

MEMORIA ANUAL 2022



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

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	14
4.3. Tipología de la información solicitada.....	15
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	17
5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”	18
5.1.1. Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	20
5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	24
5.2. Actividades especiales.....	28
5.2.1. Análisis de las actividades especiales.....	28
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales.....	31
6. OPINIÓN DEL VISITANTE.....	35
6.1. Encuestas.....	35
6.1.1. Encuesta general	36
6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes.....	41
6.2. Hojas de opinión.....	44
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	48
7.1. Edición de materiales	50
7.2. Canales de comunicación	54
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	65
7.4. Colaboración con entidades.....	70
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	74
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	76
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	79
10.1. Seguimiento de indicadores.....	79
10.2. Análisis DAFO	82

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

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

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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

1. ANTECEDENTES

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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

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

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

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

El Centro está situado en el Paraje Las Cobaticas, a 3 km de Los Belones. 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.

Así mismo, esta instalación incluye una oficina que sirve al equipo de información, al Director Conservador del Parque Regional y a los agentes medioambientales.

El horario de apertura del Centro de Visitantes durante 2022 fue el siguiente:

15 de JUNIO al 15 de SEPTIEMBRE – *Salvo horario especial ordenación 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

*Días 25 y 26 de JUNIO y del 12 de JULIO al 28 AGOSTO

DISPOSITIVO ESTIVAL DE ORDENACIÓN DE ACCESOS

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

**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.

16 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:

- Todos los lunes, excepto 15 de agosto por ser festivo nacional.
- 1, 5 y 6 enero, 23 febrero, 14 abril, 4 y 5 mayo, 14, 15, 24, 25 y 31 diciembre.

4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El equipo de información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver en el Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

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



Punto de Información en el Centro de Visitantes "Las Cobaticas"

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes "Las Cobaticas"

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

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

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

- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta en la sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN, tanto en la sala de juntas, como en la sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”:** se consideran aquí aquellos visitantes con lo que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el equipo de información.

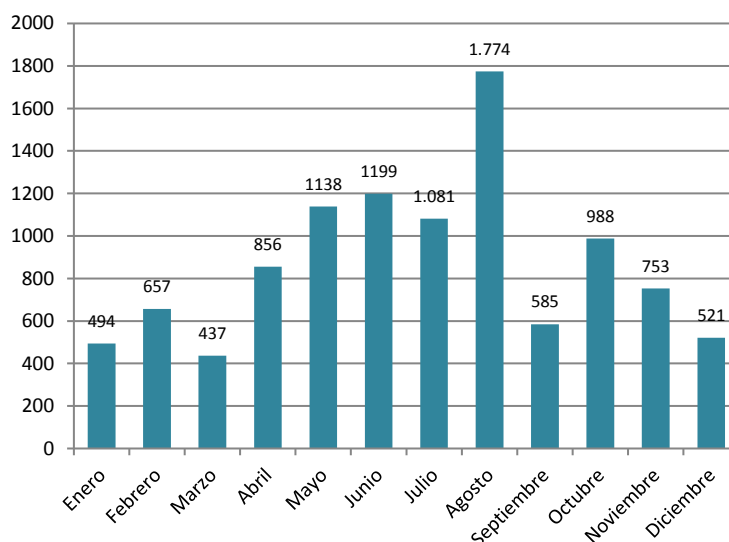
Durante el año 2022 se ha atendido a **10.483 visitantes** en los 302 días de apertura del Centro, lo que da como resultado un promedio de **35** visitantes atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS COBATICAS"						
Año 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	Visitantes sala de proyección	Otros visitantes	Participantes en "La naturaleza a tu alcance"	Participantes en actividades especiales
Enero	494	149	6	0	0	26
Febrero	657	110	55	0	110	68
Marzo	437	76	12	12	74	92
Abril	856	147	28	12	180	23
Mayo	1.138	141	40	0	278	81
Junio	1.199	99	13	86	89	224
Julio	1.081	31	3	0	0	130
Agosto	1.774	13	4	0	0	136
Septiembre	585	172	45	5	0	23
Octubre	988	214	37	19	192	123
Noviembre	753	172	4	0	167	26
Diciembre	521	144	10	0	118	0
Total año 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
Total 2019	14.394	2.770	335	35	2.151	1.256
Total 2018	20.343	3.467	943	8	1.967	1.016

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.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2022

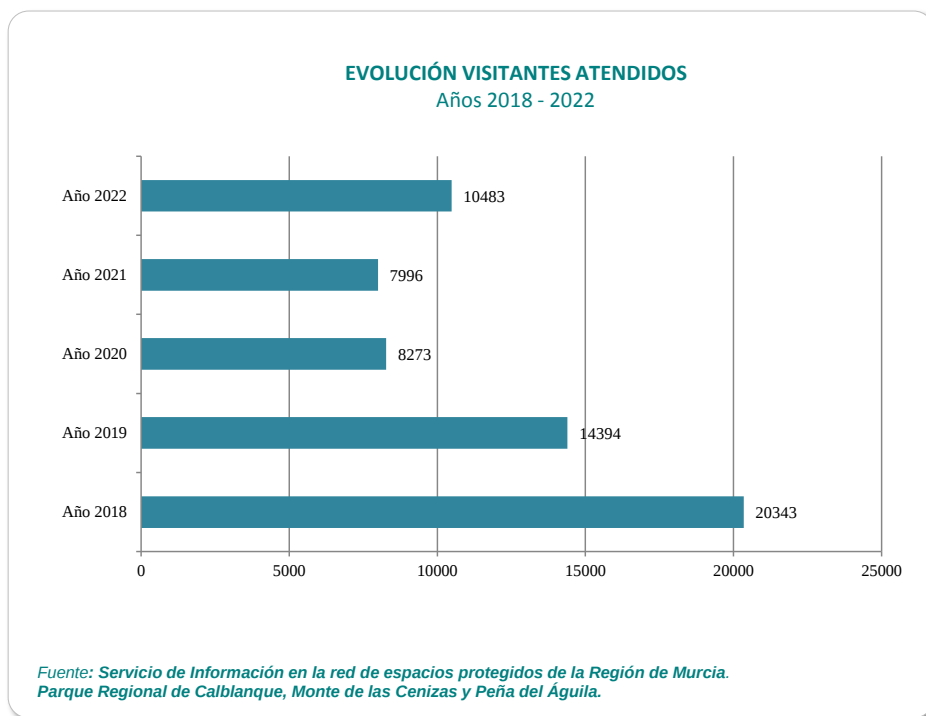


Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

En los primeros y últimos meses del año se aprecia un descenso paulatino, debido a que durante estos meses la mayor afluencia de visitantes se centra en los fines de semana y festivos. Además, durante los meses de enero y marzo se aprecia un número de visitantes atendidos menor, posiblemente debido al repunte de la situación provocada por la pandemia por la COVID-19.

Entre mayo y agosto, se puede apreciar un aumento de visitantes atendidos, debido a las altas temperaturas y el aumento de horas de luz, siendo el mes de agosto el periodo donde más se concentra la afluencia de visitantes, al ser el periodo de vacaciones asociadas al verano y al disfrute de las zonas de playas. Además, durante el dispositivo estival de la ordenación de accesos se atiende a un mayor número de visitantes en el Punto de Información del acceso principal.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante los años 2018 – 2022. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Como se muestra en la gráfica anterior, durante 2022 se ha producido un notable ascenso de visitantes atendidos con respecto a años anteriores. Esto se debe principalmente al fin de las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19.

12

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

A continuación, se destacan las conclusiones más relevantes sobre la variación del número de visitantes atendidos:

- **Años 2017 y 2018:** el sistema de ordenación de accesos requiere el traslado del Servicio de Atención al Visitante desde el Centro de Visitantes a un punto de información adicional en la entrada principal del Parque Regional. La ordenación de accesos en esta ocasión consiste en un servicio de autobuses durante todos los días de la semana, en el que se lleva a cabo el trayecto directo de la entrada del Parque Regional a las playas, por lo que los visitantes no tienen la posibilidad de pasar por el Centro de Visitantes. Al trasladarse este servicio al punto de información de la entrada, donde también se gestiona la venta de tickets del autobús, el número de visitantes atendidos es mucho mayor.

- **Año 2018:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2017. Esto puede ser porque este año el horario de atención al visitante en el Punto de Información de la entrada del Parque ha sido menor en comparación con los años anteriores, para así poder mantener también el Servicio de Atención al Visitante en el Centro de Visitantes (algo que no había sucedido los años anteriores en los que el Centro de visitantes se cerraba en el periodo estival y solo se ofrecía la información del espacio protegido en el punto de información de la entrada principal).
- **Año 2019-2020:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con años anteriores. Esto puede ser debido a que en el acceso principal del Parque en la época estival se ha procedido a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo estival de ordenación de accesos, repartiendo los visitantes atendidos en función de sus intereses.
El motivo de este descenso de visitantes en comparativa con otros años no ha supuesto una pérdida de calidad de este servicio, más bien al contrario, puesto que se proporciona más y mejor información sobre el Parque en el periodo de ordenación de accesos.
- **Año 2020:** La situación excepcional debido a la pandemia producida por COVID-19, también ha provocado un menor número de visitantes atendidos en el punto de información de la entrada principal al Parque. Esto se debe a una disminución general del número de visitantes con respecto a años anteriores durante el periodo de ordenación de accesos.
- **Año 2021:** Al igual que en 2020, se aprecia un descenso paulatino en el número de visitantes atendidos. Esto es debido a las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, llevadas a cabo desde el 25 de noviembre de 2021 hasta el 28 de febrero de 2021, periodo durante el cual permaneció cerrado al público de forma presencial, manteniéndose el servicio telefónicamente y por correo electrónico, por lo que se produce un descenso en el número de visitantes atendidos in situ durante esos dos meses. Además, la situación excepcional de la pandemia producida por COVID-19 durante los últimos meses del año ha resultado también en un menor número de visitantes atendidos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2022	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	31
Municipios del Parque	1.211
Región de Murcia	3.399
Otras Comunidades	3.839
Extranjeros	2.003
TOTAL	10.483

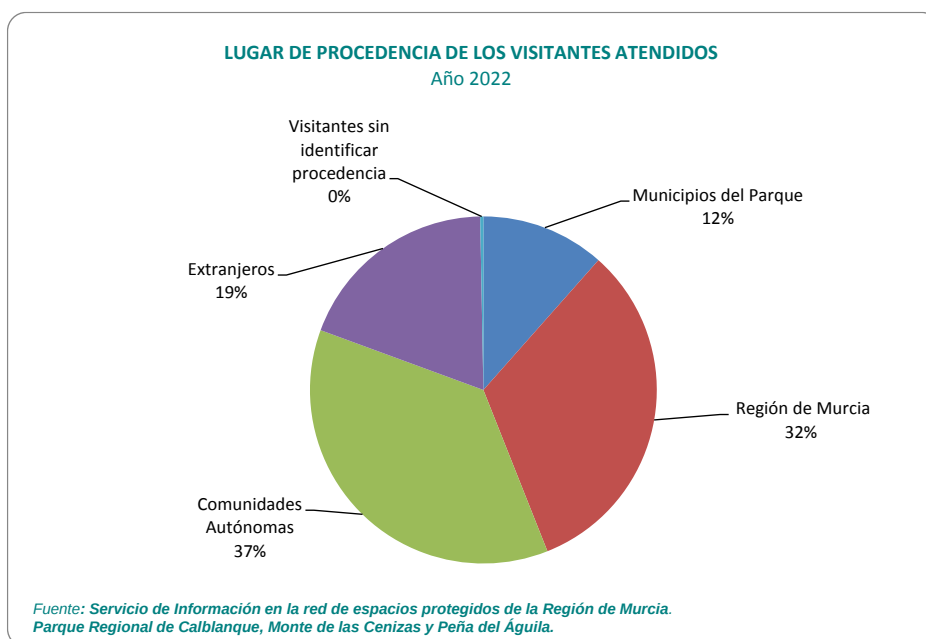
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.

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.

14



Como se puede apreciar en la gráfica anterior, la mayoría de los visitantes atendidos durante 2022 provienen de otras comunidades autónomas, seguidos por visitantes de la Región de Murcia.

Cabe destacar que se ha producido un descenso en el porcentaje de visitantes extranjeros respecto a años anteriores, siendo de nuevo el factor determinante la menor movilidad a principios de año debido a la pandemia por la COVID-19. En cualquier caso, esta afluencia de visitantes la encontramos más condensada durante el periodo estival, los fines de semana y festivos.

4.3. Tipología de la información solicitada

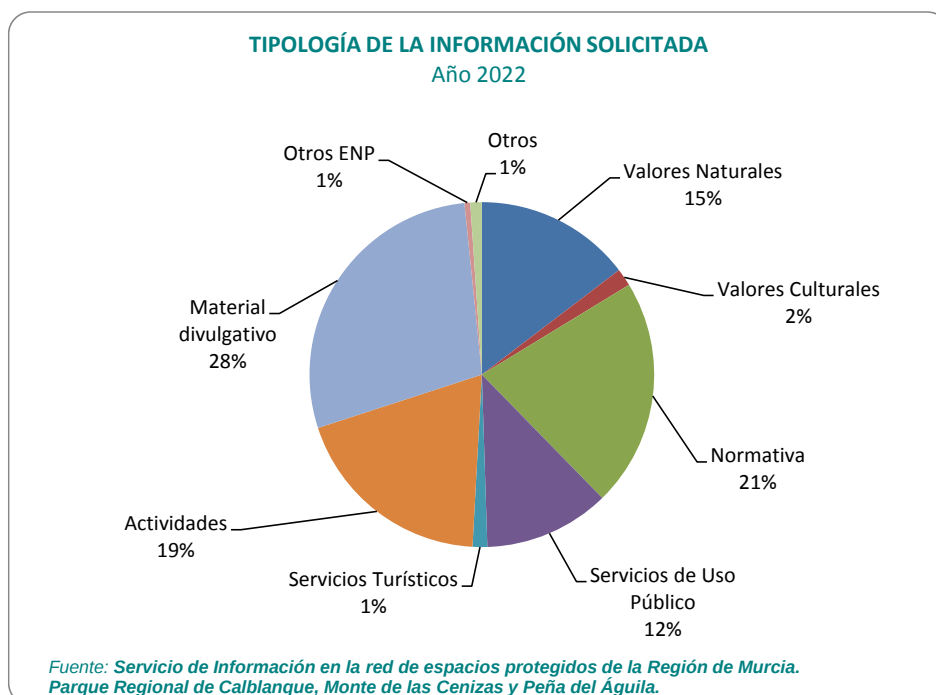
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo 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 2022 es de **7.286**, de las cuales el **83%** han sido *in situ* y el **17%** *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

15

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



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

- **Valores naturales:** En este apartado la mayoría de las consultas están relacionadas con las playas del Parque, sus características y localización.
- **Valores culturales:** La consulta más representativa en este grupo está relacionada con la batería de costa del Monte de las Cenizas.
- **Normativa:** La mayoría de las consultas se realizan durante el período estival y son referentes al dispositivo de ordenación de accesos y las posibilidades de acceder al Parque, tanto en vehículo propio como en autobús.
- **Servicios de uso público:** La mayor parte de la solicitud de información en este apartado es relativa a las actividades del programa de educación ambiental que ofrece el Servicio de Información.
- **Servicios turísticos:** Respecto a los servicios ofrecidos en el entorno, la consulta más habitual es sobre restauración y lugares donde poder comprar comida.
- **Actividades:** La consulta más demandada de actividades es sobre rutas de senderismo y paseos para recorrer el Parque.
- **Material divulgativo:** En este apartado un gran porcentaje de consultas son de visitantes que solicitan un mapa para localizar y conocer este espacio.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** 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 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.

17

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

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

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

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

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

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

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

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados, ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general, siempre que sean un mínimo de 10 y un máximo de 35 participantes. En los casos de entre 35 y 55 participantes se ofrecen actividades alternativas.

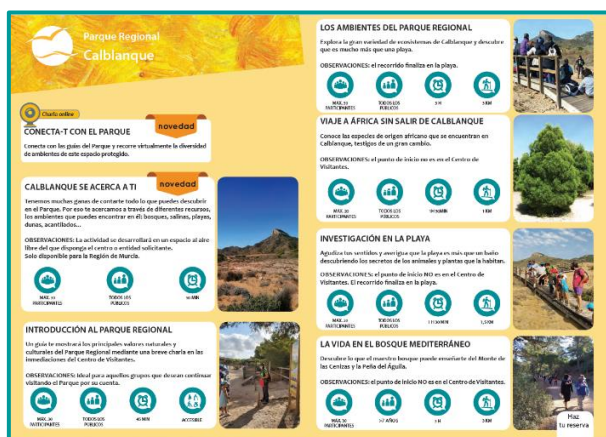
Estas visitas y actividades pueden solicitarse con antelación (actividades concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

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

- Realizar una aproximación al Parque Regional e introducción de sus diferentes ambientes (Actividad “Conécta-t con el Parque y Calblanque se acerca a tí”)
- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional (“Introducción al Parque Regional” / “Introducción al Parque + Autoguiado” y “Calblanque a través de tus sentidos”).
- Dar a conocer los distintos ecosistemas del Parque Natural (Actividad “Los ambientes del Parque”).
- Mostrar especies de plantas de origen africano que se encuentran en el Parque Regional, especialmente aquellas que son más exclusivas (Actividad “Viaje a África sin salir de Calblanque”).
- Dar a conocer la playa como un ecosistema y mostrar su problemática de conservación (Actividad “Investigación en la playa”).
- Enseñar el funcionamiento del ecosistema del bosque mediterráneo y su biodiversidad (Actividad “La vida en el Bosque” / “La vida en el Bosque de las Cenizas”).
- Descubrir el equilibrio existente entre los seres vivos en el ecosistema del bosque mediterráneo (Actividad “La vida en el Bosque” / “La vida en el Bosque de las Cenizas”).
- Conocer los valores que llevaron a la protección del Parque y los aspectos técnicos de su gestión. (“La gestión del Parque”).

En el periodo de enero a agosto se ofrecen 7 actividades distintas, que se describen en el Anexo 04A Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance” enero-septiembre. A partir del mes de septiembre cambia la oferta, que se incluye en el Anexo 04B Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance” septiembre-diciembre, pasando a un total de 8 actividades que pueden solicitar grupos de hasta 35 personas y 1 que admite a un máximo de 55 participantes. Esta variación de la oferta permite adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo.



Oferta de actividades periodo enero-agosto



Oferta de actividades a partir de septiembre

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 2022, se han realizado **44 actividades** con un total de **1.208 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2022						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	5	110	0	0	5	110
Marzo	3	74	0	0	3	74
Abril	5	142	1	38	6	180
Mayo	10	278	0	0	10	278
Junio	4	89	0	0	4	89
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	7	192	0	0	7	192
Noviembre	5	167	0	0	5	167
Diciembre	4	118	0	0	3	118
TOTAL	43	1170	1	38	44	1208

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

Como puede apreciarse en la tabla, hasta el mes de febrero no se realizaron este tipo de actividades, esto se debe a no recibirse solicitudes, probablemente como medida preventiva debido al repunte de la COVID-19

Varias de las actividades concertadas para los meses de marzo y abril tuvieron que posponerse debido a las abundantes precipitaciones acontecidas durante estos meses.

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

El valor medio de tamaño por grupo durante el año 2022 ha sido de 27 participantes, cifra que se encuentra dentro del rango recomendado (25-30 participantes) por guía.

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

DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2022									
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA								
	Conéctate con el Parque	Calblanque se acerca a ti	Introducción + Itinerario Autoguiado	Los Ambientes del Parque	Viaje a África sin salir de Calblanque	Investigación en la playa	La Gestión del Parque	La vida en el bosque de las cenizas	Calblanque a través de tus sentidos
Enero	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	1	0	1	0	3	0
Marzo	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Abril	0	0	2	3	0	1	0	0	0
Mayo	1	0	1	8	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	2	1	1	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	1	6	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	1	3	0	0	0	1	0
Diciembre	0	0	1	3	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	6	29	1	3	0	4	0

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

Como 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 una guía. También esta visita resulta muy atractiva para los grupos porque termina en la playa, ambiente más conocido del Parque y que algunos grupos aprovechan para quedarse más tiempo después de la actividad.

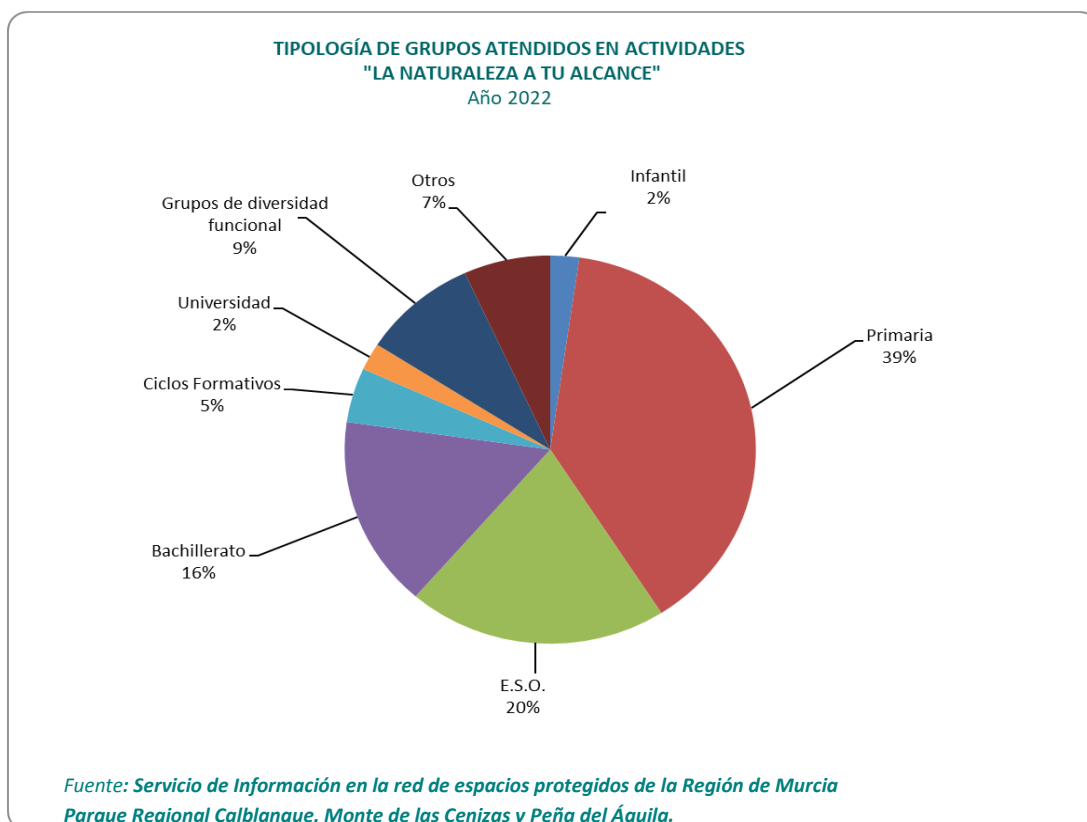
La segunda actividad más solicitada ha sido “Introducción al Parque” que, a partir de septiembre se ha sustituido por la actividad “Introducción del Parque + Autoguiado”, que como novedad ofrece una charla en la sala de usos múltiples junto a un material divulgativo para la realización de un itinerario autoguiado (se incluye en el Anexo 12 Material divulgativo), esta visita es la alternativa que se ofrece a grupos de hasta 55 participantes.

También, en la nueva oferta de estas actividades, se ofrecen las nuevas actividades “Calblanque a través de tus sentidos” especialmente recomendada para grupos con personas con necesidades especiales o que dispongan de poco tiempo para la visita, y la

llamada “La Gestión del Parque”, en respuesta a la demanda de años anteriores de grupos interesados en aspectos técnicos de la gestión del Parque. Estas actividades aún no se han realizado por ningún grupo en 2022.

Cabe señalar que en este nuevo programa se ha cambiado el nombre de la actividad “La vida en el bosque mediterráneo” por “La vida en el bosque de Las Cenizas” y se ha eliminado “Un viaje a África sin salir de Calblanque” por ser una visita con muy poca demanda.

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



Como se muestra en la gráfica, la mayoría de los grupos atendidos proceden de centros educativos de Educación Primaria, seguidos de grupos de la E.S.O. y Bachillerato. Los grupos de Educación Primaria son probablemente más numerosos por tratarse temas incluidos en sus contenidos curriculares, además de ser habitual que se realicen salidas en estas etapas escolares. El resto corresponden a grupos de diversidad funcional, y a Ciclos Formativos, en los que se ha atendido a grupos de titulaciones relacionadas con el medio natural, como son

el Grado Medio “Conducción de actividades Físico-deportivas en el Medio Natural” y el Grado Superior “Educación y Control Ambiental”.

Los englobados en la categoría de “Otros”, corresponden en este caso a un grupo de un club de montaña y a otro de un curso del Servicio Regional de Empleo y Formación.

Los tipos de grupos menos representados han sido de los de Educación Infantil, esto puede ser debido a que no suelen realizar salidas a este tipo de entornos donde, una vez fuera del Centro de Visitantes, no hay disponibilidad de servicios como aseos o lugares resguardados. También se encuentran poco representados los grupos de Universidad, esto se debe a que las visitas recibidas de estos grupos se han considerado como actividades especiales hasta septiembre, momento en que se pasa a ofrecer la visita técnica “Gestión del Parque” en la oferta del programa.

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

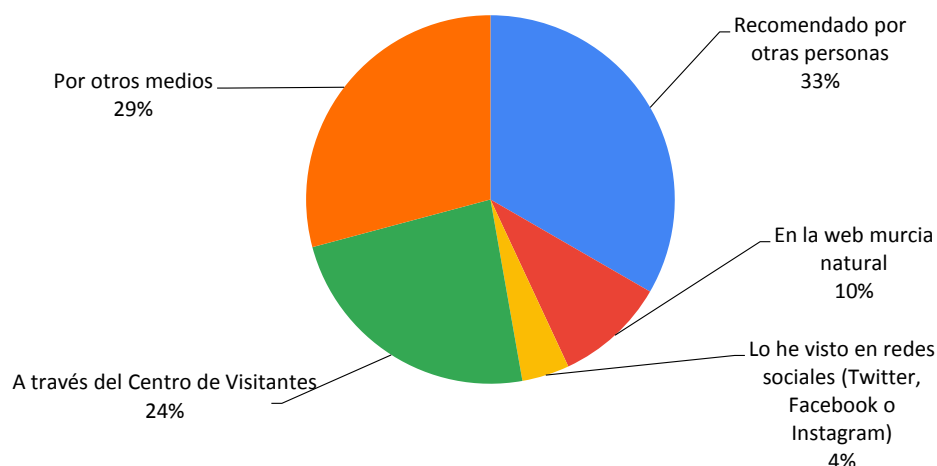
Una vez concluida la actividad, se envía se envía a posteriori a los responsables del grupo, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades del programa para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas).

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

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

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”
¿Cómo ha conocido el programa de actividades?
Año 2022



*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.*

El 33% de los grupos que han realizado la encuesta han marcado la opción de que han conocido el programa por recomendación de otras personas que ya habrían realizado alguna actividad con el Servicio de información con anterioridad. El 29% ha marcado por “otros medios”, esto puede deberse a que la encuesta es realizada por los responsables del grupo que en ocasiones son distintos a las personas que solicitaron la actividad. La opción “a través del Centro de Visitantes” también ha sido muy marcada, lo que puede ser debido a que desde el Centro de Visitantes se realiza la difusión del programa de actividades.

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

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

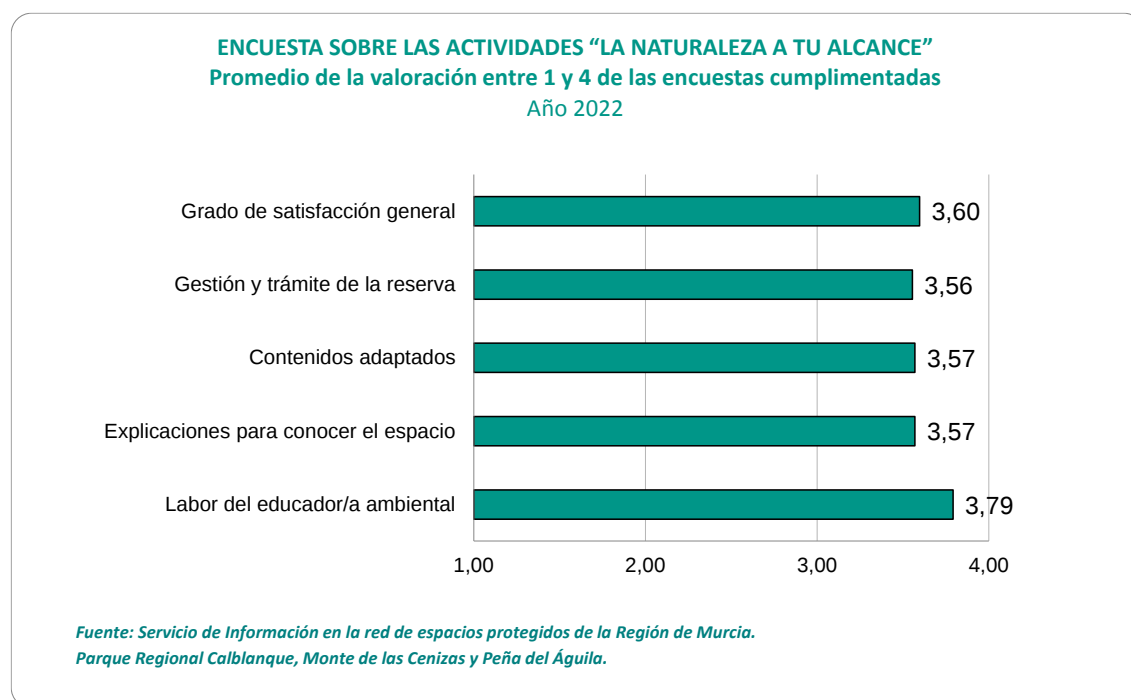
*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila*

Este año 2022, se dispone de **72 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes, esto supone el 98% del total de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹. Solamente ha faltado una actividad por realizar la encuesta.

Las encuestas del programa “La Naturaleza a tu Alcance” al cumplimentarse vía on line, se lleva a cabo un registro de la relación entre las encuestas enviadas y recibidas como modo de evaluación de este sistema de evaluación, resultando un feedback del 267% del total de encuestas enviadas/encuestas recibidas. Este resultado supera el 100% debido a que, en ocasiones, las personas responsables de los grupos reenvían la encuesta a otros participantes.

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

26



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

Todas las preguntas realizadas se encuentran muy próximas al valor 4, la mayor puntuación. Según muestran los resultados, la labor de las educadoras 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 3.50 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, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel)):

- **Felicitaciones:**

- Actividad divertida, interesante y motivadora para los niños y para los profesores.
- Programa muy bien organizado y planificado para cada grupo de edad y número de personas.
- Interesante para conocer el entorno y las especies que habitan el Parque.
- La informadora guía explicó todo a la perfección.

27

- **Sugerencias:**

- Generar actividades en las que el alumnado pueda interactuar más con el medio.
- hacer más breves las explicaciones adaptándose a las condiciones meteorológicas.
- Mayor duración.
- Poder realizar la actividad con grupos de 25-30 alumnos con dos guías de forma simultánea.

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

5.2. Actividades especiales

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

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

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

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 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "El renacer del bosque mediterráneo"	1	17	Público en general
	Actividades de Celebración del Día Internacional de los Bosques	1	57	Colegio Mirasierra (Torreagüera)
Mochila de actividades (año 2022)	Ruta guiada "En busca de los animales"	1	20	Público en general
	Ruta guiada "Historia de un Paisaje"	1	14	Público en general
	Ruta Guiada "La Vida en el bosque de las Cenizas"	1	18	Público en general
	Ruta Guiada "Los Ambientes del Parque"	2	41	Público en general
	Ruta Guiada "investigación en la playa"	1	7	Público en general
	Punto de Información Móvil "0% Plásticos en Calblanque"	2	100	Público en general
	Punto de Información Móvil "Territorio Tortuga"	2	160	Público en general
	Ruta Guiada "Viaje a Roma sin salir de Calblanque"	1	30	Público en general
Campaña Especies Exóticas Invasoras	Charla "Plantas exóticas invasoras"	3	29	Asociaciones de vecinos y entidad del entorno y público en general
Día del libro	Ruta Guiada "Libros en la naturaleza"	1	11	Público en general
Día Europeo de los Parques	Yincana "en busca del tesoro natural"	1	20	CEIP San Isidro (Los Belones)
Día Mundial del Medio Ambiente	Limpieza de Playa	1	28	Entidad del entorno
	Los Espacios Protegidos se acercan a ti	1	160	Colegio Sagrado Corazón (San Javier)
Día Internacional de Limpieza de Costas	Actividad de limpieza de playa	1	14	Público en general
Día de las Aves	Ruta guiada "Volando voy, volando vengo, volemos juntos a Calblanque"	1	15	Público en general
	Ruta guiada "Volando voy, volando vengo, volemos juntos a Calblanque"	1	36	CEIP San Ginés de la Jara

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 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Campaña Territorio Tortuga	Colaboración en liberación de Tortugas marinas	2	69	Voluntarios campaña y público en general
Visitas técnicas	Ruta guiada "Historia de un Paisaje"	1	30	Instituto Educación Superior Saavedra Fajardo (Murcia)
	Charla online sobre las Salinas del Rasall	1	6	Universidad Miguel Hernández (Elche)
	Introducción al Parque y al Servicio de Información	1	24	Instituto Superior de Formación Profesional San Antonio
	Charla y visita al Parque	1	12	Universidad Castilla La Mancha (UCLM)
	Introducción al Parque y problemática basuras marinas	1	25	Proyecto Erasmus "Plastics Plastics Everywhere"
	Charla y visita al Parque	1	9	Prensa del Reino Unido
TOTAL		31 actividades especiales	952 participantes	-

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

Durante el año 2022 han participado **952 personas** en **31 actividades especiales**, de las cuales se han realizado actividades dentro del programa de la Mochila de Actividades, se han celebrado días mundiales, se han hecho visitas técnicas con grupos procedentes de diferentes universidades, institutos o proyectos y colaboraciones en campañas de la DGMN. Cabe destacar que durante el año 2022 se han llevado a cabo diversidad de actividades dirigidas en gran parte al público general y a entidades del entorno del Parque Regional.

30



Celebración Día Europeo de los Parques
"Yincana en busca del tesoro natural"



Ruta guiada "Los ambientes del Parque"



Día Internacional de limpieza de costas



Punto de Información "Territorio Tortuga"

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

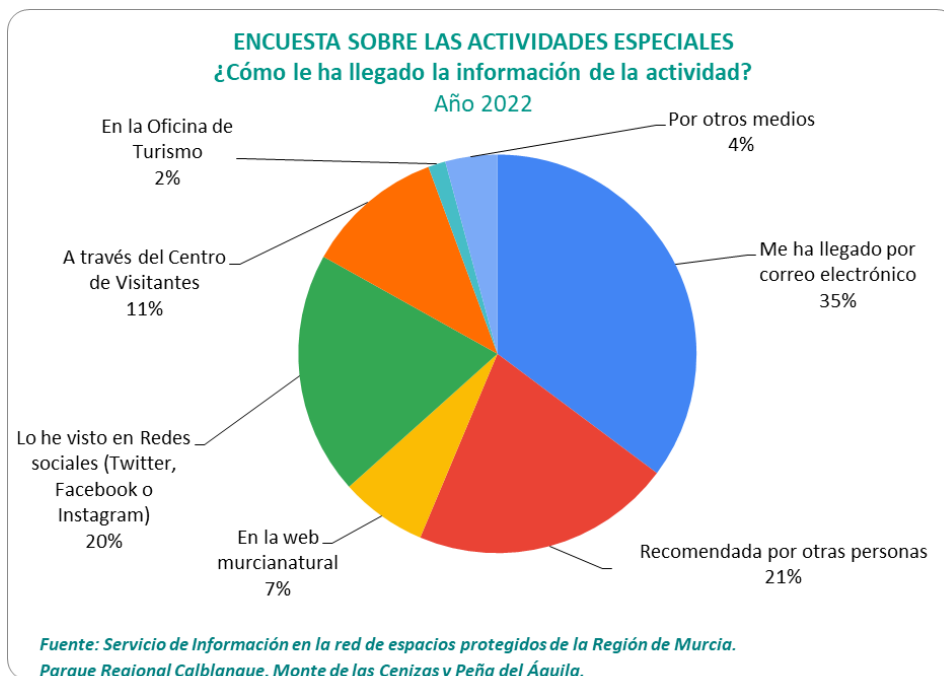
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes en la actividad, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza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

Durante el año 2022 se registran **71 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, suponen el 61% de las actividades realizadas, no alcanzando el porcentaje de encuestas propuesto en el plan de encuestación. Esto se debe principalmente a que en algunas de las actividades especiales no se disponía de los contactos para enviar la encuesta, o bien porque consistieron en puntos de información donde no se requiere inscripción previa o porque fueron organizadas directamente por la DGMN.

Aun así, se reciben más encuestas que actividades especiales realizadas, esto se debe principalmente a que en las actividades realizadas para público general se envía a todas las personas inscritas.

Al cumplimentarse vía online, se lleva a cabo un registro de la relación entre las encuestas enviadas y recibidas como modo de evaluación de este sistema de evaluación, resultando un feedback del 83% del total de encuestas enviadas/encuestas recibidas. En algunos casos, se han recibido más encuestas que las enviadas y en otros ha sucedido lo opuesto.

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



Según muestran los resultados, el 35% de participantes de actividades especiales recibieron la información por correo electrónico, esto es debido a que existe una lista de distribución de la información por la que se envía la “Mochila de Actividades” y el dossier con la programación de la celebración de días mundiales.

La segunda opción más marcada en la encuesta fue la de “Recomendado por otras personas” con un 21%, probablemente es debido a que las personas que han realizado actividades especiales las recomiendan a sus conocidos. Así mismo, la opción “Lo he visto en redes sociales” ha supuesto un 20% debido probablemente a un aumento de los seguidores de las redes sociales del Parque.

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.

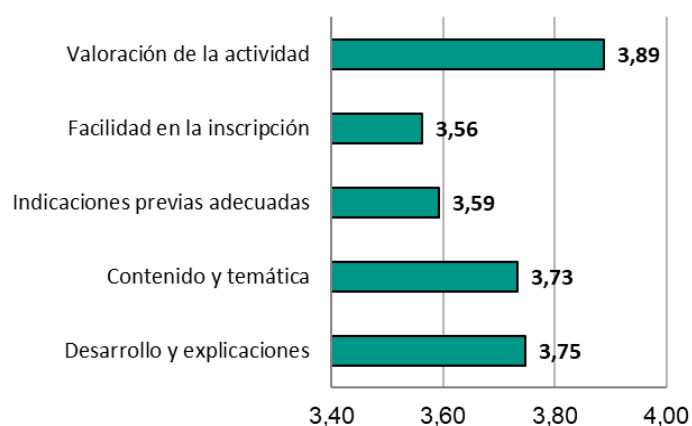
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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 2022



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, todas las cuestiones se encuentran por encima del 3.5 sobre 4, por lo que la valoración de las actividades especiales ha sido muy positiva. La valoración global de la actividad junto a al contenido y temática y desarrollo y explicaciones obtienen las puntuaciones más altas.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más

relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Explicaciones muy didácticas.
- Actividades muy participativas y adaptadas a la heterogeneidad de asistentes.
- Ambiente muy agradable.
- Labor de la guía muy comprometida y profesional.

- **Sugerencias:**

- Hacer más actividades y repetirlas.
- Colocar paneles explicativos en los lugares donde se realizan las paradas para visitas autoguiadas.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

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

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2022				
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	257	100%
Centro de Visitantes	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	187	93%

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 2022						
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 “La naturaleza a tu alcance”	Al finalizar la actividad: online	90 % de las actividades	44	43	72	98%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	90 % de las actividades	31	19	71	61%

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

Se ha superado el número de encuestas establecidas en el plan de encuestación en el caso de las actividades “La naturaleza a tu alcance” y de las encuestas generales, estas últimas han superado en un 28% la cifra de las encuestas establecidas por el plan.

En las correspondientes a las encuestas sobre actividades especiales, se han realizado en un 61% de las actividades, esto se debe principalmente a que en algunas no se disponía de los contactos para enviar la encuesta, o bien porque fueron organizadas directamente por la DGMN o por tratarse de actividades realizadas en puntos de información donde no se requiere inscripción previa.

Aun así, se reciben más encuestas que actividades especiales realizadas, esto se debe principalmente a que en las actividades realizadas para público general se envía a todas las personas inscritas.

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 2022 se registran **257 encuestas generales**, superando el porcentaje del plan de encuestación propuesto para el año 2022.

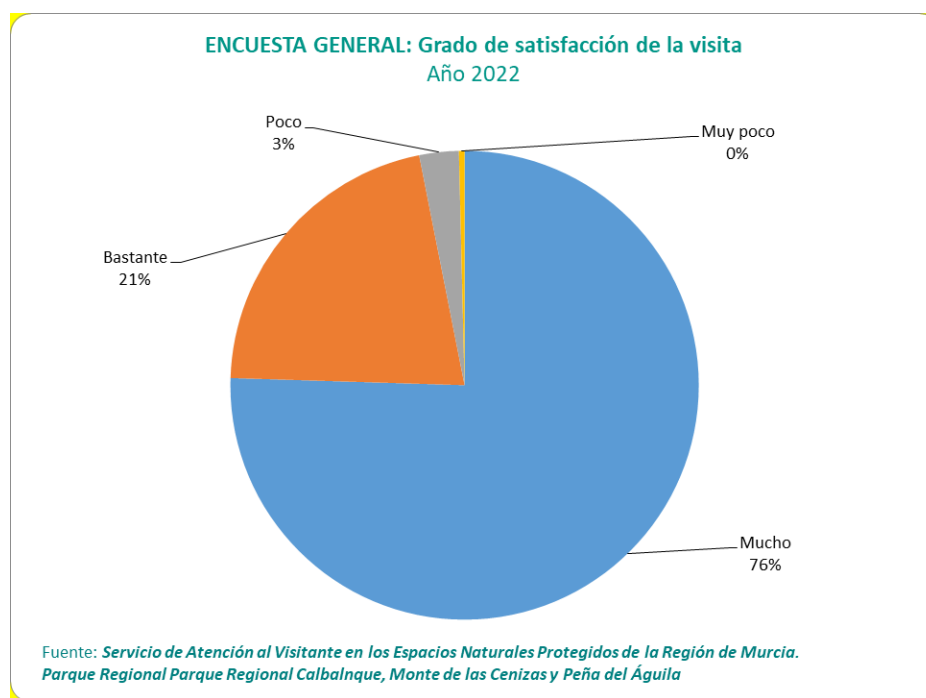
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

- **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 menores de 18. La mayoría de estas personas visitan el parque algunas veces, seguido de las que lo hacen habitualmente y por último, las que lo han visitado por primera vez.

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

Como se aprecia en el gráfico, los visitantes encuestados están satisfechos con la visita al Parque Regional siendo el 76% de las respuestas la máxima puntuación (Mucho).



- **Conocimiento del Espacio Natural Protegido**

A esta pregunta ha habido una respuesta mayoritaria de “Sí” con un 98% frente al 2% que ha marcado la opción “No”. Esta respuesta puede ser debida a que en el Parque Regional existe cartelería que informa sobre el Espacio Natural Protegido.

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

La mayoría de los visitantes encuestados han respondido la opción de “Otras webs”, esta pregunta contiene un apartado para indicar qué webs se han utilizado, a lo que han respondido principalmente las siguientes páginas webs: “Google”, “Wikipedia” y “Wikiloc”. La siguiente opción más señalada ha sido “Redes sociales del Parque” probablemente debido al incremento de uso de estos medios de información.

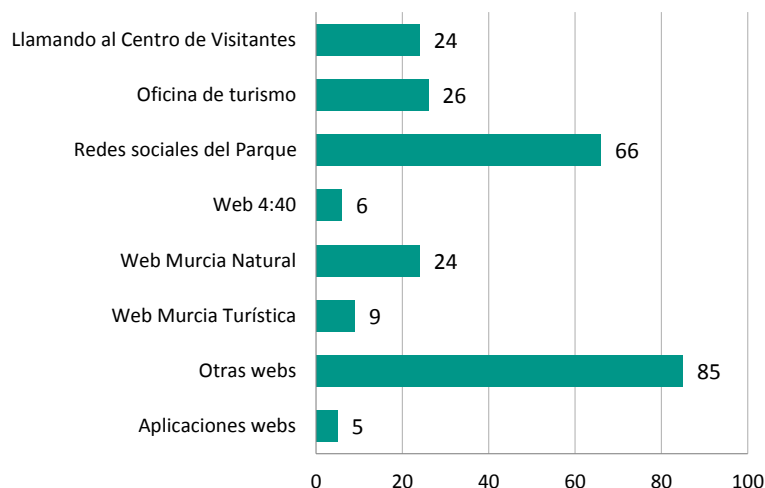
A continuación, aparecen tres opciones marcadas con puntuaciones similares, que son “Llamando al Centro de Visitantes”, “Oficina de Turismo” y “Web Murcia Natural”.

En conclusión, cabe destacar que la mayoría de los visitantes encuestados han utilizado internet para buscar información para su visita al Parque, realizándolo a través de webs y aplicaciones y también a través de los perfiles oficiales de redes sociales del Parque.

En el siguiente gráfico pueden verse todas las respuestas ofrecidas en la pregunta y todas las respuestas obtenidas.

38

ENCUESTA GENERAL: Dónde ha buscado información del espacio protegido
Año 2022



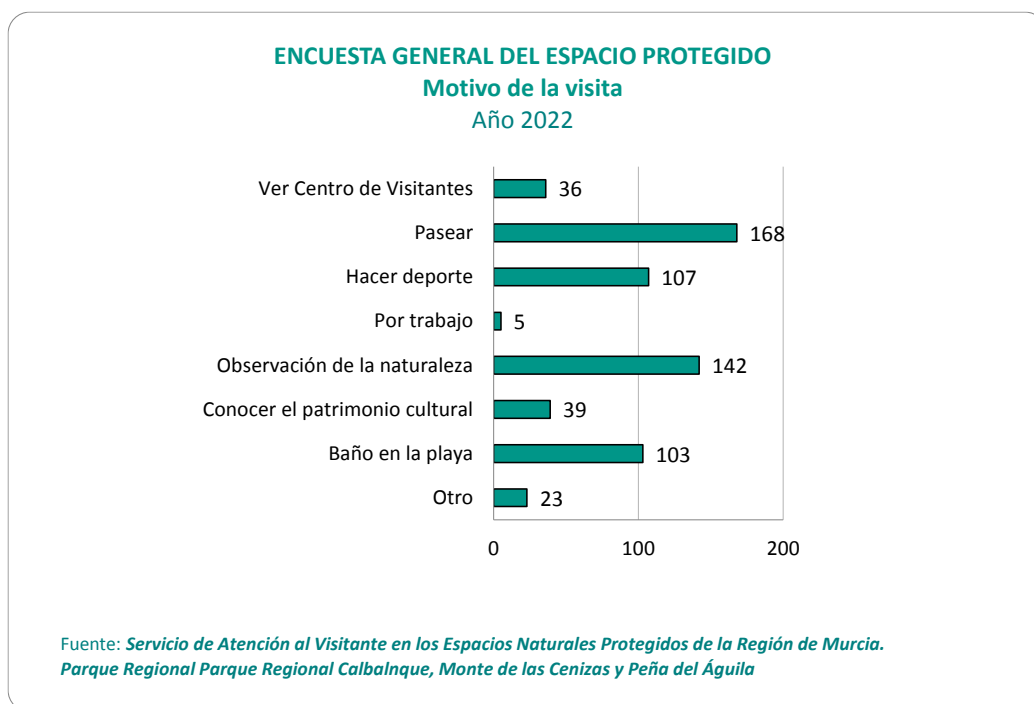
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

- **Motivo de la visita al ENP**

Para los encuestados, el motivo principal de su visita ha sido “Pasear”, esto puede deberse a que principalmente el objetivo de la visita de muchas personas es disfrutar de la belleza natural que ofrecen los paisajes del Parque.

Le sigue “Observación de la naturaleza” debido a que se trata de un espacio protegido que ofrece posibilidad de observar valores naturales de interés naturalístico: flora, fauna, el paisaje o la geología.

A continuación, aparecen dos opciones con marcadas en la misma proporción, que son “Hacer deporte” y “Baño en la playa”. Respecto a la primera de ellas, esa opción contiene el apartado para indicar qué deporte se practica y en la mayoría de los casos han respondido senderismo, correr, bicicleta, surf, windsurf, esnórquel y pesca. En cuanto a la segunda opción, “Baño en la playa” se debe a que el Parque Regional se sitúa en la costa y alberga playas naturales que atraen a muchos bañistas.



- **Valoración de los servicios utilizados**

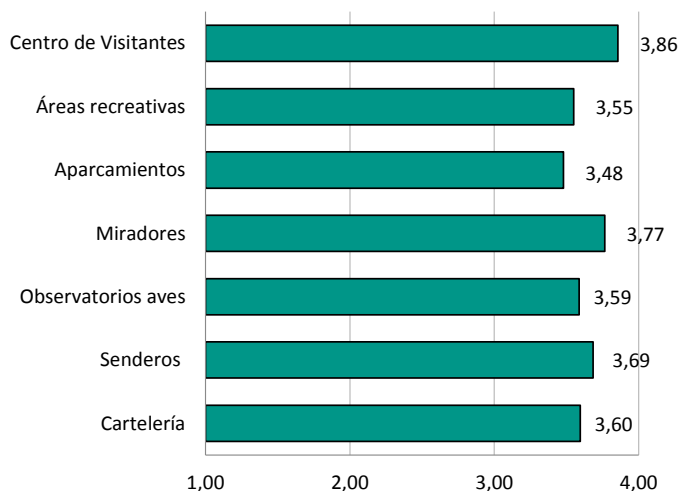
En esta pregunta, se listan los servicios del Parque y los visitantes encuestados valoran cada uno de ellos según las categorías “Mal”, “Muy mal”, “Bien”, “Muy bien” o “No lo he utilizado”. Con las respuestas se realiza un promedio de la valoración para obtener la valoración total de cada servicio.

La valoración de todos los servicios se aproxima a la máxima, obteniéndose en una puntuación por encima de 3,5 sobre 4 en todos los casos, excepto los aparcamientos, que han obtenido un 3,48.

Lo mejor valorado ha sido el Centro de Visitantes seguido de los miradores.

En la siguiente gráfica pueden verse todos los resultados.

ENCUESTA GENERAL : Valoración de los servicios de uso público
Año 2022



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.

- **Sugerencias de mejora**

Junto a la pregunta anterior, se facilita un espacio para que los encuestados comenten otros aspectos que consideren a mejorar

A continuación se resumen las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 "Datos de las encuestas generales" (Formato Excel)):

- Delimitar los aparcamientos señalizando la cantidad de vehículos.
- Más contenedores y mayor frecuencia de recogida de basura.
- Mejor señalización de los senderos.
- Mayor seguridad y vigilancia.
- Más sombra en los aparcamientos.
- Más puntos de socorro en las playas.

- Puntos de agua.
- Ampliación del horario de apertura y cierre.

Cabe destacar que muchas de las opiniones recibidas son relativas a la gestión del Parque o de 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.

- **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 la protección del lugar (las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)).

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes

Durante el año 2022 se han registrado **187 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes. Esto representa el 93% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022.

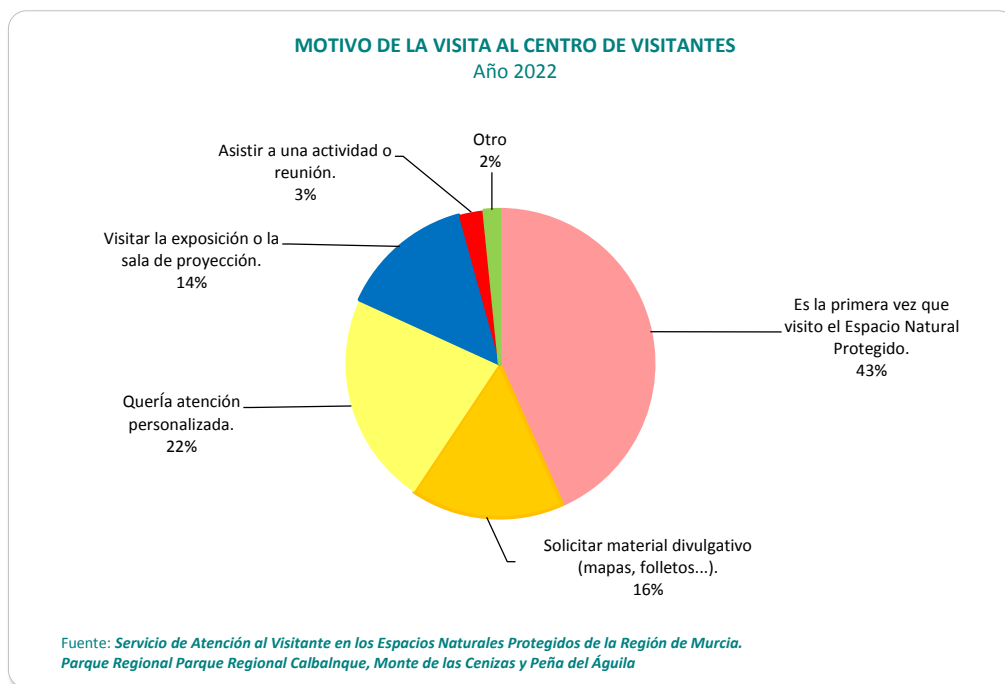
41

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 muestra el gráfico, prácticamente la mitad de los visitantes encuestados (43%) visitaron el Centro de Visitantes por ser la primera vez que visitaban el Parque Regional y por ello requerían información. Tras esta opción, destaca la opción de “Quería atención personalizada” con un 22%, esta opción nos indica que los visitantes demandan una explicación del parque personalizada para realizar su visita.

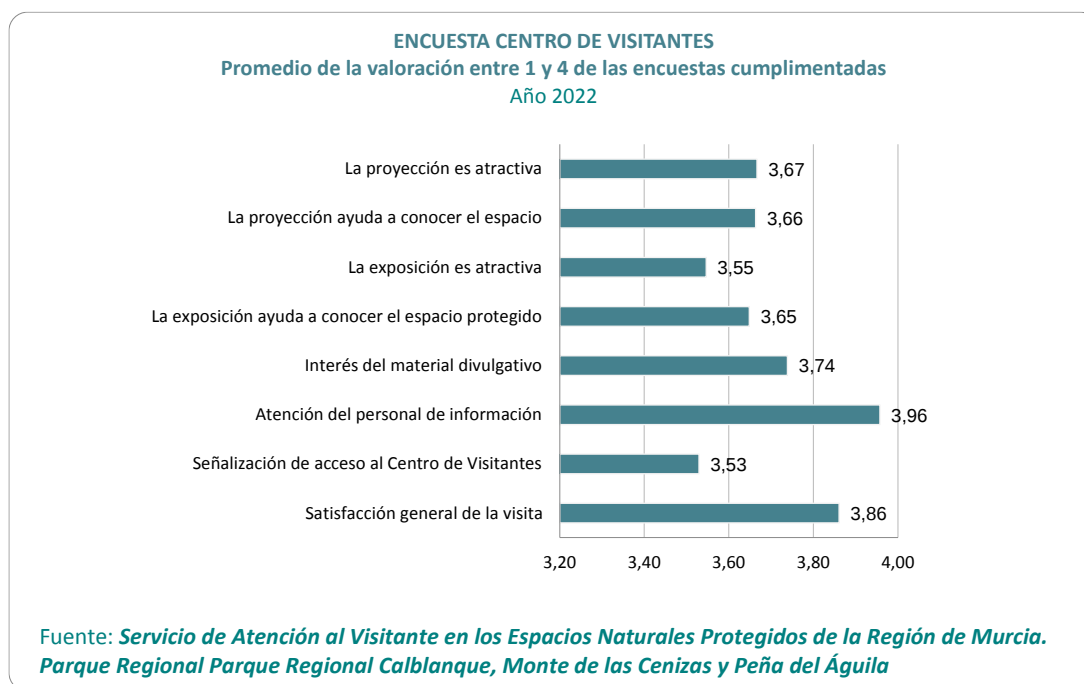
Tras estas respuestas, aparecen los visitantes que han visitado el centro porque buscan material divulgativo o visitar la sala de exposición o de proyección.

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 sobre 4. Destaca la atención del personal de información que alcanza la puntuación máxima con un 3'9 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 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**
 - Al trato y la profesionalidad del personal del centro.
- **Sugerencias:**
 - Mejorar la exposición de fotografías y aumentar los paneles interactivos.
 - Ampliar el Centro de Visitantes.

- Instalar una máquina de bebidas.
- Traducir el material divulgativo a otros idiomas.
- Mejorar la señalización del Centro de Visitantes en la entrada principal.

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 DGMN.

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

44

Durante el año 2022 se han recogido **17 hojas de opinión** de las que se extraen **9** sugerencias, **11** quejas y **5** felicitaciones. Del total de hojas de opinión, **16** han sido recogidas directamente en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y **1** hoja ha sido recibida por correo electrónico.

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

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

Durante este periodo se ha recogido 1 felicitación.

- Felicitaciones
 - Por el trato recibido en la resolución de una situación dada por un visitante.

- **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.

Durante este periodo se ha recogido 1 felicitación.

- Felicitación
 - Referida al buen estado de limpieza del parque y la playa.

- **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.

Durante este periodo se ha recogido una queja y una sugerencia:

- Sugerencia
 - Que se incluyan ejemplares de la especie manzanilla de Cartagena en la senda botánica, sobre lo que se le informa de que dicha especie no está citada en el Parque Regional.
- Queja
 - Por no poder disponer de aseos en el Centro de Visitantes por una avería, lo que fue resuelto tras el arreglo de dicha incidencia.

45

- **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 2 felicitaciones, 8 sugerencias y 10 quejas:

- Felicitaciones
 - Por las mejoras del techo de los aparcamientos, el arreglo de caminos y la eliminación de baches.
- Sugerencias
 - Señalizar con carteles de mayor tamaño el cierre nocturno de los sectores de playas, a lo que se le comunica la existencia de carteles informativos en la entrada en los aparcamientos, siendo tres de ellos de un tamaño de 60x72cm.

- Mayor presencia y vigilancia por parte de Agentes Medioambientales, a lo que se indica que se tendrá en cuenta para mejorar en la medida de lo posible.
- Más medidas para respetar las plazas para personas con movilidad reducida, sobre lo que se le informa que se tendrá en cuenta su opinión.
- Suavizar o eliminar los resaltes de los caminos, a lo que se le comunica que se tendrá en cuenta su sugerencia para mejorar en la medida de las posibilidades.
- Incidir más en erradicar las plantas invasoras. Se informa de que continúa en marcha un proyecto para su retirada en varios puntos del Parque.
- Disponer los vecinos de más opciones para acceder con vehículos particulares durante el periodo de dispositivo estival de ordenación de accesos, a lo que se le responde que los vecinos ya disponen de facilidades para el acceso con vehículos con respecto al resto de visitantes.
- Poder entrar con vehículo en el sector este de playas durante el período estival de ordenación de accesos, a lo que se le comunica que el único aparcamiento público en la zona de playas es el de El Atochar.

- Quejas

- Excesivo número de resaltes en los caminos, sobre lo que se informa de que tienen el objetivo de reducir el riesgo de atropello para la fauna silvestre en aquellos lugares donde se han registrado en mayor medida.
- No poder acceder al autobús del dispositivo estival de ordenación de accesos una vez producida su salida, a lo que se informa de la necesidad de puntualidad de este servicio para su buen funcionamiento.
- La obligatoriedad de que se vendan mascarillas en el punto de venta de tiques de autobuses del dispositivo estival de ordenación de accesos, sobre lo que se informa de que el servicio de autobuses puso a disposición de los usuarios mascarillas gratuitas para los que no trajesen.
- Reparación de reductores de velocidad en algunos puntos del Parque, sobre lo que se le informa de que su reparación se realizará lo antes posible.
- Sobre el material elegido para el arreglo de caminos, informando de que se tratará de mejorar la adecuación de viales.

- Rectificación de los reductores de velocidad del camino de Las Cobaticas-Los Belones, a lo que se responde que se tendrá en cuenta su opinión en la medida de las posibilidades.
- Pérdida de una nevera durante el uso del servicio de autobuses del dispositivo estival de ordenación de accesos, a lo que se le informa de que el servicio de autobuses no se hace responsable de objetos personales, aunque dispone de un registro de objetos perdidos.
- No informar suficientemente en el punto de venta de tiques de autobuses del dispositivo estival de ordenación de accesos sobre el cambio de hora que se produce al no haber suficiente cobertura móvil, sobre lo que se informa de que dispone de cartería que advierte sobre esta situación en los puntos de venta de tiques y de información y en los autobuses.
- Cartel poco visible sobre presencia de avispas en el punto de venta de tiques de autobuses del dispositivo estival de ordenación de accesos, a lo que se indica que existe cartelera en puntos de venta de tiques, de información, además de las advertencias directas por el personal y la difusión en redes sociales.
- Durante el del dispositivo estival de ordenación de accesos, a veces no hay vigilante en el puesto de control de accesos en La Jordana, a lo que se le informa de que se dispone de un vigilante salvo en momentos puntuales por rotación del personal o por requerimiento del servicio.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

Durante este periodo se ha recogido 1 felicitación.

- Felicitación

- Por la labor de conjunto que se realiza en el Parque.

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 2022:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA 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.)		11
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		18
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		26
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	6
		Notas de prensa	9
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	216
		Facebook	216
		Instagram	215
		YouTube	32
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		39
	Intervención en otros medios	Radio	-
		Televisión	-
		Prensa	1
		Otras webs	13
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		14
	Desarrollo de campañas de sensibilización		5
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Concejalía de Turismo de Cartagena – Oficina de Turismo de La Manga	1
	Asociaciones del entorno	Asociación de Vecinos La Ermita de los Belones	1
		Asociación de vecinos Las Cobaticas – La Jordana	2
		Asociación de vecinos "Los Chaparros"	1
		Fundación Sierra Minera	2

Continúa en la siguiente página

8Continuación de la tabla de la página anterior

ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Colaboración con entidades	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Proyecto Libera (SEO BirdLife/ Ecoembes)	2
		Sociedad Española de Ornitología SEO BirdLife	1
		Red de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA)	1
		Radio Cómplices	1
		Federación EUROPARC- España	2
		Asociación Ambiente Europeo	2
		Federación de asociaciones murcianas de personas con discapacidad física y orgánica (FAMDIF)	1
		Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)	1
		Asociación Meteorológica del Sureste (AMETSE)	1
		Universidad Miguel Hernández (Elche)	1
		Instituto Superior de Formación Profesional San Antonio	1
		Instituto Educación Superior Saavedra Fajardo (Murcia)	1
		Colegio Sagrado Corazón de Jesús (San Javier)	1
		Universidad Castilla La Mancha	1
		Proyecto Erasmus "Plastics Plastics Everywhere"	1
		La Manga Club	2
		Hostel Sub UP Cabo de Palos	1
		Posidonia Turismo	2
		Festival Cabo de Pop (Cabo de Palos)	2
		Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)	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.*

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.

50

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 cuelga 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 Twitter.

Este año 2022 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los trimestres de enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre.



51

- Dosieres de días conmemorativos

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

Durante este año se han editado **4 dosieres** correspondientes a: Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.



➤ **Revista “Naturalmente Conectados”.**

Desde el Servicio de Información se edita de forma digital una revista que recoge noticias interesantes sobre los espacios protegidos, 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 protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales.

Durante 2022 se han editado **4 revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (invierno 2021-2022, primavera, verano y otoño 2022), siendo **4.677 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

52

➤ **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 2022 se han editado o actualizado **17 materiales** de este tipo y son:

- Folleto “Guía para visitar la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas”.
- Folleto “Guía para visitar la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas”.
- Folleto “Yincana historia de un paisaje” específico del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Folleto “Geoyincana Monte de las Cenizas” específico del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Folleto “Cuaderno de Orquídeas” específico del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Folleto Red de senderos “Sendero GR-92 tramo Mirador de Punta Negra”.

- Folleto Red de senderos “Sendero PRMU-2 Monte de las Cenizas”.
- Folleto Red de senderos “Sendero PRMU-1 Circular al Cabezó de la Fuente”.
- Tarjetón redes sociales de los espacios protegidos.
- Documento de enlaces web de interés específico del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.
- Cartel horario Centro de Visitantes para la entrada del Centro de Visitantes.
- Cartel advertencia de presencia de medusas, mosquitos y avispas.
- Cartel con código QR a la encuesta general.
- Cartel informativo asientos reservados en la sala de usos múltiples para personas zurdas
- Vídeo “La duna fósil”.
- Vídeo “El ciprés de Cartagena”

➤ **Cartelería del Espacio Protegido**

Se colabora con el equipo de gestión de los espacios protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa.

Durante el año 2022 el Servicio de Información participa en la elaboración de **26 carteles** del Parque Regional:

- Recuperación matorrales termófilos.
- Zona de reserva.
- Punto de recarga vehículos eléctricos.
- Aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida.
- Indicación GR-92.
- Indicación Cobaticas.
- Hábitat especies protegidas.
- Interpretativo fartet.
- Mirador Punta Negra.
- Mirador de Los Déntoles.
- Indicación Cala Magre.
- Interpretativo Tortuga Boba.
- Cierre nocturno.
- Cierre nocturno en inglés.
- Camino abierto izquierda.
- Camino cerrado derecha.
- Camino abierto derecha.

- Camino cerrado izquierda.
- Inicio Ordenación de Accesos.
- Aviso de no recogida de basura de los contenedores.
- Inicio autobuses ordenación de accesos.
- Fin autobuses ordenación de accesos.
- Dispositivo adicional ordenación accesos.
- Camino abierto atajo derecha.
- Camino abierto atajo derecha.
- Cierre nocturno.

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

54

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

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

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

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

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

Durante el año 2022 se han realizado **18 aportaciones de contenido** referidas a:

- Horario y calendario 2021 Centro de Visitantes "Las Cobaticas".
- Actualización de los Servicios del Centro de Visitantes "Las Cobaticas".
- Memoria 2021 Servicio de Información PRCL.
- Encuestas online del Centro de Visitantes en español e inglés.
- Actualización folleto Programa de Educación Ambiental - La naturaleza a tu alcance.
- Actualización del Tarjetón de redes sociales.
- Actualización folleto yincanas "Historia de un paisaje" y "Geoyincana Monte de las Cenizas".
- Folleto "Guía de reptiles y anfibios".
- Folleto "Plantas Exóticas Invasoras".
- Folleto "Guía para visitar la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas".
- Videos "Mi clase natural": "La duna fósil" y "El ciprés de Cartagena".
- Actualización folletos senderos Mirador de Punta Negra, Circular al Cabezo de la Fuente y del Monte de las Cenizas.
- Actualización del Documento enlaces de interés - enlaces web.

- 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 han publicado **9 notas de prensa** referidas al número de participantes en las actividades "La naturaleza a tu alcance", a la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades, así como la celebración de días conmemorativos.

➤ Publicaciones en redes sociales.

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

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

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

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES



• Twitter, Facebook e Instagram

El Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila dispone de un perfil denominado @CalblanquePR para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de 14.430 seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA AÑO 2022	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	4.434
Facebook	7.187
Instagram	2.809
TOTAL	14.430

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 2022 se han realizado **216** publicaciones simultáneas que han alcanzado a un total de **838.839** personas.

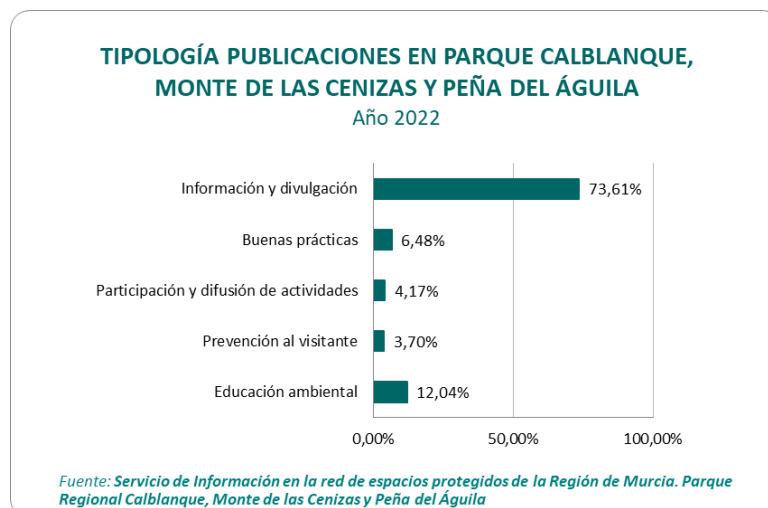
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.

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

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

57

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



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

- Twitter:

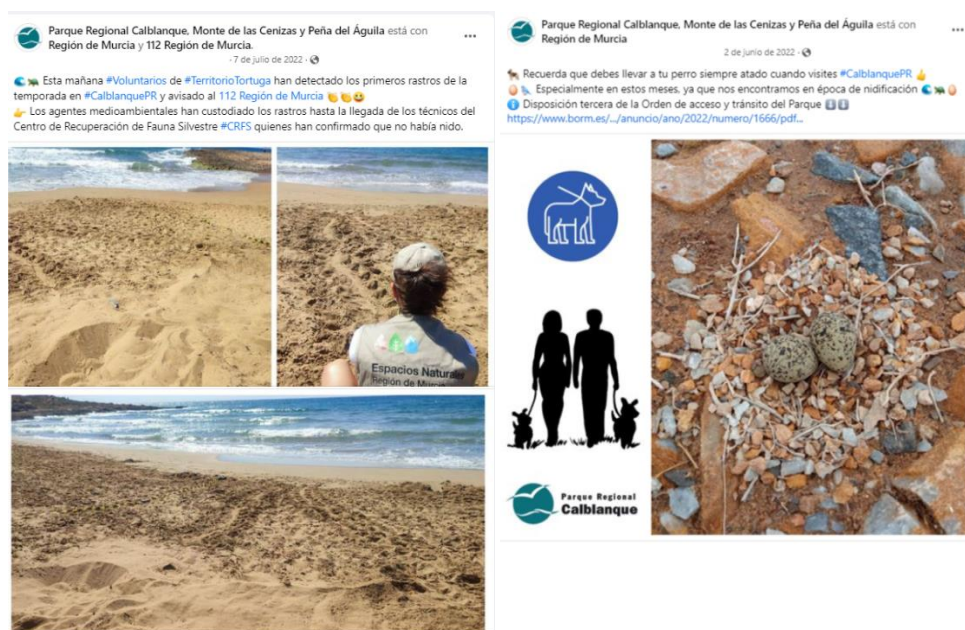


Información y divulgación: **8.842** personas alcanzadas.

Información y divulgación: **8.008** personas alcanzadas.

58

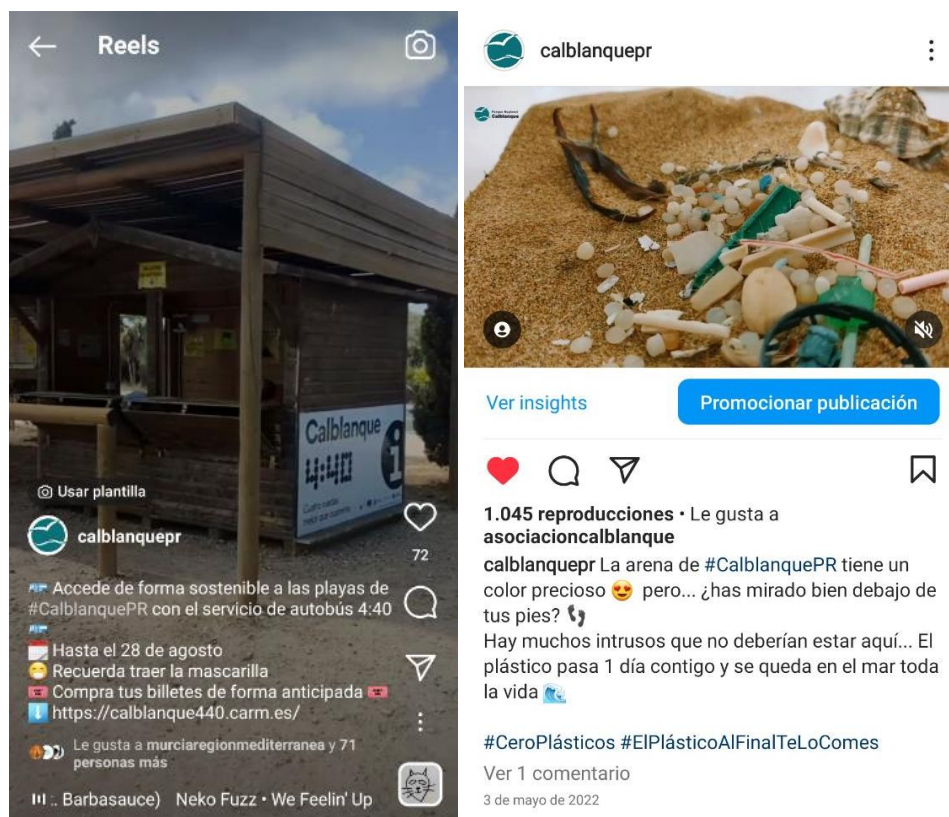
- Facebook:



Información y divulgación: **11.973** personas alcanzadas.

Información y divulgación: **8.759** personas alcanzadas.

- **Instagram:**



Información y divulgación: **5.625** personas alcanzadas. Información y divulgación: **1751** personas alcanzadas.

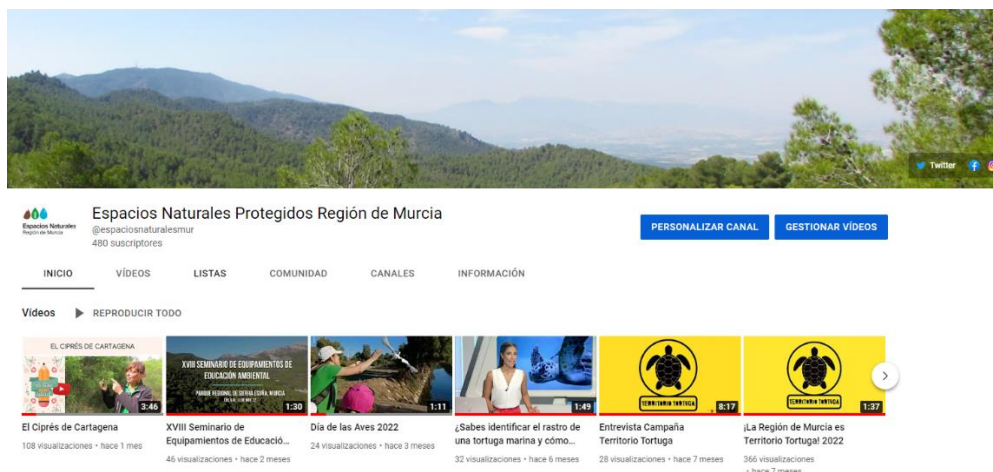
59

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 ordenación de accesos Calblanque 4:40 y gestión del espacio informando sobre el mantenimiento de las marcas del sendero GR-92 son las que más alcance tuvieron. En Facebook el seguimiento de la tortuga boba (*Caretta caretta*) refleja el atractivo de la campaña Territorio Tortuga. Asimismo, en Instagram, la información relacionada sobre la problemática de perros sueltos y la consecuencia de alteración del entorno llega a un gran número de personas alcanzadas. Instagram refleja que las publicaciones dando a conocer el sistema de la ordenación de accesos Calblanque 4:40 son de interés como la problemática de los plásticos en la campaña Cero por ciento plásticos en espacios naturales protegidos.

- 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.

60

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.

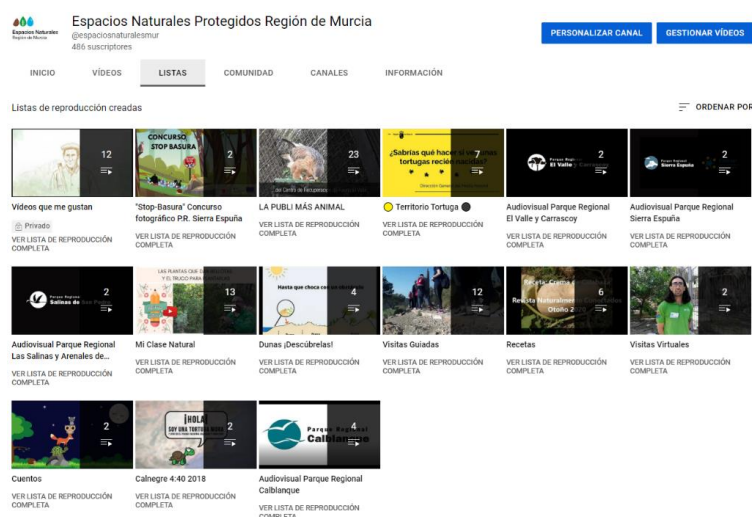


Día de las Aves 2022

- **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.



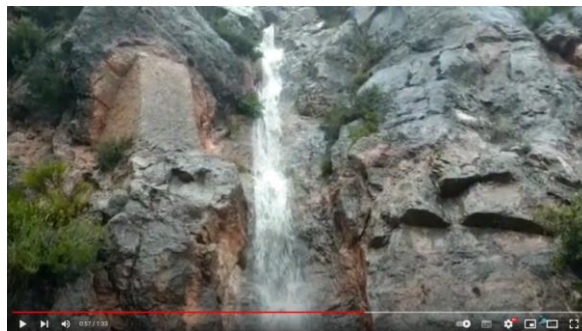
Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta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

Específicamente, desde el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado dos vídeos:

1.- La Duna Fósil.



https://www.youtube.com/watch?v=EIPm0xOxguU&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=11&t=216s

2.- El Ciprés de Cartagena.



https://www.youtube.com/watch?v=CUeOQtYe86o&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=13&t=2s

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

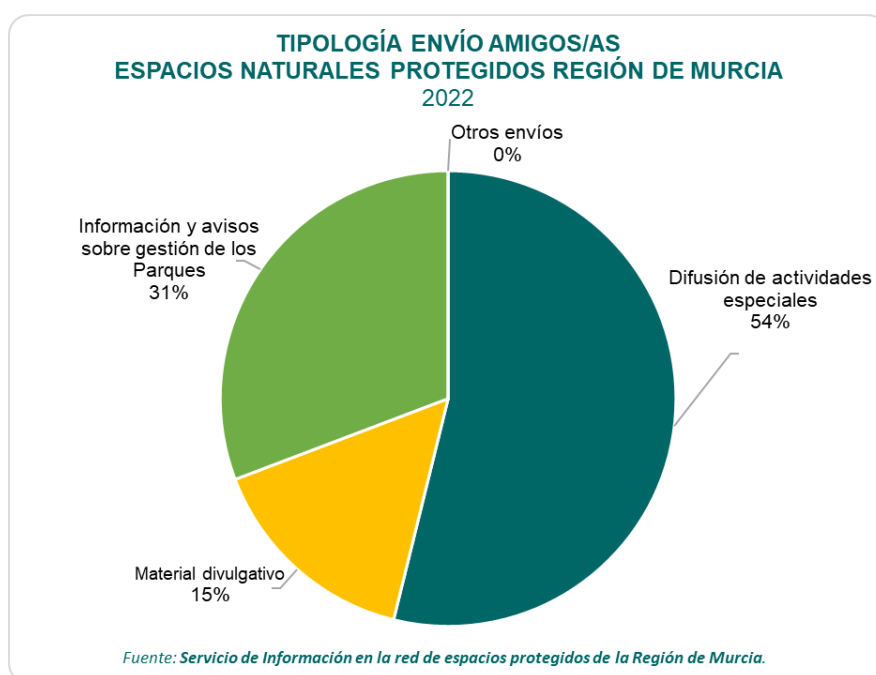
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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:



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 dossieres 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.).

Además, específicamente del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado **2 envíos** que correspondieron a:

- PR Calblanque: Cierre camino por obras.
- Servicio autobuses 4:40 CLB.

➤ **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:

- Prensa:
 - Diario El País. Facilitando información sobre el acceso a Cala de Los Déntoles en la época estival.
- Otras webs:
 - Se han realizado 2 aportaciones a la web oficial de turismo de la Región de Murcia <https://www.murciaturistica.es>
 - Una aportación a la web del Ayuntamiento de Cartagena <http://www.gemuc.es>
 - Se han realizado 9 aportaciones a la web Google Maps <https://www.google.es/maps>.
 - Una aportación a la web de la Guía Repsol <https://www.guiarepsol.com/es/viajar/vamos-de-excursion/parque-regional-de-calblanque-murcia/>

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 protegidos 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 protegido.

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 de la Educación Ambiental: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial de los Humedales: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial en Defensa de los Ríos: 1 publicación en redes sociales.
- Día Mundial de los Bosques: 1 publicación en redes sociales y 2 actividades presenciales.
- Día de la Madre Tierra: 1 publicación en redes sociales.
- Día Internacional del Libro: 1 publicación en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Día Internacional para la Conservación de los Anfibios: 1 publicación en redes sociales.
- Geología: 1 publicaciones en redes sociales.
- Día Mundial de las Abejas: 1 publicación en redes sociales.
- Día Internacional de la Diversidad Biológica: 1 publicación en redes sociales.
- Día Europeo de los Parques: 1 publicación en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Día Mundial del Medio Ambiente: 2 publicaciones en redes sociales y 2 actividades presenciales.
- Día Internacional de limpieza de costas: 3 publicaciones en redes sociales y 1 actividad presencial.
- Día de las Aves: 1 publicación en redes sociales y 2 actividades presenciales.



Día Mundial de los Humedales -
publicación en redes sociales



Día Internacional de los Bosques - actividad
presencial

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Campaña 0% plásticos en espacios protegidos:** Se continúa colaborando con la campaña lanzada en 2019 por la DGMN, que pretende fomentar la reducción del uso de plásticos, cuyas principales actuaciones han sido:
 - Realización de 8 publicaciones en redes sociales sobre la problemática del plástico durante todo el año.
 - Envío del cartel del Reto 0% Plásticos en espacios protegidos a los participantes en actividades del programa de educación ambiental y colocación en el Centro de Visitantes.
 - Se ofertaron en la programación de la Mochila de actividades 2 puntos de información móvil específicos de la campaña dirigidos al público en general.
 - Actividades de recogida de basuras marinas en la playa con motivo de las celebraciones del Día Mundial del Medio Ambiente y del Día Internacional de Limpieza de Costas, dirigidas a público general.

67



Publicación en redes sociales sobre la actividad especial Día Internacional Limpieza de Costas – campaña 0% Plásticos

- **Campaña sobre especies de flora exótica invasora:** A raíz del proyecto que se está llevando a cabo en el Parque sobre el control y eliminación de especies de flora exótica invasora y a petición del Director Conservador del Parque, se realizan las siguientes actuaciones:
 - Realización de 6 publicaciones en redes sociales.
 - Celebración de varias charlas: una charla dirigida a público general en el Hostel Sub UP Cabo de Palos, otra a los trabajadores de La Manga Club, otra a la Asociación de Vecinos La Ermita (Los Belones)

y también se ofreció otra a las Asociaciones de Vecinos “Las Cobaticas – La Jordana” y “Los Chaparros”, que no llegó a realizarse por falta de asistentes.

- Actualización del folleto sobre las especies de flora exótica invasora más problemáticas en el Parque Regional (este material está disponible en el Anexo 12 Material divulgativo).
- Realización de un roll up de la campaña para utilizar en actividades de esta.
- Se colabora comunicando la localización de especies exóticas invasoras al equipo de gestión.

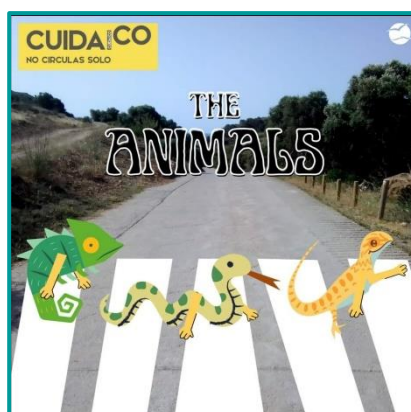


Publicación en redes sociales – campaña sobre especies de flora exótica invasora



Charla - campaña sobre especies de flora exótica invasora

- **Campaña Cuidaico:** Campaña de concienciación para evitar atropellos de animales en los espacios protegidos, en la que se colabora con 8 publicaciones en redes sociales.



Publicación en redes sociales – campaña Cuidaico

- **Campaña Territorio Tortuga:** Se continúa colaborando con la campaña de la DGMN que comenzó en 2017 con el objetivo de aumentar la sensibilización ambiental sobre la vulnerabilidad de las tortugas marinas, para ello se realizaron:
 - Realización de 6 publicaciones en redes sociales.
 - Programación en la Mochila de actividades de dos puntos de información móvil específicos de la campaña.
 - Participación en 2 actividades organizadas por la DGMN.
 - Comunicación con las asociaciones colaboradoras.
 - Asistencia a la presentación de la campaña y entrega de materiales a las asociaciones colaboradoras.



Publicación en redes sociales sobre actividades realizadas -Campaña Territorio Tortuga

69

- **Campaña Stop colillas:** A petición del Director Conservador del Parque se realizan acciones de concienciación sobre la problemática de las colillas. Para lo que se realizan las siguientes actuaciones:
 - Realización de 2 publicaciones en redes sociales durante los meses de verano.
 - Edición de dos carteles sobre la problemática (pueden consultarse en el Anexo 12 Material divulgativo).
 - Reparto de ceniceros de playa en el Centro de Visitantes y Punto de Información durante periodo de dispositivo estival de ordenación de accesos.



Cartel – campaña Stop colillas

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 de espacio protegido.
- ✓ Fomentar la creación de redes de trabajo.
- ✓ Estrechar vínculos con las administraciones, asociaciones y otros colectivos del entorno.
- ✓ Poner en valor el espacio protegido 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

- 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.

➤ Colaboración con Asociaciones del entorno

- **Asociación de Vecinos La Ermita de los Belones:** A petición del Director Conservador y de la propia asociación se organiza una charla sobre la Campaña de Especies de Flora Exótica Invasora.
- **Asociación de vecinos Las Cobaticas – La Jordana:**
 - A petición del Director Conservador se ofrece una charla sobre la Campaña de Especies de Flora Exótica Invasora que no llegó a realizarse por falta de asistentes.
 - Se colabora colocando en los tablones de anuncios del Centro de Visitantes el cartel sobre la problemática de los atropellos de fauna realizado por la entidad.

- **Asociación de vecinos “Los Chaparros”:** A petición del Director Conservador se ofrece una charla sobre la Campaña de Especies de Flora Exótica Invasora que no llegó a realizarse por falta de asistentes.
- **Fundación Sierra Minera:** A petición del Director Conservador se colabora en la revisión del folleto “Guía Peña del Águila – Monte de las Cenizas” realizado por la entidad (se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo) y se participa en la organización de los puntos de información ambiental que la entidad prevé instalar en el área del Monte de las Cenizas en colaboración con el Parque Regional, con el fin de dar a conocer buenas prácticas en las actividades de uso público en esa zona.

➤ **Colaboración con otras entidades**

- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO):** El servicio de información colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tienen lugar con motivo de la celebración Día Internacional de los Bosques.
- **Proyecto Libera (SEO BirdLife/Ecoembes):** tras el acuerdo de colaboración de la DGMN con el Proyecto LIBERA, se colabora con la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas y con la colocación de posters sobre la problemática del abandono de la basura en el medio natural facilitados por la entidad en el Centro de Visitantes y tableros de anuncios del Parque.
- **Sociedad Española de Ornitología SEO BirdLife:** Se colabora con esta entidad con motivo de la celebración Día de las aves.
- **Red de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA):** Se colabora con su propuesta de acción colectiva dirigida a los Equipamientos de Educación Ambiental en torno al proyecto “PanteraColab: El mundo de las aves”, utilizando distintas técnicas artísticas que propuestas para las actividades especiales del Día de las Aves.
- **Federación EUROPARC- España:** Se colabora con motivo del Día Europeo de los Parques con la organización de una actividad especial. Además, a petición del Director Conservador se participa con la redacción de contenido para el boletín de junio de la revista que realiza la entidad (se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://redeuroparc.org/wpcontent/uploads/2022/07/revista53europarc.pdf> (pág. 43 y 45)).

- **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. Además, se colabora en el contenido de la pregunta y la difusión del colillero “The Poll-Ution” ubicado en playa de Calblanque durante la época estival.



Colillero “The Poll-Ution” instalado por la asociación
Ambiente Europeo

- **Federación de asociaciones murcianas de personas con discapacidad física y orgánica (FAMDIF):** Se colabora con la revisión de la accesibilidad de los servicios ofrecidos en el Centro de Visitantes y en la Ordenación de Accesos a las playas, así como las instalaciones de acceso a las playas.
- **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.
- **Asociación Meteorológica del Sureste (AMETSE):** En el Centro de Visitantes se encuentra instalada una estación meteorológica.
- **Radiocomplices:** Se envía un documento con enlaces de interés y fotografías representativas de los de los Parques Calblanque, Salinas y Arenales de San Pedro, Sierra Espuña, El Valle y Carrascoy y Reserva Natural de Cañaverosa.
- **Universidad Miguel Hernández (Elche):** Se colabora con la realización de una actividad especial con el Centro de Investigación e Innovación Agroalimentaria y Agroambiental, en la que los alumnos del Proyecto IDIES del instituto Juan Carlos I de Murcia entrevistaron a la informadora jefa.
- **Instituto Superior de Formación Profesional San Antonio:** Se ofrece una actividad especial, consistente en una visita técnica en la que los alumnos del Ciclo Formativo de Grado Medio “Conducción de actividades físico-deportivas en el medio natural” pudieron conocer la labor del personal del servicio de información.

- **Instituto Educación Superior Saavedra Fajardo (Murcia):** Se ofrece una actividad especial destinada a alumnos de la asignatura de Educación Física de Bachillerato, en la que se realizó una visita técnica relacionada con la práctica del senderismo.
- **Colegio Sagrado Corazón de Jesús (San Javier):** A petición de la DGMN se realiza una actividad especial con motivo de la celebración del aniversario de los 30 años espacios protegidos, consistente en una charla y cuentacuentos.
- **Universidad Castilla La Mancha:** Se realiza una actividad especial en la que se realizó una visita técnica con alumnos de la asignatura “Estrategias de conservación del medio natural”, de 4º curso de Ingeniería Forestal.
- **Proyecto Erasmus “Plastics Plastics Everywhere”:** Se realiza una actividad especial consistente en una visita técnica sobre las basuras marinas.
- **La Manga Club:** Se realizan dos actividades especiales, una charla en sus instalaciones sobre la campaña de especies exóticas invasoras, dirigida a trabajadores, y la celebración del Día Mundial del Medioambiente, en la que se realizó una limpieza de playas con público en general.
- **Hostel Sub UP Cabo de Palos:** Se realiza como actividad especial una charla en sus instalaciones sobre la campaña de especies exóticas invasoras, dirigida con público en general.
- **Posidonia Turismo:** Se le facilita en dos ocasiones material divulgativo, carteles de la campaña Territorio Tortuga y material del Parque Regional.
- **Festival Cabo de Pop:** Con motivo del festival de música celebrado en Cabo de Palos, la entidad solicita realizar una actividad de limpieza de playas para acceder en kayak a calas de difícil acceso. No llegó a realizarse a causa de las condiciones meteorológicas.
- **Instituto Turismo Región de Murcia (ITREM):** en septiembre se atiende a un grupo de periodistas del Reino Unido, organizados por el ITREM.

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

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

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

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

➤ **Informes específicos**

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

Durante este año 2022, se ha realizado un total de **6 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- La propuesta de adaptación del horario de los Centros de Visitantes y Punto de Información.
- La propuesta de actividades para los días conmemorativos de mayo, en el que se incluyen dos alternativas para la celebración del Día Europeo de los Parques en el Parque Regional de Calblanque.
- Se realizan en 2022 tres informes relacionados con la propuesta de materiales divulgativos a imprimir.
- La propuesta de musealización y actuaciones en algunos centros de visitantes, que en el caso de Calblanque se incluye de creación de un nuevo módulo interpretativo sobre la tortuga marina.

➤ **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” está adherido al distintivo SICTED desde 2021. El día 21 de octubre se lleva a cabo la auditoría de evaluación del SICTED.

○ 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 del 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 2022 se han enviado **82 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con incidencias ocurridas en infraestructuras y equipamientos de uso público del Parque, como son el Centro de Visitantes y la cartelería del Parque.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

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

El Equipo de Información lo actualiza de forma periódica, añadiendo información sobre las actividades del servicio; las reservas de la sala de usos múltiples, los días especiales de apertura o cierre del Centro de Visitantes; además de las actividades con autorización de Uso Público en el espacio protegido.

➤ **Actualización de Cartelería del Parque Regional**

Durante 2022, 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 de obras de los caminos.

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 2022 se llevan a cabo dos reuniones de la Junta Rectora del Parque Regional los días 19 de diciembre y 25 de mayo, en las que la Informadora Jefa asiste y se encarga de tomar anotaciones para posteriormente trasladarlas al equipo de gestión del Parque para la elaboración del acta.

➤ **Ordenación de Accesos**

Del 14 de abril al 9 de octubre de 2022 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, como en el Punto de Información adicional de la entrada del espacio protegido y a través de redes sociales.
- Durante el dispositivo estival del 25 de junio al 28 de agosto, que restringe el acceso a los vehículos a motor de 9:00 a 20:30 horas, el Equipo de Información se traslada al punto de información situado en la entrada principal del Parque Regional dando servicio de martes a domingo y festivos, en horario de 11:00 a 14:00 horas, con el objetivo de facilitar a los visitantes el acceso a la información del Parque. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes. 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.
- El Equipo de Información se encarga de ciertas gestiones relacionadas con los de pases de propietarios y vecinos de la población local del Parque Regional, como son las de facilitar el documento de solicitud de pases, 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.
- El equipo asiste a la jornada de formación para el personal de la Ordenación de accesos.
- 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 servicio 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. Además, se continúa colaborando con la apertura de las puertas de acceso a los dos sectores de playas de martes a domingo y festivos en los que el centro de visitantes se encontró abierto fuera del periodo de dispositivo especial de ordenación de accesos.

➤ **Estudio capacidad de acogida**

Se colabora en el conteo de visitantes en las zonas de estudio y se revisa la encuesta para realizar aportaciones.

➤ **Revista Europarc**

A petición del Director Conservador se redactan dos noticias para el boletín de junio de la revista Europarc-España, una sobre las medidas para proteger a las tortugas marinas y otra sobre la regulación dinámica de deportes de montaña para la conservación de rapaces en el Parque Regional. (Se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://redeuroparc.org/wp-content/uploads/2022/07/revista53europarc.pdf> -pág. 43 y 45).

➤ **Campañas**

Durante 2022, a petición del director conservador se continúa con la campaña de sensibilización sobre especies de flora exótica invasora y se inicia la campaña “Stop Colillas”. 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 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	Se observa un descenso de descargas a partir de 2021. Puede ser debido a que a partir de entonces aparece un mensaje advertencia de seguridad previo a la descarga del documento.
2	Nº de amigos/as de los espacios 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 1.191	697	La media de los últimos 5 años es alta, ya que se realizó el cambio de tener una lista de amigos solo del Parque Regional a juntar todos los amigos de los distintos espacios en una sola lista.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES "LAS COBATICAS" – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (10.211).	10.483	Se observa como en 2022 se va recuperando el número de visitantes tras el descenso en 2020 y 2021 producido principalmente por la COVID-19.
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 (7.813).	7.286	
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.	15 días	
7	Nº actividades de "La naturaleza a tu alcance".	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (31).	44	En 2022 aumenta el número de actividades y la ratio de las mismas tras el descenso en 2020 y 2021 producido por la COVID-19.
8	Nº de participantes en "La naturaleza a tu alcance".	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.125).	1208	
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 (38).	31	El descenso se debe principalmente que en 2021 se realizaron numerosas actividades especiales de campañas solicitadas por la DGMN.
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de la media de los últimos 3 años (902).	952	En 2022 aumenta el número de participantes debido al aumento de la ratio tras el descenso en 2020 y 2021 producido por la COVID-19.
11	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (43) se deberán actualizar al menos el 20%.	16 (37%)	
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".	76%	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,86	

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

Continuación de la tabla de la página anterior

14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,6	Se observa que este año los encuestados han marcado mayoritariamente la opción “Bueno”, cuando en años anteriores la mayoría seleccionaban “Muy bueno”.	
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)	3,89		
16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%	267%	Se revieron 72 encuestas cumplimentadas de las 27 enviadas.	
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%	83%	Se revieron 71 encuestas cumplimentadas de las 85 enviadas.	
18	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	216		
19	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en Twitter es de 805 Facebook 1.358, e Instagram 1.081.	Twitter	407	Los parámetros son acordes con la tendencia social actual que ya utiliza menos Twitter y Facebook, de ahí que no se cumpla el indicador establecido.
				Facebook	395	
				Instagram	648	Es el segundo año de medición y ya no es la novedad, por lo que el número de seguidores no es tan amplio.
				Youtube	119	Primer año de medición

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 community 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.

Continuación de la tabla de la página anterior

	- 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.
--	---

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 reinversión 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.*

84

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 community 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.

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

▪ 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.*