



Parque Regional
Sierra Espuña



EUROPARC
Turismo Sostenible en
Espacios Protegidos

MEMORIA ANUAL 2022

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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem

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



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1.	Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”	7
3.2.	Otros equipamientos del espacio.....	8
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”	9
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	13
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	14
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	17
5.1.	Actividades “La naturaleza a tu alcance”	18
5.1.1.	Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	21
5.1.2.	Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	24
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.....	37
6.1.	Encuestas.....	37
6.1.1.	Encuesta general	38
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información	43
6.2.	Hojas de opinión.....	46
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN	50
7.1.	Edición de materiales	51
7.2.	Canales de comunicación	55
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	69
7.4.	Colaboración con entidades.....	74
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	82
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	85
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	90
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	90
10.2.	Análisis DAFO	92



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 y Gestión “Ricardo Codorníu” 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 Sierra Espuña, *Andrés Muñoz Corbalán*.

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

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

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

El Equipo de Información del Parque Regional Sierra Espuña 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 Sierra Espuña 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 10 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.



3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

3.1. Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”

El Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu” es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional Sierra Espuña y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias.

Centro situado a 9 Km. de Alhama de Murcia, en el interior de Sierra Espuña. Sus funciones principales son:



Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información.
- Sala de exposición donde se muestran los valores naturales, culturales y sociales del Parque.
- Sala de proyección, exposiciones temporales y usos múltiples.
- Realización de actividades de educación ambiental.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de los Humedales, Día Mundial de las Aves Migratorias, Día Europeo de la Red Natura 2000...

Como Centro de Gestión:

- Oficina del Director Conservador del Parque.
- Oficina del Equipo de Información.
- Oficina para los Agentes Medioambientales.
- Oficina para Técnicos del Parque.
- Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como: reuniones de Coordinación, auditorías...
- Sala de Proyección y usos múltiples en la que también se celebran seminarios, cursos, eventos informativos, etc.



El Centro de Visitantes permanece abierto durante todo el año con el siguiente horario:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

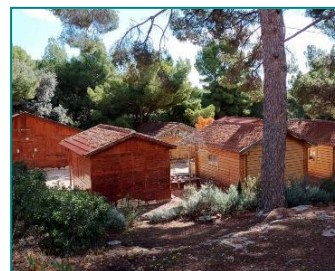
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 14:00h 15:00 a 17:30h					9:00 a 15:00h

3.2. Otros equipamientos del espacio

Aula de la naturaleza y albergue turístico “Las Alquerías”:

Situada a 2 kilómetros de la entrada al Parque por Aledo, en el paraje de Las Alquerías.

En ella se realizan programas educativos dirigidos a cualquier centro educativo de infantil, primaria, secundaria, etc., o colectivos y asociaciones.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Punto de Información en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”

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

Durante el año 2022 se han atendido a **13.056 visitantes** en los 291¹ días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 45 visitantes atendidos al día.

10

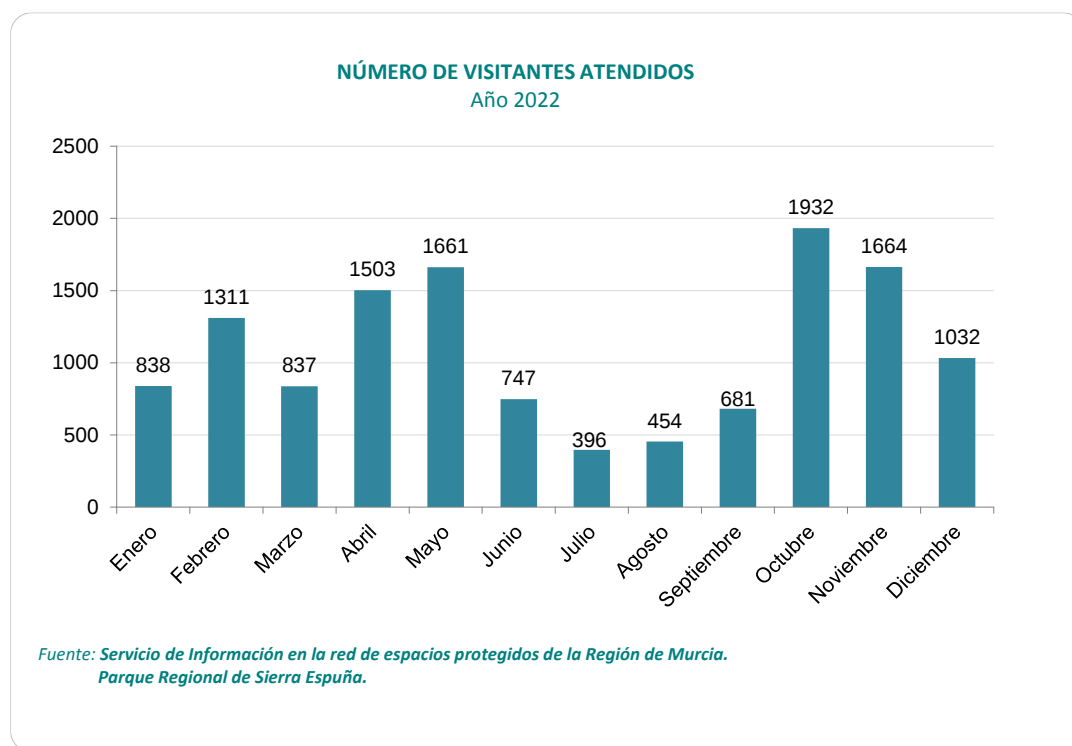
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla:

¹ Por indicación de la Dirección General del Medio Natural, los días 23-24-26-27-30 y 31 de julio y del 2 al 7 de agosto, el Centro de Visitantes permaneció cerrado por el cierre del Parque debido al riesgo extremo de incendio por ola de calor.

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES Y GESTIÓN "RICARDO CODORNÍU"						
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	838	547	211	14	40	33
Febrero	1.311	611	255	22	314	201
Marzo	837	330	146	27	254	142
Abril	1.503	808	179	96	202	251
Mayo	1.661	816	476	20	551	194
Junio	747	402	357	80	78	92
Julio	396	221	102	30	77	0
Agosto	454	189	75	2	0	129
Septiembre	681	357	124	44	0	30
Octubre	1.932	993	343	27	353	195
Noviembre	1.664	1.143	630	120	343	9
Diciembre	1.032	734	398	44	231	13
Total 2022	13.056	7.151	3.296	526	2.443	1.289
Total 2021	10.787	5.601	1.817	382	1.474	1.206
Total 2020	9.388	5.526	1.906	290	655	1.265
Total 2019	16.211	10.643	3.855	204	2.214	1.829
Total 2018	16.079	7.481	2.866	387	1.107	4.135

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra Espuña.

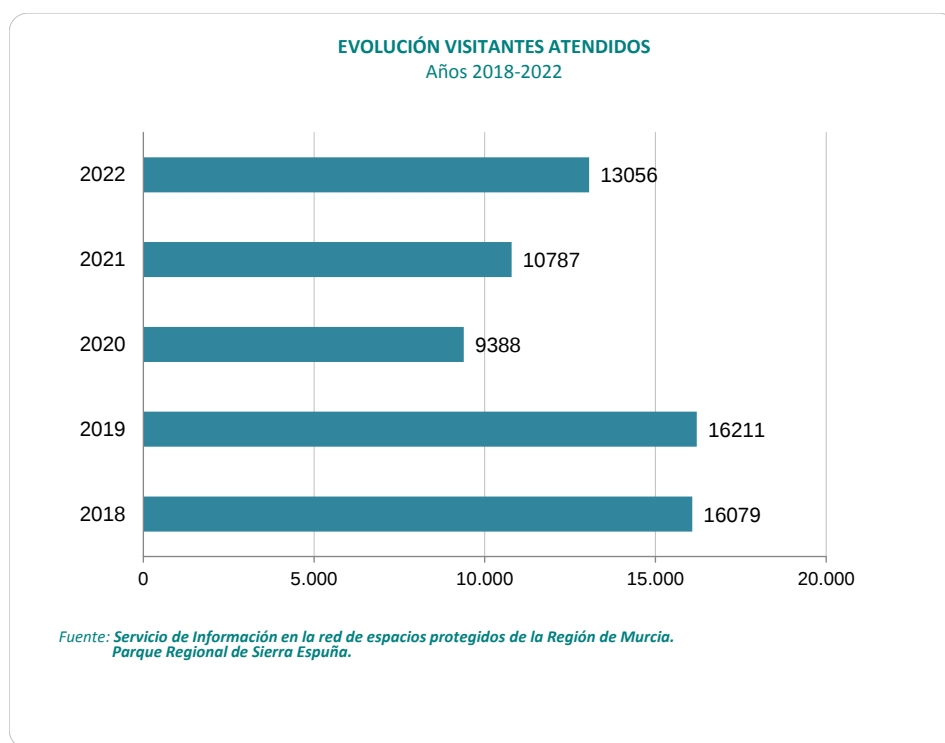
11





En la gráfica se aprecia que, durante el año 2022, los meses que han registrado una mayor afluencia de visitantes son octubre, noviembre y mayo con una diferencia bastante elevada con respecto al resto de meses. Abril, febrero y diciembre son meses en los que también se registran un número importante de personas atendidas. En enero, marzo y junio disminuye considerablemente el número de visitantes. Septiembre, agosto y julio son meses, que a pesar de ser periodo vacacional, no registran un número elevado de personas que visitan el Centro de Visitantes, ya que durante el verano es la época más baja de visitantes en general al Parque.

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



Como se puede observar en la gráfica, durante 2022 se aprecia que sube notablemente el número de visitantes con respecto al año anterior, seguramente porque ya no hay restricciones de movilidad como las que había durante 2021 debido a la situación sanitaria. Este hecho hace que volvamos a acercarnos a cifras prepandemia recibiendo la visita de personas que realizan turismo regional, nacional y extranjero, y los visitantes de centros educativos, asociaciones y otros colectivos que realizan salidas para participar en las visitas guiadas que se organizan desde el Centro de Visitantes en el Parque Regional.

Durante el 2020 baja notablemente la cifra de visitantes debido al estado de alarma por Covid-19, al no recibir usuarios en el Centro de Visitantes por estar cerrado presencialmente (del 13 de marzo al 19 de mayo) y por las restricciones de movilidad a nivel internacional, nacional, regional y local durante la pandemia. Los años anteriores al 2020 y 2021 la media de visitantes al año supera los 15.000, correspondiendo los años con más visitantes a 2018 y 2019.

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 (*)	98
Municipios del Parque	2.698
Región de Murcia	6.817
Otras Comunidades	1.547
Extranjeros	1.896
TOTAL	13.056

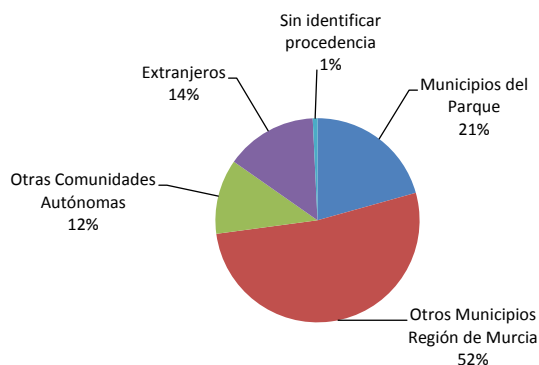
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Sierra Espuña.

(*) 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.

13

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 de Murcia.*
Parque Regional de Sierra Espuña.



Durante el año 2022, se aprecia que el 85 % del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto. Los visitantes procedentes de la Región de Murcia representan un 73 % con respecto al número de visitantes totales. Con relación a los visitantes de otras comunidades autónomas y extranjeros, que representan un 12 % y un 14 % respectivamente del total de visitantes, se aprecia que el porcentaje no es muy alto en comparación a otros años prepandemia. Este 2022 se ha notado que ya no hay restricciones a la hora de viajar, esto ha hecho que el turismo internacional haya aumentado un 3 % en el número de visitantes extranjeros si lo comparamos con el año 2021.

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

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.

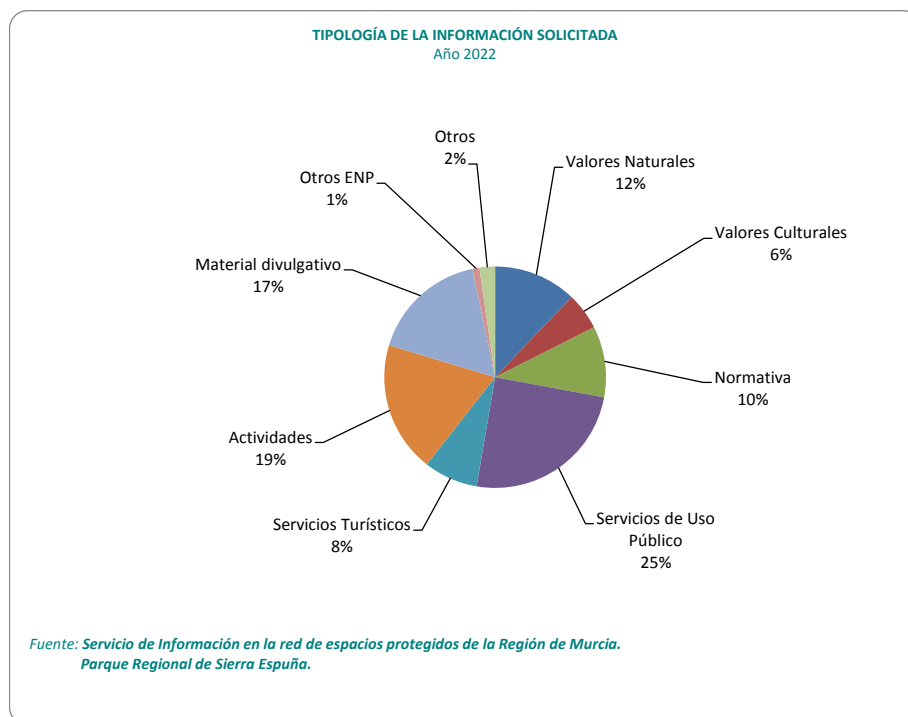
14

El total de consultas recogidas durante el año 2022 es de **5.763**, de las cuales el 85,3 % han sido *in situ* y el 14,7 % *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren a los diferentes servicios de uso público que ofrece el Parque (visitas guiadas, actividades especiales, localización de zonas de acampada, accesos al Parque...), seguidas de preguntas sobre normativa (permisos, autorizaciones, restricciones temporales...), consultas relativas a valores naturales (flora, fauna, meteorología...) o sobre actividades (senderismo, rutas en bicicleta o con vehículos a motor, escalada...).

Las consultas que más se efectúan *in situ* hacen referencia a servicios de uso público (Centro de Visitantes, visitas guiadas, actividades especiales, áreas recreativas...), seguidas de las referidas a las actividades que se pueden realizar en el Espacio Protegido (senderismo, rutas en bici o coche, escalada...) o sobre el material divulgativo que ofrece el Punto de Información (mapas de Sierra Espuña, material en otros idiomas, folletos temáticos...).

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



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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver, seguido de las consultas sobre meteorología (previsión de nieve, lluvia...), geografía o sobre flora y setas.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a edificios históricos (La Santa, Fuente Rubeos, Casa del Avión, Sanatorio...), usos y costumbres (Pozos de la Nieve, hornos de cal) y a la historia del Parque (restauración hidrológico-forestal, Ricardo Codorníu...).
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre la gestión del Parque (restricciones temporales, sanciones...), le siguen las preguntas sobre permisos y autorizaciones (autorización para poder acampar, cómo solicitar los permisos de quema...) o legislación del Espacio Natural Protegido (pernoctar en caravanas o auto caravanas...).
- **Servicios de uso público:** El porcentaje más alto se refiere al Centro de Visitantes (horario, servicios que ofrece, qué se puede visitar, disponibilidad de aseos...), actividades especiales, accesos al Parque, visitas guiadas, miradores, localización de áreas recreativas o zonas de acampada que se encuentran dentro del Parque.



- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la localización de bares y/o restaurantes, tanto dentro como en la periferia del Parque, y sobre los diferentes alojamientos de la zona (casas rurales, albergues, hospederías...)
- **Actividades:** Referente a este apartado, la mayoría de consultas se centran en los senderos señalizados, rutas en coche o a pie y distancias entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Sierra Espuña, seguido de los folletos temáticos y el material en otros idiomas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Las consultas de este apartado se refieren en su mayoría a cómo acceder al Espacio Natural Protegido más cercano a Sierra Espuña, el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas, o visitar otros Espacios Naturales de la Región de Murcia y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría, son referentes a la ubicación de gasolineras, tiendas o cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados.

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

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

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

17

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

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



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

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 y un máximo de 35. En los casos de 35 a 55 participantes se ofrecen actividades alternativas adaptadas.

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.



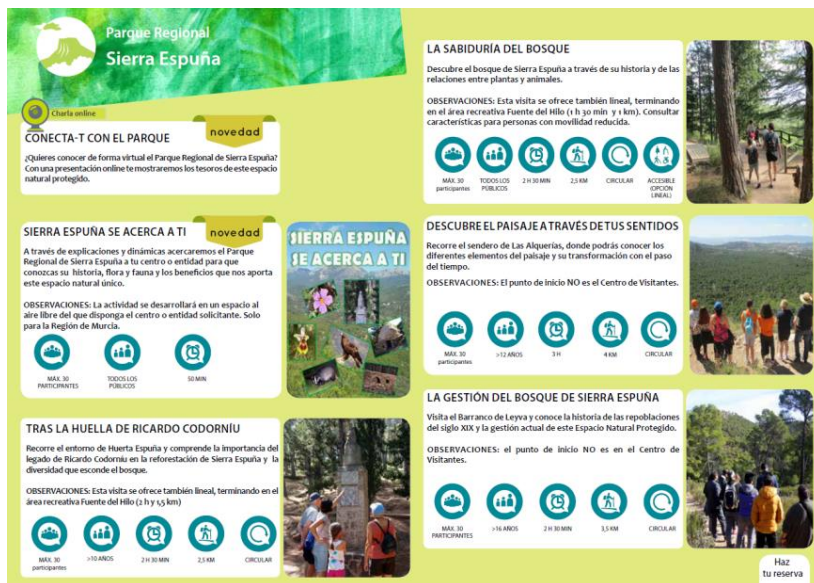
Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Conocer los valores naturales y culturales de Sierra Espuña (charla *Introducción*).
- Valorar la importancia del bosque de Sierra Espuña y descubrir sus habitantes y sus relaciones (visita guiada *La vida en el bosque*).
- Descubrir la gran biodiversidad que esconde el bosque y el legado histórico del Parque (visita guiada *Tras la huella de Ricardo Codorníu*).
- Observar y conocer los diferentes ambientes y paisajes de Sierra Espuña (visita guiada *Descubre el paisaje a través de tus sentidos*).
- Descubrir el resultado de la restauración hidrológica-forestal del siglo XIX y la gestión actual de este espacio natural protegido (visita guiada *La gestión del bosque de Sierra Espuña*).
- Conocer los valores del espacio natural protegido de forma autónoma (*Itinerario autoguiado*).
- Descubrir y conectar con el bosque de Sierra Espuña con los cinco sentidos (*Itinerario guiado en dos turnos: Siente el bosque*).
- Conocer de forma virtual los tesoros de este espacio natural protegido (charla online *Conecta-T con el Parque*).
- Acercar la historia, fauna y flora de Sierra Espuña a los centros educativos y otras entidades (charla *Sierra Espuña se acerca a ti*).

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 y se añaden otras nuevas, 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.



Parque Regional Sierra Espuña

CONECTA-T CON EL PARQUE *novedad*
Charla online
¿Quieres conocer de forma virtual el Parque Regional de Sierra Espuña? Con una presentación online te mostraremos los tesoros de este espacio natural protegido.

SIERRA ESPUÑA SE ACERCA A TI *novedad*
A través de explicaciones y dinámicas acercaremos el Parque Regional de Sierra Espuña a tu centro o entidad para que conozcas su historia, flora y fauna y los beneficios que nos aporta este espacio natural único.
OBSERVACIONES: La actividad se desarrollará en un espacio al aire libre del que disponga el centro o entidad solicitante. Solo para la Región de Murcia.
MAX. 30 PARTICIPANTES
TODOS LOS PÚBLICOS
30 MIN.

TRAS LA HUELLA DE RICARDO CODORNIU
Recorre el entorno de Huerta Espuña y comprende la importancia del legado de Ricardo Codorniu en la reforestación de Sierra Espuña y la diversidad que esconde el bosque.
OBSERVACIONES: Esta visita se ofrece también lineal, terminando en el área recreativa Fuente del Hilo (2 h y 1,5 km).
MAX. 30 PARTICIPANTES
>10 AÑOS
2 H 30 MIN
2,5 KM
CIRCULAR

LA SABIDURÍA DEL BOSQUE
Descubre el bosque de Sierra Espuña a través de su historia y de las relaciones entre plantas y animales.
OBSERVACIONES: Esta visita se ofrece también lineal, terminando en el área recreativa Fuente del Hilo (1 h 30 min y 1 km). Consultar características para personas con movilidad reducida.
MAX. 30 PARTICIPANTES
TODOS LOS PÚBLICOS
2 H 30 MIN
2,5 KM
CIRCULAR
ACCESIBLE (OPCIÓN LINEAL)

DESCUBRE EL PAISAJE A TRAVÉS DE TUS SENTIDOS
Recorre el sendero de Las Alquerías, donde podrás conocer los diferentes elementos del paisaje y su transformación con el paso del tiempo.
OBSERVACIONES: El punto de inicio NO es el Centro de Visitantes.
MAX. 30 PARTICIPANTES
>10 AÑOS
3 H
4 KM
CIRCULAR

LA GESTIÓN DEL BOSQUE DE SIERRA ESPUÑA
Visita el Barranco de Leyva y conoce la historia de las repoblaciones del siglo XIX y la gestión actual de este Espacio Natural Protegido.
OBSERVACIONES: el punto de inicio NO es el Centro de Visitantes.
MAX. 30 PARTICIPANTES
>10 AÑOS
2 H 30 MIN
3,5 KM
CIRCULAR

Haz tu reserva

Oferta de actividades durante el periodo enero-septiembre.



Parque Regional Sierra Espuña

HASTA 35 PARTICIPANTES

INTRODUCCIÓN
Breve charla sobre los valores del Espacio Natural Protegido.
TODOS LOS PÚBLICOS
30 MIN
ACCESIBLE

LA VIDA EN EL BOSQUE
Adéntrate en el bosque de Sierra Espuña para descubrir sus habitantes.
Opción lineal: Todos los públicos, accesible. 1 h 30 min 1 km.
>4 AÑOS
2 H 30 MIN
2,5 KM

TRAS LA HUELLA DE RICARDO CODORNIU
Un recorrido por la historia y la biodiversidad que esconde el bosque.
>8 AÑOS
3 H
1 KM

LOS AMBIENTES DEL RINCÓN DE LAS ALQUERÍAS
Adéntrate en el bosque de Sierra Espuña para conocer sus diferentes ambientes y paisajes.
OBSERVACIONES: itinerario en la zona de Las Alquerías (NO es el Centro de Visitantes).
>8 AÑOS
3 H
4 KM

VISITA TÉCNICA: LA GESTIÓN DEL BOSQUE
Conoce la gestión pasada y presente de Sierra Espuña.
OBSERVACIONES: itinerario en la zona de La Perdiz. (NO es el Centro de Visitantes).
>16 AÑOS
3 H
3,5 KM

SI SUPERA LOS 35 PARTICIPANTES (ORDENADO AL MÁXIMO 65)

INTRODUCCIÓN
Breve charla sobre los valores del Espacio Natural Protegido.

INTRODUCCIÓN + ITINERARIO AUTOGUIADO
Tras la charla, te facilitaremos material para que puedas visitar el espacio natural por tu cuenta.

ITINERARIO GUIADO EN DOS TURNOS: SIENTE EL BOSQUE
Visita a realizar en dos turnos, con 1 hora de duración cada uno, con diferente horario.

EN TU CENTRO

CONECTA-T CON EL PARQUE
Con una presentación virtual te mostraremos los tesoros de este espacio natural protegido.

SIERRA ESPUÑA SE ACERCA A TI
A través de explicaciones y dinámicas, acercaremos Sierra Espuña a tu centro o entidad.

IMPORTANTE: los autobuses deben medir máximo 12 m de longitud.

Haz tu reserva

Oferta de actividades durante el periodo octubre-diciembre.

20

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 **80 actividades** con un total de **2.443 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	2	40	0	0	2	40
Febrero	10	314	0	0	10	314
Marzo	10	254	0	0	10	254
Abril	6	202	0	0	6	202
Mayo	19	551	0	0	19	551
Junio	3	78	0	0	3	78
Julio	2	77	0	0	2	77
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	11	353	0	0	11	353
Noviembre	10	328	1	15	11	343
Diciembre	6	231	0	0	6	231
TOTAL	79	2.428	1	15	80	2.443

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Sierra Espuña.

Como se puede apreciar en la tabla, el comportamiento del número de reservas de actividades varía mucho según la época del año. Los meses en los que se producen más reservas son los correspondientes a la primavera y al otoño, ya que los grupos suelen preferir épocas con temperaturas más agradables. En cambio, en verano se reduce drásticamente el número de grupos. Esto es debido a que el tipo de grupos que más suelen reservar son los centros educativos y el verano coincide con las vacaciones. En meses como enero y diciembre el número de reservas no es demasiado elevado porque hay menos días lectivos debido a las vacaciones de Navidad y otros días festivos. Además, la mala situación sanitaria por la pandemia de COVID-19 en enero de 2022 explica el escaso

número de reservas de este mes. Por último, el descenso de reservas en el mes de abril se debió a que las vacaciones de Semana Santa tuvieron lugar en ese mes.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de 31 participantes, rango que se encuentra muy ligeramente por encima del ratio recomendado (25-30 participantes) por guía. Se puede determinar, por tanto, que se suele cumplir el valor recomendado.

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								
	Conécta-T con el Parque	Sierra Espuña se acerca a ti	Tras la huella de Ricardo Codorníu	La sabiduría del bosque / La vida en el bosque	Descubre el paisaje a través de tus sentidos / Los ambientes del Rincón de las Alquerías	Visita técnica: La gestión del bosque	Introducción	Itinerario autoguiado	Itinerario guiado en dos turnos: Siente el bosque
Enero	0	0	1	0	0	1	0	-	-
Febrero	0	10	0	0	0	0	0	-	-
Marzo	0	4	3	1	0	1	1	-	-
Abril	0	0	4	1	1	0	0	-	-
Mayo	0	9	2	5	0	2	1	-	-
Junio	0	0	0	3	0	0	0	-	-
Julio	0	0	1	0	0	0	1	-	-
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	-	-
Octubre	0	6	0	2	2	0	0	0	1
Noviembre	0	0	5	0	1	1	1	0	3
Diciembre	0	0	4	0	0	0	0	0	2
TOTAL	0	29	20	12	4	5	4	0	6

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra Espuña.

En 2022 se ha actualizado el folleto de actividades “La naturaleza a tu alcance”. Entre enero y septiembre se ofrecían unas actividades, y a partir de octubre se añadió alguna más y otras ya existentes cambiaron su nombre. Estas están reflejadas en el cuadro previo con el nombre antiguo y el actual separados por una barra (/).

Las visitas guiadas “Itinerario autoguiado” e “Itinerario guiado en dos turnos: Siente el bosque” 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* “Conécta-T con el Parque” y “Sierra Espuña se acerca a ti” que no



tienen un número máximo de participantes por ser virtual o desarrollarse en el propio centro respectivamente).

Como suele ser habitual, las actividades “Tras la huella de Ricardo Codorníu” y “La sabiduría del bosque/La vida en el bosque” son de las más demandadas por tener su inicio en el Centro de Visitantes, lo cual permite que los participantes puedan combinar la ruta guiada con la visita de este equipamiento. En cambio, la visita “Los ambientes del Rincón de las Alquerías”, anteriormente llamada “Descubre el paisaje a través de tus sentidos”, sigue sin ser muy demanda, ya que su realización no permite la visita al Centro de Visitantes.

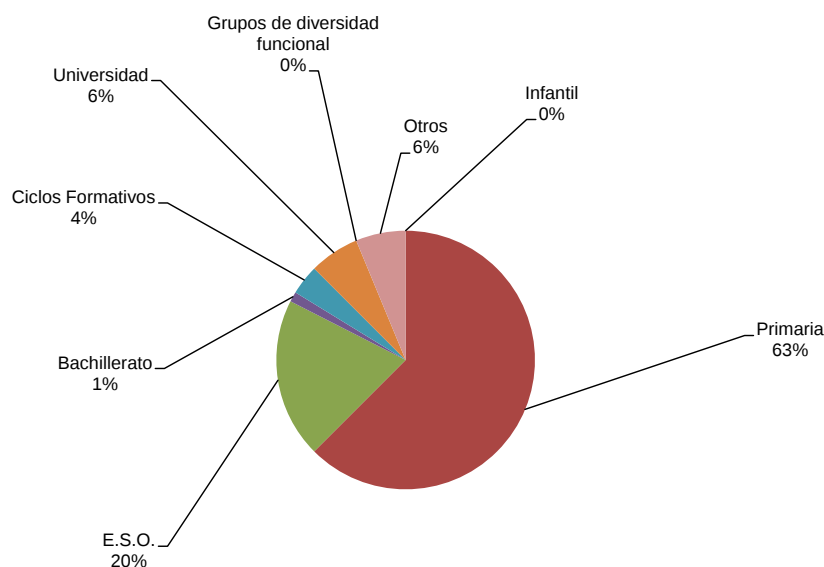
La actividad “Sierra Espuña se acerca a ti” ha seguido teniendo este año mucha aceptación, especialmente en la primera mitad del año, cuando la situación sanitaria hacía que muchos centros educativos solicitasen esta actividad ante la imposibilidad de desplazarse y realizar actividades fuera de su centro. Esta es la actividad más solicitada durante 2022.

La visita guiada “La gestión del bosque” sigue siendo solicitada por grupos de ciclos formativos y universitarios, ya que en ella se muestran temas más específicos o técnicos, como la gestión forestal.

Por último, la nueva actividad “Itinerario guiado en dos turnos: Siente el bosque” ha tenido éxito, ya que ha sido solicitada por 6 grupos entre octubre y diciembre.

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

TIPOLOGÍA DE GRUPOS EN LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"
Año 2022



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña.

La tipología de grupos que más ha solicitado actividades en el Parque Regional Sierra Espuña es mayoritariamente de Educación Primaria (63 %), seguida a gran distancia de la Educación Secundaria Obligatoria (20 %).

A continuación están los grupos de la categoría otros (asociaciones, familias, programas de empleo y formación...) y universitarios, que representan cada uno el 6 %. El 4 % de los grupos son de Ciclos Formativos y solo un 1 % son grupos de Bachillerato. En 2022 ningún grupo con diversidad funcional ni de Educación Infantil ha solicitado una visita guiada.

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

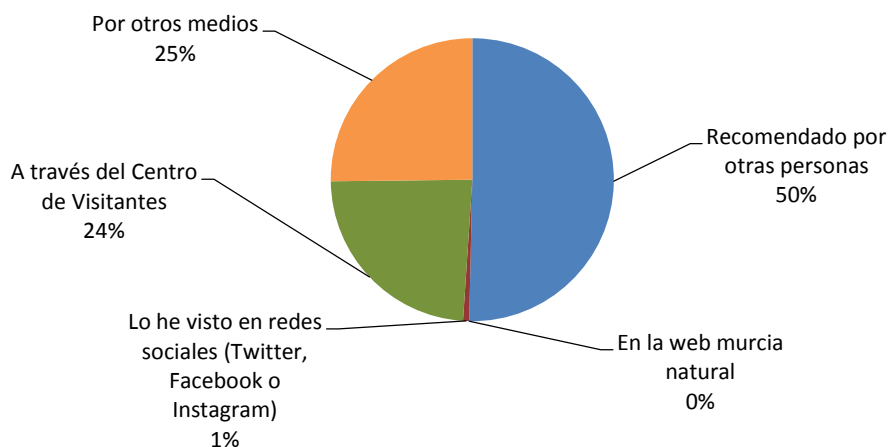
nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, así como se valora la adaptación del contenido de la actividad, las explicaciones y la labor del guía.

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

En este año 2022 se han realizado 80 actividades, habiéndose rellenado encuestas en 78 de ellas. Este número representa el **97,5 %** de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad². Como la encuesta se rellena de forma telemática, en ocasiones no solo es rellenada por el responsable del grupo, sino también por otros participantes. Esto ha propiciado que se reciban más encuestas (150) que el número de actividades, obteniéndose un *feedback* muy positivo del **187,5 %**.

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

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



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra Espuña.*

Un elevado 50 % contesta que ha conocido el programa porque le ha sido recomendado por otras personas, lo que pone de relieve la importancia de la satisfacción de los visitantes cuando realizan estas actividades.

² El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 90% de las actividades realizadas.



El 25 % de los encuestados ha contestado que ha conocido el programa por otros medios. Esto es debido a que muchas encuestas han sido realizadas por personas que han participado en la actividad pero no la han reservado, por lo que la han conocido a través de la entidad que ha realizado la reserva de la actividad. El 24 % contesta “a través del centro de visitantes”.

Por último y a mucha distancia, solo un 1 % contesta que lo ha conocido a través de las redes sociales del Parque y nadie ha contestado “a través de la web www.murcianatural.carm.es”.

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

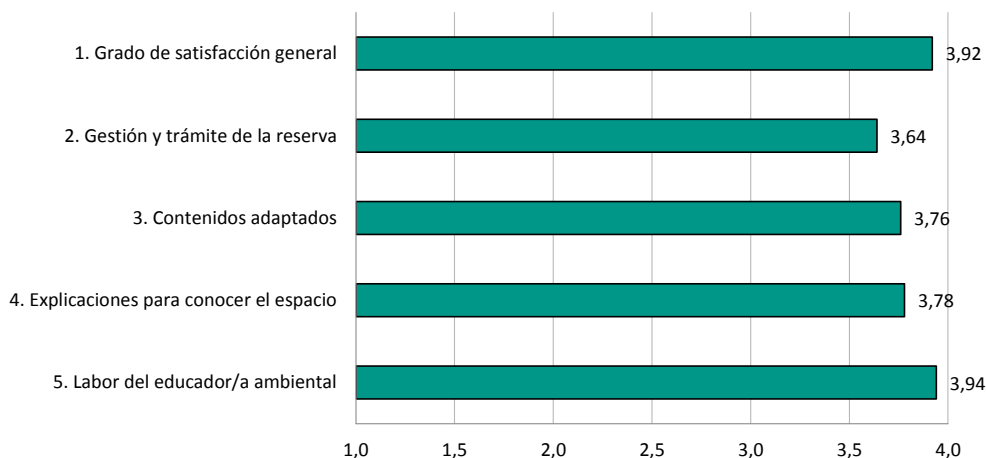
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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

Parque Regional Sierra Espuña.

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 Sierra Espuña.

El grado de satisfacción general de los participantes ha sido de un valor de 3,92 (dentro de una escala del 1 al 4), alcanzando casi la máxima puntuación, por lo que se manifiesta una gran satisfacción de los grupos.

En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil, dando como resultado una valoración de 3,64.

Respecto a si los contenidos se adaptan a la edad/intereses de los participantes y el contenido de las explicaciones, ambos tienen una puntuación muy alta (>3,7), lo cual es una valoración muy positiva.

Con respecto a la labor del guía, esta es valorada muy positivamente con un 3,94, quedándose cerca de la máxima puntuación en la escala de valores.

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:**

- Sobre el guía se destaca su profesionalidad, amabilidad, buen trato y organización, así como que es buen comunicador y posee amplios



conocimientos. Además, se comenta que favorece la participación, se adapta al nivel del grupo, motiva al alumnado y utiliza técnicas de educación ambiental muy adecuadas.

- Las actividades se valoran como interesantes, motivadoras, educativas, dinámicas y divertidas. Además, se dice fomentan la concienciación medioambiental y son muy recomendables.
- En la actividad “El Parque se acerca a ti” se agradece que nos podamos desplazar a los centros educativos.
- El trayecto está muy adaptado y es cómodo para ir con niños.

- **Sugerencias:**

- Realizar alguna actividad en la que se participe activamente, como una repoblación o adecuación de caminos y senderos.
- En la actividad “Sierra Espuña se acerca a ti”, que las imágenes sean de mayor tamaño y que haya más interacción digital u otra forma de presentar el contenido.
- Rutas senderistas de mayor longitud y adentrarse más en la naturaleza.
- Que haya dos guías para no tener que separar en dos los grupos, ya que a los centros educativos les interesa completar un autobús para que el precio sea más económico.
- Realizar alguna parada más en las visitas.
- Mejorar la página web.
- Enviar información a los centros escolares para que conozcan la oferta de actividades.
- Debería ser una actividad obligatoria en los centros escolares.
- En el PowerPoint, poner una foto por diapositiva de fauna y flora, algún vídeo corto de aves y fotos del Centro de Visitantes.
- Aunque las explicaciones eran muy interesantes, que el guía hubiese hablado menos.

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

5.2. Actividades especiales

El equipo de información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Sierra Espuña 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 SIERRA ESPUÑA Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades 2021 ³	Exposición: Proyecto LIBERA	1	16	Público en general
Mochila de Actividades 2022	Actividad especial: Cuentacuentos forestal	1	17	Público en general
	Ruta guiada: Los paisajes y contrastes de la umbría de Espuña	1	21	Público en general
	Exposición: 12 árboles y una emoción ⁴		486	Público en general
	Ruta guiada: La sabiduría del bosque	1	10	Público en general

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra Espuña.

³ Exposición programada en la Mochila de Actividades de octubre-diciembre de 2021, pero su fecha de finalización era el 10 de enero de 2022.

⁴ La exposición se alargó hasta el 17 de mayo debido al retraso de su clausura por las condiciones meteorológicas.



ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades 2022	Concurso de fotografía STOP-BASURA	1	8	Público en general
	Ruta guiada: Un viaje de diez millones de años	1	25	Público en general
	Concurso: El residuo justo	4	137	Público en general (actividad de dinamización en pedanías)
	Ruta guiada: Objetivo Pedro López, un recorrido por todo lo alto	1	22	Público en general
	Ruta guiada: Un mar de pinos bajo 'Las Cunas' de Espuña	1	27	Público en general
	Ruta guiada: El encanto de Huerta Espuña: un paraje singular	1	13	Público en general
Día Mundial de los Humedales	Ruta guiada: Un humedal entre áridos barrancos	1	16	Público en general
Día Internacional de los Bosques	Actividad especial: Celebración del Día Internacional de los Bosques	1	57	Actividad concertada con un centro educativo
	Ruta guiada: Los bosques y la sostenibilidad	1	11	Público en general
	Actividad especial: Los bosques y la sostenibilidad	2	72	Actividad concertada con un centro educativo
Día Internacional del Libro	Ruta guiada: Un baño de cuentos y de bosque	2	27	Público en general
Día Mundial de las Aves Migratorias	Ruta guiada: Las aves migratorias vuelven a Sierra Espuña	1	23	Público en general
Día Europeo de la Red Natura	Ruta guiada: Los tesoros de las cumbres de Espuña	1	12	Público en general
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada: Conectando con la naturaleza	1	53	Actividad concertada con un centro educativo
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial: Una sola Tierra, una Tierra para todos	3	59	Actividad concertada con una entidad y un centro educativo del entorno
Día de las Aves	Ruta guiada: Los Barrancos de Gebas, un lugar especial para las aves	1	30	Público en general
	Taller: Aves con arte	1	115	Público en general
	Actividad especial: Las aves de tu pueblo	1	23	Público en general
Día sin Compras	Ruta guiada: ¿Cómo puedo ayudar a la naturaleza?	1	9	Público en general
TOTAL		31 actividades especiales	1.289 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra Espuña.

Durante el año 2022 han participado **1.289 personas** en **31 acciones especiales**, de las cuales 15 se han realizado dentro de la Mochila de Actividades y 16 para celebrar Días Mundiales.

Dentro de la Mochila se ha ofertado todo tipo de actividades: rutas guiadas, exposiciones, concursos y actividades especiales. El concurso “El residuo justo” se celebró en 4 ocasiones con motivo de las fiestas patronales de las pedanías del entorno del espacio natural. Cabe destacar la exposición “12 árboles y una emoción”, que fue visitada por 486 personas.

Una actividad, la exposición del Proyecto LIBERA, estaba programada dentro de la Mochila de Actividades de octubre a diciembre de 2021, entre el 1 de diciembre de 2021 y el 10 de enero de 2022. El número de participantes que aparece en la tabla se refiere a los visitantes del 1 al 10 de enero.

En 2022 hemos celebrado 9 Días Mundiales: Día Mundial de los Humedales (DMH), Día Internacional de los Bosques (DIB), Día Internacional del Libro (DIL), Día Mundial de las Aves Migradoras (DMAM), Día Europeo de la Red Natura (DERN), Día Europeo de los Parques (DEP), Día Mundial del Medio Ambiente (DMMA), Día de las Aves y el Día sin Compras (DSC), destacando los Días Mundiales del Medio Ambiente y de las Aves con la celebración de 3 actividades en cada uno de ellos. El taller “Aves con arte” contó con la participación de 115 asistentes.

Con motivo de la celebración del Día Internacional de los Bosques, que se celebra en marzo, dos de las actividades programadas tuvieron que ser pospuestas por las inclemencias meteorológicas, una al mes de abril y otra a los meses de abril y mayo.



Cuentacuentos forestal



Actividad especial: Los bosques y la sostenibilidad (DIB)



Concurso: El residuo justo



Ruta guiada: Conectando con la naturaleza (DEP)



Ruta guiada: Los tesoros de las cumbres de Espuña (DERN)



Ruta guiada: Los Barrancos de Gebas, un lugar especial para las aves (Día Aves).

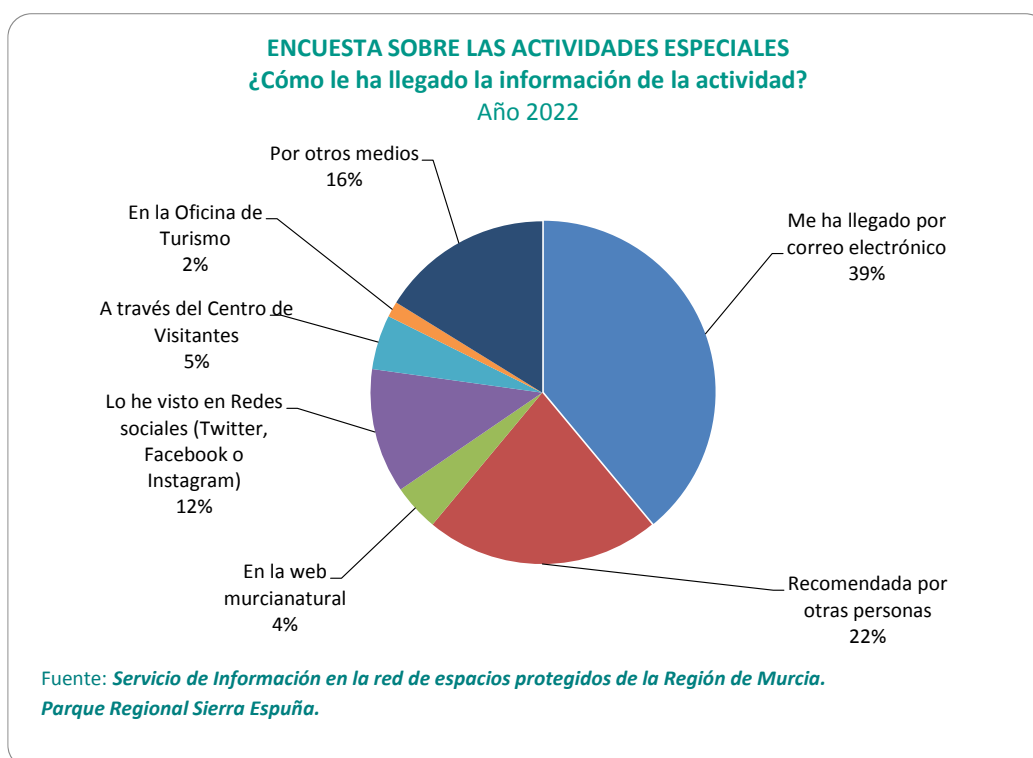
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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 realizaron **30 actividades especiales**, habiéndose cumplimentado encuestas en 26 de ellas, lo que representa un porcentaje del **87 %**, no alcanzándose, por tanto, el porcentaje establecido por el plan de encuestación (90 % de las actividades especiales). Esto se ha debido a que, a pesar de que se les ha ofrecido o

enviado la encuesta, en algunas actividades los participantes no la han rellenado. En total se envió la encuesta a 141 personas, siendo cumplimentadas 136, alcanzándose un positivo *feedback* del 96,45 %.

Una de las preguntas de la encuesta trata de conocer cómo les llega la información sobre este tipo de actividades, obteniéndose los siguientes resultados:



La gráfica muestra que al mayor porcentaje (39 %) de los encuestados la información le ha llegado a través del correo electrónico, procedente de la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia, seguido por el grupo de los que les ha llegado la información a través de familiares y/o amigos (22 %).

Les sigue a cierta distancia los encuestados que han visto la información por otros medios como publicaciones, ferias, centros educativos o páginas web externas (16 %) y por redes sociales (12 %).

Por último, un 5 % han recibido la información a través del Centro de Visitantes, un 4 % a través de la página web www.murcianatural.carm.es y solo un 2 % ha contestado la opción “oficina de turismo”.

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

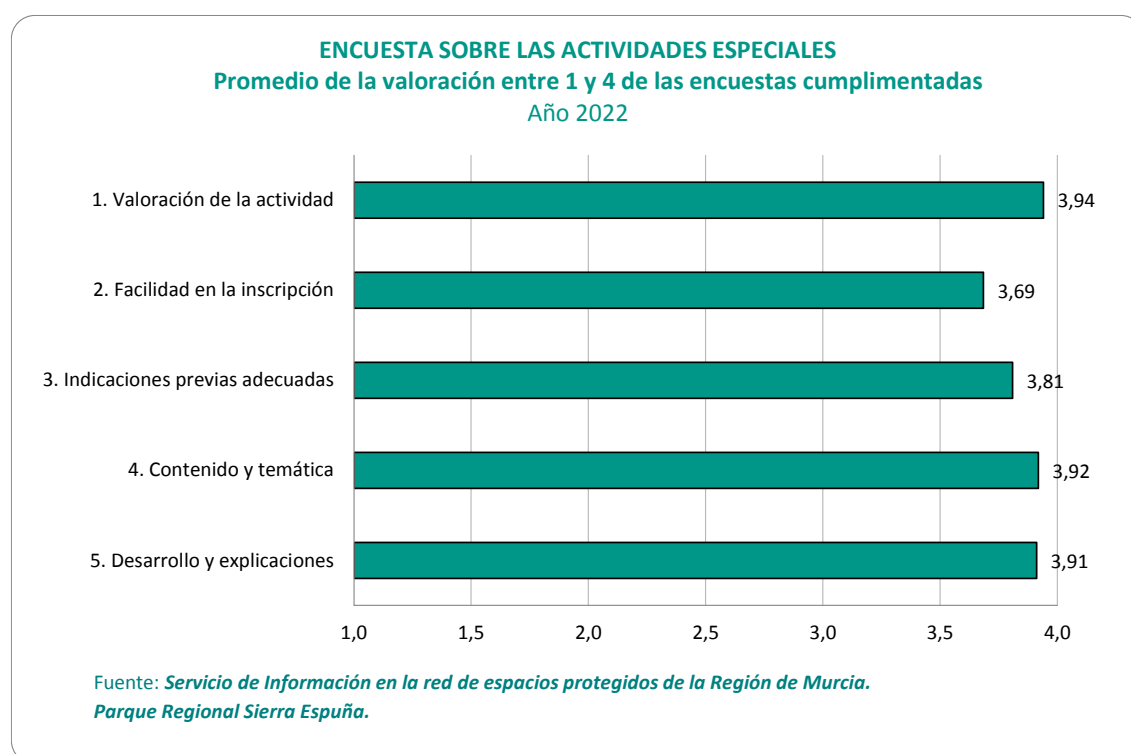
valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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 Sierra Espuña.

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



Como se puede apreciar en la gráfica, las respuestas superan el valor 3,6 (en una escala del 1 al 4), con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre las actividades especiales.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,94 puntos en la escala de valores.



La mayoría de los encuestados durante el año 2022 dan una puntuación muy alta (3,92) a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

En cuanto al desarrollo y si las explicaciones son las adecuadas para cada actividad, también es un apartado valorado muy positivamente con un valor de 3,91.

La pregunta sobre las indicaciones dadas por los guías a los participantes en los días previos a la celebración de la actividad tiene un elevado 3,81 de puntuación.

Por último, el valor más bajo (3,69) corresponde a la dificultad de inscribirse en las actividades. Esto es debido a la elevada demanda que tienen, haciendo que se complete el máximo de participantes en pocos minutos en algunos casos.

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:**

- El guía es profesional, atento, amable, sensible y servicial. Conoce perfectamente el entorno, está muy preparado, favorece la participación, transmite mucho entusiasmo y supera las expectativas.
- Las actividades son interesantes, recomendables, enriquecedoras, educativas, didácticas y divertidas. Están bien organizadas y preparadas con mucho cariño. Te ayudan a aprender, conectar con la naturaleza y abrir la mente. Combinan emociones, creatividad, lecturas y naturaleza.
- La información aportada ha sido variada y entendible y útil para todos los públicos. Explicaciones aptas para todos. Son actividades ideales para pasar un día en familia. Juegas y a la vez aprendes. Te lo pasas genial.
- Información necesaria para todo el mundo y más especialmente para los niños, ya que son los adultos del futuro cercano. Los niños toman conciencia sobre el cuidado de la naturaleza. Actividades que te hacen pensar, reflexionar y rectificar. Aprendes muchas cosas que no sabías.
- Gustan mucho las lecturas, dinámicas, juegos y sorpresas de las actividades.
- Cuesta encontrar algo que mejorar, te quedas con ganas de más y es una emocionante experiencia.



- **Sugerencias:**

- Que se sigan haciendo este tipo de actividades, repetir actividades y temáticas, organizar un mayor número de rutas y de mayor longitud y duración. Ofertar con más frecuencia rutas de más dificultad para el público adulto.
- Más rutas guiadas por otras zonas de Sierra Espuña, por los Barrancos de Gebas, por los picos más altos de Sierra Espuña y por otras zonas de la Región de Murcia como Caravaca, Moratalla y Calasparra.
- Que se realicen rutas nocturnas, rutas que se adentren más en el bosque, actividades sobre anfibios, actividades sobre animales de la sierra, ruta con baño incluido, reforestar, recoger residuos, avistamientos de aves, explicación de flora y fauna locales, traer animales, explicación sobre los huevos y nidos de las diferentes aves e información sobre cómo realizar compost.
- Extender la actividad a más grupos del centro educativo.
- Promover más estas actividades. Más publicidad en redes sociales.
- Mejorar el proceso de inscripción, ofertar más plazas y que el formulario te pida directamente los datos para incluirte en la lista de espera en caso de estar la actividad completa.
- No hacer parada para almorzar cuando la ruta sea corta. Realizar menos paradas en la ruta o más fluidas y cortas.
- Explicar mejor el grado de dificultad de una ruta teniendo en cuenta desniveles, escaleras, etc., no solo la distancia en kilómetros. Adaptar el grado de complejidad de la ruta a algo más real.
- Aportar información sobre rutas senderistas que salen desde el punto de encuentro de las actividades.
- Preparar material visual para contar los cuentos que no tenían libro.
- Crear o enriquecer, si ya existe, una antología de textos, cuentos, etc. utilizados durante el desarrollo de las rutas.
- Adecuar las actividades a los tiempos establecidos.

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 de Sierra Espuña, 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 2022				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público y también posibilidad online	200	258	129 %
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	284	142 %

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.



PLAN DE ENCUESTACIÓN 2022						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO PLAN
Actividades “La naturaleza a tu alcance”	Al finalizar la actividad: online	90% de las actividades realizadas	80	78	150	97,54 %
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	90% de las actividades realizadas	30	26	136	87 %

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

En el año 2022 se ha cumplido con el plan de encuestación sobrepasando por encima de los objetivos la mayoría de las encuestas. La única que quedaría un poco por debajo es la de actividades especiales por no haberse recogido opiniones en 4 de las realizadas porque se trata de exposiciones o concursos de los que es más complicado que las personas las realicen. 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.

38

6.1.1 Encuesta general

En el año 2022 se registran **258 encuestas generales**, alcanzando el 129% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022. Durante este año se han actualizado e introducido diversas preguntas para la obtención y análisis de datos. 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, destacando que la **mayoría** de los mismos son de **carácter nacional**, mayoritariamente de la **Región de Murcia** y la **Comunidad Valenciana**. En cuanto a los **extranjeros**, la mayoría son de **Reino Unido**.

Los datos recogidos indican que un **31,01 %** de los encuestados visitan **“habitualmente”** el espacio, el **32,95 %** recorren el entorno por **“primera vez”**, y un **36,05 %** (mayor porcentaje) ha seleccionado **“algunas veces”** como respuesta.

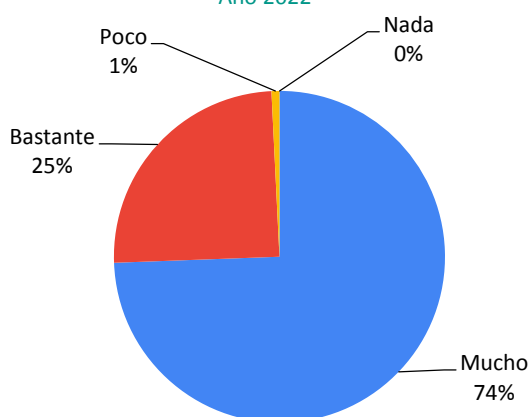
En lo referido a los **rangos de edad** destaca el **43,02 % de “entre 31 y 50 años”**, seguido del 15,12 % “entre 18 y 30 años” y con un porcentaje del **29,56 % “entre 51 y 65 años”**. Los rangos que menor porcentaje de visitantes tienen son “mayor de 65 años” con un 10,47 % y “menor de 18 años”, con un 1,94 %. Esto puede deberse, en el caso de “menor de 18 años” a que hay que usar un vehículo para acceder al espacio natural y no todos disponen de él.

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

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

Durante el año 2022 se han obtenido resultados favorables. El **74 %** se han encontrado **muy satisfechos** con su visita a Sierra Espuña y un **25 %** de los visitantes se han mostrado **bastante satisfechos**.

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 Sierra Espuña.*



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

En este apartado el **99%** de los visitantes conoce que se encuentra en un espacio natural protegido exceptuando un 1% que lo desconoce. Desde el servicio de información se le explica los valores protegidos del espacio natural tras realizar esta pregunta.

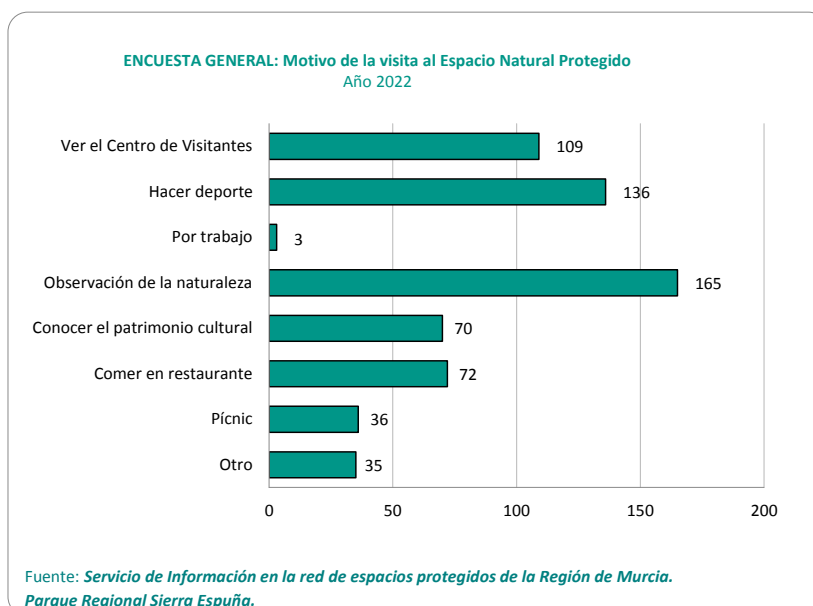
- **¿Conoce que está en un territorio que trabaja a través de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS)?**

De las respuestas obtenidas, un 53,36 % de las personas conocen que se trabaja con las CETS y un 46,64 % lo desconocían. Desde el servicio de información se facilita el correo a la coordinadora de la CETS para que envíe información a las personas interesadas que lo escriben.

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

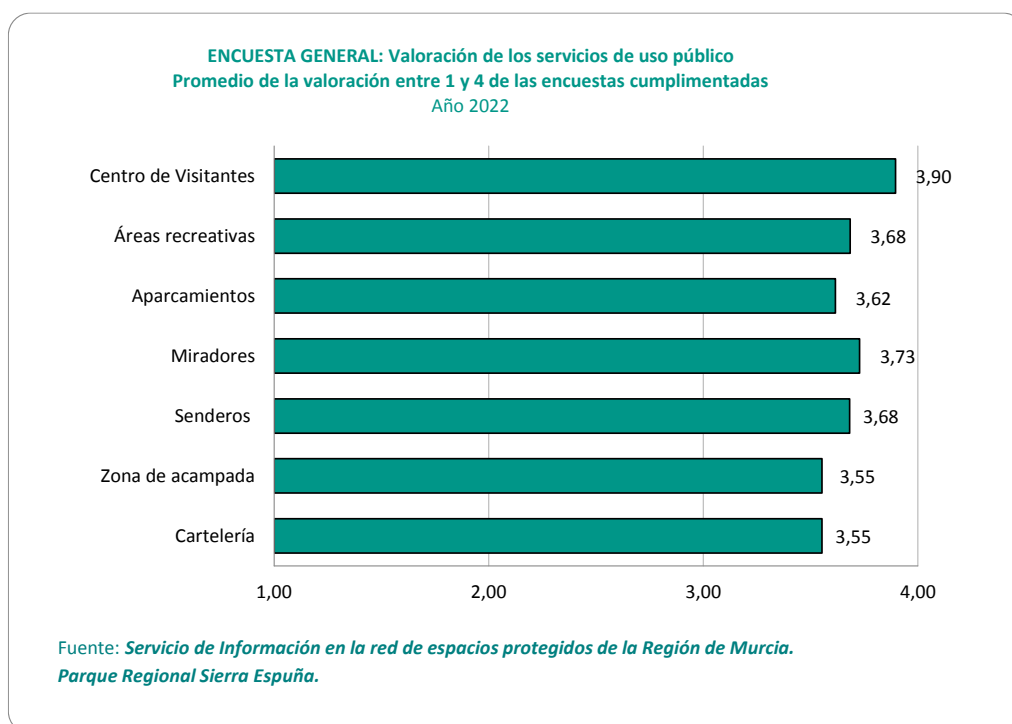
Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

Como actividades realizadas por los visitantes destacan principalmente la observación de la naturaleza, realizar deporte al aire libre o paseo/senderismo, por otro lado, se interesan en conocer el Centro de Visitantes/Punto de Información, también en aprender los valores del Espacio Natural Protegido y conocer el Patrimonio Cultural. Seguido de esto, también realizan actividades, aunque en menor medida, de restaurantes, picnic y otros.



- **Valoración de los servicios de uso público en el Espacio Natural Protegido**

En el espacio natural protegido se cuenta con diferentes servicios de uso público. 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.



Según los datos recogidos, el Centro de Visitantes alcanza la mayor valoración con un 3'90 sobre 4 en los servicios utilizados, seguido de un 3'73 sobre los miradores. Las áreas recreativas y senderos resultan por igual obteniendo un 3'68 de promedio. En el resto de servicios se han obtenido resultado por encima de 3,50 de valoración.

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

Respecto a los servicios que se han valorado mal o muy mal se resumen las siguientes opiniones:



- Regulación y acceso para caravanas o furgonetas.
- Control en carretera con los usuarios ciclistas.
- Mejora y mantenimiento de la carretera.
- Mayor indicación y mantenimiento de los senderos distribuidos por el parque a parte de los homologados.
- Agua potable en algunas fuentes o zonas recreativas.

Finalmente, hay dos preguntas abiertas, una para aportar sugerencias de mejora y otra para expresar qué es lo que más te ha gustado. Se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Felicitaciones:**

- Las opiniones hacen referencia en numerosas ocasiones a lo estupenda, bonita y tranquila que es Sierra Espuña, destacando su buena conservación, señalización, acondicionamiento y cuidado.
- Se hace alusión al centro de visitantes, la exposición y explicación del paisaje, la atención del personal y la organización del espacio.
- Numerosas opiniones destacan enclaves y parajes únicos como Malvariche, Morrón chico, Pedro López, la Carrasca, cumbres y restaurantes.
- Se ha valorado favorablemente la restauración de los pozos de la nieve y Museo Scout.

- **Sugerencias:**

- En los puntos de acampada se sugiere habilitar fuentes de agua potable y facilitar la tramitación de permisos para acampar.
- También proponen la restauración de edificios como el Sanatorio o Casa de la Marina, un mejor mantenimiento de senderos y arreglar algunos tramos de carretera.
- Ampliar aparcamiento del centro de visitantes y el número de aparcamientos en las áreas recreativas.
- Mejorar el acceso por carretera y asfaltar tramos necesarios.



- Se menciona en varias opiniones la mejora de mantenimiento y control de senderos, ampliar la red de senderos del parque, senderos que tengan mayor recorrido, poner en valor senderos antiguos.

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

6.1.2 Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

Durante el año 2022 se han registrado **258 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información. Esto representa el 142% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022.

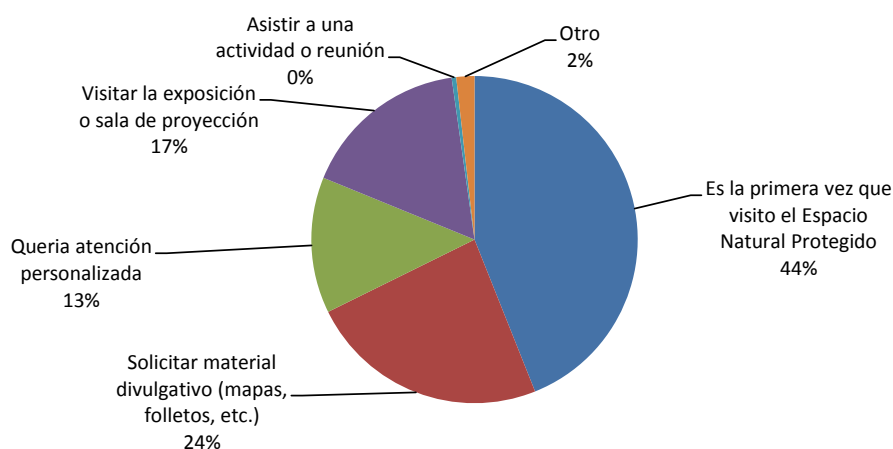
Las encuestas constan de 9 preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

- 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:

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y PUNTO DE INFORMACIÓN
Motivo de la visita
Año 2022



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra Espuña*

De estos datos podemos llegar a la conclusión de que Sierra Espuña recibe numerosos visitantes nuevos cada año, además, se hace gran uso de los recursos del centro para material divulgativo, sala de exposición o de proyección y para la atención personalizada que pueden recibir en él. Los resultados más bajos son un 2 %, cuyo motivo son otros que no recoge la encuesta.

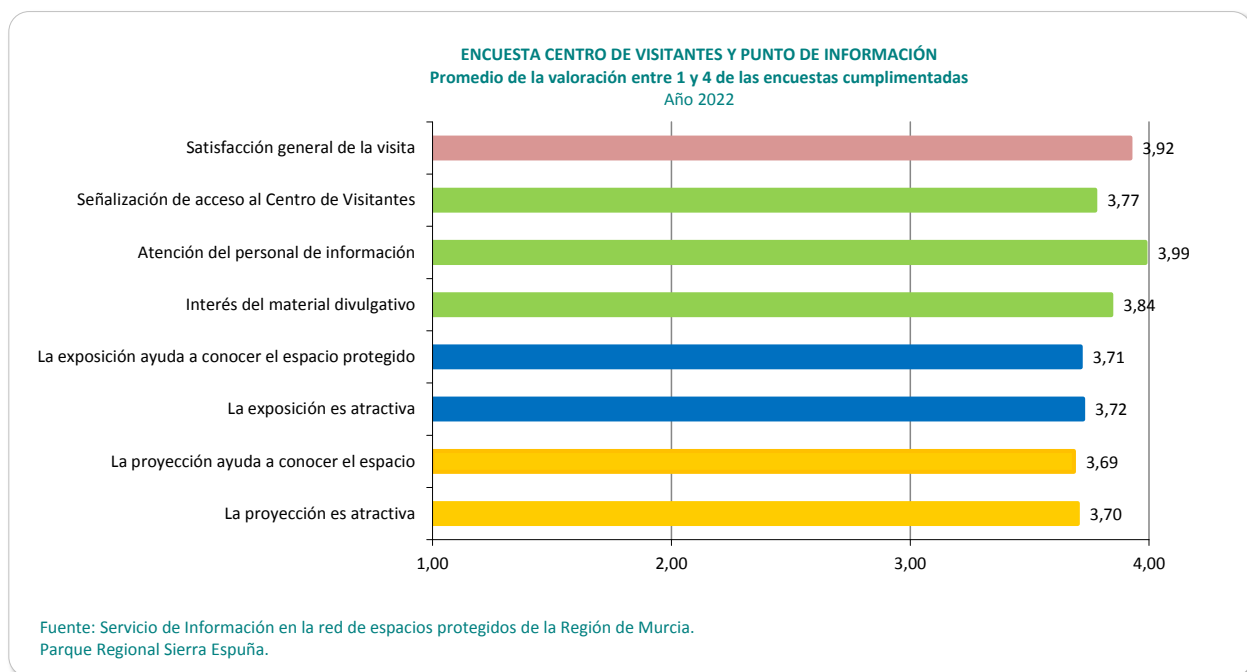
44

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

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE EL CENTRO DE VISITANTES / 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 de Sierra Espuña.*

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)):



Los visitantes muestran un grado de satisfacción muy alto en su visita al Centro de Visitantes, obteniendo un 3,92 sobre 4. Los servicios ofrecidos en el Centro de Visitantes han sido muy bien valorados durante el año 2022, obteniendo casi la mayor puntuación la “Atención del personal de información” 3,99 sobre 4 y el interés del “material divulgativo” un 3,84 sobre 4.

45

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:**

- Un amplio porcentaje de visitantes destaca la amabilidad, atención, servicio y profesionalidad del equipo de información. Citando algunas de las felicitaciones: “Muy buena atención”, “Explica muy bien”, “Información personalizada”, “Amable”, “Gracias”, “Mucha profesionalidad”, “Ha despertado mucho interés en conocer el Parque”, “Excepcional”...



- Comentan también lo atractivo, cómodo y bien estructurado que está el centro. Destacan especialmente la sala de exposición, a la que consideran interesante e intuitiva. También se menciona lo completo que es el vídeo de la sala de proyección.
- Muchos comentarios valoran la disponibilidad de material divulgativo y la gran variedad de folletos, incluyendo otros idiomas.
- Algunas opiniones dicen que es un lugar para volver y repetir.
- **Sugerencias:**
 - Gran número de opiniones comentan que los módulos de exposición estaban fuera de servicio, lo que rebajaba la calidad de sus visitas.
 - Se sugiere una tienda de recuerdos o alguna máquina expendedora en el centro para su uso.

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 de Sierra Espuña. 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 teléfono, que son tramitadas como verbales y del correo electrónico corporativo infosierraespuna@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 se han recogido **3 hojas de opinión** de las que se extraen 2 sugerencias, 2 quejas y 2 felicitaciones. Del total de hojas de opinión, 1 ha sido recogida directamente en el Centro de Visitantes y 2 recibidas de forma verbal por teléfono.

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

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

- No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

Se han recogido:

- Felicitaciones

- Ofrece su agradecimiento y felicitaciones por el esfuerzo de mantener las instalaciones de los montes de Sierra Espuña.

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

Se han recogido:

- Felicitaciones

- Ofrece su agradecimiento y felicitaciones por el esfuerzo de mantener las instalaciones de los montes de Sierra Espuña.

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



Se han recogido verbalmente:

• Quejas

- No se ha tenido en cuenta a dos establecimientos turísticos, el camping Sierra Espuña y la Hospedería Bajo el Cejo, de la pedanía de El Berro a la hora de cortar el acceso hacia el Parque Regional de Sierra Espuña. Se queda abierto el acceso al Centro de Visitantes y restaurantes pero se decide cortar por las Cuestas del Marqués, no se entiende el motivo.
- En referencia al corte de accesos por el elevado riesgo de incendios, el pedáneo de El Berro, llama por corte de una carretera que accede a la pedanía de El Berro y estar abierto un acceso para poder llegar a lugares de recreo de la sierra.

• Sugerencias

- Que se cierren todos los accesos y si se deja el acceso principal al Parque abierto, que abran también desde El Berro hasta el Centro, la Fuente del Hilo y La Perdiz.
- Cortar desde el cruce de Los Quemados para seguir accediendo a El Berro por las Cuestas del Marqués.

48

En respuesta a las 2 quejas y las 2 sugerencias, sobre los cortes de accesos y cierres, le comunicamos que esta decisión está justificada por la Resolución de la Dirección General del Medio Natural por la que se restringe el tránsito y acceso rodado de vehículos a motor y otros en base a la Orden de 24 de mayo de 2010, de la Consejería de Agricultura y Agua, sobre medidas de prevención de incendios forestales para el año 2010 (BORM nº 121 de 28 de mayo), y lo establecido en el art. 44 de la Ley 43/2003 de 21 de noviembre, de Montes y sus modificaciones.

Se comenta este hecho con el Equipo de Gestión del Parque y finalmente se realiza una modificación en la que se permite el acceso hasta la pedanía de El Berro, pero no al resto de zonas del Parque, exceptuando las que aparecen en la orden.

Por otro lado, en **respuesta a la felicitación**, sobre el mantenimiento de las instalaciones, le agradecemos su visita al Parque Regional Sierra Espuña, así como su interés y colaboración al transmitirnos su opinión, le comunicamos nuestra gratitud por su valoración positiva y especialmente por sus ánimos.



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

- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.
No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.



7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

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

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2022			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dossieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		10
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		20
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		10
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	9
		Notas de prensa	11
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	215
		Facebook	215
		Instagram	215
		Youtube	9
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		39
	Intervención en otros medios	Radio	3
		Televisión	2
		Prensa	2
		Otras webs	23
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		13
	Desarrollo de campañas de sensibilización		7

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña.



ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2022			
Colaboración con entidades	Mancomunidad Turística de Sierra Espuña		9
	Ayuntamientos		11
	Asociaciones del entorno		14
	Otras entidades	Oficinas de Turismo	2
		Camping Sierra Espuña	3
		IES SANJE (Alcantarilla)	2
		SEO/Ecoembes	5
		CEIP Príncipe de España (Alhama de Murcia)	1
		FAO forestal	1
		Restaurantes del Parque	10
		Albergue de Casas Nuevas	1
		ITREM	1
		Biblioteca Municipal Mateo García de Totana	2
		EUROPARC-España	6
		Comisiones de fiestas	4
		IES Prado Mayor (Totana)	2
		Escuela El Olivo	2
		SEO Birdlife/España	2
		RED Equipamientos de Educación Ambiental	6
		Empresas de autocares	13
		Empresas de ocio y tiempo libre	4
		IES Miguel Hernández (Alhama de Murcia)	2
Empresa Aktiveco	3		
Aula de Naturaleza Las Alquerías	1		
Semilla Urbana (Totana)	1		

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

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.

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

52

➤ **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).



- 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 año, siendo **51.198 el número total de descargas de esta publicación en la web.**



- Dosieres de Días conmemorativos

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

Durante este año se han editado **5 dosieres** correspondientes a: Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.



➤ **Revista “Naturalmente Conectados”.**

Desde el Servicio de Información se edita de forma digital una revista que recoge noticias interesantes sobre los espacios 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 actualizado **20 materiales** de este tipo y son:

- Mapa Sierra Espuña (actualizado).
- Yincana fotográfica "En el corazón de Sierra Espuña" (actualizado).
- Guía de flora (actualizado).
- Folleto Barrancos de Gebas español (actualizado).
- Folleto Barrancos de Gebas inglés (actualizado).
- Solicitud de acampada (actualizado).
- Folleto general en inglés (actualizado).
- Documento de enlaces frecuentes (actualizado).
- Folleto Ricardo Codorníu en inglés (actualizado).
- Folleto de los pozos de la nieve en español, inglés y alemán (actualizados).
- Folleto general en español (actualizado).
- Folleto general en alemán (actualizado).
- Folleto Programa "La naturaleza a tu alcance" (actualizado).
- Folleto "Consejos recolección setas" (actualizado).
- Folleto "Manual Buenas Prácticas Parque Regional Sierra Espuña" (actualizado).



- Cartel señalización alarma aseo discapacitados (nuevo).
- Actualización ficha accesibilidad del Centro (actualizado).
- Actualización ficha de accesibilidad del Parque (actualizado).

➤ **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 participa en la elaboración o mejora de **10 carteles** del Parque Regional:

- Revisión cartel sobre recuperación sendero Peña Apartada.
- Elaboración contenido cartel para presentación restauración de senderos.
- Revisión y diseño cartel del sendero de “Las Escalerillas”.
- Reubicación carteles direccionales mirador Casa del Avión (por cierre carretera entrada a vehículos).
- Se revisan y realiza propuesta de contenido para 3 carteles para pozos de la nieve.
- Se revisa y realizan aportaciones al cartel de la obra de mejora de Fuente Bermeja.
- Se realiza un cartel para colocar en el contenedor del mirador de Alhama de Murcia.
- Se elabora el contenido para el cartel de las yeseras.

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 **9 aportaciones de contenido** referidas a:

- Calendario anual de los Centros de Visitantes.
- Actualización y mejora de la información del Centro de Visitantes.
- Añadir Punto de recarga para vehículos eléctricos.
- Memoria anual del Servicio 2021.
- Enlace a las encuestas online del Centro de Visitantes en español y en inglés.
- Actualización y mejora sobre la red de senderos del Parque.
- Actualización del tarjetón de acampada en el medio natural.
- En el apartado "Documentos de Interés", actualizar el documento "¿Cómo puedo solicitar acampar en Sierra Espuña?"

- 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 **11 notas de prensa** referidas a mochila de enero a marzo y la de abril a junio, regulación de senderos y accesos en el Parque, número de participantes en las actividades "La naturaleza a tu alcance", la celebración de días conmemorativos, el anuncio de la publicación de la revista

“Naturalmente conectados”, los vídeos “Mi clase natural”, el concurso “STOP Basura”, así como la celebración del 30 aniversario de la declaración de Espacios Naturales Protegidos.

➤ **Publicaciones en redes sociales.**

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

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

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

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES



• Twitter, Facebook e Instagram

El **Parque Regional de Sierra Espuña** dispone de un perfil denominado **@SierraEspunaPR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **10.886** seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA AÑO 2022	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	2.729
Facebook	6.373
Instagram	1.784
TOTAL	10.886

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra Espuña.



Desde las redes sociales del Parque Regional de Sierra Espuña, durante el año 2022 se han realizado **215 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **931.622 personas**.

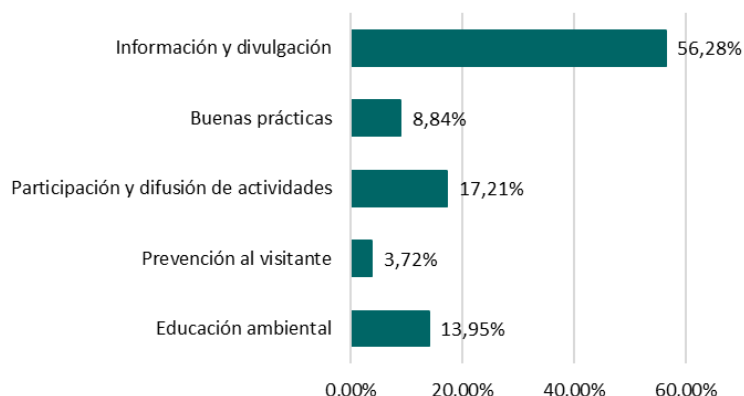
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.

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**.

TIPOLOGÍA PUBLICACIONES EN PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2022



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

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

- Twitter:



12:09 p. m. · 27 mar. 2022

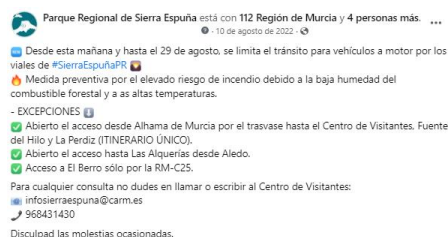
Información y divulgación: **11.914** personas alcanzadas.



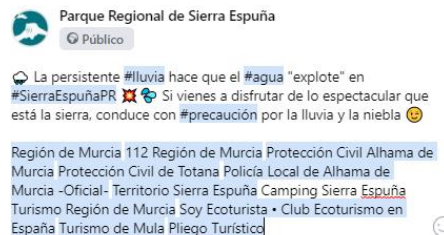
9:42 a. m. · 23 mar. 2022

Prevención al visitante: **11.417** personas alcanzadas.

- Facebook:



Información y divulgación: **35.712** personas alcanzadas.



Prevención al visitante: **31.275** personas alcanzadas.

- Instagram:



Ver insights

Promocionar publicación



1.534 reproducciones • Le gusta a **espnaturalesmurcia**
sierraespunapr La persistente #lluvia hace que el #agua "explote" en #SierraEspuñaPR ☀️🌧️ Si vienes a disfrutar de lo espectacular que está la sierra, conduce con #precaución por la lluvia y la niebla 😊
Ver los 5 comentarios
23 de marzo de 2022

Prevención al visitante: **2.249** personas alcanzadas.



Ver insights

Promocionar publicación

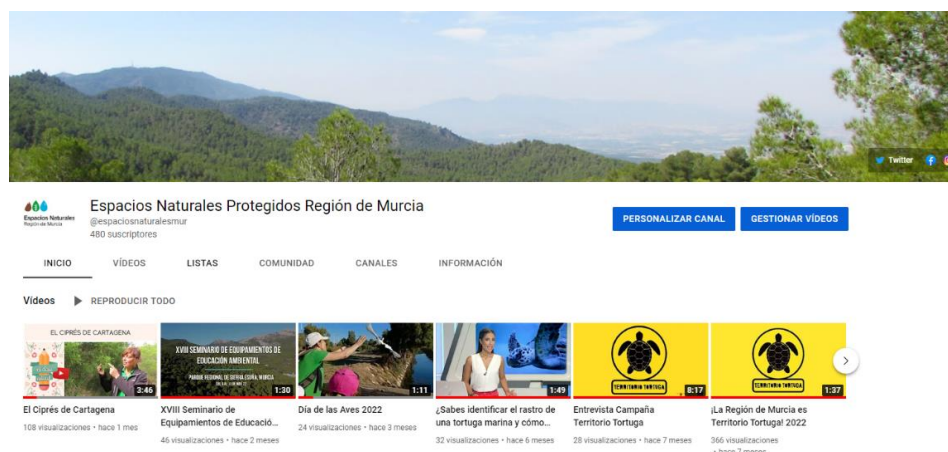


1.252 reproducciones • Le gusta a **espnaturalesmurcia**
sierraespunapr 📍 #SierraEspuñaPR Los accesos desde #ColladoBermejo (1.200 metros) a los #PozosdeNieve han sido cerrados preventivamente por la #nieve caída en las zonas altas del Parque Regional 🌨️🌲
Ver los 2 comentarios
5 de abril de 2022

Información y divulgación: **2.006** personas alcanzadas

Este año, tanto en Twitter, Facebook e Instagram, las publicaciones informando sobre los cortes de carreteras o previniendo a los visitantes sobre los fenómenos meteorológicos adversos que acontecieron en el Parque Regional de Sierra Espuña, han gustado mucho y han tenido mucha repercusión.

- 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.

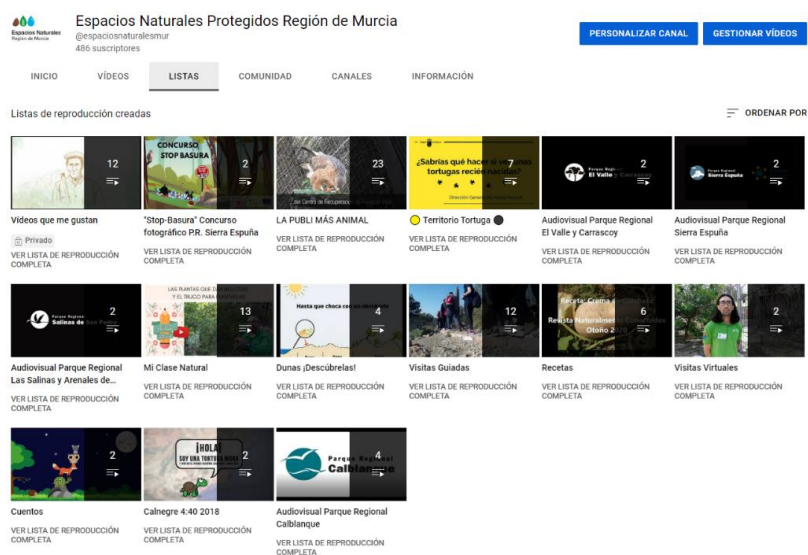


Día de las Aves 2022

- 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.



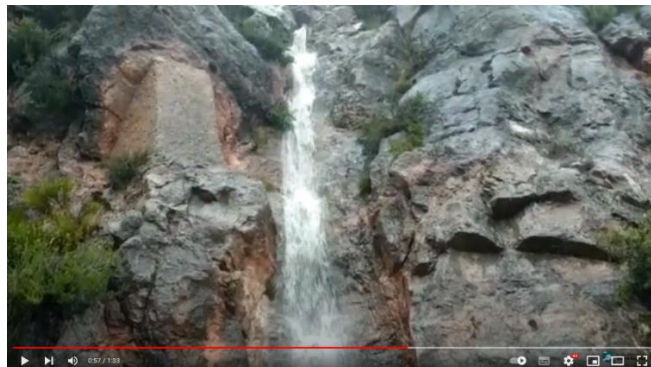
Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta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

https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGgdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ



Los vídeos con más visualizaciones en 2022 son:

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



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

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



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

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



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

Específicamente, desde el Parque Regional de Sierra Espuña se han realizado nueve vídeos:

1.- Territorio Sierra Espuña.



<https://www.youtube.com/watch?v=ym2fhNNSVmk&t=18s>

2.- Macroinvertebrados acuáticos del Parque Regional Sierra Espuña.



<https://www.youtube.com/watch?v=WaB2NBUE8dI&t=5s>

3.- Los pequeños mamíferos del Parque Regional de Sierra Espuña.



<https://www.youtube.com/watch?v=ks8ABJ1vHUw>

4.- Parque Regional Sierra Espuña: Lluvia.



<https://www.youtube.com/watch?v=KptTV8SK4oM>

5.- Parque Regional de Sierra Espuña: El agua brotando por la sierra.



<https://www.youtube.com/watch?v=VR7ApuFT1RQ>

6.- Parque regional Sierra Espuña: Diques
centenarios.



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

7.- Concurso fotográfico “Stop basura” Parque regional Sierra Espuña.



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

8.- Concurso de fotografía “StopBasura” – Cope Espuña.



<https://www.youtube.com/watch?v=kkGY7EXact8&t=11s>

9.- XVIII Seminarios de equipamientos de educación ambiental 2022.



<https://www.youtube.com/watch?v=h3kh8ReM5uY&t=4s>



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

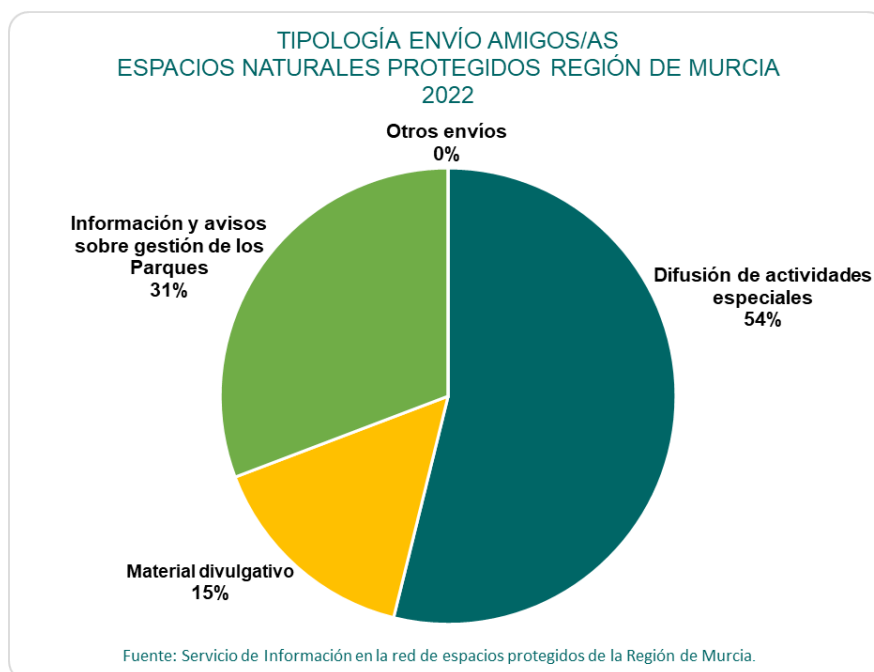
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **7.461 personas**.

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



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



Además, específicamente del Parque Regional de Sierra Espuña se han realizado **9 envíos** que correspondieron a:

- P.R. Sierra Espuña: Corte de carreteras 27 y 28 de enero.
- P.R. Sierra Espuña: I Edición Feria de la Floración del Almendro, Mula, Territorio Sierra Espuña.
- P.R. Sierra Espuña: Actividades para este fin de semana.
- P.R. Sierra Espuña: Cierre accesos.
- P.R. Sierra Espuña: Segunda Edición Programa de actividades divulgativas y de sensibilización.
- Narración de Cuentos sobre los árboles y Relatos de Ricardo Codorníu 130 años repoblación.
- P.R. Sierra Espuña: Cierre accesos.
- P.R. Sierra Espuña: Cierre accesos.
- P.R. Sierra Espuña: Restricción de paso conservación especies protegidas.

➤ **Intervención en otros medios**

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

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

- **Murciaturística:** Se envían algunas aportaciones de mejora de contenido de Sierra Espuña, Barrancos de Gebas, Sierra de la Pila, Sierra del Carche, Sima de la Higuera y el Paisaje Protegido de Ajauque y Rambla Salada.
- **Reg Murcia:** Se envían correcciones a los apartados relativos al Parque Regional de Sierra Espuña en esta web.
- **Google maps:** Se envían ubicaciones relevantes en el Espacio Natural, se notifica un cambio en una ubicación, cambios en recorridos erróneos y se avisa del corte de carretera en verano por riesgo de incendios.
- **Turismo de Totana:** Se notifica que tienen el documento de buenas prácticas del Parque Regional de Sierra Espuña desactualizado en su página web y se les manda el enlace al nuevo documento.
- Se corrige la información de la página web del **MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico)**.



- **Web del Territorio Sierra Espuña:** Se envía corrección de teléfonos de acampada.
- Se ha realizado una entrevista sobre el concurso de fotografías STOP_BASURA para la **radio Cope Espuña**.
- Se envían imágenes de miradores, paisajes, deporte en la naturaleza y aventura al **periódico El País** para su web en el apartado Paradores.
- Se envía un documento con explicaciones del Servicio para el programa de radio anual **radiocomplices.com**.
- Se ha realizado una aportación a la **web Wetland Link International (WLI)** <https://wli.wwt.org.uk/es/> con un artículo para su Newsletter nº 43, de Migratory birds for people, sobre los dormideros comunales en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. Su publicación se puede ver en la página 8 del siguiente enlace: https://wli.wwt.org.uk/wp-content/uploads/2022/09/MBP_Newsletter_43_August_22_english.pdf
- Se envían características de los Espacios Naturales para un artículo sobre el 30 aniversario de su declaración en el **periódico La Verdad**.
- Se realiza una entrevista para la **Cadena Ser** sobre el Centro de Visitantes y qué otras cosas ver durante una visita al Espacio Natural.
- Se realizan 2 intervenciones en la televisión regional **La 7 Región de Murcia**: Una en el programa Murcia Conecta sobre setas y otra en los informativos sobre la formación y los fósiles de Sierra Espuña.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2022 se han llevado a cabo:



➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2022 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- **Día de la Educación ambiental** (26 de enero): publicación en redes sociales.
- **Día de los Humedales** (2 de febrero): 2 publicaciones en redes y actividad presencial con público en general (7 de febrero).
- **Día Internacional de los Bosques** (21 de marzo): 3 publicaciones en redes sociales y 4 actividades con un total de 140 participantes.
- **Día Internacional del Libro** (24 de abril): 2 actividades presenciales con público general en colaboración con la Biblioteca Municipal Mateo García de Totana con un total de 27 participantes.
- **Día Internacional para la conservación de anfibios** (30 de abril): publicación en redes sociales.
- **Geolodía** (8 de mayo): publicación en redes sociales.
- **Día de las aves migratorias** (16 de mayo): actividad presencial con público general y publicación en redes sociales.
- **Día Europeo de la Red Natura 2000** (21 de mayo): 2 publicaciones en redes sociales y actividad presencial con público general (22 de mayo).
- **Día Europeo de los Parques** (24 de mayo): publicación en redes y actividad presencial con centro escolar del entorno (24 de mayo).
- **Día Mundial del Medio ambiente** (5 de junio): publicación en redes sociales y 3 actividades presencial con una entidad (1 de junio) y un centro escolar del entorno (7 y 8 de junio) con 59 participantes.
- **Día de las Aves** (primer fin de semana de octubre): 4 publicaciones en redes y 3 actividades presenciales en pueblos y pedanías del entorno (Fuente Librilla, Alhama de Murcia y El Berro) (2, 7 y 9 de octubre) con un total de 168 participantes.

- **Día sin compras** (último fin de semana de noviembre): publicación en redes y actividad presencial con público general (26 de noviembre).
- **Día Internacional del Voluntariado** (5 de diciembre): publicación en redes sociales.

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Campaña “¡ANTES 3, AHORA 3000!”, Conservar los senderos mejora nuestro Parque:** En varias zonas del Parque Regional de Sierra Espuña hay un problema por el excesivo número de atajos y senderos abiertos que causan un impacto negativo en el entorno natural. Por todo esto, se ha llevado a cabo un proceso participativo con una serie de acciones para dialogar con los/as usuarios/as del Parque y encontrar soluciones que mejoren el estado del entorno natural.

Dentro de las tareas de esta campaña: se ha elaborado la imagen de la campaña, preparado y revisado el documento de preguntas frecuentes (para colgarlo en la web), elaborado material de difusión, revisado cuestionario...



Durante el año 2022 se han realizado 13 publicaciones en redes sociales sobre este asunto.

- **Concurso STOP-BASURA:** Se prepara un concurso de fotografía con una exposición posterior. Se prepara el contenido para las bases, los mecanismos de difusión, se revisa correo para ver fotografías recibidas, se coordinan tareas con empresa contratada para realizar el concurso, se elabora y recoge contenido de un cartón pluma para presentación de la campaña.



Durante el año 2022 se han realizado 12 publicaciones en redes sociales sobre este asunto, un anuncio en prensa escrita, un anuncio para radio local y una entrevista en Cope-España.

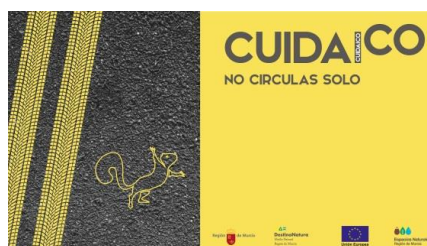


- **Campaña 0 % plásticos:** Campaña que consiste en reducir la presencia de residuos plásticos en espacios naturales y dar herramientas para reducir el uso del plástico en nuestro día a día. Dentro de esta campaña se han realizado 2 publicaciones en redes sociales y se ha enviado un cartel insertado en el correo de todas las personas que han participado en actividades especiales o de educación ambiental.



- **Campaña “cuidaico, no circulas solo”:** Se trata de concienciar a los usuarios de una conducción responsable para evitar los atropellos en las carreteras y pistas forestales de los espacios naturales protegidos. Durante el año 2022 se han realizado 2 publicaciones en redes sociales sobre este asunto.

72



- **Campaña informativa “STOP COLILLAS”:** Se ha detectado que un problema con la presencia de colillas en el Espacio Natural. Por este motivo se realiza una publicación sobre este asunto.



- **Campaña informativa sobre especies exóticas invasoras**

“#StopPlantasInvasoras”: Se ha detectado un grave problema con la presencia de exóticas en el Parque Regional. Por ello, se ha llevado a cabo un proyecto para su eliminación desde el Equipo de Gestión del Parque y el Servicio de Información ha apoyado este hecho con una campaña de difusión sobre este asunto.

Por este motivo se ha elaborado un roll up, se ha trabajado en el diseño de un poster regional, la mejora del folleto del Espacio Natural Protegido y se ha realizado una publicación, sobre este asunto, en redes sociales.



- **Dinamización de las pedanías del entorno:** Desde el año 2010 se realizan actividades, exposiciones o talleres dentro del programa de fiestas de las pedanías del entorno del Parque (Casas Nuevas, Gebas y El Berro) o en algún fin de semana de verano que las personas suelen utilizar las pedanías como segunda residencia, en caso de no haber fiestas (La Sierra). Este año hemos realizado un juego-concurso que se llamaba “el residuo justo” y en que los participantes debían hacer diferentes pruebas para saber “el peso que tiene su basura para la naturaleza” y al terminar se llevaban obsequios que han sido facilitados por el proyecto “LIBERA, unidos contra la basuraleza” (proyecto creado por la ONG SEO/BirdLife, en alianza con Ecoembes).





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 la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña

- Se ayuda en la preparación y desarrollo del acto de entrega de certificados SICTED y certificados de la marca Territorio Sierra Espuña.
- Se gestiona la entrega de cartones sobre el Territorio para su transporte a la Feria de Biodiversidad que se llevará a cabo en El Berro.
- Se colabora en la difusión de la Feria de Biodiversidad.
- Se colabora en la difusión de la Semana del Territorio.
- Se invita a asistir a la entrega de premios e inauguración de exposición STOP Basura.
- Se acompaña en una visita con personal técnico de Segittur para la realización de un diagnóstico que defina las estrategias en cuanto a accesibilidad.
- Se envían a la Técnico de la Mancomunidad la ficha de accesibilidad del Centro de Visitantes y la información del Sendero de Ricardo Codorníu.
- Se envían a la Técnico de la Mancomunidad imágenes del aseo accesible del Restaurante Fuente del Hilo.
- Se envían imágenes de las actuaciones de mejora de accesibilidad llevadas a cabo en el Centro de Visitantes y el sendero accesible.



➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

- Ayuntamiento de Alhama de Murcia
 - Se avisa del cierre de la carretera de acceso al mirador del Avión y que deben llevarse el contenedor ubicado en ese paraje.
 - Se invita a asistir a la entrega de premios e inauguración de exposición STOP Basura.
 - Se organiza una actividad dentro de las fiestas patronales por el Día de las Aves.
 - Se envía comunicado para avisar del comienzo de las obras de la carretera del Parque.
 - Se contacta con la Técnico municipal que lleva los contenedores y se concierta una reunión para ver las necesidades pendientes del espacio (2 contenedores de envases) y la colocación de un contenedor en el Mirador de Alhama de Murcia que está teniendo problemas de residuos.
- Ayuntamiento de Mula
 - Se revisa su página web.
 - Nos envían los enlaces a sus redes sociales para etiquetarles desde las nuestras.
- Ayuntamiento de Totana
 - Se contacta con la Concejalía de Cultura para poder llevar a cabo la actividad “el residuo justo” en la pedanía de La Sierra el 4 de septiembre.
- Pedanía de Gebas
 - Se avisa de la realización de actividad por el Día de los Humedales y se facilita la asistencia del pedáneo a dicha actividad.
 - Se envía información de la actividad que se lleva a cabo durante las fiestas patronales.



➤ **Colaboración con Asociaciones del entorno**

- Asociación Meles
 - Se mantiene una relación fluida con esta asociación, difundiendo todas sus actividades de voluntariado en nuestros canales de difusión (RRSS) y colaborando en algunas de ellas.
 - Se difunden las charlas dentro del Ciclo Alhama Natural.
 - Se colabora en la plantación de especies autóctonas en algunas zonas del Parque Regional.
- Asociación Espuña Turística
 - Nos envían un correo para avisarnos de que a partir de ahora las consultas que lleguen a la página web sierraespuna.com y tengan que ver con el Servicio de Información del Parque nos las van a ir enviando para gestionarlas. Durante este periodo se gestionan 3 consultas.
 - Se solicitan vídeos del Territorio para utilizar en el evento “Música y Naturaleza”.
- Asociación de vecinos de Gebas
 - Se envía el cartel del concurso STOP Basura porque lo solicitan para darle difusión entre los vecinos.
 - Se envía la información de la actividad del 14 de agosto a la asociación de vecinos, dentro de las fiestas patronales de la pedanía.
 - Se regala un bono de una ruta guiada para el bingo benéfico que se lleva a cabo en noviembre en la pedanía.
- Asociación de vecinos de El Berro
 - Se mantiene un contacto fluido durante las obras forestales para avisar y gestionar los cortes de carretera y facilitar la información a los vecinos.
 - Se mantiene informados sobre los cortes de carreteras durante la ola de calor.
 - Se envía la información de la actividad del 27 de agosto, dentro de las fiestas patronales de la pedanía.
- Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro
 - Se envía la información de la actividad del 27 de agosto, dentro de las fiestas patronales de la pedanía.



➤ **Colaboración con otras entidades**

- Oficinas de Turismo del entorno
 - Se revisan páginas webs de manera frecuente.
 - Se mantiene un contacto fluido para responder a las demandas de información que nos hacen.
- Camping Sierra Espuña
 - Se facilitan los folletos que fueron traducidos al inglés por esta entidad en 2018 para que justifiquen el trabajo.
 - Se celebra de manera conjunta con esta entidad el Día Internacional de los Bosques con una actividad de educación ambiental y el Día de las Aves.
- I.E.S SANJE de Alcantarilla
 - Se coloca una exposición sobre “12 árboles, 1 emoción” en el centro de visitantes donada por esta entidad y se realiza una actividad especial para su clausura.
- SEO/Ecoembes
 - Se coloca una exposición sobre "El proyecto LIBERA y la basuraleza" en el Centro durante los primeros días del año.
 - Se coloca un cartel sobre “basuraleza” del Proyecto Libera en Fuente Caputa que ha sido solicitado por un habitante de la zona a Ecoembes.
 - Se colocan carteles sobre “basuraleza” en el Centro de Visitantes.
 - Se envía correo informativo a los centros escolares que acuden al Centro sobre el proyecto “Aula Libera”.
 - Se contacta con la persona de contacto del proyecto para solicitar material del proyecto Libera para las fiestas de las pedanías.
- Empresa Aktiveco
 - Se difunden sus actividades dentro de la I Feria del Almendro del Ayuntamiento de Mula.
 - Se difunden actividades del 9 y 10 de abril.
 - Se realizan diversas actuaciones para colaborar con la celebración de los 130 años de la restauración. Para ello se baja llave a Alhama, se recoge



roll-up, se coloca en el Centro de Visitantes, se envían imágenes, se vuelve a bajar y se colabora en difusión de las actividades.

-
- CEIP Príncipe de España (Alhama de Murcia)
 - Se envían materiales (de fauna y flora), a petición de la Directora del Centro, para que preparen actividades para unas salidas con los alumnos por el entorno del colegio (A “El Collao”).
- Restaurantes del Parque
 - Se avisa del paso de la vuelta ciclista el día 12 de febrero y el horario en que pueden verse afectados.
 - Se avisa de corte en la luz por revisiones el día 2 de junio y del cambio posterior al 3 de junio.
 - Se facilitan al restaurante Los Donceles 8 libros y 200 folletos para su biblioteca.
 - Se envía al restaurante Los Donceles la información de las actividades que se van a desarrollar en septiembre.
 - Se van llevando los folletos solicitados por estas entidades.
 - Se contacta durante Semana Santa, verano y navidad para saber los horarios en estos periodos vacacionales.
- Albergue Casas Nuevas
 - Se les comunica que se va a hacer una ruta por el entorno de su instalación por si quieren hacer alguna parada explicando los servicios que ofrecen y aceptan la colaboración.
- IES Prado Mayor (Totana)
 - Nos solicitan colaborar en un proyecto con el Centro para el curso 2022/2023 y se le envían posibles actuaciones a realizar que van a valorar.
 - Se envía documento de enlaces para que se pongan en el *classroom* del proyecto para que los alumnos y profesores puedan acceder.
- ITREM (Instituto de Turismo de la Región de Murcia)
 - Vienen a grabar imágenes al Centro de Visitantes y a la zona del Valle de Leyva y se les asesora sobre este asunto.



- FEDERACIÓN EUROPARC (España)
 - Envío de correo al grupo de Conservación de Europarc para preguntar sobre carteles de rehabilitación de lavaderos.
 - Se envía noticia sobre mejoras en la eficiencia energética del Centro de Visitantes para el boletín de marzo.
 - Se envía noticia sobre celebración del Día Europeo de Parques en la Región de Murcia para el boletín de mayo.
 - Se envía noticia sobre la actividad “el residuo justo” para el boletín de septiembre.
 - Se escribe una noticia para la revista semestral sobre el concurso de fotografías STOP-Basura.
 - Se escribe una noticia para el boletín electrónico, de noviembre 2022, sobre la apertura de 2 nuevos puntos de información.
- Semilla Urbana (Totana)
 - Se informa a este colectivo de que se debe pedir autorización para actividades organizadas porque se detecta la organización de una actividad nocturna el 26 de noviembre.
- Aula de Naturaleza Las Alquerías
 - Se acoge un Fam trip que viene con personal de esta entidad en el Centro de Visitantes.
- FAO Forestal
 - 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.
- Comisiones de fiestas
 - Se contacta con la comisión de fiestas de Gebas, El Berro y Casas Nuevas para preparar las actividades a llevar a cabo durante las fiestas patronales de las pedanías.
 - Se contacta con la comisión de fiestas de Fuente Librilla y se celebra una actividad dentro de las fiestas patronales con motivo del Día de las Aves.



- Biblioteca Mateo García de Totana
 - Se realiza un listado de libros de cuentos, a petición de la biblioteca, para que adquieran en su sede.
 - Se realiza una colaboración entre la biblioteca de Totana y el Servicio de Información para llevar a cabo el Día Internacional del Libro con una actividad especial el 25 de abril.
- Escuela El Olivo
 - Se envía información sobre el arruñ y el scout durmiente.
 - Se envía documento de enlaces del Parque.
- SEO Birdlife
 - Se contacta con SEO Birdlife para la celebración del Día de las Aves.
 - Se contacta para solicitar material e información sobre el lema de este año del Día de las Aves.
- RED Equipamientos de Educación Ambiental
 - Se rellena formulario para sumarnos a la iniciativa colectiva en torno al proyecto **“PanteraColab”**: **“El mundo de las aves. Vuela la imaginación.”** durante nuestras actividades del Día de las Aves.
 - Se envían imágenes de las actividades realizadas.
 - Se etiqueta en todas las publicaciones relativas al arte y las aves del Día de las Aves.
 - Se colabora en la organización y se participa, con una presentación y una ruta guiada, en el XVIII Seminario equipamientos Educación Ambiental.
 - Se rellena ficha sobre el concurso STOP Basura para participar en el mercadillo de experiencias que se llevará a cabo en el Seminario de Equipamientos de Educación Ambiental 2022.
 - Se envían imágenes sobre actividades de educación ambiental en nuestros equipamientos este año con el nombre de la actividad, fecha y destinatarios y nombre del equipamiento en para una publicación para visibilizar un resumen de lo que ha pasado en los equipamientos de educación ambiental en el 2022.



- Empresas de autocares
 - Se envía un correo a 13 empresas de autocares para avisar de estado de carretera y las dimensiones recomendadas de vehículos a las instalaciones del Parque Regional.
- Empresas de ocio y tiempo libre
 - Se envía un correo, con un documento, a 4 empresas de ocio y tiempo libre con las normas y recomendaciones durante su estancia en el Parque Regional de Sierra Espuña, ya que se han detectado algunas conductas dañinas para el medio ambiente y molestas para otros usuarios.
- IES Miguel Hernández (Alhama de Murcia)
 - Se colabora en la realización de un proyecto para los alumnos de 1º ESO que les permitirá interactuar con el Parque, para ello se realiza una reunión entre el equipo de gestión y el equipo directivo del centro y se organiza una visita guiada por el sendero local de Las Alquerías con características especiales.
 - Se les envía el enlace al manual de buenas prácticas del Parque y al libro Sierra Espuña. Pasado y presente.



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.

También se han llevado a cabo diversas reuniones con los responsables de estudios sobre organización de eventos y estado de los senderos del espacio, proceso participativo de senderos, personas de turismo, empresas para el tema de ecocontadores...

82

➤ 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 **11 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos), entre los que destacan:

- Propuesta adaptación horarios.
- Propuesta concurso STOP-Basura.
- Propuestas de actividades Días Mundiales de mayo.
- Relación de material para imprimir.
- Musealización.
- Acto de clausura exposición.
- Presupuesto estimado para concurso fotográfico.
- Recordatorio material para imprimir (2).



- Necesidades de mejora en instalaciones de Uso Público.
- Acto de exposición y entrega de premios concurso STOP-Basura.

➤ **Sistemas de calidad**

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

- Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional de Sierra Espuña se encuentra certificado con la Q de Calidad Turística desde 2005. Este año 2022 se lleva a cabo la auditoría externa para la renovación los días 20 y 21 de septiembre, superándola con éxito y por tanto la marca sigue siendo válida hasta 2023.

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

El Parque Regional de Sierra Espuña cuenta con el distintivo SICTED desde 2014. Este año 2022 en marzo se recoge el distintivo que acredita como Servicio turístico SICTED distinguido.

- Sistemas 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 de El Valle y Carrascoy.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

El Servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP solventa las incidencias detectadas en un espacio a través de una plataforma digital de “Solicitudes al sistema”. El Servicio de Información de forma periódica da de alta en este sistema las incidencias



detectadas para el buen funcionamiento del servicio o arreglos necesarios en las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2022 se han enviado **75 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con arreglos o necesidades en el centro de visitantes y otras instalaciones, mejora de senderos y apoyo a actividades especiales.

➤ **Otras tareas relevantes**

- Se envía a la Técnico de Conservación de San Pedro el manual de buenas prácticas del Parque.
- Se envía el listado de productos más utilizados en el botiquín al personal de prevención de riesgos.
- Se contacta con un hombre jubilado de Totana y Técnico de senderos que facilita su teléfono para dar posibles alternativas al sendero de La Santa.
- Se mantiene una comunicación constante con los técnicos de los tratamientos forestales para saber si hay algún corte de carretera u otras cuestiones a tener en cuenta para notificar a visitantes y para el desarrollo de nuestro trabajo.
- Se envía un correo sobre los servicios accesibles en el Parque a las empresas del entorno.
- Se realiza y envía un documento con todos los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y su información para la recopilación de información de la celebración de 30 años de su declaración.
- Se prepara un lote de libros de Espacios Naturales a petición del Sudirector General del Política Forestal.
- Se envían imágenes de la electrolinera y el aparcamiento de vehículos eléctricos a la técnico de Cambio Climático de la Dirección General.



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

➤ **Elaboración de informes, presentaciones y otros documentos al Director Conservador y/o al Equipo Técnico**

A continuación, se relacionan las gestiones más destacadas entregadas al Director del Parque y/ al Equipo Técnico durante el año 2022:

- Se envían al Director Conservador propuestas de acciones de voluntariado en el Parque.
- Se envían a la Técnico de Uso Público datos de visitantes y participantes en actividades de 2021.
- Se envía información y enlaces de las obras de gestión forestal a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Revisión y propuestas de mejora sobre el programa de mejora del patrimonio de Sierra Espuña 2022 presentado por Natursport.
- Elaboración, junto con el resto de miembros del Equipo de Gestión, de una encuesta sobre el impacto de las actividades lúdico-deportivas en Espacios Naturales Protegidas para la Federación Europarc.
- Aviso de un cartel deteriorado en la puerta de entrada a Los Molejones-Campix.
- Propuesta de colocación de un aparcamiento en collado bermejo.
- A lo largo del año se envían, en diversas ocasiones, **imágenes** sobre:
 - Obras de gestión forestal.
 - Techado del aparcamiento del Centro de Visitantes.
 - Cierre de la zona de la casa del Avión.
 - El espacio natural, Pozos de la Nieve, Barrancos de Gebas y Centro de Visitantes y su entorno para colaborar en el libro de 30 años de Espacios Naturales Protegidos.



- A lo largo del año se envían, en diversas ocasiones, **contenido o propuestas de texto** para:
 - Fichas sobre los detalles de la ejecución de las obras de restauración de los pozos de la nieve.
 - Propuesta de actualización del contenido del PRUG.
 - Revisión, resumen y propuesta de diseño para el cartel del sendero de las escalerillas.
 - Documento con un listado de las publicaciones sobre buenas prácticas en la conducción que se han realizado en 2021 en las redes sociales del Parque.
 - Revisión del contenido del documental sobre Ricardo Codornú que se realiza con motivo del centenario de su fallecimiento.
 - Todas las publicaciones de enero a marzo realizadas en redes sociales sobre buenas prácticas y avisos de prevención en bicicleta de carretera en el Parque Regional de Sierra Espuña.
 - Listado de los senderos de la Red de Senderos del Parque que tienen las marcas deterioradas.
 - Documento con objetivos y propuestas sobre lugares para la colocación de ecocontadores de personas y bicicletas y cámaras de fototrampeo.
 - Documento con propuestas de actividades y horarios para el posible desarrollo de una jornada de puertas abiertas del Parque.
 - Información sobre las necesidades de accesibilidad sensorial en el Centro y el Parque Regional y posibles contactos de empresas que se dedican a este asunto.
 - Documentos y enlaces sobre atención a la diversidad y manuales de cortesía del servicio para un posible proyecto en este sentido.
 - Párrafo explicativo sobre los objetivos del desarrollo de las jornadas de puertas abiertas en el Parque Regional de Sierra Espuña.
 - Revisión y aportaciones de mejora para el contenido del cartel sobre las obras de cortas que se llevaron a cabo en Fuente Bermeja.
 - Propuestas de actualización y contenido para el cartel sobre las yeseras.



- Documento con ideas y recomendaciones para las empresas de ocio y tiempo libre que suelen venir al Parque.
- Documento con ideas, recomendaciones e información del estado de los accesos para las empresas de autocares de la Región de Murcia.
- Aportaciones para la descripción del Parque en el folleto sobre la III Feria de Biodiversidad.

➤ **Calendario compartido**

Existe un calendario compartido con el equipo de gestión del Parque en el que se centraliza la información para conocer las actividades que son autorizadas desde cada ENP, las reservas de salas, visitas guiadas, actividades especiales y otros eventos relevantes (auditorías, juntas rectoras...).

➤ **Carta Europea de Turismo Sostenible**

Se realiza una asistencia constante a la Técnico Responsable de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), por lo que se realizan diversas tareas vinculadas a este proyecto entre las cuales se destacan:

- Se inserta una pregunta sobre el conocimiento de este asunto en la encuesta general y se envían los correos electrónicos recogidos en esta pregunta, trimestralmente.
- Se colabora en la organización, desarrollo y asistencia al acto de entrega de certificados el 5 de abril y el 2 de diciembre.
- Se envían propuestas de actuaciones y proyectos del Servicio de Información para los próximos 5 años.
- Se lleva a cabo una reunión para organizar las acciones de 2022 y 2023 del plan de acción.
- Se preparan 5 lotes de folletos para las 5 empresas en formación para acreditarse con la CETS.
- Se asiste a la auditoría de la CETS el 4 de julio.

➤ **Gestión participativa y tareas de gestión de los senderos de Sierra Espuña**

Se colabora en la organización y difusión del proceso participativo para la regulación de senderos de Sierra Espuña.

Dentro de las tareas realizadas se destacan:



- Se revisa periódicamente el correo electrónico asociado a este grupo.
- Se tiene un contacto constante con la empresa que se va a encargar de la participación ambiental (Altekio) para la organización, colaboración y supervisión de tareas.
- Se revisa el cuestionario que se va a realizar en el proceso y se aportan ideas para preguntas.
- Se organiza el calendario de difusión y del proceso participativo.
- Se asiste a la presentación del proceso en el Centro de Visitantes el 16 de marzo de 2022.
- Se envía un documento al Equipo de Gestión con las ideas a tener en cuenta en la presentación de información que se hará en el proceso participativo.
- El 4 de abril se lleva a cabo una reunión con los “prescriptores” del proceso.
- Se envía un listado de entidades y contactos para preparar la convocatoria del primera taller participativo el 29 de junio.
- Se ayuda y prepara el segundo taller el 15 de septiembre.
- Se colabora activamente en la organización del tercer taller el 8 de noviembre.
- Se asiste a todos los talleres y se colabora de forma activa, en algunos realizando la tarea de mediación en un grupo.
- Se revisa la documentación extraída del taller y se realizan diversas reuniones para la toma de decisiones desde el Equipo de Gestión.
- Se realiza una reunión con el Equipo de Gestión y la empresa de ecocontadores para tomar decisiones sobre cuantos y donde colocarlos en el espacio natural.
- Desde diciembre de 2022 contamos con un usuario para realizar el seguimiento de los ecocontadores de manera virtual.

➤ **Junta Rectora**

Se colabora en la organización y desarrollo de la Junta Rectora del Parque.

Durante el año 2022 se han llevado a cabo las siguientes tareas:

- Se asiste como invitados y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada el 1 de junio de 2022.
- Se recibe la convocatoria de la Junta Rectora del 20 de diciembre de 2022, pero no se puede asistir a la misma.



➤ **Comunicación obras de Gestión Forestal**

De octubre 2021 a junio de 2022 se realiza un esfuerzo desde la Subdirección de Política Forestal para comunicar las obras que se llevarán a cabo en torno a Leyva, para ello se cuenta con el Servicio de Información del Parque Regional de Sierra Espuña.

Dentro de las tareas realizadas se destacan:

- Contacto para pedir posible calendario de corte de carreteras.
- Relación constante, mediante correo, de los cortes y necesidades de difusión por parte del Servicio.

➤ **Comunicación obras arreglos carretera**

Durante los meses de octubre y noviembre de 2022 se realiza un contacto periódico con la empresa que está arreglando la carretera del Parque para ir avisando a vecinos y otros usuarios de los cortes de la misma.



10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.250	4.677	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en la lista de correo electrónico es de 1.141	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 Y GESTIÓN RICARDO CODORNÍU – 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 (12.129).	13.056	
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 (6.429).	5.763	El número de consultas puede descender por las labores que hacemos de comunicación y las nuevas opciones de inscripciones.
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.	5 días	
7	Nº actividades de “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (47).	80	
8	Nº de participantes de “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.448).	2.443	
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 (26).	31	
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 (1.455).	1.289	El realizar menos exposiciones baja la media de participantes.
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 (49) se deberán actualizar al menos el 20%.	20 (41%)	
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”.	74 %	
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)	3,92	
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)	3,92	
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)	3,94	

16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%		187,5 %	80 encuestas enviadas; 150 respuestas recibidas.
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%		96,45%	141 encuestas enviadas; 136 recibidas.
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.		215	
19	Nº de seguidores en redes sociales y lista de distribución de correo electrónico.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2.022 en Twitter es de 448, Facebook 1.027 e Instagram 621.	Twitter	487	
				Facebook	6.373	
				Instagram	542	
				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:

92

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).	▪ 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.

- Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. - Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. - Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. - Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía. - Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. - Capacidad de adaptación y reinversión ante nuevos escenarios o situaciones.	- En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. - Asistencia a las Juntas Rectoras. - Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... - Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP. - Se ha empezado a contratar externamente algunas de las tareas extras derivadas de gestión. - Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. - Mayor relación entre el problema ambiental identificado en el ENP y la comunicación social del mismo. - Presencia, en algunos ENP, en los procesos participativos de los proyectos, reuniones o eventos del equipo gestor. - Mayor presencia de algunos ENP en los centros escolares del entorno.
---	---

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

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

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

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



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