Monumento Natural
Monte Arabí

MEMORIA ANUAL 2022

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

Región de Murcia
Unión Europea
Espacios Naturales
Región de Murcia
Orthem

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

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO 5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE 7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE 8
4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Monte Arabí 8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos 10
4.3. Tipología de la información solicitada 11
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL 14
5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance” 15
5.2. Actividades especiales 16
5.2.1. Análisis de las actividades especiales 16
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales 17
6. OPINIÓN DEL VISITANTE 21
6.1. Encuestas 21
6.1.1. Encuesta Punto de Información 22
6.2. Hojas de opinión 24
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN 26
7.1. Edición de materiales 27
7.2. Canales de comunicación 29
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización 38
7.4. Colaboración con entidades 39
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO 41
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR 43
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO 44
10.1. Seguimiento de indicadores 44
10.2. Análisis DAFO 45

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).

ANEXO 03: Modelos de encuestas.

ANEXO 04: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 05: Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel).

ANEXO 06: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 07: Material divulgativo.

ANEXO 08: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 09: Informes específicos.

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

1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **"Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia"**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información Monte Arabí durante 2 años, con una prórroga de un año más.

El Punto de Información se pone en marcha en junio de 2022.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Sergio López Marín*, siendo el **Director Conservador** del Monumento Natural Monte Arabí, *José Luís Manovel García*.

Con este Servicio, se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elaboran hasta tres **Informes Técnicos** en los que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa, así, se entrega a los responsables técnicos de la contratación un informe parcial de enero a marzo, otro informe de enero a junio y un último informe parcial de enero a septiembre.
Finalmente, el último trimestre conforma ya la **Memoria anual del Servicio**, más completa y contiene todos los datos recogidos de enero a diciembre. Esta memoria es entregada a los responsables técnicos de la contratación y también se cuelga en la web.
Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGMN, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde 2022. También están disponibles las memorias en la página web www.murcianatural.carm.es

El Equipo de Información del Monumento Natural Monte Arabí está integrado por 3 profesionales, que trabajan un total de 67 horas semanales.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

- ✓ Desarrollar un servicio de información y atención de visitantes en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia que ofrezca una **información veraz y actualizada** de los espacios protegidos, con un trato amable y correcto. (OBJ.1)
- ✓ Ofrecer a los visitantes un **Programa de educación ambiental** desarrollado a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación y educación ambiental. (OBJ.2)
- ✓ Ofertar a los visitantes un **servicio de actividades especiales** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la educación ambiental. (OBJ.3)
- ✓ Celebrar los **Días Mundiales y campañas de sensibilización** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- ✓ Revisar, actualizar y desarrollar **nuevos contenidos e información** para la elaboración de folletos, carteles, señales y otros materiales didácticos. (OBJ.5)
- ✓ Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, revistas y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.6)
- ✓ Establecer la **coordinación del servicio** de manera que se desarrolle un trabajo con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación global y a largo plazo. (OBJ.7)
- ✓ Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General del Medio Natural en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.8)

- ✓ **Colaborar de forma activa con los equipos gestores** de la Dirección General para la organización y desarrollo de otras actuaciones en el espacio protegido. (OBJ.9)

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

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

El Punto de Información Monte Arabí es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Monumento Natural del Monte Arabí y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias.

Centro situado a 29 Km. de Yecla, en el acceso Sur del Monte Arabí. Sus funciones principales son:

Como Punto de Información

- Servicio de Información.
- Realización de actividades de educación ambiental.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de los Humedales…

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

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

Edificio del Punto de Información

4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del servicio y la gestión del Punto de Información. Todos los datos registrados se encuentran disponibles en el Anexo 02 Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).

Punto de Información Monte Arabí

4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Monte Arabí

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

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición, ya sea de forma individual o en visitas guiadas.

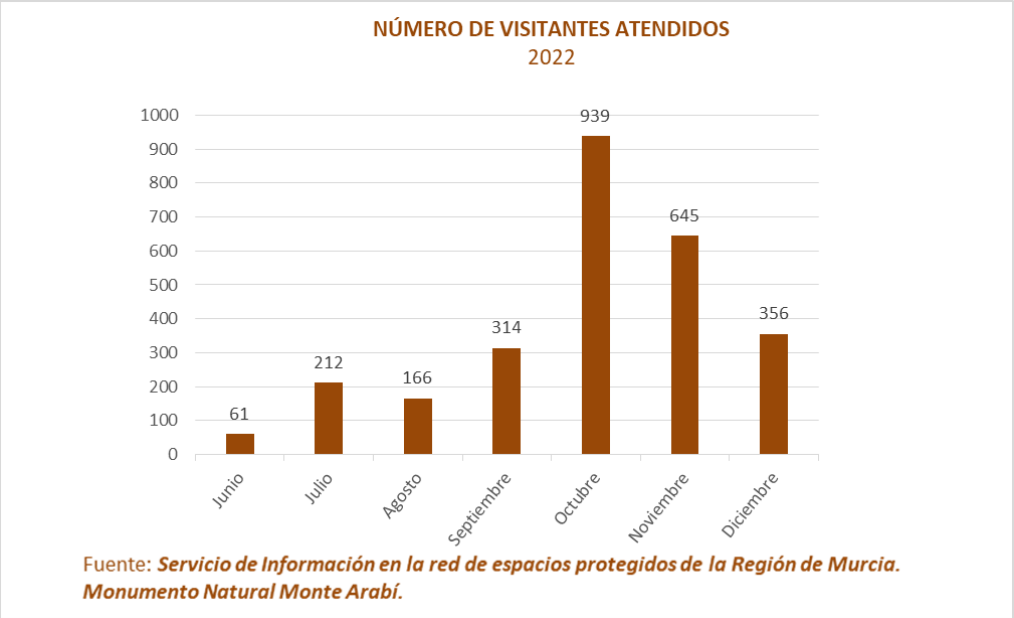
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los técnicos del Monumento Natural que trabajan en el Centro.
- **Participantes en las actividades "La naturaleza a tu alcance":** se consideran aquí aquellos visitantes con los que se desarrollan las diferentes actividades de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Información.

Durante el año 2022 se han atendido a **2693 visitantes** en los **83** días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de **32 visitantes atendidos** al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORAMCIÓN MONTE ARABI Año 2022					
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	**Otros visitantes**	**Participantes Itinerarios Guiados**	**Participantes en actividades especiales**
Junio	61	55	6		
Julio	212	208	4		
Agosto	166	166			
Septiembre	314	290	6		18
Octubre	939	907	15		17
Noviembre	645	628	17		
Diciembre	356	352	4	19	
Total 2022	**2693**	**2606**	**52**	**19**	**35**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí***



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

La gráfica refleja el número de visitantes atendidos en el año 2022, debemos tener en cuenta que el 15 de Junio se inauguró el Punto de Información. Julio y agosto son meses que a pesar de ser periodo vacacional, no registran un número elevado de personas que visitan el Punto de información. Los meses que han registrado una mayor afluencia de visitantes son octubre, noviembre, diciembre y septiembre, de mayor número de visitantes a menor respectivamente, con diferencia bastante elevada con respecto al resto de meses

Se observa una alta afluencia de visitantes a pesar que solo se abre viernes, sábados y domingos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

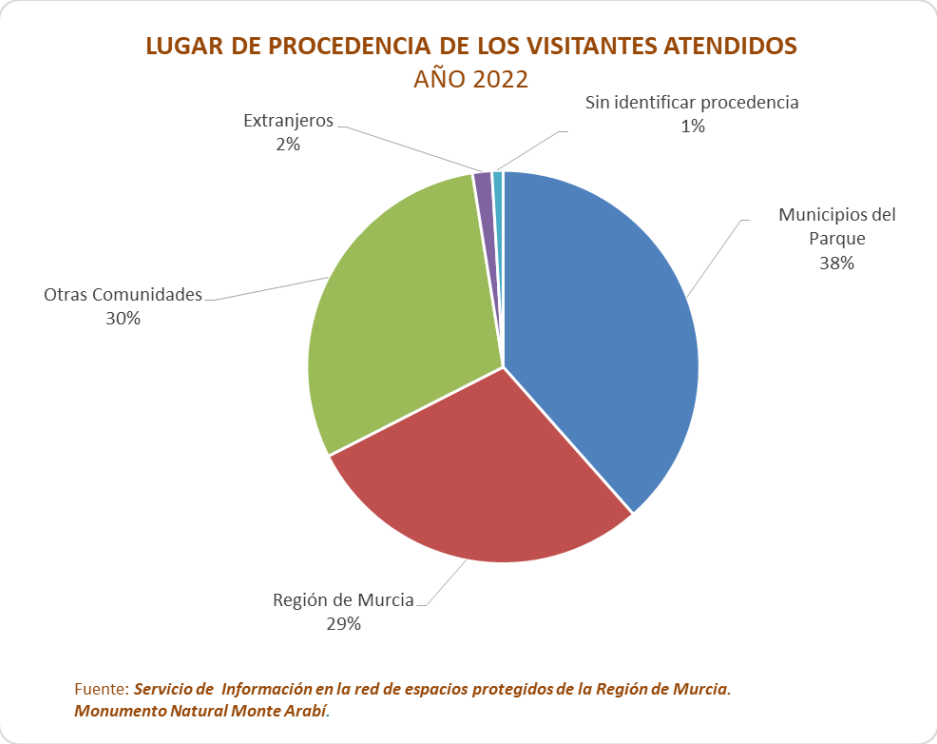
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2021	
Procedencia	**Nº de Visitantes**
Sin identificar procedencia (*)	25
Municipios del Parque	1036
Región de Murcia	782
Otras Comunidades	807
Extranjeros	43
TOTAL	**2693**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

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

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



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

Durante el año 2022, se aprecia que el 97% del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto. Los visitantes procedentes de la Región de Murcia representan un 29% con respecto al número de visitantes totales. Los visitantes de otras comunidades y extranjeros, representan un 30% y un 2% respectivamente del total de visitantes.

De los visitantes extranjeros, la mayoría proceden de Argentina y Países Bajos, seguidos de los procedentes de Reino Unido, Bélgica y Francia.

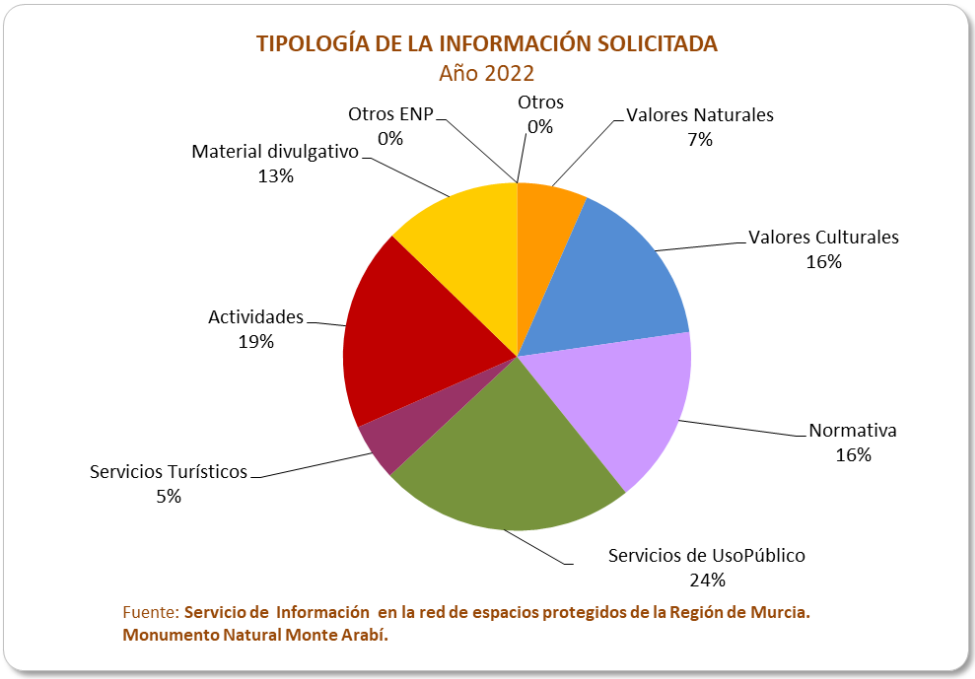
4.3. Tipología de la información solicitada

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

El total de consultas recogidas durante el año 2022 es de **5158**, de las cuales el 98,7**%** han sido *in situ* y el 1,3% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren a los diferentes servicios de uso público que ofrece el Parque (visitas guiadas, actividades especiales, accesos al Monumento Natural…), seguidas de preguntas sobre actividades (senderismo, rutas en bicicleta…) o consultas relativas a normativa (permisos, autorizaciones, restricciones…)

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



Fuente: **Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.**

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 02 Datos de la ficha de seguimiento (Formato Excel):

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver, seguido de las consultas sobre geología (formaciones, erosión…), geografía y sobre flora.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a las pinturas rupestres, seguido de las leyendas que hay sobre el lugar y los petroglifos.

- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre la legislación del Espacio Natural Protegido (pernoctar en caravanas o autocaravanas…), seguida por la restricción de acceso al geodésico, le siguen las preguntas sobre permisos y autorizaciones (cómo y dónde solicitar los permisos de autorización y comunicación para grupos numerosos…)
- **Servicios de uso público:** El porcentaje más alto se refiere al Punto de Información (horario, servicios que ofrece, qué se puede visitar, aseos…), otros refiriéndose a la señalización de acceso al Punto de Información, visitas guiadas o actividades especiales.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la venta de productos típicos en Yecla, localización de bares y/o restaurantes, y sobre los diferentes alojamientos de la zona (casas rurales, albergues, hospederías…)
- **Actividades:** Referente a este apartado, la mayoría de consultas se centran en los senderos señalizados, subida a la cumbre y rutas en bicicleta.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas del Monumento Natural Monte Arabí, seguido de los folletos temáticos y el material de apoyo creados en otros idiomas o para personas con discapacidad auditiva.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** No se han registrado consultas durante este periodo.
- **Otros:** No se han registrado consultas durante este periodo.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

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

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

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

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

- **Técnicas de comunicación:** como por ejemplo hablar vocalizando y cambiando los tonos para no ser aburrido, utilizar también el lenguaje no verbal, expresar las ideas y conceptos de forma concreta, etc.
- **Técnicas de interpretación y educación ambiental:** como por ejemplo utilizar un lenguaje adaptado al público, poner ejemplos de la vida cotidiana, hacer referencias a la sabiduría popular, explicar curiosidades y anécdotas, etc.
- **Dinámicas:** como la realización de determinados juegos adaptados a los conocimientos a transmitir, el uso de sonidos, leer cuentos, observar los rastros y las huellas que dejan los animales, etc.

- **Participación:** realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, invitándoles a utilizar los sentidos como oler plantas y tocar determinados elementos, etc.

Previamente, el equipo de educadores ambientales del Servicio, dispone de diferentes guiones de la visita o actividad, diseñados y desarrollados de tal forma que se adaptan a los distintos tipos de público que podamos tener: grupos escolares y nivel educativo, familias o grupos de heterogéneos.
De esta forma, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del espacio natural haciendo participar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos.

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

- **La naturaleza a tu alcance:** son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas. Existe una oferta de actividades fijas para todo el año.

- **Actividades especiales:** son aquellas que se desarrollan tanto para el público en general, principalmente en fines de semana y periodos vacacionales, cuya programación es trimestral y recibe el nombre de “Mochila de actividades”; como aquellas que se organizan con motivo de días mundiales, campañas de sensibilización, etc. y que también se llevan a cabo con público en general o grupos organizados.

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Este programa aún no se ha puesto en marcha en este espacio para el año 2022. Aun así, a finales de año se realizó una visita guiada no concertada con un grupo de 19 personas, ya que había disponibilidad por parte del equipo de información. Se realizó el itinerario guiado del sendero circular PR-MU 91.

5.2. Actividades especiales

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

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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2022. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 07 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES MONUMENTO NATURAL MONTE ARABÍ Año 2022				
Evento	**Actividad**	**Número de veces que se realiza**	**Nº de Participantes**	**Destinatarios**
Mochila de Actividades	Ruta guiada: Enamórate del Arabí	1	18	Todos los públicos
	Actividad especial: La leyenda de la cueva del tesoro	1	17	
TOTAL		**2 actividades especiales**	**35 participantes**	

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

Durante el año 2022 han participado **35 personas en 2 acciones especiales**, organizadas dentro de la Mochila de Actividades.

Se realizó una ruta guiada en el mes de septiembre y en el último trimestre se llevó a cabo una actividad especial.

Ruta guiada: Enamórate del Arabí

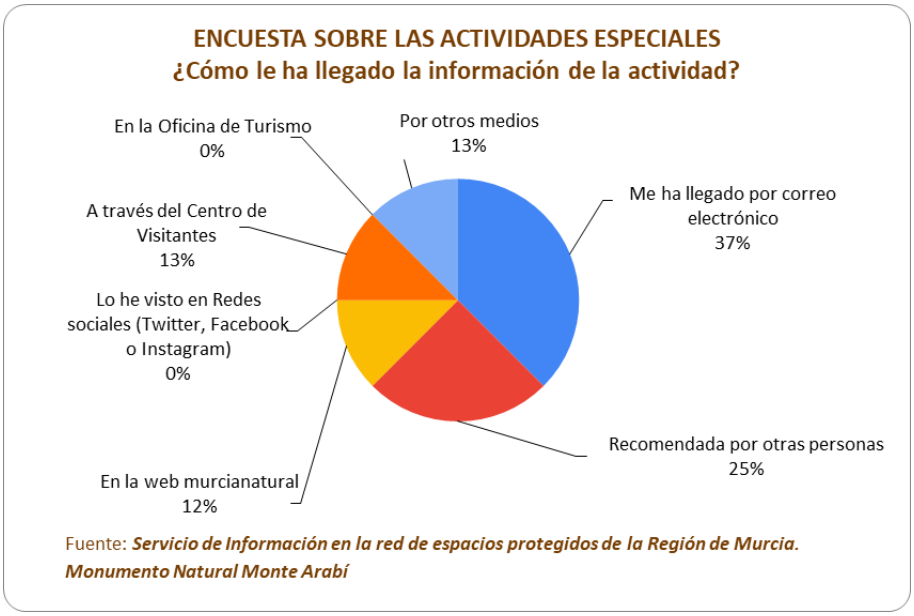
Actividad especial: La leyenda de la cueva del tesoro

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes en la actividad, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación Y se le dice que la haga llegar a sus acompañantes. (Ver modelo en el Anexo 03 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2022 se registran **8 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales.

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



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí***

La gráfica muestra que al mayor porcentaje de los encuestados (37%) la información le ha llegado a través de la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia (correo electrónico), seguido por el grupo de los que les ha llegado la información recomendado por otras personas con un porcentaje del 25 %.

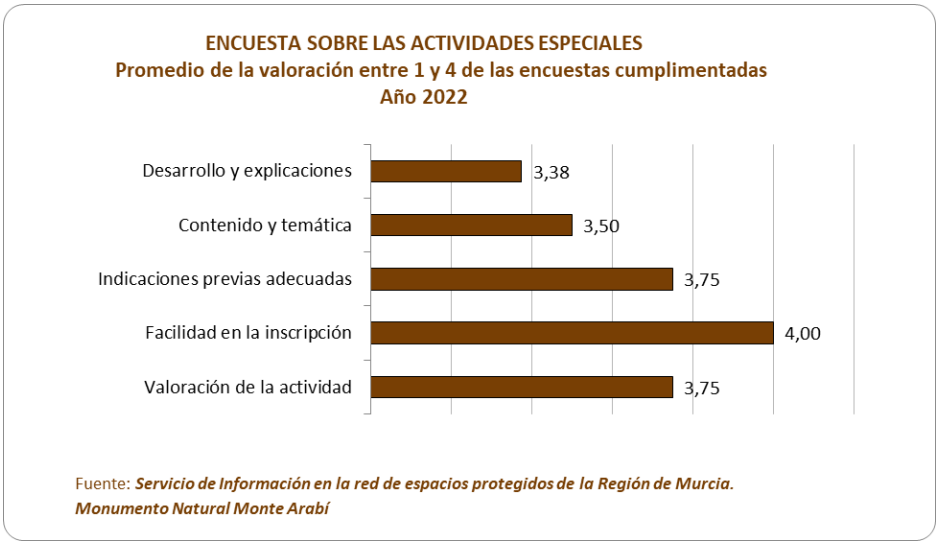
Les siguen con un 13% los encuestados que han visto la información a través del centro de visitantes, otros medios y con un 12% de la página web www.murcianatural.carm.es.

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. Monumento Natural Monte Arabí.***

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 04 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):



Como se puede apreciar en la gráfica, las respuestas superan el valor 3,38 (en una escala del 1 al 4), con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre las actividades especiales.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,75 puntos en la escala de valores.

En cuanto al desarrollo y si las explicaciones son las adecuadas para cada actividad, también es un apartado valorado positivamente con un valor de 3,38.

La mayoría de los encuestados durante el año 2022 dan una puntuación muy alta (3,50) a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

La puntuación obtenida a la pregunta sobre las indicaciones dadas por los guías a los participantes en los días previos a la celebración de la actividad, ha sido muy alta (3.75)

Por último, el valor más bajo (3,38) corresponde al desarrollo y explicaciones, esto es debido a la inexperiencia y comienzo de puesta del servicio.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 04 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**
  - Atención inmejorable por parte de las 2 guías.
  - Las guías son muy amables y el lugar tiene mucho encanto.
  - Hemos descubierto un lugar mágico del que nos hemos enamorado. Muchísimas gracias por vuestras explicaciones, paciencia y dedicación con el grupo. Estamos muy agradecidos. Enhorabuena por vuestro trabajo.
  - Espectacular, muy interesante y enamora
  - Siendo para niños, nos gustado a los mayores.

- **Sugerencias:**
  - Más excursiones para conocer la vegetación y fauna más a fondo
  - Hacer un resumen de las principales especies de la vegetación del lugar, y las características geomorfológicas de las rocas. Diferenciar entre las distintas figuras de protección que tiene este paraje (Monumento Natural, Lugar de Interés Geológico y Bien de Interés Cultural) y lo que dichas figuras suponen. Hacer la ruta un poco más didáctica, sobre todo para los niños
  - Me ha parecido que ha estado todo perfecto.
  - Mejorar la señalización en los caminos, un aula audiovisual con información del Monte Arabi

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 dos modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información del Monumento Natural Monte Arabí, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 03 Modelos encuestas).

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

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

La tipología y cuantificación de las encuestas es la siguiente:

- **Encuesta Punto de Información:** hasta la fecha se han realizado 2 encuestas.
- **Encuesta de actividades especiales:** este año 2022 se han llevado a cabo 2 actividades especiales de la que se han recibido 8 encuestas.

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

6.1.1. Encuesta Punto de Información

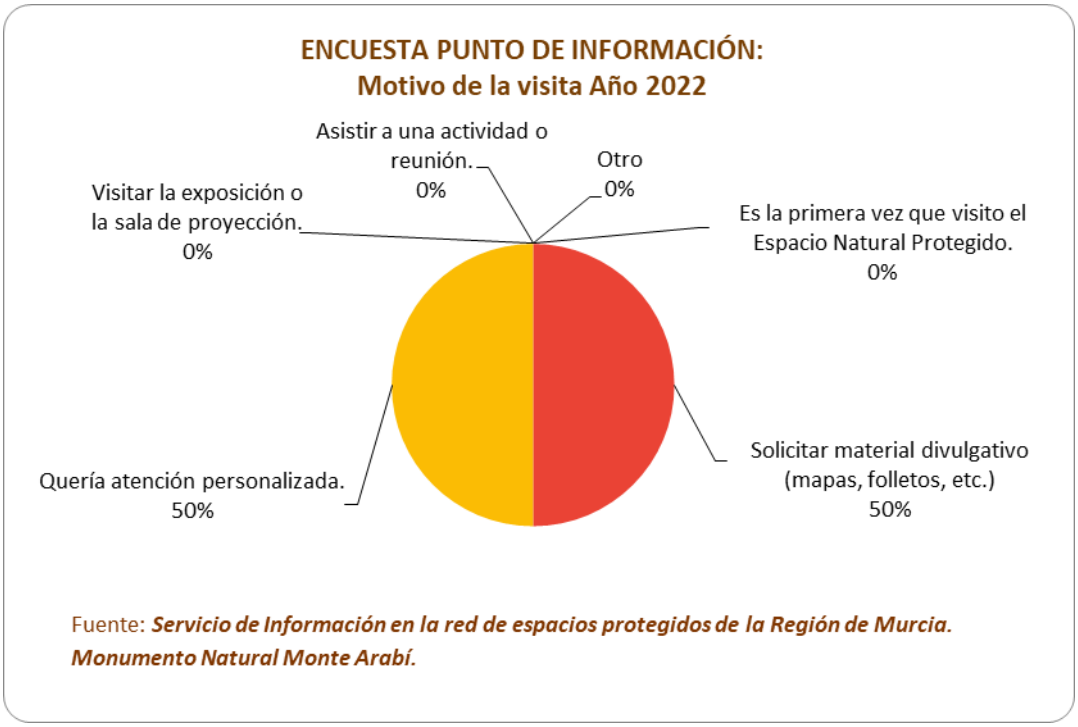
Durante el año 2022 se han registrado **2 encuestas** cumplimentadas sobre el Punto de Información.

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

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

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

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



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

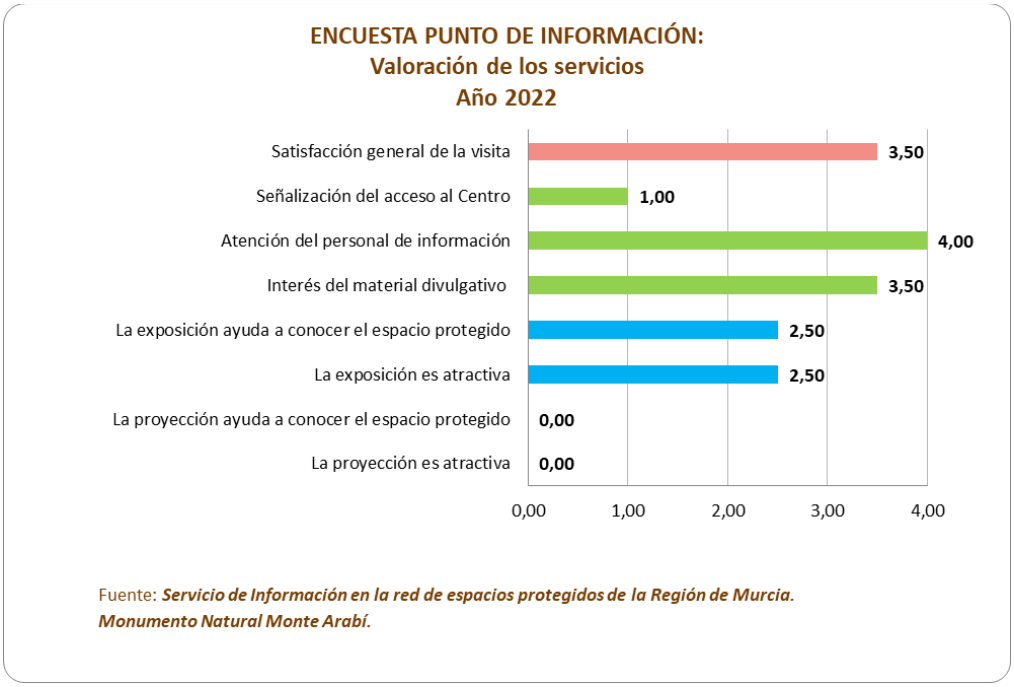
De estos datos podemos llegar a la conclusión de que los visitantes al Punto de Información demandan una atención personalizada y se hace gran uso de los recursos del centro para material divulgativo

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 PUNTO DE INFORMACIÓN	
TIPO DE RESPUESTA	**VALORACIÓN**
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

*Fuente: **Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

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 05 Datos de las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)):



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

Los servicios ofrecidos en el Centro de Visitantes han sido muy bien valorados durante el año 2022, obteniendo la mayor puntuación "Atención del personal de información", sin embargo la señalización de acceso al centro está muy mal valorada y es que todavía no hay ninguna señalización física que indique que existe un Punto de Información en el espacio natural. De momento, desde el equipo de información, se ha realizado un mapa sencillo de cómo llegar para el visitante interesado antes de venir (llaman previamente al punto o escriben un correo), se ha actualizado la información en la web (www.murcianatural.carm.es) y se ha ubicado correctamente el Punto de información en google maps. Además, se ha preparado un informe para el equipo gestor del espacio con una propuesta de señalización.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 05 Datos de las encuestas Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**
  - Lo mejor que tenéis es el personal.

- **Sugerencias:**
  - No hay señalización.
  - Los paneles son escasos y dan poca información.

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

6.2. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Monumento Natural Monte Arabí. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 06 del presente documento.

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

También se reciben opiniones a través del correo electrónico corporativo infomontearabi@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 2022 no se han recogido **hojas de opinión**.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2022:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL MONUMENTO NATURAL MONTE ARABI Año 2022			
ACCIÓN	**TIPO**		**NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS**
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		2
	Revista "Naturalmente Conectados"		1
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		2
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		-
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN wwww.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	2
		Notas de prensa	1
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	60
		Facebook	60
		Instagram	60
		Youtube	32
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		39
	Intervención en otros medios	Radio	1
		Televisión	1
		Prensa	-
		Otras webs	2
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		3
	Desarrollo de campañas de sensibilización		1
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Concejalía de Medio Ambiente	1
	Asociaciones del entorno		-
	Otras entidades	Oficina de Turismo de Yecla	1
		Europarc España	1

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

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

7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 07 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Punto de Información del espacio natural.

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

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

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

- **Difusión de actividades.**

  Para dar a conocer todas las actividades que se desarrollan desde el servicio desde la puesta en marcha del Punto de Información, se cuenta con los siguientes materiales:

  - Mochila de actividades

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

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

Este año 2022 se han editado 2 **mochilas** correspondientes a los dos últimos trimestres del año.

- **Revista "Naturalmente Conectados".**

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

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

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

Durante este año 2022 el equipo del Punto de Información Monte Arabí solo ha participado en la edición de la revista de otoño 2022, siendo **426 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

- **Folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos.**

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

  A lo largo de este año 2022 se han actualizado **2 materiales** de este tipo:

  - Mapa – guía del Monte Arabí
  - Tarjetón de difusión de las redes sociales

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 DGMN (www.murcianatural.carm.es)**

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

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

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

  Durante el año 2022 se han realizado **2 aportaciones de contenido** referidas a:

  - Información del nuevo Punto: inclusión en la página de Centros de Visitantes y Puntos de Información, creación de una página nueva específica para el Punto de Información Monte Arabí e inclusión de la información en la página del espacio protegido.
  - Actualización del tarjetón de redes sociales incluyendo el nuevo perfil del Monte Arabí para Twitter, Facebook e Instagram.

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

  Durante el año 2022, se ha publicado **1 nota de prensa** referidas a la inauguración del Punto de Información en junio de 2022.

➢ **Publicaciones en redes sociales.**

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

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

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

- Twitter, Facebook e Instagram

  El **Monumento Natural Monte Arabí** dispone de un perfil denominado **@MonteArabiMN** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de 601 seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL MONUMENTO NATURAL MONTE ARABÍ AÑO 2022	
RED SOCIAL	**Nº SEGUIDORES**
Twitter	139
Facebook	238
Instagram	224
TOTAL	**601**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

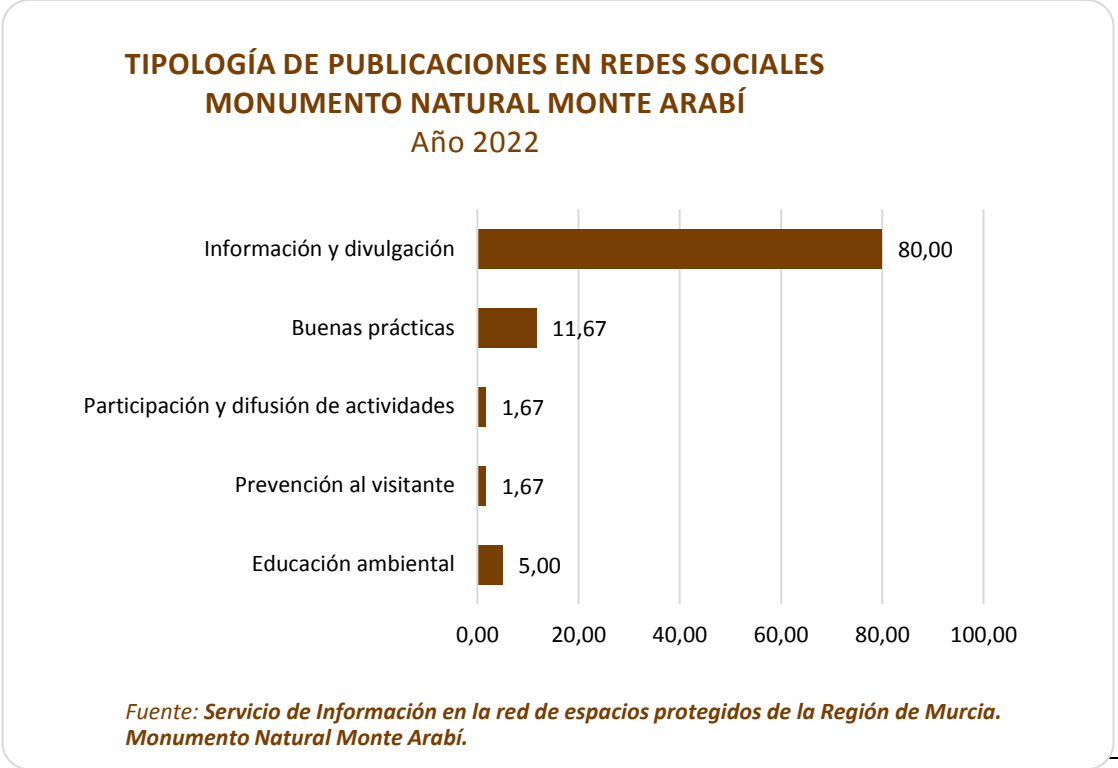
Desde las redes sociales del Monumento Natural Monte Arabí, durante el año 2022 se han realizado **60 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **64.819 personas**.

Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 08 adjunto a la presente memoria.

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

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

En la siguiente gráfica se puede ver cómo en 2022 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría información y divulgación.



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Monumento Natural Monte Arabí.***

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

Twitter:

Información y divulgación: **3.215** personas alcanzadas.

Información y divulgación: **1.906** personas alcanzadas.

Facebook:

Información y divulgación: **3.982** personas alcanzadas.

Información y divulgación: **3.708** personas alcanzadas.

Instagram:

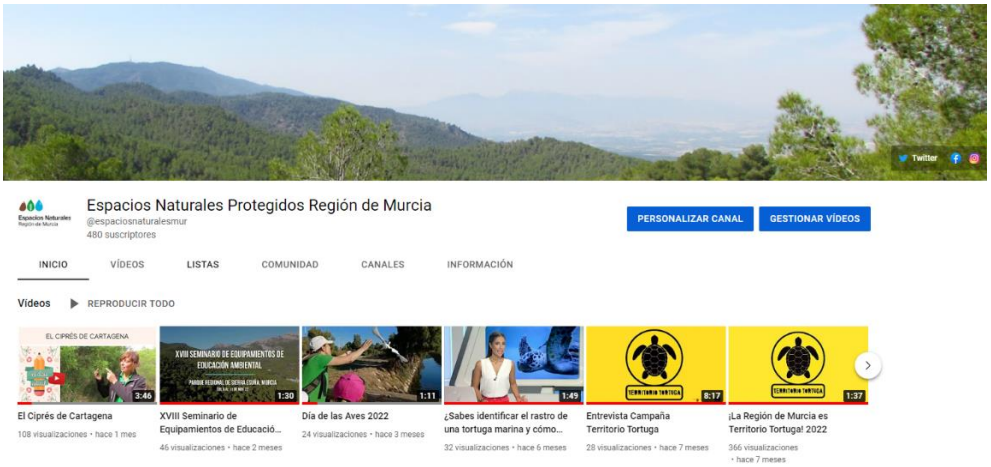
Información y divulgación: **772** personas alcanzadas.

Buenas prácticas: **283** personas alcanzadas.

Se observa que al realizar las publicaciones simultáneas en los mismos perfiles de Twitter, Facebook e Instagram cada una de ellas tiene un alcance y reacciones distintas. Por lo que dependiendo de la red social las publicaciones tendrán una repercusión diferente.

En Twitter las publicaciones relacionadas con la creación del perfil @MonteArabiMN y la descarga del mapa del espacio natural son las que más alcance tuvieron. En Facebook la bienvenida a la nueva cuenta del Monumento Natural Monte Arabí y la información relacionada con las formaciones alveolares en las rocas llamadas “nidos de abeja” refleja el interés por este tipo de publicaciones. Asimismo, en Instagram, conocer los aspectos de interés relacionados con la conservación y gestión del espacio en cuanto a la restricción de acceso a la cumbre del Monte Arabí y la difusión del sendero PR-MU 91 son las publicaciones que más alcance tuvieron.

- 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.

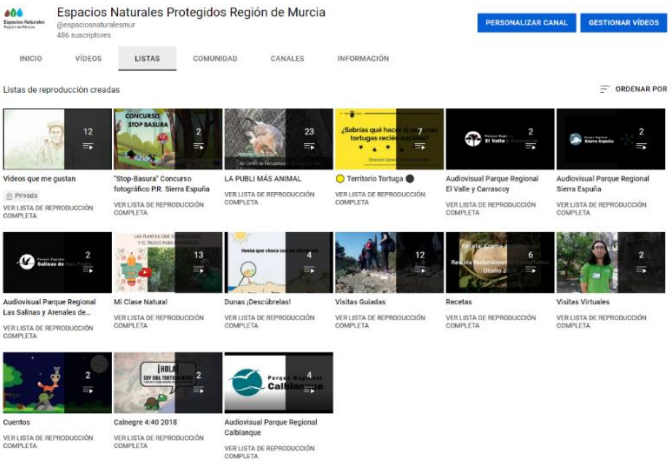
En el canal de YouTube este año se han realizado un total de 32 publicaciones y cuenta con un total de 480 suscriptores.

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

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

- **Videos específicos** de campañas, concursos o seminarios que se hayan podido realizar a lo largo del año.

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



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

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

Los vídeos con más visualizaciones en 2022 son:

- **Parque Regional de Sierra Espuña: El agua brotando por toda la sierra**. Tras las lluvias en #SierraEspuñaPR, la protagonista es el #agua y su sonido ¡Un regalo para los sentidos! Con **418 visualizaciones**.

https://www.youtube.com/watch?v=VR7ApuFT1RQ&t=19s

- **Campaña de sensibilización Territorio Tortuga**. Donde se indican los pasos a seguir si encuentras una tortuga boba (*Caretta caretta*) en la playa. Con **370 visualizaciones**.

https://www.youtube.com/watch?v=ddRaVhUkU_o&t=13s

- **La duna fósil**. Capítulo perteneciente a la lista de vídeos Mi Clase Natural. Con **345 visualizaciones.**

https://www.youtube.com/watch?v=EIPm0xOxguU&t=6s

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

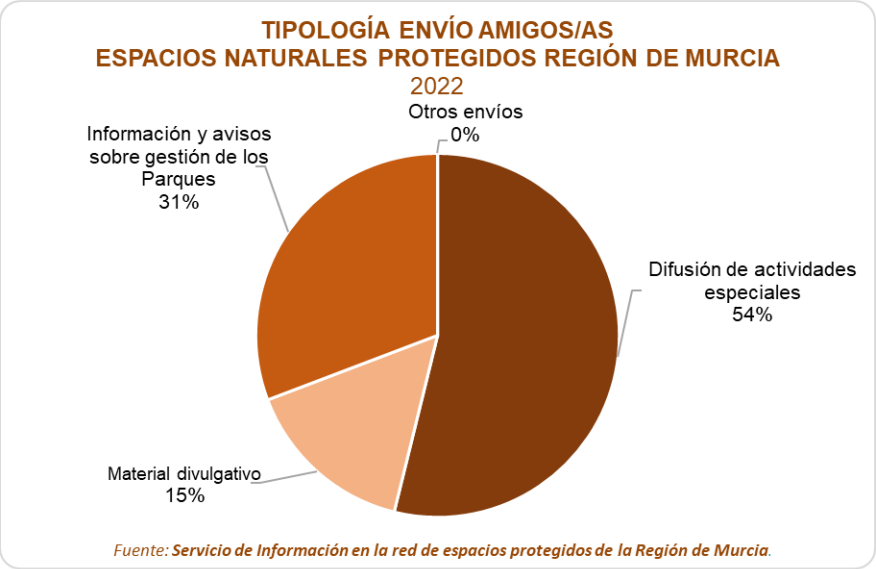
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 **7.461 personas**.

La tipología de los envíos durante 2022 se recoge en la siguiente gráfica:



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

De los **39 correos enviados,** a la categoría "**Difusión de actividades especiales**" le corresponde el 54% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales). A la categoría de "**Información y avisos sobre gestión de los Parques**" le corresponde el 31% (cortes de carreteras, obras, etc.). El 15% restante corresponde a la categoría "**Material divulgativo**" (revista Naturalmente Conectados, folletos, etc.).

Durante este año 2022 y específicamente del Monumento Natural Monte Arabí no se han realizado envíos.

- **Intervención en otros medios**

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

  Durante este año 2022, el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

  - **La 7 Región de Murcia**: se realiza entrevista para la televisión el día de inauguración del Punto de Información (15/06/2022).
  - **Onda Regional**: se realiza entrevista para la radio el día de inauguración del Punto de Información (15/06/2022).
  - **Google Maps**: se localiza el Punto de información y se incorpora la información básica, así como fotografías actuales.
  - **Web "Tesoricosdemurcia":** se envía correo para que se actualice la información que tienen del Monte Arabí.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2022 se han llevado a cabo:

- **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2022 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

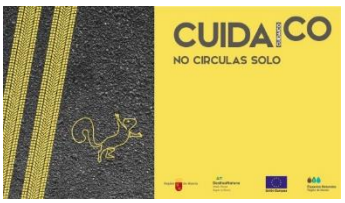
- **Día Mundial del Árbol** (28 de junio): una publicación en redes sociales.
- **Día Internacional de la Geodiversidad** (6 de octubre): una publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de la Protección de la Naturaleza** (18 de octubre): una publicación en redes sociales.

➢ **Campañas de sensibilización**

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Campaña "Cuidaico, no circulas solo":** Se trata de concienciar a los usuarios de una conducción responsable para evitar los atropellos en las carreteras y pistas forestales de los espacios naturales protegidos.

  Durante el año 2022 se ha realizado 1 publicación en redes sociales sobre este asunto, el día 9 de noviembre, con el hastag #Cuidaico.



7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

- ✓ Mejorar la comunicación con el entorno socioeconómico del Espacio Natural Protegido.
- ✓ Fomentar la creación de redes de trabajo.
- ✓ Estrechar vínculos con las administraciones, asociaciones y otros colectivos del entorno.

- ✓ Poner en valor el Espacio Natural como un lugar para todos y que debe ser conservado por todos.

A continuación se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2022:

- **Colaboración con Ayuntamientos**
  - Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Yecla
    - Se mantiene una comunicación fluida sobre las diferentes necesidades y funcionamiento del Punto, ya que las instalaciones son propiedad del Ayuntamiento.
    - Se realizan reuniones y consultas sobre las actuaciones o informaciones que se puedan dar en el punto (senderos, idoneidad de actividades…).

- **Colaboración con otras entidades**
  - Oficina de Turismo de Yecla
    - Se facilitan folletos del Monte Arabí y mapa – guía del espacio.
    - Se consultan y comunican las actividades organizadas.
  - FEDERACIÓN EUROPARC (España): este año se publica una noticia en el Boletín de noviembre de Europarc en relación a la apertura del nuevo Punto de Información.

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

- **Coordinación**

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

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

- **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 2022, se ha realizado **1 informe** sobre (ver Anexo 09 Informes específicos):

  - Propuesta de nuevas señales de Punto de Información en el espacio natural.

- **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 Monumento Natural Monte Arabí no cuenta con esta certificación de calidad.

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

    Ni el Monumento Natural ni el Punto de Información del Monte Arabí cuentan con este distintivo de calidad.

  - 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 los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad. Este año 2022 la auditoría externa para el servicio se realizó el 14 de noviembre 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 Natural Protegido para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2022 se han enviado **2 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con unas señales rotas y la poda de una rama peligrosa de un pino en la entrada del punto de información.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Musealización salas de la "Casa del Guarda":**

  Se colabora en la revisión y aportación de sugerencias para la futura musealización de la casa del guarda con vistas a ser Centro de Visitantes.

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2022					
Nº	**Descripción**	**Objetivos de referencia**	**Valor de medición**	**Datos 2022**	**Comentario**
1	Nº de descargas de la revista "Naturalmente Conectados".	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.250	4.677	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en la lista de correo electrónico es de 1.100.	697	La media es muy alta porque aún está incluido el cambio cuando se unieron todos los inscritos de todos los ENP.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	Aunque el punto solo esté abierto desde junio, el servicio sí ha estado activo todo el año.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN MONTE ARABÍ – Seguimiento 2022					
Nº	**Descripción**	**Objetivos de referencia**	**Valor de medición**	**Datos 2022**	**Comentario**
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (-).	2.693	Primer año de medición
5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (-).	5.158	Primer año de medición
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	-	No se ha cumplimentado ninguna
7	Nº actividades de "La naturaleza a tu alcance".	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (-).	1	Primer año de medición

8	Nº de participantes en el programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (-).		19	Primer año de medición
9	Nº actividades especiales realizadas	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (-).		2	Primer año de medición
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (-).		35	Primer año de medición
11	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Monumento Natural (2) se deberán actualizar al menos el 20%.		1 (50%)	
12	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.		-	Aún no se ha puesto en marcha esta encuesta
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el PI.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)		3,50	Solo tenemos 2 encuestas este año por lo que aún no es un dato muy representativo
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		-	Aún no se ha puesto en marcha esta encuesta
15	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		3,75	
16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%		-	Aún no se ha puesto en marcha esta encuesta
17	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%		80%	Se envían 10 encuestas y se reciben 8 cumplimentadas
18	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 100 publicaciones al año.		60	Se abrió el PI solo medio año
19	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. (Primer año de medición)	Twitter	139	
				Facebook	238	
				Instagram	224	
				Youtube	119	

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 2022	
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos. ▪ El material divulgativo solo está en inglés e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés. ▪ Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.	▪ Apertura de nuevos Puntos de Información que carecen de la figura del Informador Jefe. ▪ No poder cubrir la alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ El equipo de redes sociales cada vez tiene más perfiles y trabajos de su sector, por lo que se está perdiendo un poco la labor del comunity manager real. ▪ Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. ▪ Poca antelación y previsión en las intervenciones con prensa (radio y tv principalmente), así como improvisación de los temas a tratar. ▪ Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras…) ▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. ▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros. ▪ Señalización externa de los CV/PI con poca visibilidad o mala ubicación a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. A veces por exceso de otras señales y de diferentes organismos o entidades. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle…). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...) ▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros. ▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. ▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. ▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). ▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado. ▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias. ▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP. ▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público. ▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP. ▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP. ▪ En ocasiones los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP.

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

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado, con buena predisposición a asumir nuevos retos. ▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.) ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía. ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Capacidad de adaptación y reinvención ante nuevos escenarios o situaciones.	▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) del propio servicio lo que da una mayor visibilidad del mismo. ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. ▪ Asistencia a las Juntas Rectoras. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook… ▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP. ▪ Se ha empezado a contratar externamente algunas de las tareas extras derivadas de gestión. ▪ Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. ▪ Mayor relación entre el problema ambiental identificado en el ENP y la comunicación social del mismo. ▪ Presencia, en algunos ENP, en los procesos participativos de los proyectos, reuniones o eventos del equipo gestor. ▪ Mayor presencia de algunos ENP en los centros escolares del entorno.

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, indicando además, aquellas que se plantearon en 2021 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2022.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
DEBILIDADES	**Acciones para convertir a FORTALEZAS**
▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2022 (algún ordenador y cámaras de fotos nuevas), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2023 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ Se continuará con la labor de ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio y con la planificación para 2023 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
▪ Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas.

▪ El material divulgativo solo está en inglés e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés.	✓ Se intentará traducir lo que falta a otros idiomas y se buscará colaboración con otras entidades para tal fin. (Ej: ITREM, Universidad…)
▪ Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.	✓ Se hará hincapié en la dinamización para llegar a entidades de colectivos con necesidades especiales.
▪ Cuesta poner límites a posibles nuevas tareas y colaboraciones, lo que sobrepasa el trabajo actual del servicio y a veces no dé tiempo a realizar todo.	✓ Identificar y priorizar las tareas que llegan. Valorar el grado de implicación para que no repercutan en las tareas propias de información y comunicación del servicio.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
AMENAZAS	**Acciones para convertir a OPORTUNIDADES**
▪ Apertura de nuevos Puntos de Información que carecen de la figura del Informador Jefe. ▪ No poder cubrir la alta de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ El equipo de redes sociales cada vez tiene más perfiles y trabajos de su sector, por lo que se está perdiendo un poco la labor del comunity manager real.	✓ En septiembre de 2023 se licitará el nuevo pliego y se espera que incluya mejoras en la dotación de más personal para cubrir las necesidades detectadas.
▪ Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. ▪ Poca antelación y previsión en las intervenciones con prensa (radio y tv principalmente), así como improvisación de los temas a tratar.	✓ Recordar periódicamente el horario y las competencias de trabajo del servicio y las actividades programadas que ya lleva a cabo.
▪ Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras…)	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. ▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros. ▪ Señalización externa de los CV/PI con poca visibilidad o mala ubicación a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. A veces por exceso de otras señales y de diferentes organismos o entidades. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle…). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...).	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ A lo largo de 2022 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos centros. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.
▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).

▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo o incluirlo en el servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP existente.
▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.
▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias.	✓ Insistir en la comunicación con los diferentes agentes implicados en estos casos.
▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP.	✓ Intentar realizar más reuniones de coordinación e incluso que sean periódicas.
▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público. ▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP.	✓ Se realizarán informes y propuestas para ir mejorando poco a poco esta situación.
▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP. ▪ En ocasiones los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP.	✓ Se comunicará a los equipos de gestión cuando pasen casos concretos y se recordarán las indicaciones y competencias de cada uno.

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