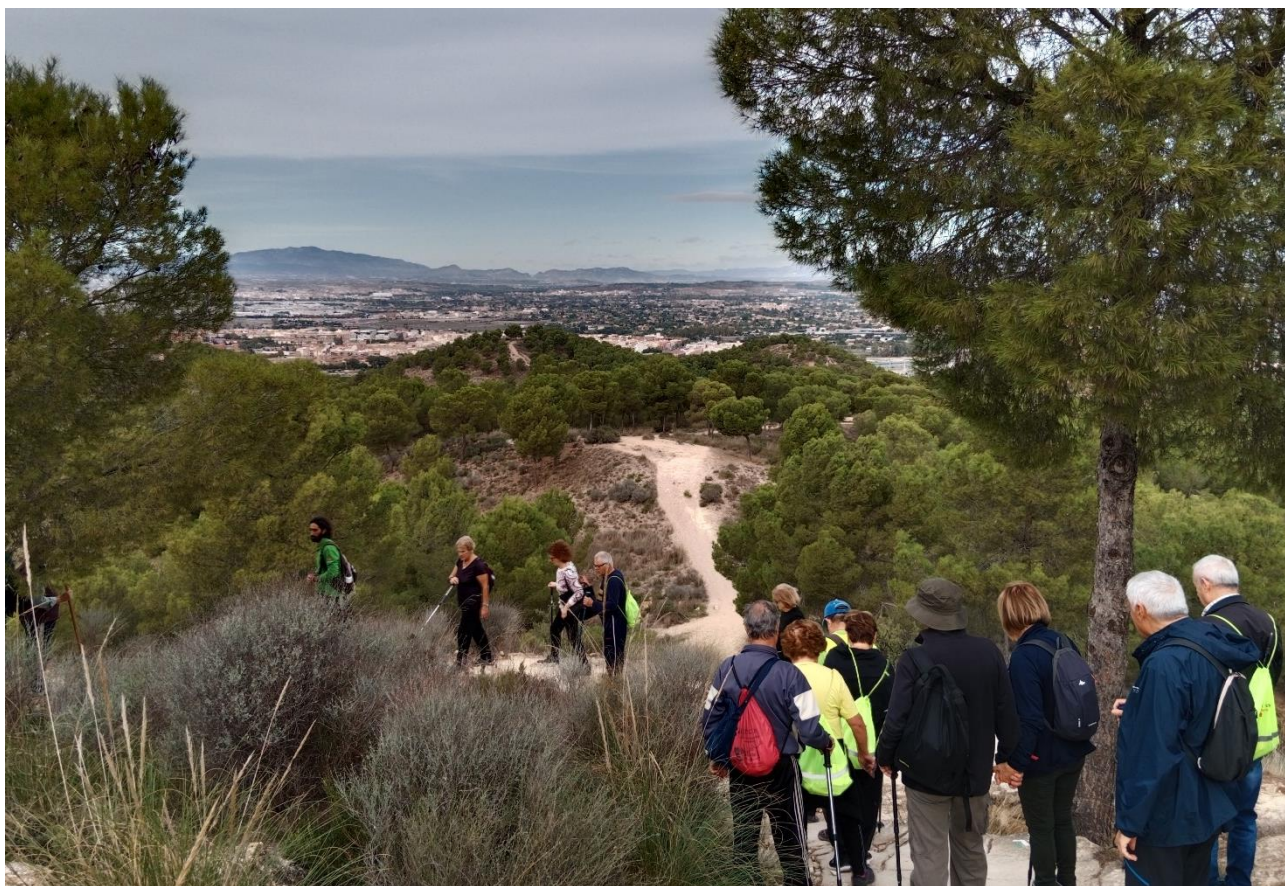




Parque Regional
El Valle y Carrascoy

MEMORIA ANUAL 2022



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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



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



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1.	Centro de Visitantes El Valle	7
3.2.	Otros equipamientos del espacio.....	8
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	11
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes El Valle	11
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	14
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	16
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	19
5.1.	Actividades “La naturaleza a tu alcance”	20
5.1.1.	Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	22
5.1.2.	Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	26
5.2.	Actividades especiales.....	29
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	29
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales.....	32
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	36
6.1.	Encuestas.....	36
6.1.1.	Encuesta general	37
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información	42
6.2.	Hojas de opinión.....	45
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	46
7.1.	Edición de materiales	47
7.2.	Canales de comunicación	50
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	64
7.4.	Colaboración con entidades.....	67
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	70
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	73
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	74
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	74
10.2.	Análisis DAFO	76



ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

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

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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



1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **“Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes El Valle durante 2 años, 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 El Valle y Carrascoy, *David Sancho Cabrero*.

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

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

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

El Equipo de Información del Parque Regional El Valle y Carrascoy está integrado por 4 profesionales, que trabajan un total de 136 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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



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

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



3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

3.1. Centro de Visitantes El Valle

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



Sus funciones e instalaciones principales son:

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

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

15 de JUNIO al 15 de SEPTIEMBRE

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

16 de SEPTIEMBRE al 14 de JUNIO

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

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

3.2. Otros equipamientos del espacio

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

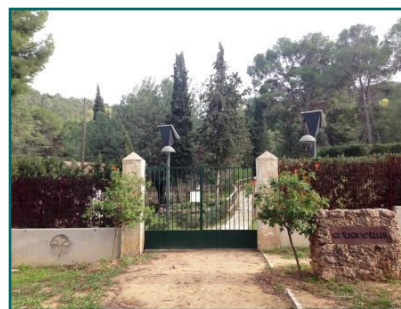
- **Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre** (Área de EA del CRFS), la cual se sitúa junto al Área de Recuperación resultando un servicio de uso público muy valioso, ya que permite mostrar a los visitantes la fauna silvestre de la Región, con el objetivo de que conozcan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



Sus funciones principales e instalaciones son:

- Punto de Información del Parque desde el año 2017.
- Sala de audiovisuales.
- Realización de visitas guiadas.
- Celebración de actividades especiales como el Día Mundial de las Aves.

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



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

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



9

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

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



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

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





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

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

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

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



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

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

14:00 horas. Cerrado de junio a agosto.

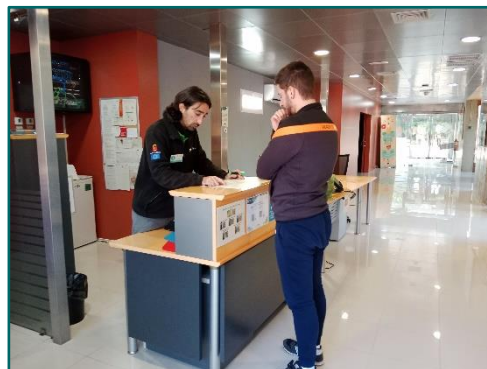


- **Centro de Visitantes “Majal Blanco”:** equipamiento situado en el Parque Municipal del Majal Blanco, en las instalaciones del Aula de Naturaleza, abierto al público los sábados, domingos y festivos de octubre a mayo, en horario de 9:30 a 14:00 horas.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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



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

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes El Valle

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

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta en la sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN, tanto en la sala de juntas, como en la sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los técnicos del Parque Regional.



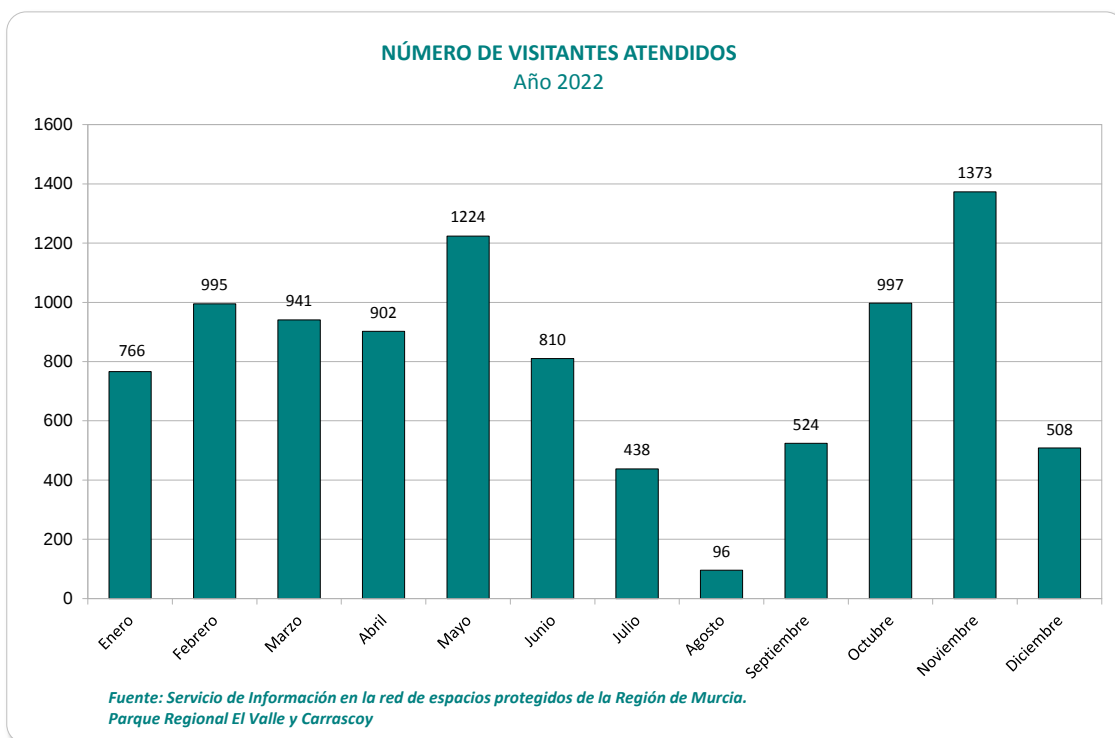
- **Participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”:** se consideran aquí aquellos visitantes con lo que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Información.

Durante el año 2022 se han atendido a **9.574 visitantes** en los 294 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 33 visitantes atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES EL VALLE Año 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	766	4	0	299	76	101
Febrero	995	16	4	428	227	70
Marzo	941	8	0	357	300	58
Abril	902	62	26	396	178	49
Mayo	1.224	13	2	593	362	121
Junio	810	72	75	111	140	201
Julio	438	0	0	0	218	0
Agosto	96	2	0	0	0	0
Septiembre	524	11	0	0	9	210
Octubre	997	65	6	210	212	152
Noviembre	1.373	63	4	587	363	163
Diciembre	508	25	0	54	64	153
Total 2022	9.574	341	117	3.035	2.149	1.278
Total 2021	7.573	47	20	1.499	1.590	1.016
Total 2020	7.605	30	42	1.679	874	1.083
Total 2019	15.158	0	78	3.919	3.217	3.406
Total 2018	14.719	0	67	3.588	3.948	3.202

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



Como puede observarse en la gráfica, noviembre es el mes donde se registra un mayor número de visitantes atendidos, esto se debe a la realización de diversas actividades especiales y visitas guiadas y al buen clima del que hemos disfrutado en dicho mes.

13

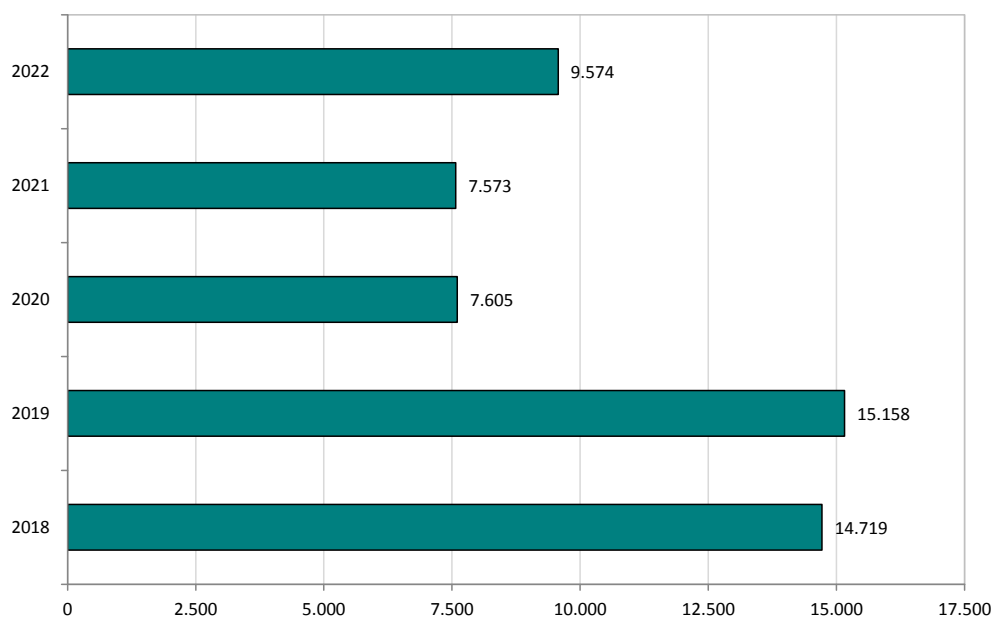
Además, cabe destacar la gran afluencia de visitantes en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y octubre debido al elevado número de visitas guiadas que se realizan durante esos meses. El verano es, sin duda, la época del año con menos afluencia de visitantes al espacio protegido debido a las altas temperaturas estivales. También coincide que durante agosto, no se realizan visitas guiadas al Área de EA del CRFS, ya que se aprovecha este mes para llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones.

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



EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS

Años 2018 - 2022



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

Como se puede ver en la gráfica, tras el descenso de visitantes que se producen los años 2020 y 2021 como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, este año 2022 el número de visitantes atendidos aumenta, ya que se quitan las restricciones que se habían establecido con la pandemia, entre ellas, las salidas de los centros escolares, que retoman sus visitas a la naturaleza.

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.



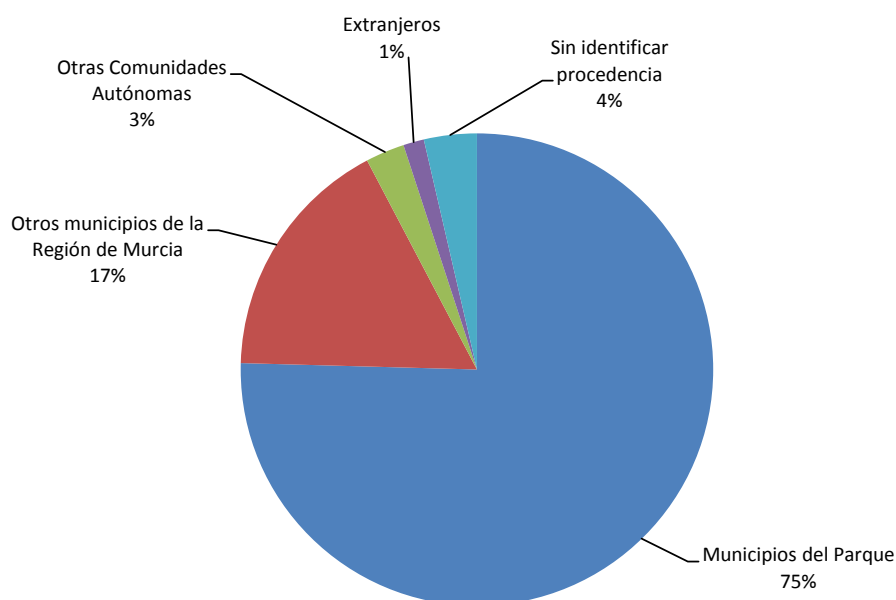
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2022	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	346
Municipios del Parque	7.222
Región de Murcia	1.615
Otras Comunidades	255
Extranjeros	136
TOTAL	9.574

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

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

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS
Año 2022



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



La mayoría de los visitantes proceden de municipios del entorno del Parque (75%), principalmente de La Alberca, Santo Ángel y Murcia. El número de visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia como Molina de Segura, Cartagena o Lorca, ocupa el segundo lugar con un (17%). Los visitantes de otras comunidades autónomas, así como los extranjeros resultan minoritarios con respecto al total de usuarios al centro.

4.3. Tipología de la información solicitada

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

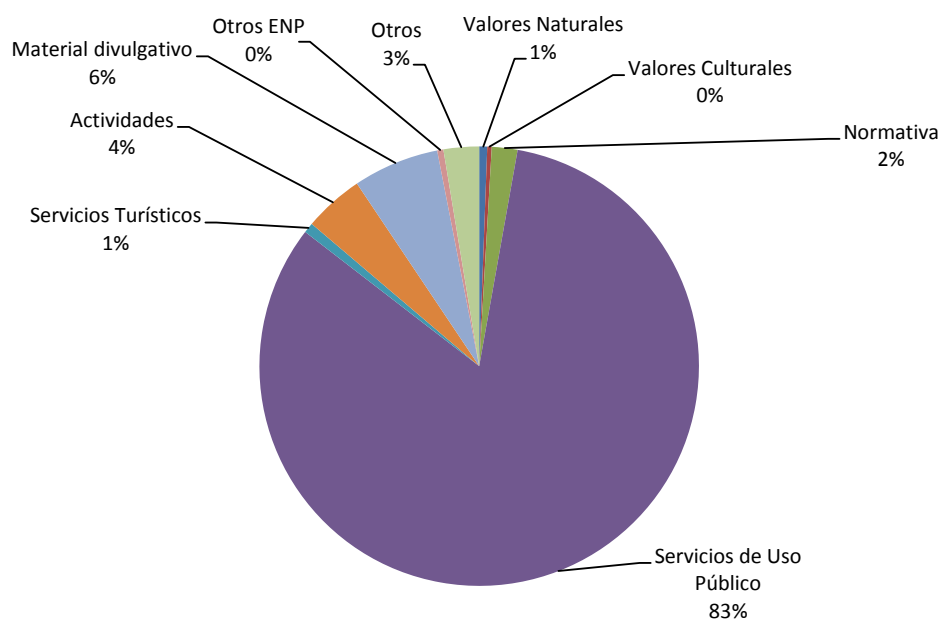
El total de consultas recogidas durante el año 2022 es de **3.067**, de las cuales el 42% han sido *in situ* y el 58% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Año 2022



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

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

- **Valores naturales:** dentro del apartado de valores naturales del Parque, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como el búho real, el águila real o el camaleón.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas corresponde a edificios históricos como el Santuario de La Fuensanta, el Ermitorio de la Luz o las cuevas de ermitaños.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos relacionados con quemas en el entorno del Parque.
- **Servicios de uso público:** constituye el grupo de consultas más demandado, siendo en su mayor parte las referidas al servicio de visitas guiadas y actividades especiales.
- **Servicios turísticos:** como, por ejemplo, bares, restaurantes y otras actividades turísticas.
- **Actividades:** entre las que despiertan más interés destaca el senderismo, siendo los más demandados los itinerarios autoguiados como el sendero “A cada paso una historia” o la yincana “La Gran Sapoaventura”.



- **Material divulgativo:** el material más solicitado por el visitante es el mapa-guía de la zona, donde quedan resumidos los puntos de interés, itinerarios señalizados, centros de visitantes, bares y restaurantes.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** la información sobre otros Espacios Naturales Protegidos resulta poco demandada. En algunas ocasiones los visitantes preguntan por espacios de interior con algunas similitudes con el Parque Regional El Valle y Carrascoy, como pueden ser Sierra Espuña o la Sierra de La Pila, o bien, dada su proximidad, otros como el Parque Regional Las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el voluntariado ambiental, la entrega de currículums o la existencia de cobertura para el móvil.



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de información diseña y desarrolla una serie de visitas guiadas y actividades especiales en el entorno de los equipamientos y también del espacio natural en general, estas actividades están destinadas al público en general, 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.

19

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

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



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

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

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

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

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

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas.

El número máximo de participantes es de 35 personas, excepto algunas actividades que se han adaptado para poder realizarlas con un máximo de 55 personas. Estas visitas y actividades pueden solicitarse con antelación (actividades concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.



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

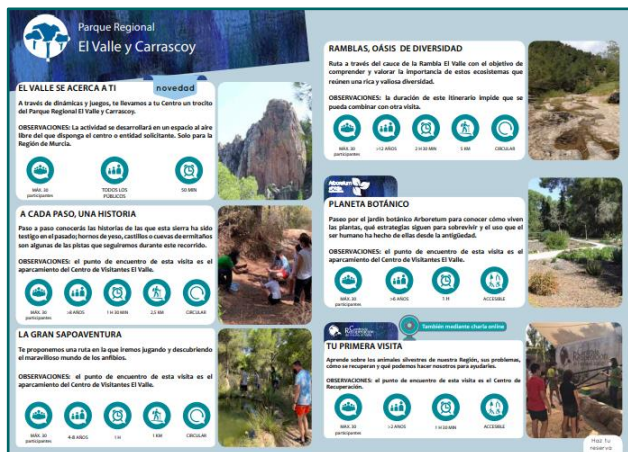
Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Investigar de una manera sencilla y didáctica los valores naturales de El Valle (*actividad “La gran Sapoaventura”*).
- Recorrer y descubrir el pasado cultural que se esconde por los senderos de El Valle como la ermita de San Antonio el Pobre, el Castillo de la Luz y los hornos de yeso entre otros elementos etnográficos y arqueológicos (*actividad “A cada paso, una historia”*).
- Pasear por el jardín botánico y acercarse a las plantas para descubrir las estrategias que siguen para sobrevivir o cómo el ser humano las ha utilizado desde la antigüedad para muy diversos aprovechamientos (*actividad “Planeta botánico”*).
- Comprender el papel de las ramblas como grandes corredores biológicos para la conservación de la biodiversidad faunística y florística (*actividad “Ramblas: oasis de diversidad”*).
- Fomentar el conocimiento sobre los animales silvestres de nuestra Región, sus problemas, cómo se recuperan y qué podemos hacer nosotros para ayudarles (*actividad “Tu primera visita al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre”*).
- Conocer los diferentes ecosistemas que se encuentran en el Parque a través de divertidas dinámicas (*actividad “El Valle se acerca a ti”*).
- Conocer los valores naturales más destacados del Parque Regional El Valle y Carrascoy (*actividad Introducción al Parque Regional*).
- Recorrer el sendero de las trincheras del Valle para conocer un conjunto de elementos relacionados con el sistema defensivo terrestre construido en los años 30 (*actividad Trincheras del Valle Perdido*).

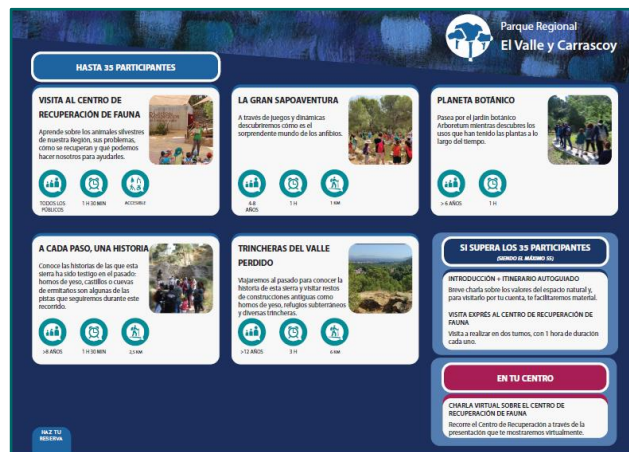
En el periodo de enero a septiembre se ofrecen seis actividades distintas, que se describen en el Anexo 04A Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance” enero-septiembre. Algunas de estas actividades cambian a partir del mes de octubre, diferenciando también en la oferta las actividades aquellas que pueden solicitar los grupos de hasta 35 personas de las que pueden solicitar los grupos que superan ese número, siendo el máximo 55 participantes.



Las nuevas actividades se pueden consultar en el Anexo 04B Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance” octubre-diciembre. Esta variada oferta permite adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo.



Oferta de actividades durante el periodo enero-septiembre



Oferta de actividades a partir de octubre

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 **73 actividades** con un total de **2.149 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	3	76	0	0	3	76
Febrero	7	222	1	25	8	227
Marzo	8	300	0	0	8	300
Abril	6	178	0	0	6	178
Mayo	10	347	1	15	11	362
Junio	6	140	0	0	6	140
Julio	9	218	0	0	9	218
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	1	9	0	0	1	9
Octubre	7	212	0	0	7	212
Noviembre	10	363	0	0	12	363
Diciembre	2	64	0	0	2	64
TOTAL	69	2.109	2	40	73	2.149

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

La mayor parte de los grupos han concertado previamente su visita (97%), mientras que una minoría (3%), ha solicitado una actividad ese mismo día o el día antes, no siendo posible su gestión como visita concertada. Los meses de mayo y noviembre han sido en los cuales se han realizado más actividades.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de 30 participantes, rango que se encuentra dentro del ratio 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									
	Charla online/ Charla virtual sobre el CRFS	Tu primera visita/Visi ta al CRFS	Visita Exprés al CRFS	A cada paso una historia	Planeta botánico (Arboretum)	La gran sapoaven tura	Trincheras del Valle Perdido	Introduc ción al Parque Regional	Ramblas, oasis de biodivers idad	El Valle se acerca a ti
Enero	0	3	-	1	1	0	-	-	0	0
Febrero	0	8	-	2	0	2	-	-	0	0
Marzo	0	8	-	0	0	3	-	-	0	0
Abril	0	5	-	0	0	3	-	-	0	0
Mayo	0	11	-	1	1	5	-	-	0	0
Junio	0	6	-	0	0	0	-	-	0	0
Julio	0	0	-	0	0	9	-	-	0	0
Agosto	0	0	-	0	0	0	-	-	0	0
Septiembre	0	1	-	0	0	0	-	-	0	0
Octubre	0	6	0	4	0	1	0	0	-	-
Noviembre	0	7	0	1	1	2	1	0	-	-
Diciembre	0	2	0	0	0	0	0	0	-	-
TOTAL	0	57	0	9	3	25	1	0	0	0

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

La visita guiada “Ramblas, oasis de biodiversidad” se sustituye a partir de octubre por la visita guiada “Trincheras del Valle Perdido”, ya que es un recorrido que se ha habilitado recientemente y que tiene mayor demanda por parte de los grupos que solicitan las actividades.

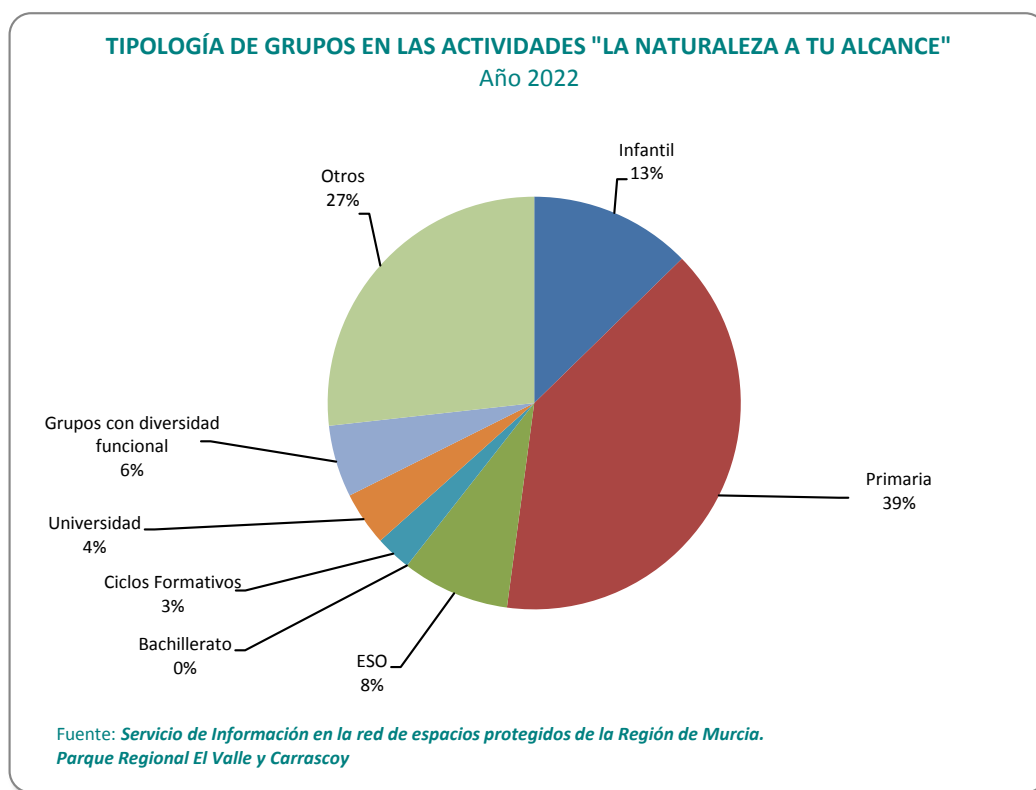
Las visitas guiadas “Introducción al Parque Regional” y “Visita Exprés al CRFS” se ofrecen a partir de octubre como alternativa para aquellos grupos que superan las 35 personas, que es el número máximo de participantes para el resto de actividades (excepto la charla online que no tiene un número máximo de participantes por ser virtual).

La actividad “El Valle se acerca a ti” deja de ofertarse a partir del mes de octubre porque surgió como alternativa debido a la situación producida por la COVID-19 para los grupos que no podían desplazarse. Actualmente no hay demanda de este tipo de actividades ya que los grupos prefieren trasladarse al espacio natural protegido para visitarlo.

Los grupos que no superan los 35 participantes suelen combinar varias visitas en la misma mañana, la visita más solicitada es la “Visita al Centro de Recuperación de Fauna”, seguida de “La gran sapoaventura”.

Los grupos que superan los 35 participantes tienen la opción de visitar el Centro de Recuperación en dos turnos (Visita Exprés al CRFS) y solicitar una Introducción sobre el espacio natural protegido, pero no tienen disponible el servicio de visita guiada por el entorno del Parque Regional, debido al elevado número de participantes.

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



Como muestra la gráfica, la mayor parte de las actividades se corresponden principalmente a los grupos escolares de primaria (39%), seguido de la tipología de “otros” en la que se incluyen asociaciones, residencias de ancianos o grupos *scout*, que suponen un 27% del total de visitas.

A continuación, se halla el grupo correspondiente a los grupos de educación infantil con un 13%. Los colectivos con diversidad funcional, universidad y ciclos formativos representan un porcentaje menor.

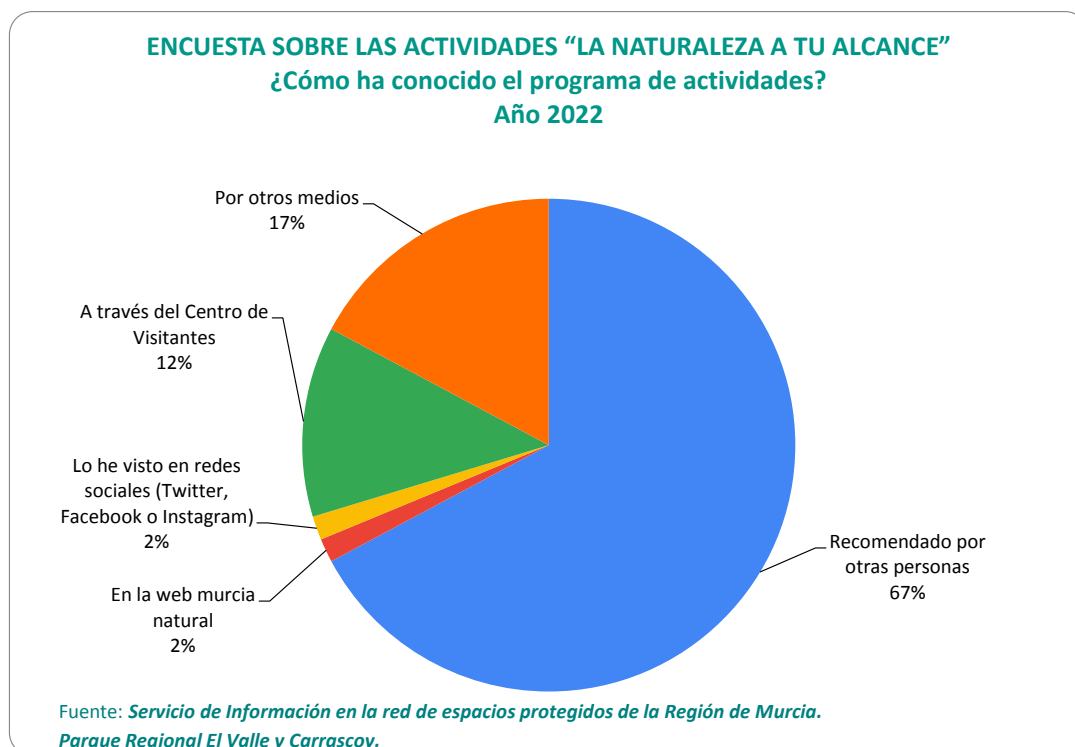
5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

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

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

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

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





Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información a través de “recomendado por otras personas” en un 67% de los casos. Así mismo, la segunda opción más seleccionada es “por otros medios” con un 17% de las respuestas, aunque no especifican cuál ha sido. “A través del Centro de Visitantes” recibe un 12% de las respuestas. Las respuestas “En la web de www.murcianatural.carm.” y “Lo he visto en redes sociales” tienen el menor porcentaje, con un 2% cada una.

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

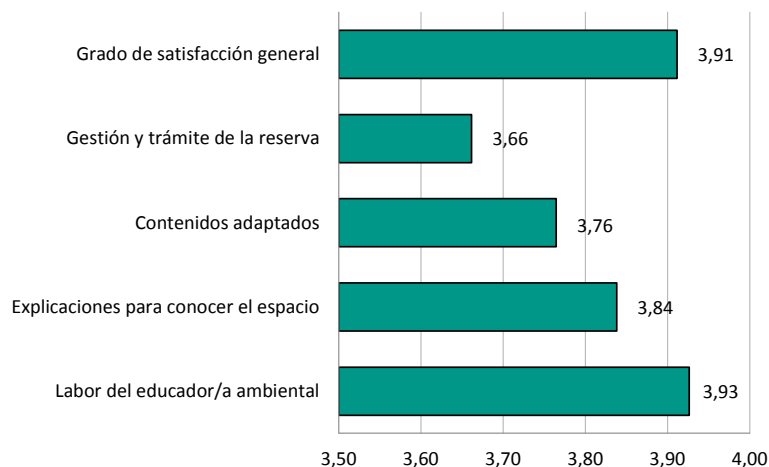
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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

Este año 2022, se han realizado actividades con 73 grupos organizados, de los cuales se han recibido encuestas de 40 de ellos. Esto supone el 55 % del total de las actividades realizadas, lo cual representa casi el porcentaje sugerido por la Q de Calidad (60%). En relación al feedback, un 67% han contestado la encuesta.

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”
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 El Valle y Carrascoy.

Como podemos observar en la gráfica, la totalidad de las respuestas a la encuesta superan el valor de 3,60 puntos sobre 4, constatándose la buena valoración que se realiza de este servicio de actividades La naturaleza a tu alcance. Las respuestas que han obtenido mayor puntuación se corresponden a las preguntas sobre la labor del guía y las explicaciones para dar a conocer el espacio.

28

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el participante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel)):

- **Felicitaciones:**

- Se valora muy positivamente la labor de los guías. Destacando su profesionalidad, desarrollando las actividades de forma amena y captando la atención del grupo.
- También se menciona la buena planificación de la actividad, su duración y la adecuación de los contenidos a la edad de los participantes.
- Se comenta la utilidad que tienen las visitas de cara a afianzar los contenidos curriculares escolares.
- Se valora el fomento de los valores de respeto y cuidado del entorno natural que se hace a través de las visitas guiadas.



- **Sugerencias:**

- Completar las visitas con la realización de talleres manipulativos y juegos relacionados con los contenidos de las actividades.
- Se propone entregar un cuestionario a los alumnos a modo de evaluación sobre los contenidos tratados.
- Se sugiere habilitar bancos o asientos para que los participantes puedan descansar durante las explicaciones de las visitas. Así como ampliar las zonas de sombraje.
- Se menciona la complicación para los centros educativos, con respecto a tener que completar el número de plazas de los autobuses y por tanto no poder optar a combinar varias visitas en la mañana por superar los 35 participantes.

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

5.2. Actividades especiales

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

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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 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 EL VALLE Y CARRASCOY Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades Año 2022	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna.	33	788	Público en general
	Actividad especial "Día Mundial de la Vida Silvestre"	1	21	Público en general
	Actividad especial "Día del Libro en el Arboretum"	1	9	Público en general
	Punto de Información móvil "Romería de la Fuensanta"	1	66	Público en general
Mochila de actividades Año 2022	Exposición "¡Cuidado! ¡Invasoras Acuáticas!"	1	76	Público en general
	Actividad especial "Baño de Bosque en el Arboretum"	1	17	Público en general
	Actividad especial "Sin rana no hay cuento y tú cuentas mucho"	1	30	Público en general
	Ruta guiada "Sendero de las Trincheras de El Valle Perdido"	1	12	Público en general
Día Mundial de la Educación Ambiental	Charla "Día Mundial de la Educación Ambiental"	1	25	Centro Educativo
Día Internacional de los Bosques	Actividad Especial "Restaurando El Valle"	1	16	Público en general
Día Europeo de los Parques	Actividad Especial "Día Europeo de los Parques"	1	26	Centro Educativo
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad Especial "Día Mundial del Medio Ambiente"	1	45	Centro Educativo
Día de las Aves	Actividad Especial "Día de las Aves"	1	26	Centro Educativo
Naturalmente, Murcia te acoge	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna.	1	45	Asociación del entorno
Campaña Plantas Exóticas Invasoras	Charla "Plantas exóticas invasoras "No las dejes escapar"	2	45	Centro educativo y asociación del entorno
	Charla y retirada de "Plantas exóticas invasoras No las dejes escapar"	1	11	Asociación del entorno
	Punto de Información móvil "Plantas exóticas invasoras No las dejes escapar"	1	20	Público en general (se difunde en la Mochila de actividades)
TOTAL		50 actividades especiales	1.278 participantes	-

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

Durante el año 2022 han participado **1.278 personas en 50 acciones especiales**, de las cuales **5** han sido actividades para la celebración de días mundiales y **37** visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna, de las cuales, **4** han coincidido con acciones especiales para celebrar días mundiales.

Una de estas visitas se realiza con la Asociación de ucranianos de la Región de Murcia dentro de la iniciativa “Naturalmente, Murcia te acoge”.

Además, se desarrollaron 2 actividades en el jardín botánico del “Arboretum” y 1 ruta guiada por el sendero de las Trincheras de El Valle Perdido.

Dentro de la Campaña de Especies Exóticas Invasoras se han realizado 3 charlas con grupos organizados, 1 con la Fundación Fundown y 2 con asociaciones del entorno. Además, en una de ella se realizó una actividad de retirada de flora exótica invasora. Para público en general se instaló un punto de información móvil en la Plaza de Abastos de La Alberca.

En el mes de septiembre, se instaló otro un Punto de Información móvil aprovechando la festividad de la romería de La Fuensanta.

Durante el mes de octubre estuvo a disposición del visitante la exposición itinerante “¡Cuidado! ¡Invasoras Acuáticas!” que forma parte del Proyecto LIFE Invasaqua.



Visita guiada al Centro de
Recuperación de Fauna



Actividad Especial
“Día Mundial de la Vida Silvestre”



Actividad Especial
“Día del Libro en el Arboretum”



Día Internacional de los Bosques
“Restaurando El Valle”



Actividad Especial
“Baño de Bosque en el Arboretum”



Exposición
“¡Cuidado! ¡Invasoras Acuáticas!”

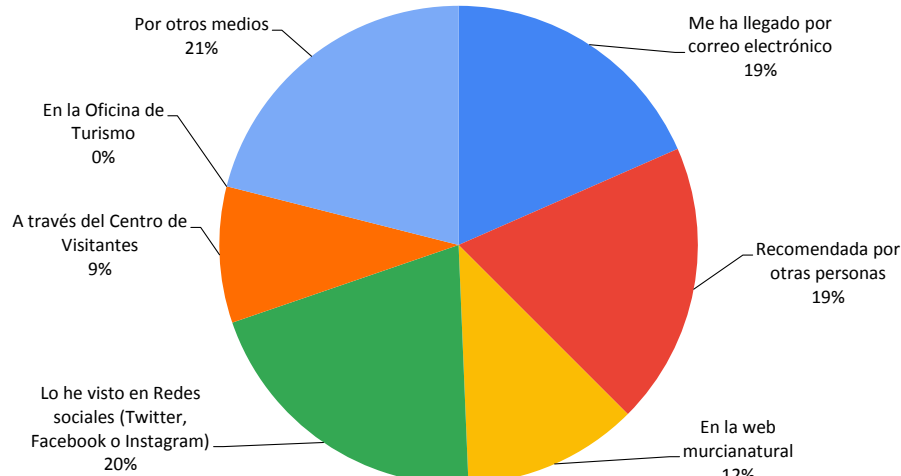
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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

Así, durante el año 2022 se registran **155 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales. El porcentaje de encuestas sugeridas por la Q de Calidad es del 60% de las actividades realizadas, por lo que se supera el mínimo establecido.

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES ¿Cómo le ha llegado la información de la actividad? Año 2022



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

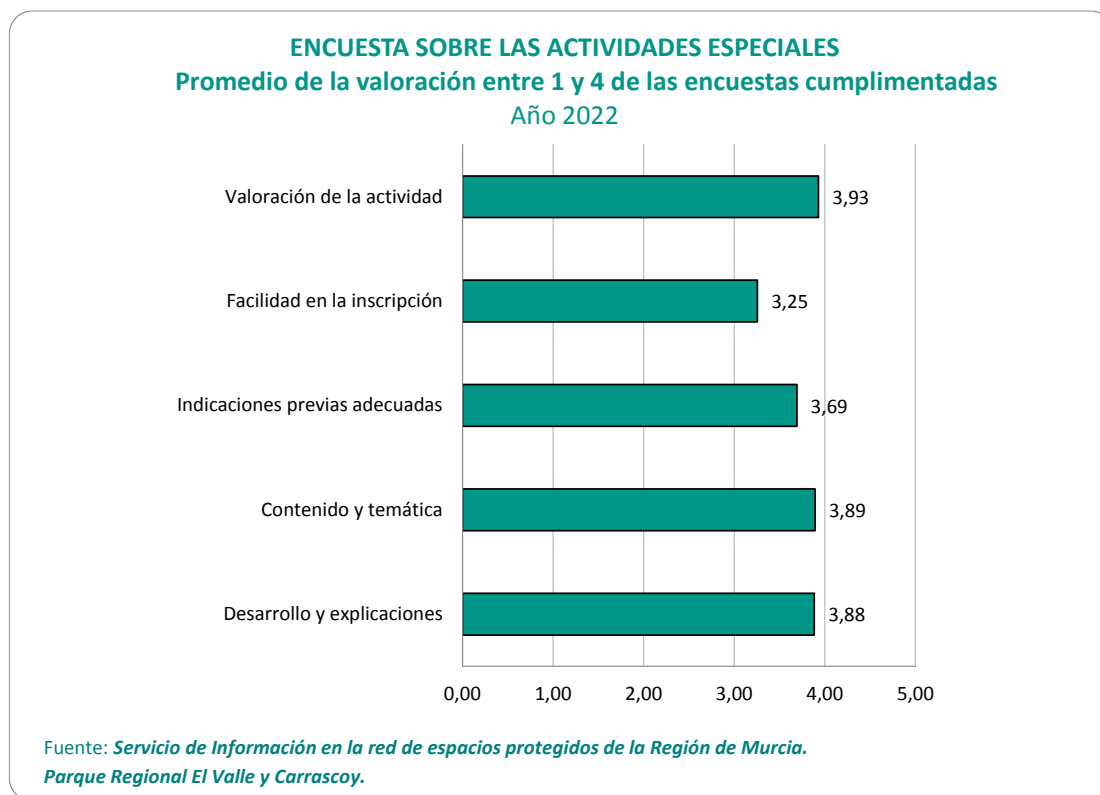
Como se puede ver en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información por otros medios (21%) sin especificar cuáles. Así mismo, la segunda opción más seleccionada es a través de Redes Sociales (20%). En tercer y cuarto lugar se encuentran por recomendación de otras personas y por correo electrónico con un 19% de las respuestas cada una. En la web de www.murcianatural.carm.es obtiene un porcentaje del 12% y a través del Centro de Visitantes un 9% de las respuestas.

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 El Valle y Carrascoy.*

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



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

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

- **Felicitaciones:**

- Se menciona en diversas ocasiones la gran profesionalidad y amabilidad de los guías. Realizando las actividades entretenidas y amenas en las que se utiliza diversos recursos que acompañan las explicaciones y las hacen más claras e interesantes.
- Se pone en valor la labor divulgativa y de concienciación ambiental de las actividades.



- También se menciona la adaptación de las actividades, adecuando el lenguaje y los contenidos a la edad de los participantes.
- **Sugerencias:**
 - Se menciona la dificultad de realizar reservas debido a la gran demanda, solicitando también ampliar el número de actividades a realizar.
 - Se sugiere hacer mayor difusión de las actividades en redes sociales.
 - Incluir contenidos sobre la flora del Parque Regional en la visita al Centro de Recuperación.
 - Se propone comenzar las visitas al Centro de Recuperación a las 10:30 en lugar de a las 10:00, ya que al ir con niños pequeños consideran que es temprano.
 - Realizar más actividades en el Jardín Botánico “Arboretum”.
 - Se propone realizar más talleres manipulativos.

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



6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información del Parque Regional El Valle y Carrascoy, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 05 Modelos encuestas).

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

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

La tipología y cuantificación de las encuestas viene representada en la siguiente tabla:

PLAN DE ENCUESTACIÓN 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	195	98%
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	150	152	101%

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



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	60 % de las actividades	73	40	68	55%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60 % de las actividades	50	39	155	78%

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

El plan de encuestación propuesto para 2022 se ha desarrollado conforme a los objetivos mínimos establecidos para el caso de las encuestas del Centro de Visitantes y las encuestas de actividades especiales, mientras que para las encuestas generales y las de las actividades “La naturaleza a tu alcance” el porcentaje no se ha cumplido pero se ha quedado muy cerca del porcentaje que marca el plan de encuestación.

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

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2022 se registran **195 encuestas generales**, alcanzando el 98% del porcentaje total que establece el 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**

Las tres primeras preguntas corresponden a la caracterización de los encuestados. Destaca que la mayoría de los encuestados (85%) proceden de **municipios del Parque Regional** (Murcia, Alhama de Murcia y Fuente Álamo) debido principalmente a su cercanía y facilidad de acceso.

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

El resto de los visitantes proceden de otros municipios de la Región de Murcia, siendo minoritarios los procedentes de otras Comunidades Autónomas y los extranjeros.

Los datos recogidos indican que la edad de la mayoría de los visitantes encuestados oscila en la franja entre los **31 a 50 años** (37%), seguido de aquellos cuya edad oscila entre los rangos de 18 a años y de 51 a 65 con un porcentaje del 25% cada uno.

38

El 60% de los encuestados responde que **visitan habitualmente el espacio natural**, mientras que aquellos que lo visitan por primera vez, no superan el 5%.

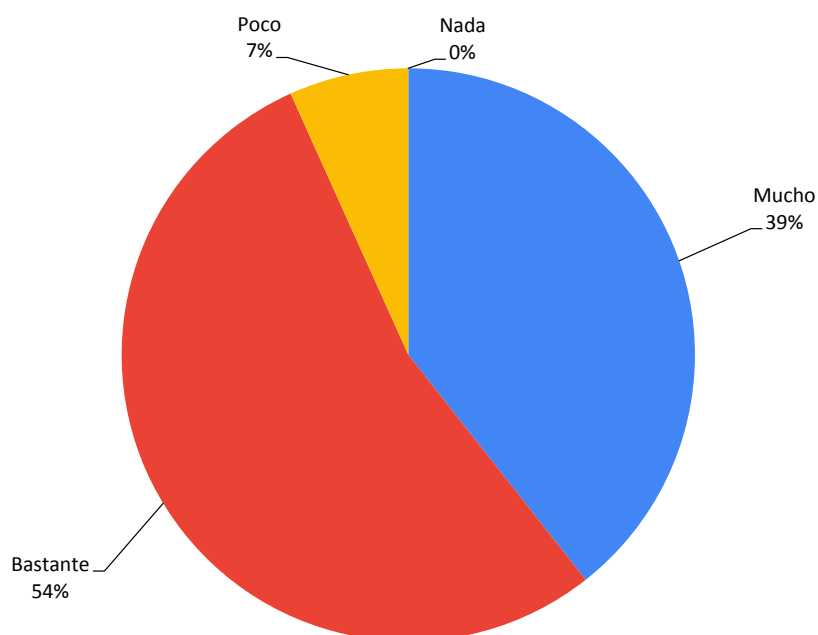
Este resultado se debe a que, como se ha visto anteriormente, la mayoría de encuestados son de Murcia, y debido a la cercanía, muchas personas lo utilizan como un lugar de ocio y recreo en contacto con la naturaleza.

El resto de preguntas se refieren a la valoración, conocimiento y satisfacción sobre el Espacio Natural Protegido.

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

Como se aprecia en la siguiente gráfica, ante la pregunta de si se sienten satisfechos con su visita al ENP, prácticamente la totalidad de los visitantes encuestados responden **“mucho” (39%) o “bastante” (54%)**. Un 7% se sienten “poco” satisfechos. Los encuestados explican su insatisfacción como consecuencia de la basura que se encuentra por el espacio protegido y el mal estado de algunos senderos.

ENCUESTA GENERAL: Grado de satisfacción de la visita Año 2022



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

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

Ante la pregunta de si sabían que venía a un espacio protegido antes de la visita, la gran **mayoría de los encuestados responde que si (95%)**.

- **Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido**

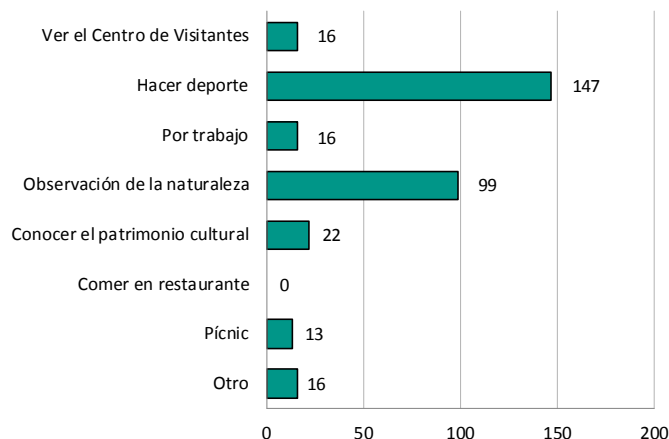
Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

Las opciones de **hacer deporte y observación de la naturaleza**, son las actividades que más frecuentemente realizan los visitantes del Parque.

En otro orden menor, manifiestan interés por conocer el patrimonio cultural, ver el Centro de Visitantes, por trabajo o hacer picnic.



ENCUESTA GENERAL: Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido Año 2022



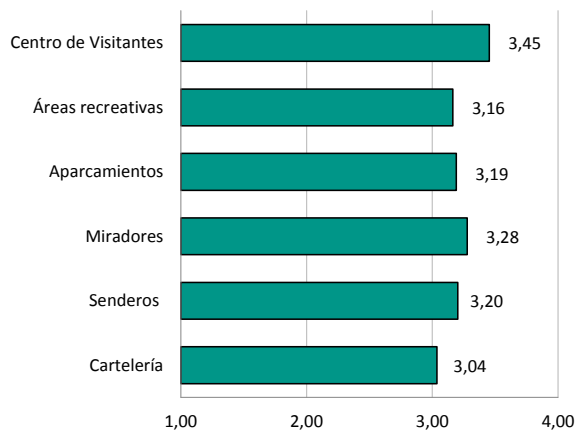
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

- **Valora los servicios de uso público del Espacio Natural Protegido.**

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

40

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 El Valle y Carrascoy.



Todos los servicios obtienen una puntuación por encima del 3, siendo el **Centro de Visitantes**¹ y los **miradores** los mejor valorados, seguidos de los senderos (3,20) y de las zonas de aparcamientos.

La cartelería es la que obtiene una puntuación menor por parte de los visitantes, obteniendo un 3,04 del total de las respuestas. Probablemente sea porque algunos carteles se encuentran deteriorados.

Al final de este apartado aparece un espacio pueden expresar libremente los motivos por los cuales han valorado como mal o muy mal los servicios utilizados (todas las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas general 2022 (Formato Excel).

Las respuestas recogidas más relevantes mencionan la suciedad de las áreas recreativas y miradores, así como la falta de cartelería o la cartelería obsoleta y en mal estado.

Muchos encuestados también muestran su malestar por el mal estado de los senderos y el uso descontrolado por parte de los ciclistas.

Además se quejan de que otros visitantes del Parque lleven a sus animales sueltos.

- **Además de los servicios valorados anteriormente, indica otros aspectos del espacio protegido que podrían mejorar.**

En esta pregunta los encuestados vuelven a poner de manifiesto el malestar de los visitantes por la basura que encuentran en el entorno, así como del mal estado de los senderos, el vandalismo y la falta de vigilancia.

En el apartado “otros”, varios encuestados expresan su malestar por el uso inadecuado de algunos ciclistas que transitan por zonas no autorizadas y que circulan campo a través destrozando la vegetación que encuentran a su paso.

También se reciben quejas por la presencia de usuarios que llevan sueltos a sus perros o que no recogen sus excrementos.

Varios encuestados comentan el mal estado de algunos senderos y pistas por el efecto de las lluvias, que los ha vuelto impracticables.

A parte de la suciedad de las áreas recreativas, se menciona el mal estado de los aseos públicos que se encuentran en las áreas recreativas de La Balsa y de El Valle Perdido.

¹ Se refieren al Área de Educación Ambiental del CRFS, ya que actualmente el Centro de Visitantes está cerrado y el servicio de información se ubica en esta instalación.



- **¿Qué es lo que más te ha gustado de tu visita al Espacio Natural Protegido?**

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

En la mayoría de las respuestas, los usuarios valoran la tranquilidad del entorno así como la posibilidad de estar en contacto con la naturaleza a pocos kilómetros de distancia del centro de la ciudad.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas general 2022 (Formato Excel).

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

Durante el año 2022 se han registrado **152 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información². Esto representa el 101% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022.

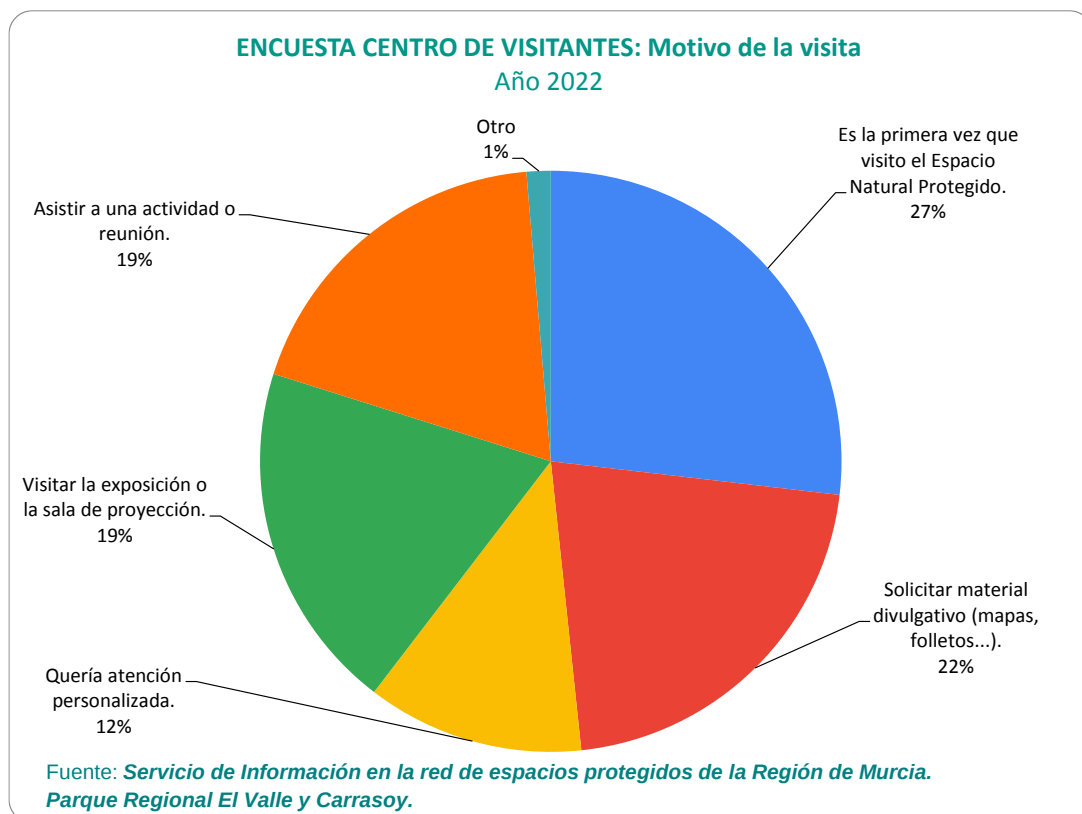
Las encuestas constan de 9 preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

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

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

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

² Las encuestas se refieren al Área de Educación Ambiental del CRFS ya que el Centro de Visitantes está cerrado y actualmente el Servicio de Información se ofrece en esta instalación.



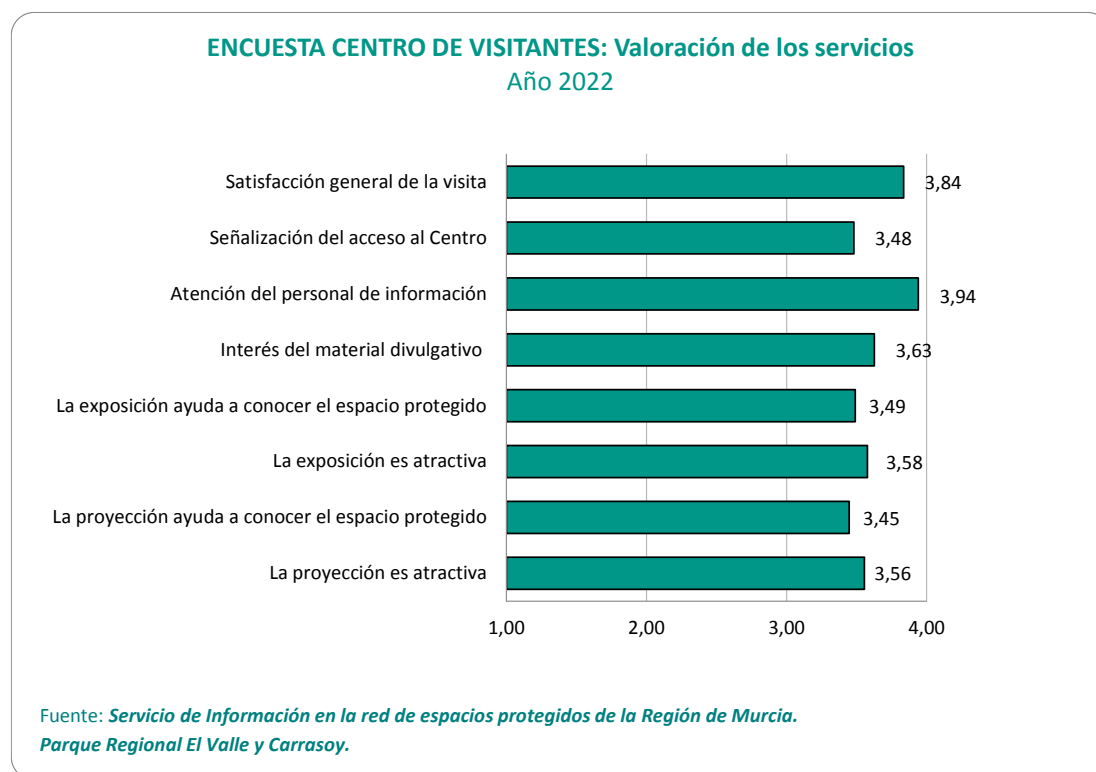
Como se puede observar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados que pasan por el Centro de Visitantes es la primera vez que visitan el Espacio Natural Protegido (27%), seguidos de los visitantes que acuden para solicitar material divulgativo (mapas, folletos,...) con un 22%. A continuación encontramos aquellos que visitan la exposición o la sala de proyección y los que asisten a una actividad o reunión con 19% en cada caso.

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

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

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



Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la atención del personal de información que alcanza la puntuación máxima con un 3'94.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Se valora muy positivamente la atención de los informadores, destacando su amabilidad y la calidad de la información recibida.



- Agradecen la existencia de Puntos de Información que facilita conocer en mayor profundidad el entorno y la protección del espacio natural.
- Valoran el buen estado de las instalaciones, en este caso del punto de información situado temporalmente en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna.

- **Sugerencias:**

- Se sugiere la ampliación de la oferta de visitas guiadas.

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

6.2. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional El Valle y Carrascoy. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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

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

Durante el año 2022 no se ha recogido ninguna hoja de opinión. Se han recibido quejas a través del correo electrónico por la imposibilidad de realizar reservas por la limitación de plazas disponibles. A pesar de que a estos visitantes se les invita a rellenar las hojas de opinión vía telemática, no se recibe ninguna respuesta.

Cuando se recogen opiniones se detallan en el Anexo 11 Datos de las hojas de opinión (Formato Excel):



7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

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

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY 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.)			9
	Revista “Naturalmente Conectados”			4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos			7
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP			0
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		Nuevo contenido	8
			Notas de prensa	8
	Publicaciones en redes sociales		Twitter	202
			Facebook	201
			Instagram	202
			Youtube	32
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)			39
	Intervención en otros medios		Radio	0
			Televisión	2
			Prensa	0
Otras webs			4	
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos			14
	Desarrollo de campañas de sensibilización			5
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento de Murcia	Concejalía de Educación	1
	Asociaciones del entorno	FUNDOWN (Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia)		1
	Otras entidades	FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations)		1
		Federación EUROPARC España		3
		PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente)		1
		Radiocomplices		1
		SEO/BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)		1
		Conservatorio de Música de Murcia		1
		REDEEA (Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental)		2

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



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

7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y Punto de Información del espacio natural.

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

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

47

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 actualizado el folleto incluyendo nuevas actividades.



- Mochila de actividades

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



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

Este año 2022 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año³.

- 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.

³ Debido a las recomendaciones por la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19, el primer trimestre del año solo se pudieron ofertar las actividades en el mes de marzo.

Estos dosieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, se envían a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.



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

➤ **Revista “Naturalmente Conectados”.**

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



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

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

Durante este año 2022 se han editado las **cuatro 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**.

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

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

A lo largo de este año 2022 se han editado o actualizado **7 materiales** de este tipo y son:

- Itinerario autoguiado “A cada paso, una historia” (actualizado).
- Folleto actividades “La naturaleza a tu alcance” (actualizado).
- Enlaces de interés en la web (actualizado).
- Folleto “Sendero de las Trincheras del Valle Perdido” (actualizado)
- Folleto “Sin rana no hay cuento, y tú cuentas mucho” (nueva edición)
- Folleto “Plantas exóticas invasoras del Parque Regional El Valle y Carrascoy” (nueva edición)
- Vídeo de “Mi clase natural”, titulado “Los superpoderes del búho” (nueva edición).

➤ **Cartelería del ENP.**

Se colabora con el equipo de gestión de los Espacios Naturales Protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa.

Durante el año 2022 el Servicio de Información no ha participa en la elaboración de ningún cartel del Parque Regional:

50

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- ✓ Dar a conocer los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Acercar los equipamientos de los espacios protegidos a la población local, poniéndolos en valor como recurso público.



- ✓ Informar sobre las actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Promover la participación ciudadana y el compromiso por la conservación del entorno natural.

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

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

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

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

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

Durante el año 2022 se han realizado **8 aportaciones de contenido** referidas a:

- Calendario anual del Centro de Visitantes.
- Publicación de la memoria anual 2021.
- Información de la Red de Senderos.
- Enlace a la encuesta en castellano del centro de visitantes.
- Enlace a la encuesta en inglés del centro de visitantes.
- Tarjetón de redes sociales actualizado.
- Información sobre la electrolinera.
- Video de Mi clase natural “Los superpoderes del búho”

- 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 **8 notas de prensa** referidas a la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades o de la celebración de días conmemorativos, así como al 30 aniversario de la declaración de los primeros espacios protegidos en la Región.



➤ 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 El Valle y Carrascoy** dispone de un perfil denominado **@ElVallePR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **6.702** seguidores.

52

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY AÑO 2022	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	2.418
Facebook	2.989
Instagram	1.295
TOTAL	6.702

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

Desde las redes sociales del Parque Regional El Valle y Carrascoy, durante el año 2022 se han realizado **202 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **415.539 personas**.

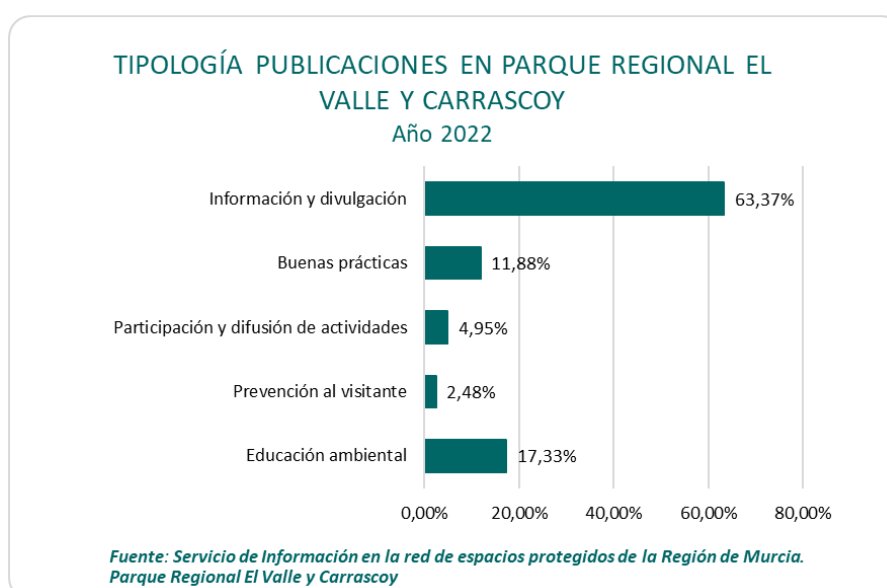
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.



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

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

En la siguiente gráfica se puede ver cómo en 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:**



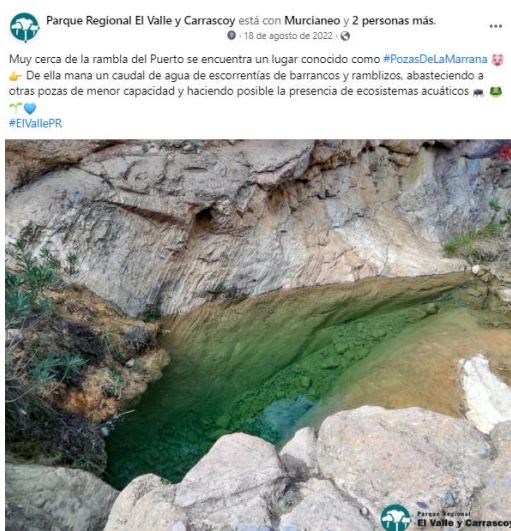
Información y divulgación: **4.298** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **4.003** personas alcanzadas.

54

- **Facebook:**



Información y divulgación: **25.139** personas alcanzadas.



Participación/difusión actividades: **6.737** personas.

- Instagram:



Información y divulgación: **5.170** personas alcanzadas.



Buenas prácticas: **1.545** personas alcanzadas.

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

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

En Twitter, generalmente las publicaciones con una buena fotografía sobre el Parque Regional, animando a la gente a salir y conocerlo suelen gustar mucho, como ha sido el caso. También las que informan sobre algún corte de carretera debido a obras, altas temperaturas, riesgo de incendio, etc. A las personas les suelen gustar las noticias de actualidad sobre lo que está pasando en el Parque Regional.

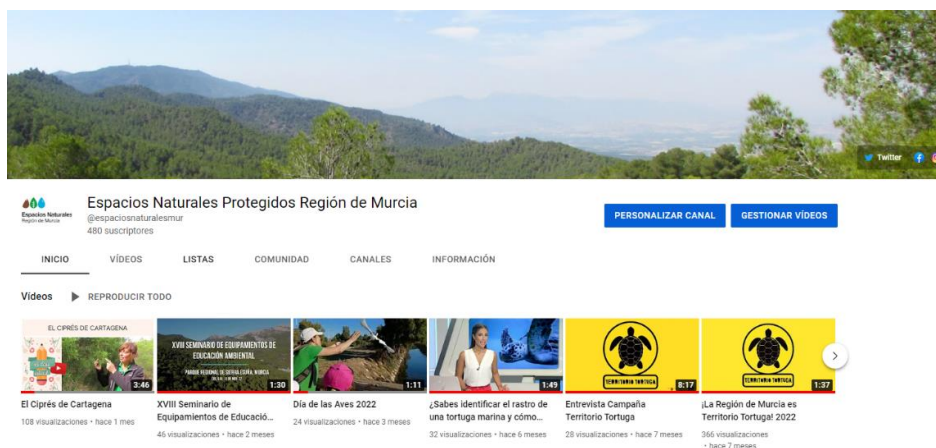
En Facebook, gustó mucho la publicación sobre las pozas, ya que es un lugar poco conocido y frecuentado. En la publicación vieron la importancia que tienen las pozas para mantener la poca agua que hay en el Parque Regional, haciendo posible la presencia de ecosistemas acuáticos. También han tenido mucha repercusión las publicaciones de difusión de actividades para que los ciudadanos



puedan participar en acciones de voluntariado y también, en actividades de educación ambiental.

En Instagram, las publicaciones sobre liberaciones de animales en actividades de educación ambiental. También tuvo mucho alcance el vídeo donde se aprecia la notable diferencia de vegetación actual con la de hace 70 años, remarcando lo imprescindible que es la colaboración de todos.

- YouTube



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

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

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

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



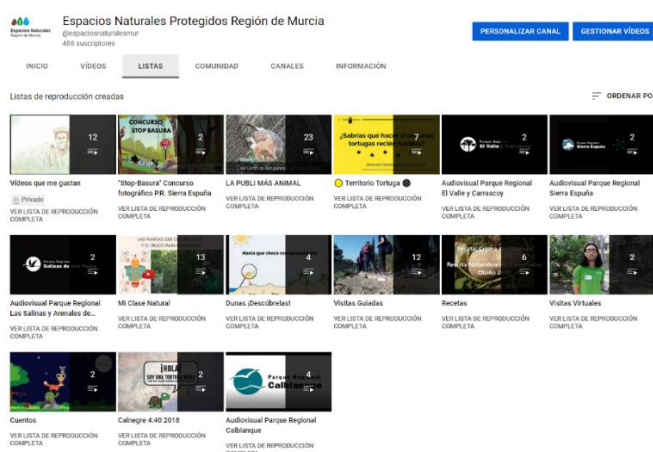
Día de las Aves 2022



- **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.



57

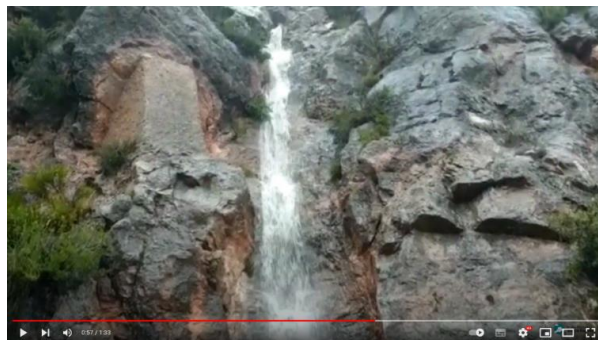
Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta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

1.- La publi más animal: Tortuga mora.



<https://www.youtube.com/watch?v=ttfnzHx3xOw>

2.- Mi Clase Natural: Rastros y huellas.



<https://www.youtube.com/watch?v=qpkZPRo-O7c&t=11s>

3.- La publi más animal: Egagrópilas.



<https://www.youtube.com/watch?v=9wYZeQzOhR4>

4.- La publi más animal: Garcilla bueyera.



<https://www.youtube.com/watch?v=fbz1AMVDu-U>

5.- La publi más animal: Chova piquirroja.



<https://www.youtube.com/watch?v=jZMVEO31Gkc>

6.- La publi más animal: La lechuza común.



https://www.youtube.com/watch?v=QQQ_slT5xK4

7.- La publi más animal: Águila calzada.



<https://www.youtube.com/watch?v=E66RVNVwFZ8>

8.- La publi más animal: Charrán patinegro.



<https://www.youtube.com/watch?v=Kn1JJ5Z7z1o>

9.- La publi más animal: Lluvia en el Centro de Recuperación.



<https://www.youtube.com/watch?v=x35rNRntGwE>

10.- La publi más animal: Gaviota picofina.



https://www.youtube.com/watch?v=yxZTMHH_Rc4

11.- La publi más animal: Culebrera europea.



<https://www.youtube.com/watch?v=kmC8Bi4dhil>

12.- Mi Clase Natural: Los superpoderes del búho real.



https://www.youtube.com/watch?v=m3Nm_9M0ecE

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

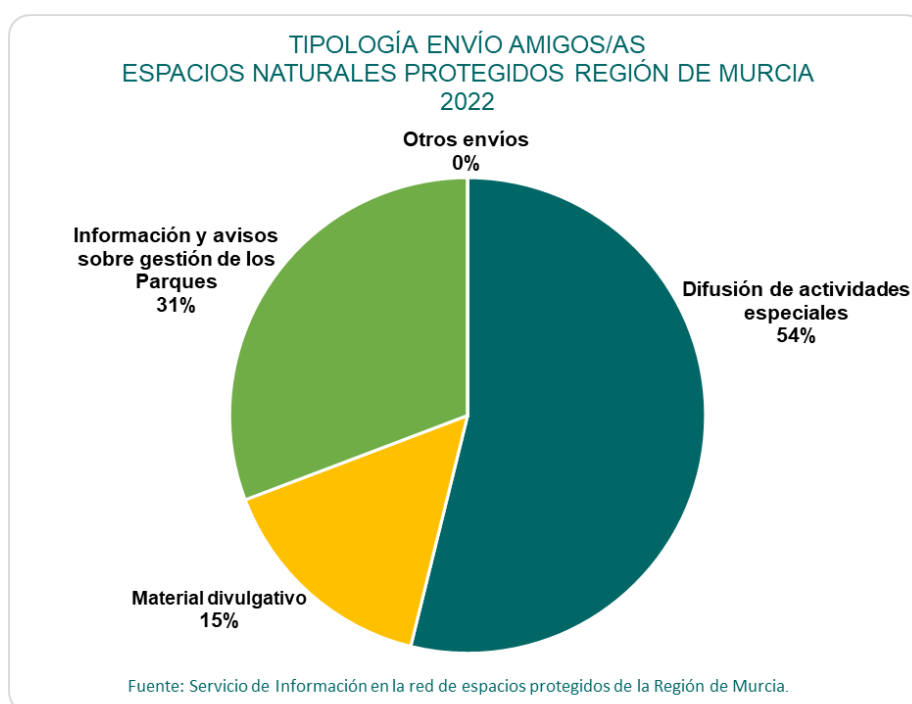
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 dosieres de los días internacionales). A la categoría de “**Información y avisos sobre gestión de los Parques**” le corresponde el 31% (cortes de carreteras, obras, etc.). El 15% restante corresponde a la categoría “**Material divulgativo**” (revista Naturalmente Conectados, folletos, etc.).



➤ 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 6 colaboraciones en medios de comunicación:

Televisión:

- TV 7 Región de Murcia. Murcia conecta. Funciones y objetivos del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre EL Valle.
- TV 7 Región de Murcia. Informativos. Acto “Naturalmente, Murcia te acoge”.

Páginas web:

- **Murciaturística:** Se envían aportaciones de mejora de contenido en la parte referente al Centro de Recuperación de Fauna, el Centro de Visitantes El Valle y el Parque Regional El Valle y Carrascoy.
- **Google maps:** Se actualiza el horario en el cambio de invierno a verano y de verano a invierno.
- **Páginas amarillas:** Se envía una aportación en relación a la ubicación del Centro de Visitantes que aparece en la web.
- **MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico):** Se envían contenidos sobre los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia y se corrige la información que estaba obsoleta.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2022 se han llevado a cabo:



➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2022 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

CELEBRACIÓN DE DÍAS MUDIALES EN EL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY Año 2022			
Día Mundial	Nº de publicación en redes sociales	Número de actividades presenciales	Nº de Participantes en actividades presenciales
Día Mundial de la Educación Ambiental	1	1	21
Día Mundial de la Vida Silvestre	1	1	21
Día Internacional de los Bosques	1	1	16
Día Internacional de la Madre Tierra	1	-	-
Día Internacional del Libro	1	1	9
Día Internacional de la Diversidad Biológica	1	-	-
Día Europeo de los Parques	1	1	26
Día Mundial de la Bicicleta	1	-	-
Día Mundial del Medio Ambiente	2	1	45
Día Mundial de lucha contra la desertificación y la sequía	1	-	-
Día Mundial sin coche	1	-	-
Día Mundial de las Aves	1	1	26
Día Mundial de los Animales	1	-	-
Día Internacional del Voluntariado	1	-	-

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

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar!: el objetivo que persigue esta campaña es concienciar sobre el impacto que produce en el medio natural la expansión de las plantas exóticas invasoras, ofreciendo alternativas de flora autóctona para la jardinería.



Durante este año se han realizado 14 publicaciones en redes sociales con el hashtag *#StopPlantasInvasoras* y se han llevado a cabo 4 actividades presenciales en las que han participado 76 personas. También se ha editado un roll up y un folleto específico con la información sobre las plantas exóticas invasoras en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.



Sin rana no hay cuento y tú cuentas mucho: con esta campaña se pretende sensibilizar sobre las problemáticas que afectan a los anfibios.

Durante este año se han realizado 11 publicaciones en redes sociales con el hashtag *#sinrananohaycuento*. También se han editado los siguientes materiales: folleto, marcapáginas, pegatinas, póster y roll up.

Cuidaico, no circulas solo: el objetivo de esta campaña es sensibilizar a los visitantes de los espacios naturales y a los ciudadanos en general de la vulnerabilidad de la fauna silvestre frente a posibles atropellos, para que respeten la limitación de velocidad en los espacios naturales.

Durante este año, se han hecho 3 publicaciones con el hashtag *#CUIDAICO*.



Cero plásticos en espacios naturales: con esta campaña se pretende concienciar sobre la problemática de la presencia de plástico en el medio natural y ofrecer



una serie de alternativas al plástico de un solo uso, que supongan opciones más sostenibles, tanto para la visita al espacio natural como en la vida diaria en nuestros hogares.

A lo largo de 2022, se realizan 2 publicaciones en redes sociales con el hashtag **#CeroPlásticos** y se envía el cartel con las propuestas a todos los participantes de las actividades de educación ambiental.

Stop colillas: a finales de año se pone en marcha una nueva campaña dirigida a sensibilizar sobre el impacto que supone el abandono de colillas en el medio natural.

Durante este año se ha realizado una publicación en redes sociales con el hashtag **#stopcolillas**

7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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



➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

- **Ayuntamiento de Murcia – Programa “Mi ciudad enseña”.** Este programa del Ayuntamiento incluye una visita guiada al Área de EA del CRFS destinada a alumnos de educación primaria. Durante el año, se elabora un calendario de visitas junto con la Concejalía responsable y se forma a los educadores para que realicen las visitas guiadas acorde con el criterio de calidad del Servicio.

➤ **Colaboración con Asociaciones del entorno**

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

➤ **Colaboración con otras entidades**

- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).** Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.
- **FEDERACIÓN EUROPARC (España).** Se envía información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques. Además, este año se publican dos noticias en el Boletín informativo de Europarc, una en relación a las actividades de la campaña de plantas exóticas invasoras y la otra sobre la apertura de dos nuevos puntos de información en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia.
- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).** Colaboración para difusión de las actividades previstas para el Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Se solicita material promocional del Ave del año, se cuelga la información relativa a las actividades que se van a llevar a cabo en la página de dicha entidad.
- **Conservatorio de Música de Murcia.** Envío de enlaces a vídeos del Valle con información referente a sus valores naturales y culturales.
- **Radiocomplices.** Se envían tanto fotografías como información del Parque Regional y del Servicio de Información.



- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA).** Se colabora con esta entidad en la celebración del Día de las Aves. Además, al finalizar el año se envían datos y fotografías referentes a una actividad especial realizada durante el año a través del Servicio de Información.



8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

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

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

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 **9 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- Inventario, análisis y propuestas sobre la cartelería del Parque Regional.
- Propuesta de adaptación de horario de los Centros de Visitantes y Punto de Información a los visitantes.
- Propuesta de actividades para los días conmemorativos de mayo. Conmemoración de los 30 años de la ley de protección de los espacios naturales.
- Propuesta de materiales divulgativos de los ENP para imprimir.
- Propuesta de musealización y actualizaciones en algunos centros de visitantes.
- Propuesta de actividades para la campaña divulgativa de anfibios en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.
- Propuesta de materiales divulgativos de los ENP para imprimir (contenido actualizado en abril).
- Propuesta de materiales divulgativos de los ENP para imprimir (contenido actualizado en octubre).



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

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

El Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle cuenta con el distintivo SICTED desde 2010. Además, desde 2020 cuenta con el distintivo especial “Preparado COVID-19”. Este año 2022 se lleva a cabo la auditoría externa para el seguimiento del distintivo el día 30 de septiembre, superándola con éxito y por tanto sigue siendo válido hasta 2023.

- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad y salud en el trabajo) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad. Este año 2022 la auditoría externa para el servicio se realizó el 14 de noviembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

71

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

El Servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP solventa las incidencias detectadas en un espacio a través de una plataforma digital de “Solicitudes al sistema”. El Servicio de Información de forma periódica da de alta en este sistema las incidencias detectadas para el buen funcionamiento del servicio o arreglos necesarios en las



instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2022 se han enviado **60 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con arreglos del Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación.

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

Durante 2022, tres personas han realizado prácticas en el Servicio de Información del Parque Regional, procedentes de:

- Una persona del curso El Turismo Inclusivo. El Auxiliar Turístico. Completando un total de 120 horas.
- Dos personas del Ciclo Formativo de Grado Medio Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural. Completando un total de 440 horas cada una (una de ellas inició las prácticas el año anterior y finaliza las horas restantes en 2022).

➤ **Otras tareas relevantes**

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



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Actualización periódica de la Agenda de Internet** con las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información en el Parque tales como las visitas guiadas y actividades especiales para el público en general o con motivo de Días Mundiales, acciones relacionadas con el desarrollo de campañas, reservas y usos de las salas.
- **Realización de visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna con grupos pertenecientes a entidades y asociaciones colaboradoras con la gestión del Parque.** La coordinación de estas visitas se lleva a cabo con el técnico responsable.
- **Actualización periódica del inventario de señales del Parque.** A través de un informe, se revisan y actualiza el inventario de cartelería de la zona del Valle y se proponen acciones para su mejora.
- **Proyecto de musealización del Centro de Visitantes “El Valle”.** Envío de propuestas de mejora para el proyecto y realización de aportaciones durante la visita al centro en la que se plantea una primera idea para los módulos expositivos.
- **Propuesta de mejoras para la zona exterior de visitas** del Área de EA del CRFS, mejorar la accesibilidad y aumentar los habitáculos para los animales.
- **Coordinación con el equipo técnico del Parque Regional para el desarrollo de las campañas de sensibilización** “Sin rana no hay cuento y tú cuentas mucho” y “Plantas exóticas invasoras, no las dejes escapar”.
- **Asistencia a la Junta Rectora** del Parque Regional el día 24 de junio.



10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.250	4.677	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en la lista de correo electrónico es de 968	697	La media de los últimos 5 años es todavía muy alta ya que aún afecta el cambio de pasar de 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 EL VALLE – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (10.112).	9.574	



5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.172).	3.067	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	-	En 2022 no se ha recogido ninguna hoja de opinión.
7	Nº actividades de "La naturaleza a tu alcance".	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (58).	73	
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 (1.893).	2.149	
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 (35).	50	
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (1.835).	1.278	Se realizan más actividades que en los años anteriores, pero la ratio es menor, por eso el número de participantes es menor.
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 (23) se deberán actualizar al menos el 20%.	7 (30%)	
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".	39%	Los visitantes marcan más la opción de "bastante" (54%). Solo un 7% elige la opción poco.
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)	3,84	
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)	3,91	
15	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,93	
16	Feedback de las encuestas online del programa "La naturaleza a tu alcance".	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%	67%	Algunos responsables del grupo no cumplimentan la encuesta cuando la reciben por correo electrónico. Se envían 48 encuestas y se reciben cumplimentadas 32.
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%	64%	Se envían 180 encuestas y se reciben cumplimentadas 116.



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.		202	
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 428, Facebook 525 e Instagram 546.	Twitter	278	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	365	
				Instagram	203	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:

76

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. ▪ 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	▪ 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 España 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



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.	proyectos de gestión del ENP. - Se ha empezado a contratar externamente algunas de las tareas extras derivadas de gestión. - Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. - Mayor relación entre el problema ambiental identificado en el ENP y la comunicación social del mismo. - Presencia, en algunos ENP, en los procesos participativos de los proyectos, reuniones o eventos del equipo gestor. - Mayor presencia de algunos ENP en los centros escolares del entorno.
---	---

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2021 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2022.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2022 (algún ordenador y cámaras de fotos nuevas), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2023 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ Se continuará con la labor de ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio y con la planificación para 2023 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas.
El material divulgativo solo está en inglés e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés.	✓ Se intentará traducir lo que falta a otros idiomas y se buscará colaboración con otras entidades para tal fin. (Ej: ITREM, Universidad...)
Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.	✓ Se hará hincapié en la dinamización para llegar a entidades de colectivos con necesidades especiales.
Cuesta poner límites a posibles nuevas tareas y colaboraciones, lo que sobrepasa el trabajo actual del servicio y a veces no dé tiempo a realizar todo.	✓ Identificar y priorizar las tareas que llegan. Valorar el grado de implicación para que no repercutan en las tareas propias de información y comunicación del servicio.

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



Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
- Apertura de nuevos Puntos de Información que carecen de la figura del Informador Jefe. - No poder cubrir la alta de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - El equipo de redes sociales cada vez tiene más perfiles y trabajos de su sector, por lo que se está perdiendo un poco la labor del 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.
- 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.