, así como las más solicitadas y características de los grupos.

Durante el año 2024, se han realizado **50 actividades** con un total de **1.581 participantes**. La siguiente tabla recoge el número de actividades llevadas a cabo a lo largo de este año, teniendo en cuenta tanto las actividades concertadas como las no concertadas.

20

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES <i>LA NATURALEZA A TU ALCANCE</i> Año 2024						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	6	154	0	0	6	154
Febrero	3	109	0	0	3	109
Marzo	3	81	0	0	3	81
Abril	13	449	0	0	13	449
Mayo	8	305	1	53	9	358
Junio	3	56	0	0	3	56
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	6	146	0	0	6	146
Noviembre	5	182	0	0	5	182
Diciembre	2	46	0	0	2	46
TOTAL	48	1.528	1	53	49	1.581

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

Como puede apreciarse en la tabla, durante los meses de junio, julio y agosto, no se realizaron actividades, esto se debe a que no se recibieron solicitudes, ya que coincide con el periodo

vacacional de los centros educativos, los principales demandantes de este tipo de actividades. Lo mismo que ocurre durante los meses de septiembre y diciembre, en los que se han realizado menor número de actividades debido al regreso de las vacaciones de los centros educativos.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de **32 participantes**, rango que se encuentra dentro de la ratio recomendada (30-35 participantes) por educador.

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

DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE Año 2024							
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA						
	Introducción +itinerario autoguiado	Ciencia ciudadana en playas (*)	Los Ambientes del Parque	Investigación en la playa	La gestión del Parque	La vida en el bosque	Calblanque a través de los sentidos
Enero	0	-	2	1	1	2	0
Febrero	0	-	3	0	0	0	0
Marzo	0	-	3	0	0	0	0
Abril	2	-	10	1	0	0	0
Mayo	2	-	6	0	0	0	1
Junio	0	-	0	3	0	0	0
Julio	0	-	0	0	0	0	0
Agosto	0	-	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	1	1	0	3	1
Noviembre	2	0	2	0	0	0	1
Diciembre	0	0	2	0	0	0	0
TOTAL	7	0	28	6	1	5	3

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

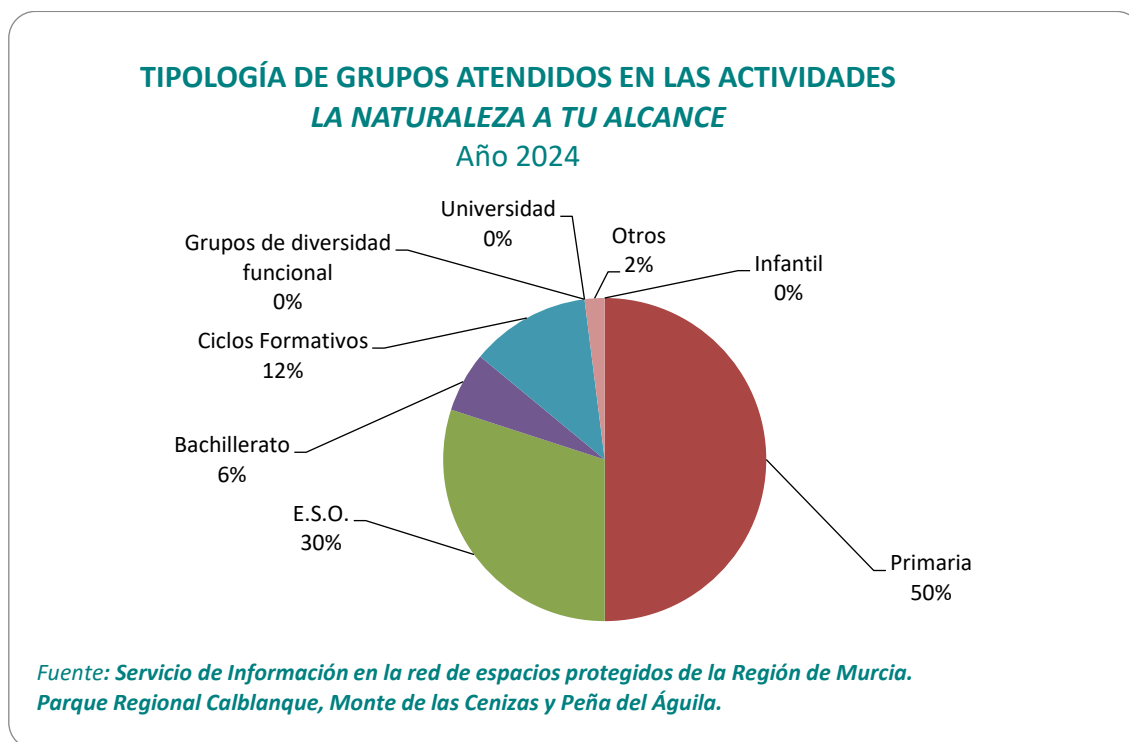
(*) La actividad de educación ambiental *Ciencia ciudadana en playas* se empieza a ofertar a partir del mes de septiembre.

Como se observa en la tabla, la visita guiada *Los Ambientes del Parque* ha sido la más demandada. Esto se debe a que se trata de una visita que además de que permite conocer el Parque en su variedad de ambientes, se adapta a todos los públicos y tiene una duración que permite ocupar toda la mañana, acompañados de un educador ambiental. También esta visita resulta muy atractiva para los grupos porque termina en la playa, ambiente más conocido del Parque y lugar en el que algunos grupos aprovechan para quedarse más tiempo después de la actividad.

La segunda actividad más solicitada ha sido *Introducción + itinerario autoguiado* ya que se trata de una actividad que permite la asistencia de grupos más numerosos (hasta 50 participantes) y

que ofrece una charla en la sala de usos múltiples junto a un material divulgativo para la realización de un itinerario autoguiado.

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



Como se observa en el gráfico anterior, la mayoría de los grupos atendidos provienen de centros de Educación Primaria, seguidos por grupos de la E.S.O. y Bachillerato. La mayor presencia de alumnado de Primaria se debe, probablemente, a la inclusión de estos temas en su currículo y a la frecuencia con la que se organizan salidas en esta etapa.

El resto de los grupos corresponden a Ciclos Formativos, especialmente de titulaciones vinculadas al medio natural, como el Grado Medio Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural y los Grados Superiores Gestión Forestal y del Medio Natural y Educación y Control Ambiental.

Entre los grupos menos representados se encuentra la categoría Otros, que este año ha incluido únicamente a un club de montañismo.

Durante este período, no se han registrado visitas de grupos universitarios, de Diversidad Funcional ni de Educación Infantil. Esto podría deberse a que estos colectivos suelen requerir infraestructuras y servicios específicos, como aseos o espacios resguardados, que no están

disponibles fuera del Centro de Visitantes. En el caso de los grupos universitarios, han sido atendidos directamente por los técnicos del Parque.

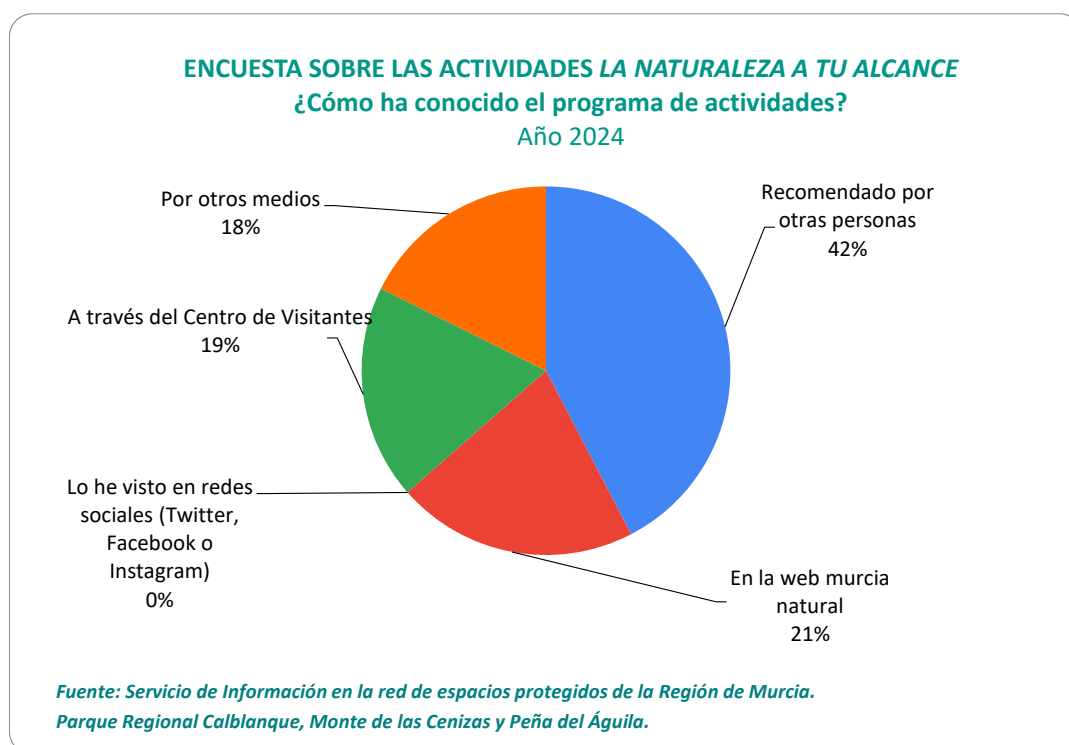
5.1.2. Evaluación de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

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

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

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

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



23

El 42% de los grupos encuestados conocieron el programa por recomendación de personas que habían participado previamente en actividades del Servicio de Información.

El 21% indicó haberlo encontrado en la web Murcia Natural, posiblemente porque ya estaban familiarizados con el programa de años anteriores y lo buscaron directamente en línea.

El 19% seleccionó la opción A través del Centro de Visitantes, lo que podría deberse a la labor de difusión que se realiza desde este espacio.

Por último, la opción Otros medios también fue ampliamente seleccionada, probablemente porque la encuesta es completada por los responsables del grupo, que en algunos casos no coinciden con quienes solicitaron la actividad.

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

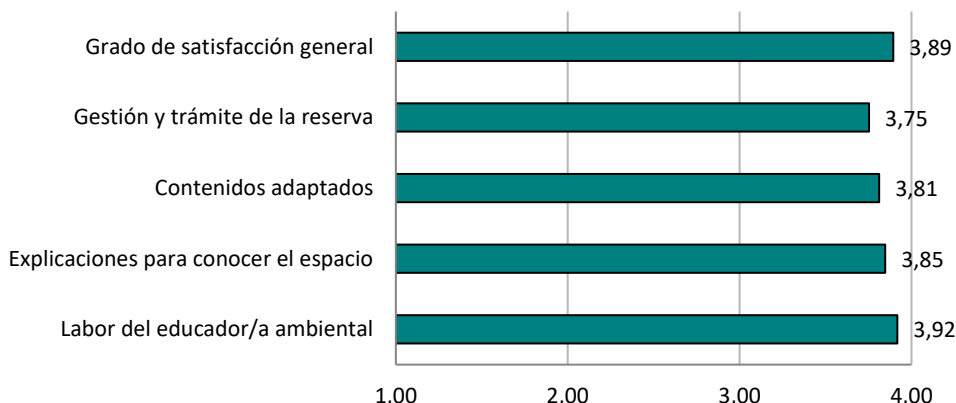
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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

En 2024, se han recopilado **85 encuestas** de evaluación completadas por los participantes, lo que representa el 86% del total de actividades realizadas. No obstante, este porcentaje se acerca al estándar del 90% recomendado por la Q de Calidad, debido a que, en seis actividades de educación ambiental la encuesta no fue cumplimentada a pesar de haber sido enviada al responsable del grupo al concluir la actividad.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver recogida de datos en Anexo 06 Datos de las encuestas *La naturaleza a tu alcance* (Formato Excel):

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE Año 2024



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

Todas las preguntas realizadas se encuentran muy próximas al valor 4, la mayor puntuación. Según muestran los resultados, la labor de los educadores ambientales durante la actividad es lo más valorado, obteniendo la máxima puntuación. El resto de los aspectos valorados de la actividad tienen puntuaciones similares, superándose en todos los casos 3,75 de puntuación. Finalmente, en la encuesta hay un apartado donde el participante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes, (todas las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas *La naturaleza a tu alcance* (Formato Excel)):

- **Felicitaciones (30)**

Se recibieron 14 felicitaciones destacando la labor de los educadores ambientales, resaltando su amabilidad, claridad y capacidad de adaptación. También se valoró su paciencia, enfoque didáctico y fomento de la participación.

Además, 10 felicitaciones elogiaron las actividades por acercar la naturaleza a los más pequeños, calificándolas como enriquecedoras y recomendables, destacando el recorrido y la ambientación, con el deseo de prolongar la visita.

Por último, 6 felicitaciones expresaron satisfacción general con la actividad, resaltando su buena organización y la intención de repetir la experiencia.

- **Sugerencias (18)**

Se recibieron 6 sugerencias sobre la duración y contenido de la actividad, proponiendo ampliarla para profundizar en el entorno, incluir información técnica para ciertos grupos

y añadir temas como el reconocimiento de huellas, además de materiales complementarios.

Otras 4 sugerencias se centraron en infraestructuras y seguridad, destacando la necesidad de un paso de cebra en una zona peligrosa y un sistema de amplificación de voz para grupos grandes.

También se registraron 4 sugerencias sobre la capacidad de los grupos y educadores, proponiendo aumentar el número de participantes y disponer de más educadores para grupos grandes, para mejorar la viabilidad económica de la actividad, debido al coste del transporte en autobús hasta el Parque Regional.

Por último, 4 sugerencias abordaron la metodología, recomendando más actividades interactivas, mayor participación y adaptación del enfoque según el tipo de grupo.

- **Quejas (5)**

Se recibieron 2 quejas sobre la capacidad de los grupos y número de educadores, señalando que el límite de 35 participantes dificulta la gestión y encarece el transporte, además de sugerir más educadores para mejorar la experiencia.

También se reportó una queja sobre las condiciones ambientales debido a la presencia excesiva de mosquitos, otra sobre infraestructura y seguridad por un cruce peligroso al inicio del recorrido, y una más sobre dificultades para escuchar al educador ambiental, afectando la comprensión de la actividad.

26

Todas las sugerencias y quejas son consideradas para la mejora del programa *La naturaleza a tu alcance*. Por ejemplo, respecto a la seguridad en el cruce y las dificultades para escuchar al educador, la persona coordinadora del Servicio de Información del Parque Regional convocó una reunión interna con los educadores ambientales, y se han establecido acciones de mejora.

En cuanto a otras sugerencias y quejas recogidas, en el apartado 10.2 de este informe (Análisis DAFO) se han propuesto medidas como recordar a los equipos las opciones de formación externa, ofrecer desde la empresa formación específica según las necesidades detectadas y recopilar aspectos clave para la elaboración del futuro pliego de contratación.

5.2. Actividades especiales

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

Las actuaciones están destinadas principalmente al público en general y se programan para los fines de semana y periodos vacacionales, aunque también se pueden 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.

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2024. Toda la oferta se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día conmemorativo, las Mochilas de Actividades y los materiales de las campañas de sensibilización. Además, en el apartado 7 de la memoria se pueden consultar todas las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2024				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades Año 2024	Taller <i>Ser pájaro en invierno</i>	1	20	Público en general
	Ruta guiada <i>Geoyincana: Monte de las Cenizas</i>	1	25	
	Ruta guiada <i>Calblanque a través de los sentidos</i>	1	30	
	Geolodía <i>Calblanque: una geología de vértigo</i>	1	60	
	Punto de Información Móvil <i>Territorio Tortuga</i>	1	23	
	Punto de Información Móvil <i>Tu basura se va contigo</i>	2	30 30	
	Ruta guiada <i>El Parque desde el bus</i>	45	1.479	
	Ruta guiada <i>Plantas de leyenda</i>	1	26	
	Ruta guiada <i>Yincana Pirata</i>	1	24	
	Ruta guiada <i>El Bosque en perspectiva</i>	1	13	
Día Internacional de los Bosques	Cuentacuentos y ruta guiada por la senda botánica	1	32	Asociación de Alumnos de la Universidad de Mayores (UMAY)
	Ruta guiada <i>Elegimos naturaleza</i>	1	10	Asociación ASTRAGE Unidad Integrada en la Comunidad

Continúa en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2024				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Mundial del Medio Ambiente	Recogida de basuras	1	24	Grupo heterogéneo de trabajadores de Navantia con sus familias
Día de las Aves	Ruta guiada <i>Los paisajes de las aves</i>	1	30	Público en general
Semana Especies Exóticas invasoras	Charla <i>Plantas exóticas invasoras</i>	1	2	Personas mayores Liga Vecinos Portman
IX Congreso internacional de la AEIC Comunicación e Innovación Sostenibles	Punto de Información Móvil	2	134	Alumnos de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia
Campaña Territorio Tortuga	Colaboración en la liberación de tortugas marinas en Isla Plana	1	150	Público en general
	Punto de Información Móvil en el nido de La Manga	3	319	
Actividad especial	Ruta guiada <i>Efectos de los incendios en Tetraclinis articulata</i>	1	21	Alumnado 1º Bachillerato IES Fco. Salzillo (Alcantarilla, Murcia)
	Ruta guiada <i>Visita técnica</i>	1	12	Alumnos y profesores de Universidad Castilla La Mancha
	Recogida de basuras	1	30	Asociación Murciana De La Empresa Familiar, en el marco del XX Encuentro Nacional del Fórum Familiar
	Charla <i>Los Espacios Naturales Protegidos de la región de Murcia: Naturaleza y desafío</i>	1	94	Alumnado del IES Vega del Thader
TOTAL		70 actividades especiales	2.618 participantes	-

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

A lo largo del año 2024, se han llevado a cabo **70 actividades especiales** destinadas a la sensibilización y educación ambiental, en las que han participado **2.618 personas**. Estas actividades se organizan en seis grandes categorías según su enfoque y público destinatario:

- En el ámbito de las rutas guiadas y talleres, se ofrecieron experiencias para el público en general, destacando actividades como *Ser pájaro en invierno*, rutas guiadas como *Geoyincana: Monte de las Cenizas*, *Calblanque a través de los sentidos* o *Geología Calblanque: una geología de vértigo*, así como recorridos temáticos sobre flora y fauna del entorno. Especial mención merece la ruta *El Parque desde el bus*, realizada en **45 ocasiones** con un total de **1.479 participantes**.
- Los Puntos de Información Móvil fueron fundamentales para la divulgación ambiental, con campañas como *Tu basura se va contigo* y *Territorio Tortuga*. Esta última, realizada en tres ocasiones, sobresalió por su contribución a la conservación de tortugas marinas y su gran participación.
- Las actividades en días conmemorativos permitieron reforzar la conciencia ecológica en fechas destacadas, con rutas y dinámicas especiales en el *Día Internacional de los Bosques*, el *Día Europeo de los Parques*, el *Día Mundial del Medio Ambiente*, el *Día de las Aves* y la *Semana de las Especies Exóticas Invasoras*. En estos eventos, se realizaron desde rutas interpretativas hasta charlas y recogidas de residuos, implicando a asociaciones involucrando a empresas y asociaciones de colectivos diversos en la mejora del entorno natural.
- En el ámbito académico y científico, se desarrollaron actividades dirigidas a estudiantes y profesionales, como el Punto de Información Móvil en el IX Congreso Internacional AEIC, así como visitas técnicas, rutas guiadas especializadas y charlas educativas para alumnos de institutos y universidades.



Celebración Geología. Calblanque: una geología de vértigo



Ruta guiada
El Parque desde el bus



Ruta guiada *Yincana Pirata*



Ruta guiada *Calblanque a través de los sentidos*



Punto de Información Móvil Campaña
Territorio Tortuga



Ruta guiada *Plantas de leyenda*



Actividad especial Recogida de basuras



Geoyincana Monte de las Cenizas

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

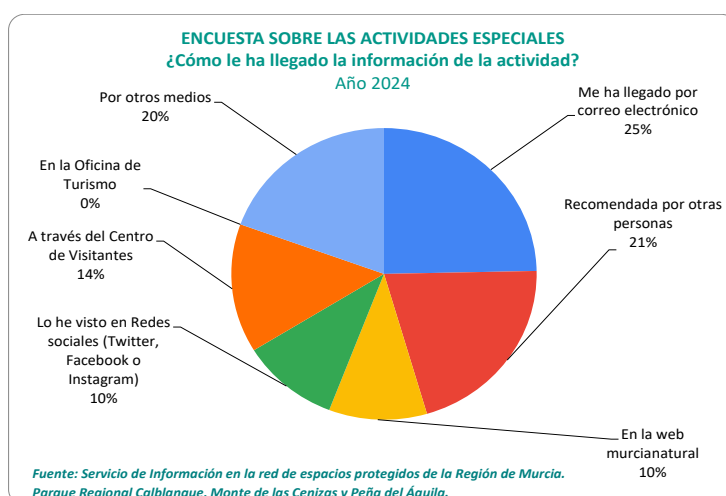
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento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

Durante el año 2024 se registran **80 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, que suponen el 29% de las actividades realizadas, lo cual no cumple con el porcentaje recomendado por la Q de Calidad (70%).

Esto se debe principalmente a la dificultad adicional que supuso la realización de la encuesta *in situ* o la recopilación de direcciones de correo electrónico de los participantes de la ruta guiada *El Parque desde el bus*, una actividad sin inscripción previa que representó el 64% de las actividades especiales del año 2024.

Al ser completadas de forma online, se registra la relación entre las encuestas enviadas y las recibidas como una forma de evaluar este sistema de valoración. A pesar de no alcanzar el porcentaje recomendado por la Q de Calidad, se recibieron más encuestas que actividades especiales realizadas, debido principalmente a que en las actividades dirigidas al público general se envía la encuesta a todos los inscritos.

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



Según los resultados, el 25% de los participantes en actividades especiales recibieron la información por correo electrónico. Esto se debe a la existencia de una lista de distribución que envía la Mochila de Actividades y el dossier con la programación de los días mundiales. La segunda opción más mencionada en la encuesta fue "Recomendado por otras personas", con un 21%, lo que sugiere que aquellos que han participado en actividades especiales las recomiendan a sus conocidos. Además, la opción "Por otros medios" representó un 20%, lo que probablemente se deba a la difusión realizada por otras webs, como la Agenda Menuda, que incluyen estas actividades en su contenido.

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.

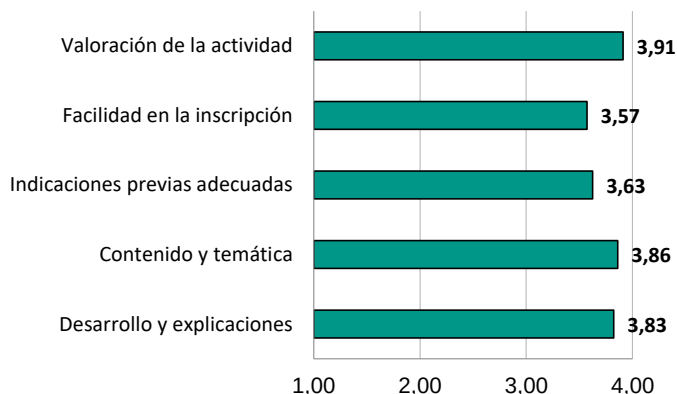
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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

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

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2024



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

Como se puede observar en la gráfica anterior, todas las cuestiones tienen una puntuación superior a 3,5 sobre 4, lo que indica que la valoración de las actividades especiales ha sido muy positiva. La puntuación más alta se ha alcanzado en la valoración global de la actividad, así como en el contenido y la temática, y en el desarrollo y las explicaciones ofrecidas.

33

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

- **Felicitaciones (22):**
 - **Interés y calidad de la información:** varios participantes destacaron la calidad de la información proporcionada durante las actividades, mencionando que fue muy interesante y educativa.
 - **Valoración positiva de los educadores:** la mayoría de las felicitaciones se enfocan en la labor de los educadores, por su profesionalismo, conocimiento y amabilidad.
 - **Organización de las actividades:** se destacó la excelente organización de las actividades, con muchos comentarios sobre la buena planificación y coordinación de las jornadas.

- **Conciencia medioambiental:** se destacó positivamente el impacto de las actividades en la conciencia ambiental, como el aumento de la conciencia sobre la contaminación por plásticos y residuos marinos.
- **Recomendación y participación futura:** varias personas mencionaron que recomendarían las actividades a otros y que les gustaría participar en futuras ediciones.
- **Sugerencias (17):**
 - **Aumento de actividades en contacto con la naturaleza:** varias sugerencias pidieron realizar un mayor número de actividades temáticas y al aire libre, aprovechando mejor el entorno natural, y con un horario más variado.
 - **Ampliación y mejora de los contenidos y recursos educativos:** se sugirió alargar los recorridos y que los educadores acompañen a los participantes durante la actividad organizada para conmemorar el Geolodía, ofreciendo explicaciones mientras se avanza en el recorrido.
 - **Aumento de la difusión y concienciación sobre temas de conservación:** durante los Puntos de Información de la Campaña *Territorio Tortuga* se pidió hacer más hincapié en la importancia de la zona de La Manga como Territorio Tortuga, aumentando la publicidad y la concienciación, especialmente dirigida a niños y mayores.
 - **Optimización de la logística y la comodidad de los participantes:** durante la ruta guiada *El Parque en bus* se sugirió colocar grabaciones sobre el Parque en los trayectos de transporte, además de avisar sobre la posible presencia de mosquitos, para que los participantes vayan preparados.
- **Quejas (6):**
 - **Calidad y contenido de las actividades:** se mencionó que la actividad organizada con motivo del Geolodía fue insuficiente en comparación con otras ediciones, con un número reducido de paradas y contenido geológico limitado.
 - **Organización y duración de las rutas:** durante el Geolodía, se expresó descontento por la falta de explicaciones y se indicó que la cantidad de educadores fue insuficiente, aunque se reconoció el esfuerzo en una ruta que se esperaba más informativa.
 - **Recursos y personal:** se indicó que la cantidad de educadores e información fue insuficiente para alguna de las actividades, aunque se reconoció el esfuerzo.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

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

El sistema de encuestas tiene como objetivo principal caracterizar y medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de uso público de los Espacios Naturales Protegidos, así como de los diversos elementos que los conforman. Además, permite recoger las necesidades y sugerencias de mejora que surgen a partir de las opiniones de los visitantes.

Las encuestas se realizan a través de entrevistas personales llevadas a cabo por el Equipo de Información, o bien mediante la opción de cumplimentarlas de forma autónoma, ya sea entregando la encuesta completada en el Punto de Información del Parque o accediendo a los modelos disponibles para su cumplimentación en línea.

La tipología y cuantificación de las encuestas viene representada en las siguientes tablas:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2024				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	200	200	100%
Centro de Visitantes	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	200	100%

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2024						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	Al finalizar la actividad: online	90 % de las actividades	50	43	85	86%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	70 % de las actividades	65	19	80	29%

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

Se ha alcanzado el número de encuestas establecidas en el plan de encuestación en el caso de las encuestas generales y del centro de visitantes.

Con respecto a las encuestas del Programa *La naturaleza a tu alcance* en 2024, se han recopilado 85 encuestas de evaluación completadas por los participantes, lo que representa el 86% del total de actividades realizadas. No obstante, este porcentaje se acerca al estándar del 90% recomendado por la Q de Calidad.

36

En relación a las encuestas de las actividades especiales, durante el año 2024 se registran 80 encuestas cumplimentadas para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, que suponen el 29% de las actividades realizadas, lo cual no cumple con el porcentaje recomendado por la Q de Calidad (70%).

Aun así, se reciben más encuestas que actividades especiales realizadas, esto se debe principalmente a que en las actividades realizadas con inscripción previa se envía a todas las personas inscritas y muchas de ellas las rellenan.

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2024 se registran **200 encuestas generales**, alcanzando el porcentaje del plan de encuestación propuesto para el año 2024.

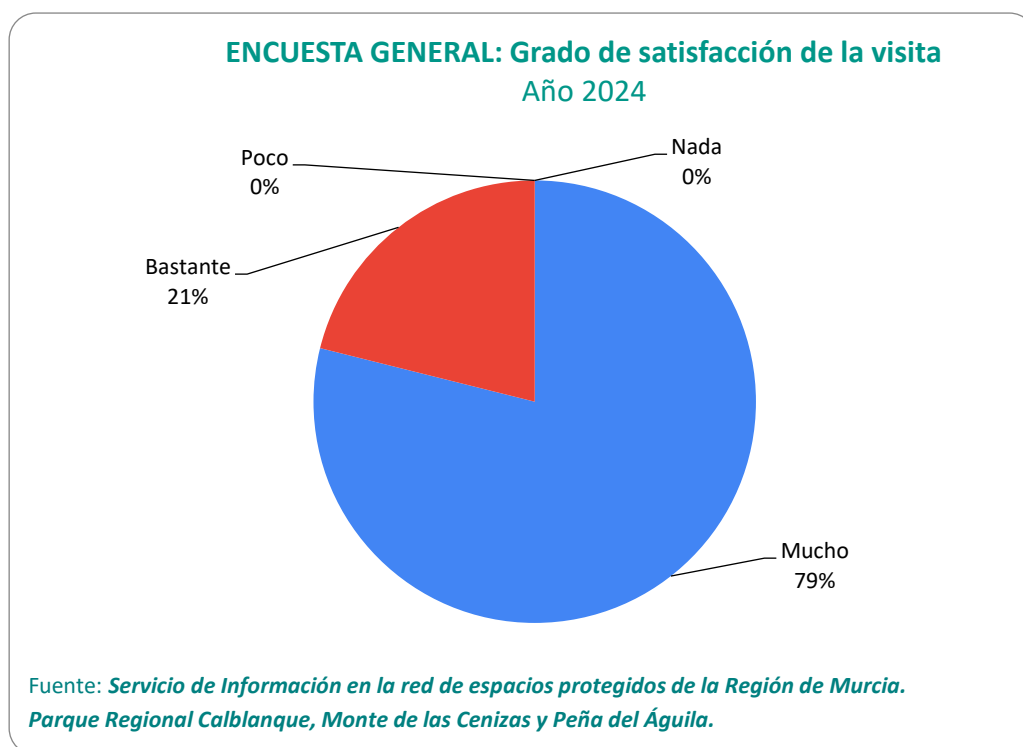
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel):

- **Tipología del encuestado**

Existe una procedencia muy diversa de las personas encuestadas, hay quienes pertenecen a diferentes municipios de la Región de Murcia, de los municipios del entorno del Parque Regional, de otras comunidades autónomas y de otros países. La mayoría de personas encuestadas se sitúan en el rango de edad de entre 31 y 50 años y las que menos son mayores de 65. La mayoría de estas personas visitan el Parque acompañados, indicando que lo hacen “Algunas veces”, seguido por igual de las que lo visitan “Por primera vez” y las personas que indican que lo hacen “Habitualmente”.

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

Como se aprecia en el gráfico que aparece a continuación, los visitantes encuestados están satisfechos con la visita al Parque Regional siendo el 79% de las respuestas la máxima puntuación (Mucho) y el 21% de las respuestas “Bastante”. Ninguna de las personas encuestadas elige las opciones “Poco” y “Nada”.



- **¿Conoce que está en un espacio natural protegido?**

La respuesta mayoritaria a esta pregunta ha sido "Sí", con un 84%, frente al 16% que ha seleccionado la opción "No".

- **Búsqueda de información para realizar la visita al Parque Regional**

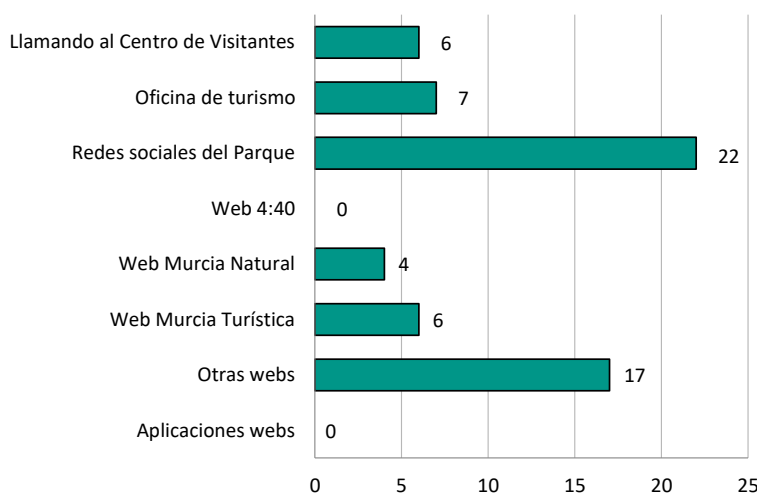
La mayoría de los visitantes encuestados ha seleccionado "Las Redes Sociales del Parque", lo que refleja que se trata de un medio de información ampliamente utilizado por la población. La segunda opción más mencionada ha sido "Otras webs", con sitios como "Google", "Google Maps" y "Wikiloc" como principales fuentes de información.

A continuación, aparecen tres opciones marcadas con puntuaciones similares, que son "Llamando al Centro de Visitantes", "Oficina de Turismo", "Web Murcia Natural" y "Web Murcia Turística".

En resumen, se destaca que la mayoría de las personas encuestadas ha recurrido a Internet para obtener información sobre su visita al Parque, especialmente a través de las redes sociales oficiales del Parque, así como otras webs y aplicaciones relacionadas.

En el siguiente gráfico se muestran tanto las opciones de respuesta disponibles en la pregunta como los resultados obtenidos de las respuestas proporcionadas.

ENCUESTA GENERAL: Dónde ha buscado información del espacio protegido
Año 2024



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

- **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 Parque, pudiendo contestar distintas opciones. El principal motivo de visita para las personas encuestadas ha sido el "Baño en la playa", dado que el Parque Regional se encuentra en la costa y alberga playas naturales que atraen a numerosos bañistas.

En segundo lugar, se encuentra el "Paseo", ya que muchas personas visitan el Parque para disfrutar de sus paisajes y belleza natural. La opción de "Observación de la naturaleza" también ocupa un lugar destacado, ya que el Parque es un espacio protegido que ofrece la oportunidad de observar elementos de gran valor natural, como la flora, la fauna, el paisaje y la geología.

Por último, "Hacer deporte" también ha sido una opción importante. En este caso, la mayoría de las personas encuestadas han señalado actividades como el senderismo, seguidas por la bicicleta y el surf.

En el siguiente gráfico se muestran tanto las opciones de respuesta disponibles en la pregunta como los resultados obtenidos de las respuestas proporcionadas.

39

ENCUESTA GENERAL: Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido
Año 2024



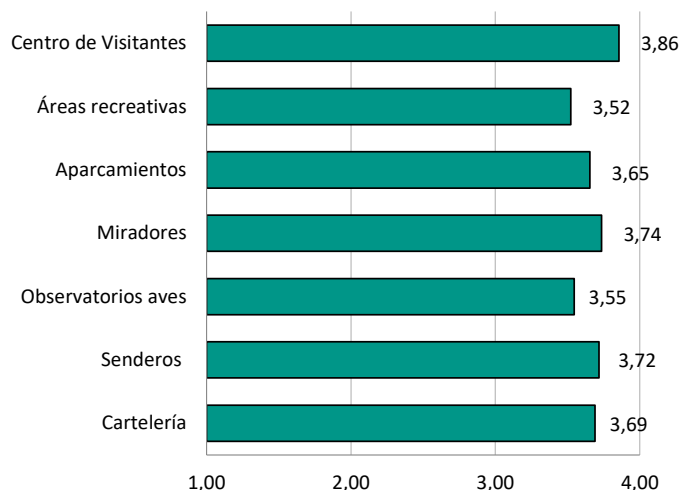
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

- **Valoración de los servicios utilizados**

En esta pregunta, se presenta una lista de servicios del Parque, y los visitantes encuestados deben valorarlos según las categorías “Mal”, “Muy mal”, “Bien”, “Muy bien” o “No lo he utilizado”. A partir de las respuestas, se calcula un promedio de las valoraciones para obtener la puntuación total de cada servicio. Los resultados muestran que todos los servicios han recibido valoraciones cercanas a la máxima, con puntuaciones superiores a 3,5 sobre 4 en todos los casos. El servicio mejor valorado ha sido el Centro de Visitantes, seguido de cerca por los miradores.

En el siguiente gráfico se muestran tanto las opciones de respuesta disponibles en la pregunta como los resultados obtenidos de las respuestas proporcionadas.

ENCUESTA GENERAL : Valoración de los servicios de uso público
Año 2024



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

En esta pregunta existe un espacio libre para comentar los motivos de una mala o muy mala valoración sobre un servicio para tenerlo en cuenta por parte del visitante (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)).

Las opiniones más destacadas y repetidas con un total de siete menciones son los aparcamientos, citan la escasez de plazas, el terreno en mal estado, la dificultad de acceso y necesidad de mejoras, A continuación, con dos menciones cada una son la

accesibilidad, donde destacan que no se puede acceder a todos los aparcamientos, la señalización e información que sugieren que faltan indicaciones y en el mantenimiento e infraestructura en la cual citan que los miradores son mejorables.

- **Retirada de contenedores en playas**

A partir del mes de julio, a petición del equipo de gestión del Parque Regional, se añade una nueva pregunta en la encuesta general “Para reducir el impacto ambiental y fomentar la responsabilidad individual, ¿estás de acuerdo con eliminar gradualmente los contenedores de basura del área de playas?”. Un 66% de las personas encuestadas responden afirmativamente frente al 34% que no apoya la medida.

En el espacio facilitado para explicar los motivos de su respuesta, las personas que apoyan la medida justifican que permitirá proteger los espacios naturales evitando la acumulación de basura, promoviendo que los visitantes se lleven sus residuos y mantengan el entorno limpio. En cambio, aquellos que no la apoyan señalan que la falta de contenedores podría llevar a que los visitantes dejen basura en cualquier lugar, dado el bajo nivel de conciencia y civismo, lo que empeoraría la situación.

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 2024, Todas las opiniones recogidas pueden consultarse literalmente en el Anexo 08. Las opiniones más destacadas en ambas categorías son las siguientes:

41

- **Lo que más ha gustado**

En la mayoría de las ocasiones, los visitantes han respondido a esta pregunta refiriéndose a la belleza del paisaje del Parque Regional. También aparece como respuesta la tranquilidad, la naturaleza y las playas.

- **Sugerencias de mejora**

- **Mejora en infraestructuras y accesibilidad:** más baños, sombra en aparcamientos, mejora de caminos y senderos, asfalto en aparcamientos, mejoras en la señalización y accesibilidad en los senderos, más fuentes de agua y papeleras.
- **Protección y regulación del espacio natural:** aumento de vigilancia, control de perros, restricción de acceso a zonas protegidas, campañas de sensibilización y medidas para el control de la basura (incluyendo colillas y residuos en playas) y mayor presencia de agentes ambientales.

- **Mejora de transporte y movilidad:** aumento de la frecuencia del servicio de transportes durante la ordenación de accesos, horarios más amplios, mejor organización en el acceso de los vehículos y control del tráfico en los aparcamientos.
- **Propuestas sobre servicios adicionales y recreación:** crear zonas para pescar, mejorar los observatorios de aves y posibilidad de disfrutar del atardecer con un horario más flexible.
- **Propuestas sobre la conservación ambiental:** más campañas sobre la conservación de flora y fauna, medidas de reforestación y reducción de la cantidad de visitantes y prohibir actividades que perjudiquen el espacio natural, como el paso de ciclistas en algunas zonas y el uso de música o fumar en áreas protegidas

Cabe destacar que muchas de las opiniones recibidas son relativas a la gestión del Parque o a servicios externos al Parque, estas son transmitidas al equipo de gestión.

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

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes

42

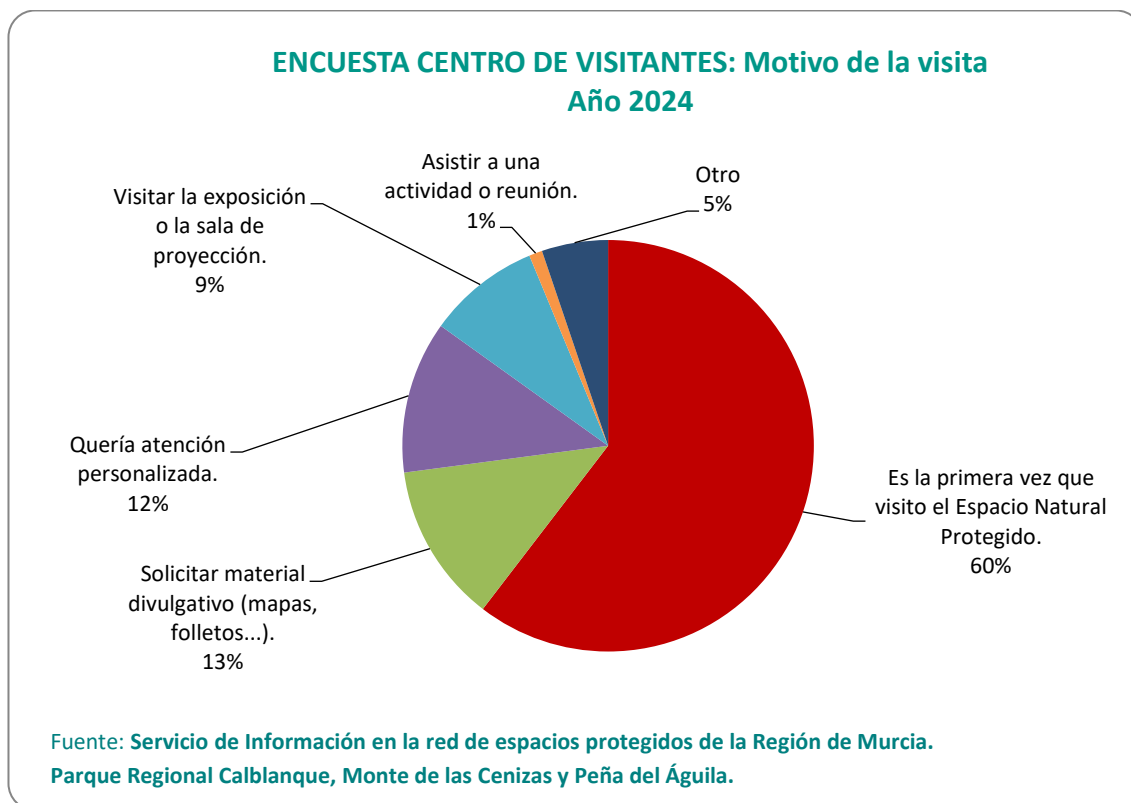
Durante el año 2024 se han registrado **200 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2024.

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

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

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

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



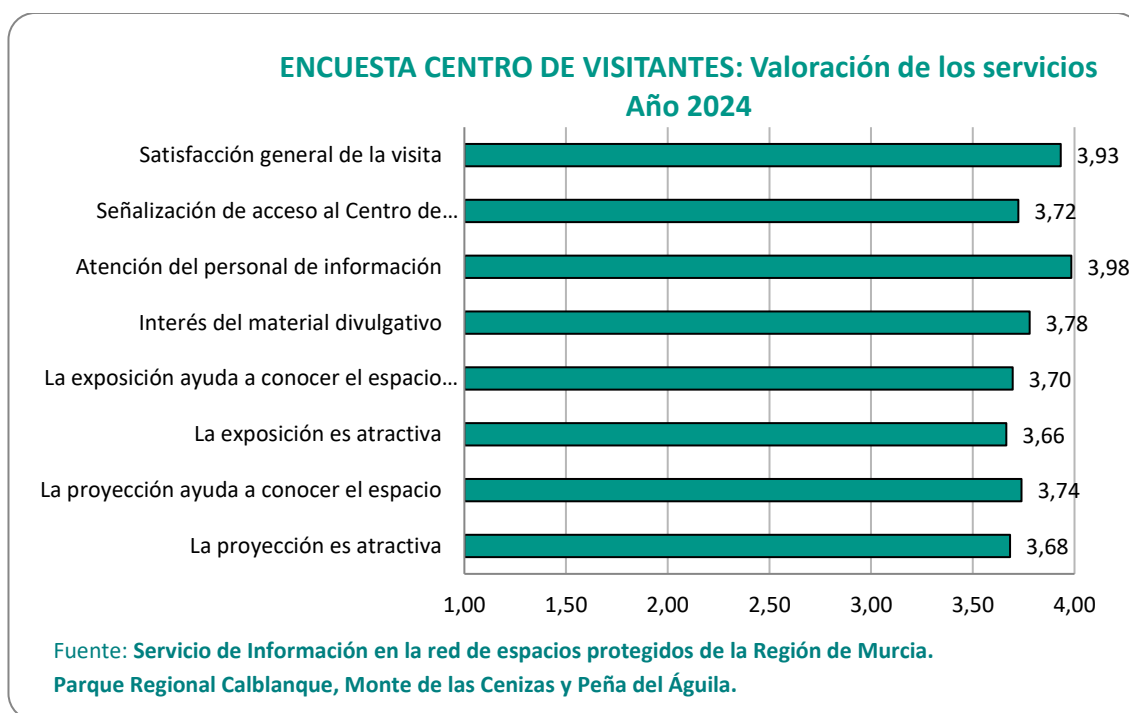
Como se observa en el gráfico anterior, más de la mitad de los visitantes encuestados (60%) acudieron al Centro de Visitantes debido a que era su primera vez en el Parque Regional y necesitaban información. En segundo lugar, destacan las opciones de “Solicitar material divulgativo” y “Quería atención personalizada”, ambas con un 12%. La primera opción resalta la importancia para los visitantes de contar con mapas, folletos y guías sobre la flora y fauna del Parque, mientras que, en la atención personalizada, los visitantes buscan orientación directa sobre qué lugares visitar y resolver sus dudas. A continuación, aparecen las respuestas de los visitantes que quieren visitar la sala de exposición o de proyección.

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

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

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

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



Como se puede observar en el gráfico, todas las respuestas se sitúan por encima del 3,66 sobre 4. Destaca la atención del personal de información que alcanza la puntuación máxima, con un 3,98 sobre 4.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2024. Todas las opiniones recogidas pueden consultarse

literalmente en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel).

- **Felicitaciones:**

Las felicitaciones destacan principalmente la atención al visitante, donde se elogia al personal por ser amable, profesional y bien informado. Los visitantes valoran positivamente la información recibida, considerándola interesante, útil y necesaria para comprender el Parque. Además, se destaca el Centro de Visitantes por ser un espacio interesante, atractivo y muy dinámico, considerado un lugar imprescindible para conocer y valorar el Parque.

- **Sugerencias:**

Las sugerencias se centran en mejorar la accesibilidad y señalización, con recomendaciones sobre la ubicación en los mapas. También se propone ampliar el Centro de Visitantes, así como la creación de más espacios protegidos y más iniciativas como esta para fomentar la conservación y la divulgación de los espacios naturales.

- **Quejas:**

Las quejas se dirigen hacia el estado y mantenimiento de los caminos de acceso al Centro, en que se debería explicar más sobre las especies presentes y que la señalización podría ser más clara.

45

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 protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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

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

Durante el año 2024 se han recogido **5 hojas de opinión**, de las que se extraen **1 queja y 6 sugerencias**. Estas hojas de opinión han sido recogidas directamente en el Centro de Visitantes Las Cobaticas.

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

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

Durante este periodo se han recogido 4 sugerencias y 1 queja:

- En relación al arreglo de carreteras del Parque Regional, a lo que se responde que se tendrá en cuenta la sugerencia y se trasladará al equipo de gestión del Parque para su valoración.
- En relación a la ampliación de la pasarela de acceso a Playa Larga, señalización en los cruces de caminos y postes de madera junto a los resaltos del camino, se estudiarán cuidadosamente las propuestas y, si procede o es necesario, se incluirán en los próximos contratos de obra o proyectos a ejecutar en la zona.

- Respecto a la prohibición de la entrada de perros en las zonas de playa del espacio natural, se proporciona la normativa vigente que regula esta cuestión en el Parque.

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

Durante este periodo se ha recogido 2 sugerencias:

- En relación al arreglo de las casas en la entrada al Parque y basuras y caminos con barrancos peligrosos, a lo que se informa que se tomará en cuenta la sugerencia y Se recomienda elevar la propuesta a las entidades competentes para su valoración y posible actuación.
- En relación a la falta de socorrista en Playa Larga.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

En la siguiente tabla se resumen acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2024:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2024			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		13
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		14
	Elaboración o revisión de cartelería		20
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGPNAE www.murcianatural.carm.es	Contenido para la web	5
		Notas de prensa	47
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	189
		Facebook	189
		Instagram	189
		YouTube	8
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		33
	Intervención en otros medios	Radio	-
		Televisión	7
		Prensa	-
		Páginas web	5
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		25
	Desarrollo de campañas de sensibilización		10
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		2
	Asociaciones del entorno		1
	Otras entidades		18

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

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

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 protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y Punto de Información del espacio protegido.

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

- ✓ Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios protegidos y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- ✓ Ofrecer actividades especiales o con motivo de días conmemorativos, adaptadas a cada espacio protegido 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 protegido y su entorno.
- ✓ Acercar a la población al medio natural que le rodea para fomentar su implicación en la conservación.

49

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

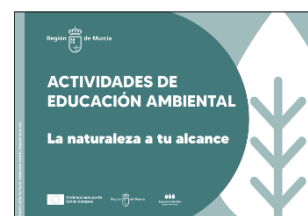
➤ **Difusión de actividades.**

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

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

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

Este año se ha realizado la actualización del folleto y se ha incluido una nueva oferta de actividades.



- Mochila de Actividades

Trimestralmente se elabora un documento con la relación de actividades especiales propuestas en los distintos espacios 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 encuentra disponible en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envía a la lista de distribución de amig@s de los espacios protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook, Instagram y X.



Este año 2024 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los trimestres de enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre.

- 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 dossieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, se envían a la lista de distribución de amig@s de los espacios protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales.

Durante este año se han editado **5 dossieres** en los que ha participado el Parque Regional Calblanque correspondientes a: Día Internacional de los Bosques, Día del Libro, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

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

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

A lo largo de 2024 se han editado o actualizado **14 materiales** de este tipo y son:

Nueva edición:

- Póster Mascotas Seguras en los Espacios Naturales Protegidos.
- Folleto Geología 2024. Calblanque: una geología de vértigo

Actualización:

- Programa de educación ambiental *La naturaleza a tu alcance*.
- Mapa Parque Regional Calblanque en español.
- Documentos Cómo llegar al Centro de Visitantes, al Aparcamiento del Atochar y a la zona de estacionamiento Monte de las Cenizas.
- Documento enlaces de interés - enlaces web.
- Cuaderno itinerario autoguiado *Los Ambientes del Parque* y Documento Soluciones itinerario autoguiado.
- Póster campaña plantas exóticas invasoras.
- Folleto Acércate a los Espacios Protegidos CV/PI.
- Cartel con códigos QR de publicaciones del Parque.
- Documento Pasatiempos Calblanque.
- Yincana Investigación en la playa.

51

➤ **Cartelería**

• **Cartelería del CV:**

Durante el año 2024 el Servicio de Información participa en la elaboración de **12 carteles** para el Centro de Visitantes, el Punto de Información situado en el aparcamiento disuasorio y los Puntos de Información itinerantes:

- Normas de visita para el Centro de Visitantes Las Cobaticas.
- Fondos europeos 2024-2028.
- Aforo Sala de Proyección.
- Aforo Sala de Exposición.
- Disponibilidad traducción contenidos Sala de Exposición al inglés.
- Prohibido el paso.

- No arroje toallitas al WC.
- Apague la luz al salir.
- Para evitar atascos WC.
- Descarga aquí nuestras publicaciones – Códigos QR.
- Disponibilidad lupa – Accesibilidad.
- Encuesta general – códigos QR.

- **Cartelería del ENP**

Se colabora con el equipo de gestión de los espacios protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa o informativa. Durante el año 2024 el Servicio de Información participa en la elaboración de **8 carteles** del Parque Regional:

- Usted está aquí.
- ¿Cuál es la mejor playa? La mejor playa es... a la que tú vayas.
- Cartel informativo sobre teléfonos móviles.
- Cartel informativo sobre la presencia de un nido de tortuga marina.
- Inicio y fin del servicio de autobuses (2).
- Inicio y fin del periodo de la ordenación de accesos (2).

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

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

➤ **Aportaciones a la Web de la DGPAC (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, materiales ya descritos en el apartado 7.1. Edición de materiales. Durante el año 2024 se han realizado **5 aportaciones de contenido** referidas a:
 - Nuevo contenido: póster Mascotas Seguras en los Espacios Naturales Protegidos, Guía Geolodía 2024. Calblanque, una geología de vértigo y Memoria Servicio de Información 2023.
 - Actualizaciones: Calendario y horario de apertura 2024 y Folleto general Centros de Visitantes y Puntos de Información.
- 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 2024, desde el equipo del Parque Regional de Calblanque se han redactado **47 notas de prensa** de las que han publicado 34 en la web. En total, entre todo el Servicio de Información, se han redactado 102 notas de prensa para la Dirección General.



➤ 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.

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES



• X, Facebook e Instagram

El **Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila** dispone de un perfil denominado **@CalblanquePR** para cada red social de X, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **16.391** seguidores.

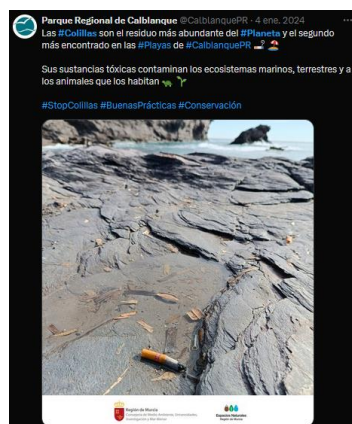
SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA AÑO 2024	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
X	4.697
Facebook	8.014
Instagram	3.680
TOTAL	16.391

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

Desde las redes sociales del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, durante el año 2024 se han realizado **189** publicaciones en X, **189** en Facebook y **189** en Instagram que han alcanzado a un total de **968.163** personas.

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

- X:



5.023 personas alcanzadas.



4.041 personas alcanzadas.

- Facebook:



89.904 personas alcanzadas.



37.408 personas alcanzadas.

- Instagram:



Ver insights

Promocionar publicación



26



2



Le gusta a [espnauralesmurcia](#) y otras personas

calblanquepr 📢 Ya está abierto el plazo de inscripción para las visitas guiadas en [#CalblanquePR](#), para grupos organizados, como parte del Programa de Educación Ambiental [#LaNaturalezaATuAlcance](#) 🌿

Para reservar tu plaza, llama al 968 22 89 84 o en info@calblanque@carm.es

[#ServiciodelInformación](#) [#EducaciónAmbiental](#)

9 de septiembre de 2024

3.287 personas alcanzadas.



Ver insights

Promocionar publicación



53



1



8



Le gusta a [espnauralesmurcia](#) y otras personas

calblanquepr 📢 ¡Participa en las próximas actividades gratuitas en [#CalblanquePR](#) de la [@asociacionulula!](#) 🇪🇸

💎 Sábado 14 de diciembre: Censo de Aves Nocturnas.

💎 Sábado 21 de diciembre: Análisis de egagrópilas e identificación de rastros de fauna silvestre.

🔗 Inscripción previa obligatoria: <https://www.ulula.es/intranet/>

¡No te lo pierdas! 😊

[#VoluntariadoAmbiental](#)

3.234 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.

Las publicaciones más destacadas han reflejado un equilibrio entre mensajes educativos, informativos y participativos. Estas estrategias han permitido conectar con una audiencia diversa, interesada tanto en la conservación como en el disfrute sostenible del entorno natural.

En X, el contenido que abordó temas ambientales globales con un enfoque local (como la contaminación por colillas) y fenómenos naturales específicos (como las lluvias en el parque) generó un gran interés. Este tipo de publicaciones permitió sensibilizar a los seguidores sobre los problemas medioambientales y destacar el impacto positivo de la naturaleza en el parque.

En Facebook, el alcance más alto correspondió a publicaciones de carácter práctico y divulgativo, como los horarios de acceso y la biodiversidad de la *Posidonia oceanica*. Estas publicaciones informativas captaron la atención de una audiencia

que busca conocer y respetar las normas del parque, además de aprender más sobre su riqueza natural.

En Instagram, las publicaciones más exitosas destacaron por su enfoque en la participación activa de la comunidad, como las visitas guiadas y actividades de voluntariado. Este tipo de contenido fomentó el interés en experiencias directas con la naturaleza, alineándose con el compromiso del parque con la educación ambiental y la implicación ciudadana.

Las publicaciones más exitosas del año destacan por su capacidad para conectar información útil, divulgación ambiental y experiencias participativas. Este enfoque contribuye a fortalecer el vínculo entre la comunidad y el Parque Regional, fomentando el respeto y la conservación del entorno natural.

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

Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, se tuvo que reducir el número de publicaciones semanales en este perfil. Este ajuste, necesario para adaptarnos, ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores y alcance.

57

- YouTube

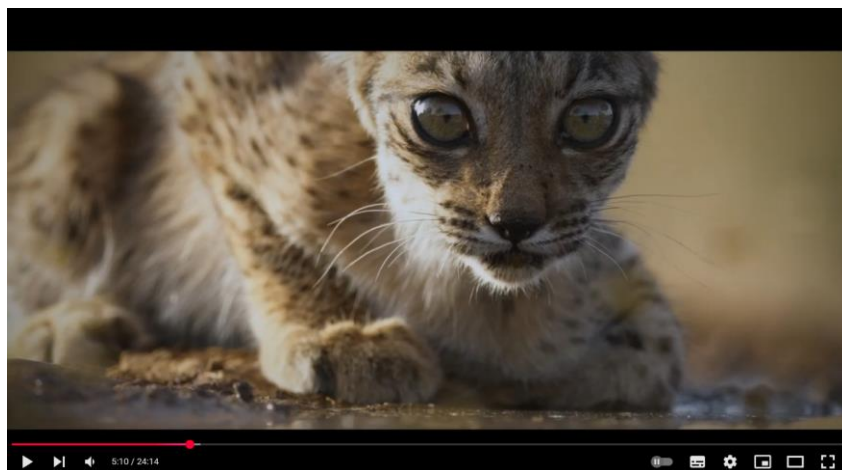


El Servicio de Información dispone de un canal en YouTube que sirve de apoyo a las publicaciones que se realizan desde las redes sociales, así como de servir de plataforma divulgativa y didáctica para videos de conocimiento o sensibilización de los espacios naturales.

En el canal de YouTube, este año se han subido un total de **8 vídeos** y cuenta con un total de **723 suscriptores**.

Los vídeos con más visualizaciones en 2024 son:

- **DOCUMENTAL UNO MÁS ENTRE NOSOTROS.** ¡Descubre cómo se ha llevado a cabo la introducción del #LinceIbérico en la #RegiónDeMurcia!
1.979 visualizaciones.



<https://www.youtube.com/watch?v=8-yteFbYnQg>

- **Me gustan los Espacios Naturales.** Comienza la temporada de reproducción de la tortuga boba (*Caretta caretta*). ¿Lo intentarán otro año más en nuestras playas? 🐢

#IMPORTANTE Si encuentras algún rastro, sigue estas indicaciones 🎥🔊

580 visualizaciones.



https://www.youtube.com/watch?v=D03_9MgsQf0&t=1s

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

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

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

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

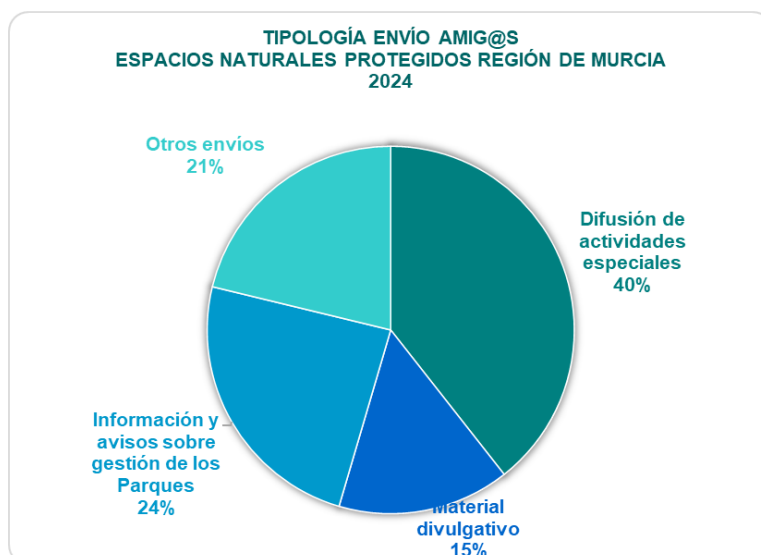
El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **8.308 personas**.

Este año 2024, ha habido una disminución de suscriptores debido a la implantación de una nueva funcionalidad en la lista tras detectar que un gran número de mensajes no llegaban a su destino debido a que los suscriptores tenían el buzón lleno o el mismo ya no existe, generando un tráfico innecesario en los servidores y saturando las colas de salida.

Con la nueva funcionalidad habilitada, cuando se rechace de forma reiterada la entrega de mensajes a un suscriptor, este será eliminado de la lista de suscriptores de esa lista, manteniendo así un listado depurado con las direcciones que sí están activas.

Este es el motivo de la reducción de suscriptores en la lista, han sido eliminados los suscriptores que de forma reiterada daban error en la entrega, al tratarse de cuentas aparentemente abandonadas.

La tipología de los envíos durante 2024 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **33 correos enviados**, a la categoría **“Difusión de actividades especiales”** le corresponde el 40% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dossieres de los días internacionales). A la categoría de **“Información y avisos sobre gestión de los Parques”** le corresponde el 24% (cortes de carreteras, obras, etc.). A la categoría **“Material divulgativo”** le corresponde el 15% (revista Naturalmente Conectados, boletines, presentaciones de libros, etc.). A la categoría de **“Otros envíos”** le corresponde el 21% (Conferencias, jornadas, presentación de cortometrajes, etc.).

➤ **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 2024, el Servicio de Información ha realizado **4 colaboraciones** en medios de comunicación tradicionales (TV, radio y prensa). Además, se han realizado 18 aportaciones a 5 páginas web diferentes.

INTERVENCIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Año 2024			
Tipo de medio	Fecha	Medio de comunicación	Descripción
TV	19 junio	Levante Visual/AVATEL	Entrevista para dar a conocer el Servicio de Información y el Centro de Visitantes Las Cobaticas en los canales privados de AVATEL
TV	25 junio	Clic TV/AVATEL	Programa “Vaya, vaya, aquí sí hay playa” sobre el Parque Regional de Calblanque
TV	13 agosto	Popular TV	Entrevista sobre la campaña Tu basura se va contigo para el informativo https://www.youtube.com/watch?v=t54_YpkbDxU
TV	2 y 23 julio 13 agosto 24 diciembre	7RM	4 programas Oro Molío en los que ha participado el Equipo de Información del Parque Regional Calblanque acerca del ciprés de Cartagena, las playas y la duna fósil Programa ciprés de Cartagena 2 de julio Programa Playas 23 de julio Programa Duna fósil 13 de agosto Programa Servicio de Información ENP Región de Murcia
Páginas web	15 febrero	CENEAM	Actualización de los contenidos del programa de educación ambiental y del nombre de la Consejería https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/programas-de-educacion-ambiental/programas-de-otras-entidades.html#murcia
	Abril, septiembre y octubre de 2024	Google Maps	Actualización horaria del Centro de Visitantes, correcciones de nombres, zonas privadas y senderos no autorizados
	Abril, mayo y septiembre de 2024	Turismo Región de Murcia	Actualización de información acerca de accesibilidad https://www.turismoregiondemurcia.es/es/playa/playa-de-calblanque-590/
	31 mayo	Playas.blog	Actualización información sobre acampada https://playas.blog/para/playas-para-acampar-en-murcia/1-playa-de-calblanque-cuales-son-las-facilidades-para-acampar-en-la-playa-de-calblanque-en-murcia/
	29 agosto	Agenda Menuda	Actualización y corrección de información sobre varias rutas y sobre horarios y teléfonos de contacto del Centro de Visitantes https://www.agendamenua.es/rutas

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

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

El Servicio de Información diseña y lleva a cabo diversas iniciativas orientadas principalmente a sensibilizar y fomentar actitudes positivas hacia la conservación y protección de los espacios protegidos y el medio ambiente en general. Estas acciones se realizan aprovechando las temáticas de días conmemorativos, o bien mediante campañas y actividades específicas centradas en problemáticas relevantes para el espacio protegido. Las iniciativas abarcan desde publicaciones en redes sociales para destacar la importancia de la fecha y reforzar su mensaje, hasta actividades presenciales detalladas en el apartado 5.2.1 de esta memoria.

➤ **Celebración de días conmemorativos**

Este año 2024 se han celebrado 25 días conmemorativos que se describen en la siguiente tabla:

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMEMORATIVOS EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE Año 2024 (*)			
Día Conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales	Descripción
Día Mundial de la Educación Ambiental (26-1-2024)	1	-	-
Día Mundial de la Vida Silvestre (3-3-2024)	1	-	-
Día Internacional de los Bosques (21-3-2024)	2	2	Ruta guiada <i>El bosque en perspectiva</i> y Cuentacuentos y recorrido botánico
Día Internacional del Libro (23-4-2024)	2	-	-
Día Mundial de la Salud (7-4-2024)	1	-	-
Día Internacional para la conservación de los anfibios (27-4-2024)	1	-	-
Día Mundial de las Abejas (20-5-24)			-
Geolodía (11-5-2024)	2	1	Recorrido interpretativo autónomo con educadores ambientales en varias paradas en el tramo acantilado de Cala Reona-Punta Negra
Día Europeo de los Parques (24-5-2024)	3	1	Ruta guiada <i>Elegimos naturaleza</i>
Día Mundial del Medio Ambiente (5-6-2024)	2	1	Actividad especial <i>1m² contra la basuralidad</i>
Día Mundial del Sol (21-6-2024)	1	-	-
Día Mundial del Árbol (28-6-2024)	1	-	-
Día Internacional libre de bolsas de plástico (3-7-2024)	1	-	-
Día Mundial de la Fotografía (19-8-2024)	1	-	Concurso de fotografía en redes sociales: #MeGustaRegiónDeMurcia y #EspaciosNaturales. Presentación de 88 fotografías
Día Mundial del Chocolate (13-9-2024)	1	-	-
Día Internacional de la Limpieza de Costas (18-9-2024)	1	-	-
Semana Europea de la Movilidad (19-9-2024)	1	-	-

Continúa en la página siguiente

Continuación de la tabla de la página anterior

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMEMORATIVOS EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE Año 2024 (*)			
Día Conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales	Descripción
Día Mundial de la Salud Ambiental (26-9-2024)	1	-	-
Día Mundial del Turismo (27-9-2024)	1	-	-
Día Mundial de los Animales (4-10-2024)	1	-	-
Día de las Aves (4-10-2024)	2	1	Ruta guiada <i>Los paisajes de las aves</i>
Día Internacional de la Geodiversidad (6-10-2024)	1	-	-
Día Internacional contra el Cambio Climático (24-10-2024)	1	-	-
Semana Europea para la Reducción de Residuos (19-11-2024)	1	-	-
Día Mundial del Suelo (5-12-2024)	1	-	-

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

63

(*) El número de participantes ya está contabilizado en el apartado 5.2.1 Análisis de las actividades Especiales



Día Mundial del Medio Ambiente –
actividad presencial



Geología - actividad presencial

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2024 se han llevado a cabo 10 campañas de sensibilización que se describen en la siguiente tabla:

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE Año 2024			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones realizadas
Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar! #StopPlantasInvasoras #SEI	Concienciar sobre la amenaza que suponen las EEI para la biodiversidad de los ENP de la Región de Murcia	9	Actualización de poster y participación en la Semana de las Especies Invasoras con una charla dirigida a la Liga de Vecinos de Portman
Stop Colillas #StopColillas	Concienciar para reducir la contaminación por colilla de cigarrillos en los ENP de la Región de Murcia	3	-
Cuidaico #Cuidaico #NoCirculasSolo #YoVoya20	Concienciar para evitar atropellos de animales en los ENP de la Región de Murcia	5	-
0% Plásticos en Espacios Naturales #CeroPlásticos	Fomentar la reducción del uso de plásticos	8	Envío a todos los participantes de las actividades de educación ambiental de un cartel específico con propuestas para reducir el uso del plástico.
Stop basura #StopBasura	Sensibilizar sobre la problemática de la basura en los ENP de la Región de Murcia	3	-
Posidonia #PosidoniaOceanica y #PosidoniaEsVida	Educar sobre los beneficios ambientales que aportan las praderas de posidonia y promover su conservación.	1	-
Territorio Tortuga #Territorio Tortuga	Concienciar sobre la importancia de proteger a la tortuga boba y promover acciones que faciliten su reproducción de esta especie amenazada en el litoral murciano	3	Colaboración en la liberación de tortugas marinas en Isla Plana, 3 Puntos de Información en el nido de La Manga, coordinación de la campaña en la zona de Calblanque y Cabo de Palos, información en el CV y PI situado en la entrada del Parque, difusión a través de la colocación de carteles en vitrinas informativas
Tu basura se va contigo #Tubasurasevacontigo	Fomentar hábitos sostenibles y responsables con el fin de disfrutar de un entorno natural libre de basura	8	2 Puntos de Información estivales en la zona de playas

Continuación de la tabla de la página anterior

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE Año 2024			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones realizadas
SOS Nidos #SOSNidos #NoDestruyasSuHogar	Concienciar sobre la importancia de proteger los hogares de aves migratorias que se reproducen en nuestra Región.	3	Colaboración con la Dirección General en elaboración de contenidos y diseño de cartelería específica. Colocación de póster en el Punto de Información. Elaboración de contenidos y video divulgativo sobre las torres nido para vencejos.
Mascotas Seguras #MascotasSeguras	Concienciar a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos sobre la importancia de llevar a sus mascotas sujetas y no abandonar las bolsas de recogida de excrementos en el medio natural	-	Se edita el <i>Manual de Buenas Prácticas con animales de compañía en ENP</i> en formato cartel, que se coloca en el Punto de Información

65

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

Imágenes de algunas de las campañas:



7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación, se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2024:

➤ Colaboración con Ayuntamientos

- **Ayuntamiento de San Javier:** se colabora con la Concejalía de Turismo a través de la oficina de turismo de La Manga del Mar Menor, facilitando la cartelería de la zona dunar del Parque para un cartel que para una zona de dunas de La Manga del Mar Menor y se revisa el contenido realizando aportaciones.
- **Ayuntamiento de Cartagena:** se colabora con la Concejalía de Turismo a través de la oficina de turismo de La Manga del Mar Menor, facilitando información y material divulgativo actualizado en digital sobre el Parque Regional, así como cartelería de la campaña Territorio Tortuga (sensibilización y voluntariado), cartelería que también se facilita al puesto de vigilancia ubicado en Playa Calblanque.

➤ Colaboración con Asociaciones del entorno

- **Asociación de vecinos Las Cobaticas – La Jordana:** se colabora colocando en los tabloneros de anuncios del Centro de Visitantes el cartel sobre la problemática de los atropellos de fauna realizado por la entidad.

➤ Colaboración con otras entidades

Durante este año 2024 se ha colaborado con las siguientes entidades para la celebración de días mundiales:

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

Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día

Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.

- **FEDERACIÓN EUROPARC (España).** Se envía información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques.
- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).** Colaboración para difusión de las actividades previstas para el Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Colaboración en la difusión de actividades previstas para el Día de las Aves e intercambio de información para la celebración.

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

- **Proyecto Libera “Unidos contra la basuralidad”:** Tras el acuerdo de colaboración de la DGPNA con el Proyecto LIBERA, se colabora con las siguientes actuaciones:
 - Se incluye el enlace a las acciones del Aula Libera, con materiales y actividades dirigidas a centros educativos en el correo electrónico que se envía a los participantes de las actividades de educación ambiental *La naturaleza a tu alcance* con la encuesta.
 - Se incluyen los #ProyectoLIBERA, #Basuralidad y #LIBERA1m2 en publicaciones relativas a basuras marinas.
 - Colocación de posters facilitados por la entidad en los Centros de Visitantes y tablones de anuncios del Parque y diseño de cartelería propia sobre la problemática del abandono de la basura en el medio natural.
 - Se ofrece una actividad especial de recogida de residuos marinos para la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
 - El 1 de junio, en el PR Calblanque se organiza una recogida de basuras marinas con la empresa Navantia para la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, a través de la Ciencia Ciudadana en la que participan 24 personas.
 - A partir del mes de septiembre se incluye la actividad de educación ambiental *Ciencia Ciudadana en Playas* en el programa *La naturaleza a tu alcance*.
 - El 13 de septiembre se participa en una entrevista del Servicio de Información sobre la colaboración con el Proyecto LIBERA y la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas.

- El 21 de septiembre, se ofrece una actividad especial de recogida de basuras marinas con motivo de la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas. Finalmente tuvo que ser cancelada por motivos meteorológicos.
- El 26 de septiembre el Servicio de Información participa en una videoformación sobre la gestión de residuos en Parques Naturales del Proyecto LIBERA.
- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA):** participación en la iniciativa Equipamientos de Película a través de la preparación los contenidos y el diseño de 3 carteles de película: uno de ellos relacionado con los centros de visitantes de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia y los programas de educación ambiental que se desarrollan, otro sobre la campaña Cuidaico y otro sobre la Yincana Pirata, una de las actividades de educación ambiental que ofrece el Centro de Visitantes al público general.
- **Programa Oro Molío de TV7 Región de Murcia:** la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática potencia la divulgación de los espacios naturales de la Región de Murcia a través del programa de televisión. "Oro Molío" que se emite semanalmente en la Televisión Autonómica 7 Región de Murcia, siendo uno de los que gozan de mayor índice de audiencia de cuantos integran la parrilla de esta televisión. Este programa tiene una clara orientación divulgativa en cuanto a diferentes parajes de nuestra Región y sus diferentes valores naturales y culturales. En este contexto, en aras de divulgar la red de espacios naturales de nuestra Región, sus valores paisajísticos y su biodiversidad asociada, se crea una sección del programa llamada Naturalmente, donde se emite semanalmente un reportaje dedicado a divulgar un paraje natural de la Región de Murcia, en cualquiera de sus diferentes comarcas, tanto de interior como de litoral, promocionando su preservación y conservación. Esta colaboración se realiza desde el 1 de junio de 2024 y se extenderá hasta el 31 de mayo de 2025. Durante el año 2024 se han realizado 4 programas en los que ha intervenido el Equipo de Información del Parque Regional Calblanque.
- **Centro de Profesores y Recursos de la Consejería de Educación y Formación Profesional.** En el mes de noviembre se imparte la charla *La educación ambiental como motor de sostenibilidad en los Centros educativos* dentro del programa "Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su aplicación en el programa ESenRED" para el profesorado. Se desarrolló en dos jornadas online de 4 horas de duración total.

- **Asociación Meteorológica del Sureste (AMETSE):** en el Centro de Visitantes Las Cobaticas se encuentra instalada una estación meteorológica. El Equipo de Información revisa periódicamente el correcto funcionamiento de la misma y la reinicia en momentos de interrupción de la conexión a la red WIFI a petición de AMETSE.
- **Asociación Ambiente Europeo:** se traslada la información referente a las cantidades y tipos de residuos recogidos durante las limpiezas de playas realizadas en las actividades especiales. La asociación incorpora esta información a su base de datos para su labor relacionada con la problemática de las basuras marinas.
- **Agencia Estatal de Meteorología (AEMET):** se colabora con el registro diario de meteoros y de agua acumulada en el pluviómetro instalado en las inmediaciones del centro, los datos se facilitan a la entidad de forma mensual.
- **Sociedad Geológica de España:** en el marco de la celebración del Geolodía 2024, se organizó una actividad especial en el tramo Cala Reona-Punta Negra del sendero GR92. Esta iniciativa, promovida y coordinada por la Sociedad Geológica de España, consistió en un recorrido interpretativo autónomo, en el que educadores ambientales atendieron a grupos rotativos de participantes en diferentes paradas interpretativas. El objetivo principal fue fomentar el conocimiento y la apreciación de la geodiversidad del Parque Regional. Además, se elaboró una guía de campo del recorrido, que editó la entidad y servirá como herramienta educativa para futuras visitas.
- **Cruz Roja Española – Albacete:** se colabora prestando materiales para la realización de una actividad de Recogida de basuras marinas organizada por la entidad.
- **Visita ZEPIM:** el 2 de diciembre, se da la bienvenida a los participantes al Parque Regional de Calblanque y se reserva la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes Las Cobaticas para 10 técnicos europeos de distintas administraciones.
- **Instituto Turismo Región de Murcia (ITREM):** en junio se atiende a un grupo de periodistas belgas, organizados por el ITREM.
- **Asociación ULULA:** se colabora en el taller de egagrópilas del 21 de diciembre: mediante el préstamo de una lupa binocular y la reserva de la Sala de Proyección.
- **Universidad de Murcia:** Reserva de Sala de Usos Múltiples para la charla del Equipo de Gestión para alumnos del Máster Universitario en Áreas Protegidas, Recursos Naturales y Biodiversidad y Punto de Información de los Espacios Naturales Protegidos dirigido a los asistentes al Congreso de Comunicación y Alumnos de la Universidad de Murcia

- **Unidad de Defensa Contra Incendios Forestales (UDIF) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:** se establece una colaboración con la UDIF en la actividad especial Ruta guiada Efectos de los incendios en *Tetraclinis articulata*, en la que se llevó a cabo una visita a la zona afectada por el incendio de 2011 en la Peña del Águila, con la participación de alumnado de 1º de Bachillerato del IES Fco. Salzillo de Alcantarilla.

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 del Servicio 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 reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos.

Agenda digital:

Seguimiento y actualización periódica de la agenda digital compartida con el equipo de Gestión del Área de Conservación Sierras de Cartagena, donde se registran las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información y las reservas de la sala de usos múltiples, los días especiales de apertura o cierre del Centro de Visitantes además de las actividades con autorización de Uso Público en el espacio protegido.

71

➤ **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 2024, se han realizado 2 informes sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- Propuesta de organización para el encuentro de educación ambiental en la Región de Murcia.
- Listado de materiales y contenidos para la sección sobre la campaña Territorio Tortuga en el Museo de la Ciencia y el Agua de Murcia.

➤ **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:

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

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

El Centro de Visitantes Las Cobaticas cuenta con el distintivo SICTED desde 2021. Este año 2024 se lleva a cabo la evaluación externa para el seguimiento del distintivo el día 4 de octubre, superándola con éxito y por tanto sigue siendo válido hasta 2025.

- 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 2024 la auditoría externa del servicio para los sistemas ISO se realizó el 6 de junio en el Parque Regional Sierra Espuña y para EMAS se realizó el 17 de diciembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante 2024 se han enviado **80 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con incidencias ocurridas en infraestructuras y equipamientos de uso público del Parque, como son el Centro de Visitantes y la cartelería del Parque.

➤ **Apoyo a eventos de la DGPNAC**

Coordinación y planificación del equipo del Centro para el apoyo logístico, organización y control de asistentes en diferentes eventos organizados por la DGPNAC. Así, el Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque ha prestado apoyo en:

- Asamblea general de la Red de Centros de Conservación de Plantas de la Cuenca Mediterránea (Genmeda), celebrada en el Salón de Actos de la Consejería de Medio Ambiente.
- Entrega de premios del segundo concurso de fotografía 'Me Gusta Región de Murcia', convocado por la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

➤ **Actualización de Cartelería del Parque Regional**

Durante 2024, el equipo de Gestión del Parque Regional ha solicitado al Servicio de Información la revisión de los contenidos de varios carteles para su actualización, así como la propuesta de contenido para la elaboración de nueva cartelería interpretativa. Además, se colabora con distintos trabajos que se realizan en el Parque facilitando carteles para señalizaciones como las relacionadas con la ordenación de accesos.

Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo.

➤ **Seguimiento de actividades**

El Servicio de Información colabora registrando datos sobre observaciones de personas escalando en el sector “El Pico” del Cabezo de la Fuente en el periodo en el que no está permitido; sobre la observación de aviones del ejército sobrevolando el Parque Regional; sobre los atropellos de fauna detectados; y sobre las incidencias relacionadas con la cancela que impide el acceso a vehículos a motor en al área de playa Negrete. También se pide que se avise en caso de incidencias con el servicio de recogida de basuras.

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

Durante 2024 se lleva a cabo una reunión de la Junta Rectora del Parque Regional el día 17 de junio, en la que la persona encargada de las tareas de coordinación asiste y se encarga de tomar anotaciones para posteriormente trasladarlas al Equipo de Información.

➤ **Ordenación de Accesos**

Del 28 de marzo al 13 de octubre de 2024 se lleva a cabo un dispositivo de control de accesos de vehículos a motor al Parque Regional, con el objetivo de compatibilizar el uso de las playas con la conservación de los valores naturales del espacio protegido.

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

- Se lleva a cabo la divulgación de la información relacionada con esta medida de conservación, tanto en el Centro de Visitantes Las Cobaticas y el Punto de Información Entrada Principal como, adicionalmente, través de la visita guiada *El Parque en bus* y las redes sociales.
- Durante el dispositivo estival del 22 de junio al 31 de agosto, que restringe el acceso a los vehículos a motor de 9:00 a 20:30 horas al área de playas, el Equipo de Información se traslada al punto de información Acceso Principal, dando servicio de martes a domingo y festivos, en horario de 10:30 a 13:00 horas, con el objetivo de facilitar a los visitantes el acceso a la información del Parque. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes Las Cobaticas. Además, en este periodo se adelanta la apertura del Centro a las 8:30 para poder atender a aquellos visitantes que llegan antes de las 9:00 horas, hora en la que se restringe el acceso a vehículos al área de playas.
- El Equipo de Información se encarga de ciertas gestiones relacionadas con los pases de propietarios y vecinos de la población local del Parque Regional, como son las de facilitar el documento de solicitud de pases, recoger las solicitudes y enviarlas al equipo de gestión, así como la propia entrega de los pases y comunicación de posibles incidencias. Así mismo, se informa y se facilita la solicitud para los vecinos de la población del entorno que lo solicitan.
- Se realizan publicaciones y se realizan nuevas fotografías de los aparcamientos para informar en redes sociales a los visitantes de los cierres a vehículos durante el dispositivo adicional.
- Se diseñan varios carteles para informar sobre el inicio y fin de la Ordenación de accesos, pueden consultarse en el Anexo 12 Material divulgativo.

➤ **Revisión senderos**

El servicio de información revisa diferentes tramos de los senderos del Parque para trasladar a gestión la necesidad de la mejora de la señalización y cartelería en los puntos donde se considera necesario.

➤ **Llaves y candados del Parque Regional**

El Equipo de Información se encarga de realizar periódicamente la actualización del inventario de llaves y candados que se guardan en el Centro de Visitantes, así como de la entrega de llaves con motivo de cambios en los candados, reposición de candados.

➤ **Campañas**

Durante 2024, a petición del director conservador se continúa con la campaña de sensibilización sobre especies de flora exótica invasora *Plantas exóticas invasoras ¡No*

las dejes escapar!, la campaña *Stop Colillas* y la campaña de concienciación para visitar de manera responsable los espacios naturales y fomentar hábitos sostenibles y responsables *Tu basura se va contigo*. Además, la DGPNAC pide la colaboración en la Campaña Territorio Tortuga.

Pueden consultarse más detalles de dichas campañas en el apartado 7.3 de la presente memoria.

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en los espacios protegidos 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 16 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 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	Comentario
1	Nº de nuevos amigos/as de los espacios protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de nuevos inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años (613).	-166	El drástico descenso en el número de nuevos 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, lo que ha supuesto una pérdida de unas 500 direcciones de correo.
2	Nº de reuniones internas de Coordinación	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	12	No se han realizado todas las reuniones por los cambios en la organización de la DGPAC.

77

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS – Seguimiento 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	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 (10.467).	14.621	Se han superado los registros de 2019, completando la recuperación de los datos de los años de la pandemia por COVID-19.
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 (7.143).	7.203	
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.	14 días	Se han recogido 5 Hojas de Opinión

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS – Seguimiento 2024						
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición		Datos 2024	Comentario
6	Nº actividades de <i>La naturaleza a tu alcance</i>	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (43).		50	
7	Nº de participantes en “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1299).		1.581	
8	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 (39).		70	
9	Nº de participantes en actividades especiales	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de la media de los últimos 3 años (1.146).		2.618	En 2024 aumenta notablemente el número de participantes debido a la visita guiada El Parque en bus.
10	Actualizaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas (36) se deberán actualizar al menos el 20%.		(14) 39%	Además, durante este año se han creado 2 nuevos materiales.
11	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.		79%	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)		3,93	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa <i>La naturaleza a tu alcance</i>	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		3,89	Se observa que este año las personas encuestadas han marcado mayoritariamente la opción “Bueno”, cuando en años anteriores la mayoría seleccionaban “Muy bueno”.
14	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	
15	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.		189	Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, este año se ha tenido que reducir el número de publicaciones semanales
16	Nº de nuevos seguidores inscritos en redes sociales	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años.	Twitter	40	Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, en 2024 se ha tenido que reducir el número de
				Facebook	454	

			La media para 2024 en Twitter es de 558, Facebook 1.130, Instagram 820 y YouTube 197	Instagram	398	publicaciones semanales en estos perfiles. Este ajuste ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores
				Youtube	132	

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 2024	
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...	- 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...)

- 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. - 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).	Diversificación del público que demanda actividades en los espacios naturales.
--	--

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
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.*

80

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
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	✓ Continuar la línea de reorganización de funciones y tareas del Servicio para poder abordar las tareas extras.

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...).	✓ 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.*