

MEMORIA ANUAL 2022



Reserva Natural
Cañaverosa



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



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



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	11
4.3. Tipología de la información solicitada.....	12
5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	15
5.1. Actividades especiales.....	16
5.2.1. Análisis de las actividades especiales.....	17
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales.....	18
6. OPINIÓN DEL VISITANTE.....	21
6.1. Encuestas.....	21
6.1.1. Encuesta general	22
6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información	26
6.2. Hojas de opinión.....	29
7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	30
7.1. Edición de materiales	31
7.2. Canales de comunicación	34
7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	44
7.4. Colaboración con entidades.....	47
8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	49
9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	51
10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	52
10.1. Seguimiento de indicadores.....	52
10.2. Análisis DAFO	54



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: Modelos de encuestas.

ANEXO 05: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 06: Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

ANEXO 07: Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel).

ANEXO 08: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 09: Datos de las hojas de opinión (Formato Excel).

ANEXO 10: Material divulgativo.

ANEXO 11: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 12: Informes específicos.

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



1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **“Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información “Cañaverosa” 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** de la Reserva Natural de Cañaverosa, *David Sancho Cabrero*.

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

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

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

El Equipo de Información en la Reserva Natural de Cañaverosa está integrado por 1 profesional, que trabaja un total de 16 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información en el Punto de Información “Cañaverosa” 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.

El Punto de Información “Cañaverosa” es el equipamiento de información que podemos encontrar en la Reserva Natural de Cañaverosa y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias.

Situado a la entrada del Santuario Nuestra Señora de la Esperanza, localizado en el municipio de Calasparra. Entre sus funciones destaca el **Servicio de Información al visitante** que se presta *in situ*, telefónicamente o vía correo electrónico.

Además, también se realizan actividades especiales y celebraciones de Días especiales conmemorativos como el Día Mundial de los Humedales o el Día Internacional de los Bosques.



Punto de Información de
Cañaverosa.

El **horario** de apertura del Punto de Información es el siguiente:

Sábados y domingos de 9:00 a 14:30 horas.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El Equipo de Información del Punto de Información “Cañaverosa” 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 de la Reserva. Todos los datos registrados se encuentran disponibles en el Anexo 03 Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).



Visitantes en el Punto de Información de Cañaverosa.

4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información

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

Los visitantes atendidos en el Punto 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.
- **Otros visitantes al Punto:** en este apartado en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto a realizar consultas más específicas a los técnicos del ENP u otro personal que trabaje en el entorno.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Información.

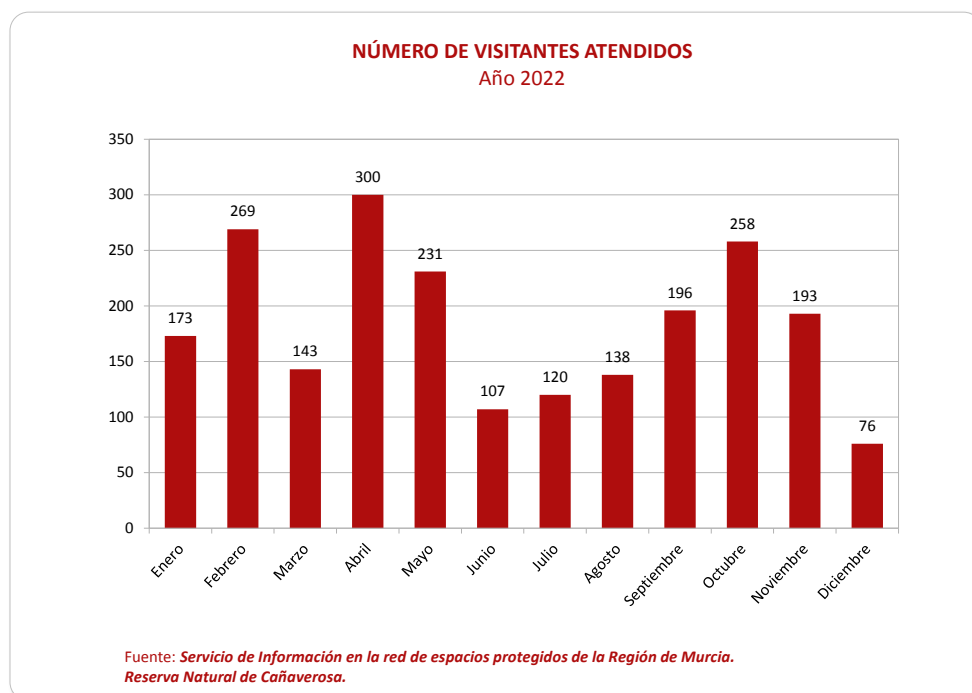
Durante el año 2022 se han atendido a **2.204 visitantes** en los 102 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 22 visitantes atendidos al día.



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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN "CAÑAVEROSA"			
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)	
		Otros Visitantes	Participantes en actividades especiales
Enero	173	0	0
Febrero	269	0	18
Marzo	143	0	0
Abril	300	0	0
Mayo	231	0	0
Junio	107	0	0
Julio	120	0	0
Agosto	138	0	0
Septiembre	196	0	0
Octubre	258	0	22
Noviembre	193	0	21
Diciembre	76	0	0
Total 2022	2.204	0	61
Total 2021	3.075	0	33
Total 2020	2.373	0	85
Total 2019	3.505	0	297
Total 2018	4.438	0	226

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia
Reserva Natural Cañaverosa

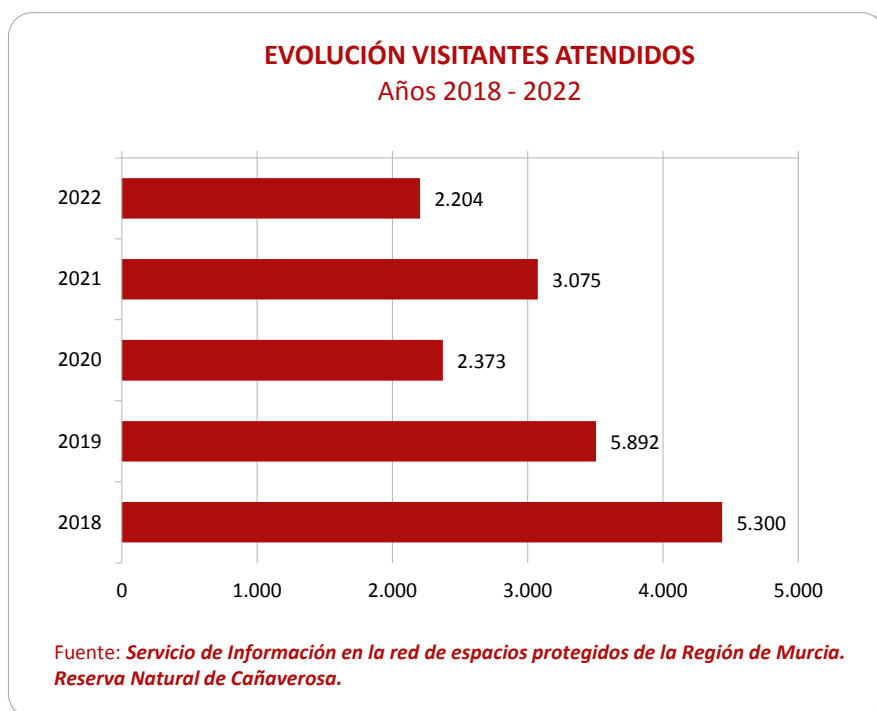




Los meses de primavera y otoño son los que tienen una mayor afluencia de visitantes. Durante los meses de junio, julio y agosto se produce un descenso de visitantes, lo cual está directamente relacionado con las altas temperaturas estivales, que no invitan a hacer rutas o visitar el entorno natural. Lo mismo sucede en los meses que se alcanzan bajas temperaturas, como el caso de enero o diciembre.

El pico máximo anual este año se ha producido en los meses de febrero, abril y octubre, coincidiendo que han sido meses con muy buenas condiciones meteorológicas. En el mes de marzo, las lluvias continuas durante varias semanas disminuyen mucho el número de visitantes respecto a años anteriores, ya que suele ser uno de los meses de mayor afluencia.

En la siguiente tabla se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa” durante los años 2018 – 2022. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Del estudio de la gráfica se puede establecer que en el año 2020 se produce un descenso como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19. Sin embargo, en el año 2021 aumenta el número de visitantes atendidos, aunque no llega a las cifras anteriores a la pandemia, ya que parte del año 2021 aún se mantenían algunas restricciones.



Este año 2022 ha descendido el número de visitantes atendidos respecto al año anterior, esto puede ser debido a las condiciones meteorológicas adversas durante algunos meses de la primavera, que condicionaron que muchas personas no optaran por salir a hacer rutas por el entorno natural, y también a la cancelación de varias actividades especiales por encontrarse el sendero inundado temporalmente, algo que sucede en ocasiones pero que ha sido más frecuente este año.

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 (*)	2
Municipios de la Reserva	109
Región de Murcia	1321
Otras Comunidades	703
Extranjeros	69
TOTAL	2.204

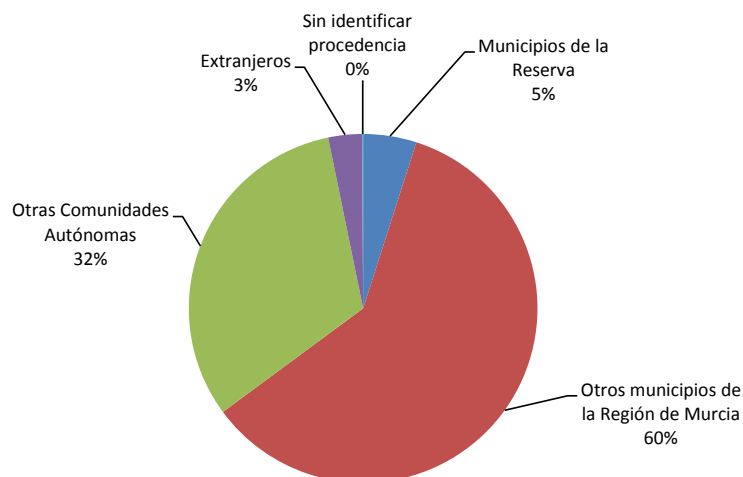
*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural Cañaverosa.*

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

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



**LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS
AÑO 2022**



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

Durante 2022, un 60% del total de los visitantes proceden de otros municipios de la Región de Murcia diferentes a donde se ubica la Reserva Natural.

El número de visitantes procedentes de otras Comunidades Autónomas alcanza el segundo porcentaje más importante de visitas con un 32%. Este hecho indica que el entorno es bastante conocido y apreciado fuera de la Región de Murcia.

Los visitantes menos representados han sido aquellos procedentes de los municipios de la Reserva Natural (5%), Calasparra y Moratalla, así como los extranjeros (3%).

4.3. Tipología de la información solicitada

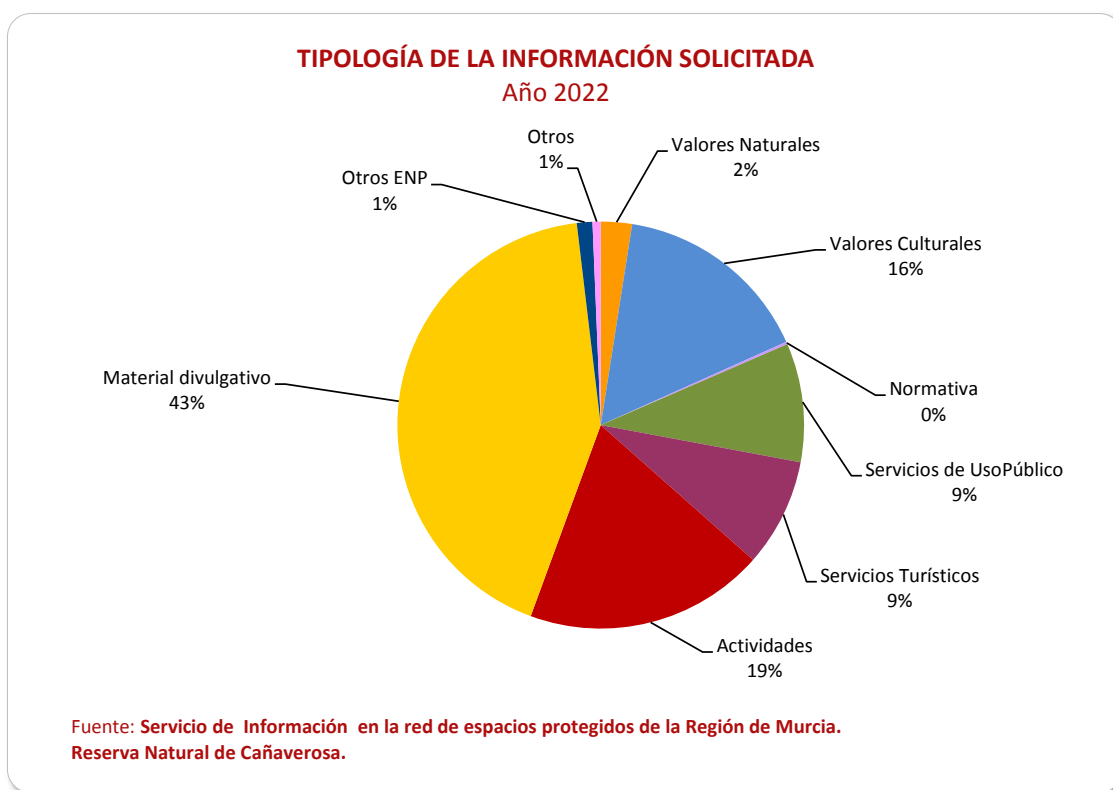
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo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



El total de consultas recogidas durante el año 2022 es de **1.536**, de las cuales el 99% han sido *in situ* y el 1% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con el material divulgativo de la Reserva Natural. También solicitan bastante información sobre la práctica de actividades, primordialmente senderismo, y sobre servicios de uso público en relación principalmente al Punto de Información y al uso de las áreas recreativas. En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con las actividades de educación ambiental que se ofrecen desde este servicio.

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:** dentro del apartado de valores naturales de la Reserva Natural, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como la nutria.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas de esta tipología corresponde al Santuario Virgen de la Esperanza, situado junto al Punto de Información. También resultan de interés para los visitantes los arrozales o las romerías.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos en el espacio protegido, aunque no resulta una categoría de consultas muy demanda.
- **Servicios de uso público:** las consultas de esta tipología se refieren principalmente al uso de las áreas recreativas. Los visitantes también suelen solicitar información de los miradores cercanos o del horario del Punto de Información.
- **Servicios turísticos:** La información sobre alojamientos, empresas de turismo activo, bares o restaurantes también es bastante demandada por los visitantes.
- **Actividades:** resultan muy frecuentes las consultas sobre actividades a realizar en la Reserva Natural, destaca el interés por el senderismo.
- **Material divulgativo:** uno de los materiales más solicitados por el visitante es el mapa de la zona, donde aparecen los principales puntos de interés, itinerarios señalizados o áreas recreativas así como el folleto autoguiado de la Senda de la Huertecica.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** destaca el interés que muestran los visitantes sobre espacios naturales próximos a la Reserva Natural, como el Cañón de Almadenes o el embalse del Cenajo.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el municipio de Calasparra.



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

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

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

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

15

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

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



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

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

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

Así, se lleva a cabo un tipo de oferta de actividades del programa de educación ambiental:

- **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.

16

5.1. Actividades especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en la Reserva Natural de Cañaverosa 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 10 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 PUNTO DE INFORMACIÓN "CAÑAVEROSA"				
Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Ruta guiada "Conociendo el Humedal de Cañaverosa"	1	18	Público general
Mochila de actividades 2022	Ruta guiada "Descubriendo el Estrecho de Bolvonegro"	1	21	Público en general
Día de las Aves	Taller "Marcapáginas de aves"	2	22	Público general
TOTAL		4 actividades especiales	61 participantes	-

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

Durante el año 2022 han participado **61 personas en 4 acciones especiales**, de las cuales dos han sido rutas guiadas, una por la Senda de la Huertecica para celebrar el Día Mundial de los Humedales y otra en la zona del Estrecho de Bolvonegro. La otra actividad ha sido un taller en el Punto de Información que se ha llevado a cabo dos días, con motivo de la celebración del Día de las Aves.



Taller "Marcapáginas de aves"



Ruta guiada "Estrecho de Bolvonegro"

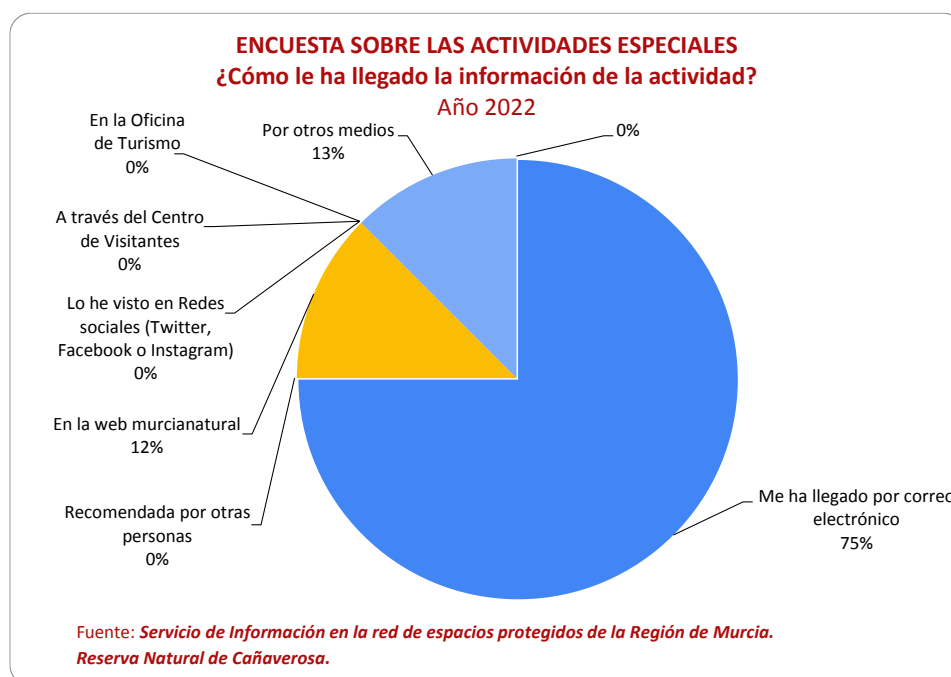


5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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 04 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

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

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



En base a los datos recogidos en el gráfico anterior, cabe destacar que, en su mayoría, los participantes de las actividades han recibido la información a través del correo electrónico, por las listas de difusión de actividades de los Amigos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia (75%).



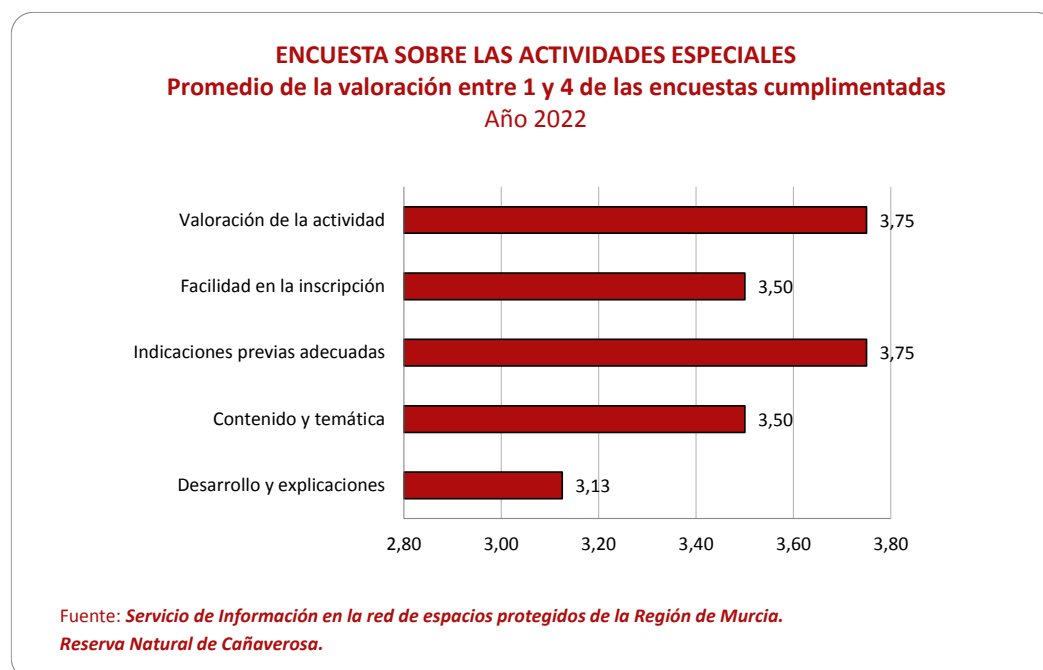
El 13% de los participantes ha conocido la información de las actividades por otros medios y el 12% manifiesta haberlo visto en la página web www.murcianatural.carm.es. Todas las actividades del Servicio de Información son colgadas en dicha página web (dosieres y mochila de actividades).

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

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES 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.
Reserva Natural de Cañaverosa.*

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta, con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 05 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):





Como se puede observar en la gráfica, casi todas las respuestas superan el promedio de 3 lo cual se corresponde con valores muy altos, destaca la valoración de las indicaciones previas y la valoración global de las actividades, con un **3,75**.

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 05 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Se pone en valor el trabajo de los informadores guía por el trabajo realizado.
- Se felicita por la información proporcionada, por considerarla muy interesante y bien explicada.

- **Sugerencias:**

- Se demanda un mayor número de actividades especiales para que puedan participar más personas.
- Solicitan realizar más actividades de este tipo en otros puntos de la región de Murcia.
- Proponen que para los casos de rutas de dificultad baja, puedan participar los niños de cualquier edad.
- Se sugiere dar mayor peso a la parte de geología, por ser un Lugar de Interés Geológico.

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 tres modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información de la Reserva Natural de Cañaverosa, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 04 Modelos encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2022				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	50	36	60%
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	50	46	92%

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



PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2022						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTA REALIZADA	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60% de las actividades realizadas	4	2	8	50%

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

El plan de encuestación propuesto para 2022 se ha quedado muy cerca del mínimo establecido para el caso de las encuestas del Punto de Información. En relación a las encuestas generales, se ha alcanzado el 60%. Las encuestas de actividades especiales se han realizado en los casos de las rutas guiadas, ya que se envía por correo electrónico a los participantes, sin embargo, en el taller que se realiza en el Punto de Información, no se tomaron los datos de los participantes, por lo que no se les envió la encuesta de forma posterior a su participación en la actividad. Esto ha hecho que el plan de encuestación alcanzado haya sido del 50%.

22

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2022 se registran **36 encuestas generales**, alcanzando el 60% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para ese año.

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 06 Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

- **Tipología del encuestado**

Las tres primeras preguntas corresponden a la caracterización de los encuestados. Destaca que la mayoría de los encuestados (70%) proceden de **municipios de la región de Murcia** que no pertenecen a la Reserva Natural (Calasparra y Moratalla), mientras que el 19% vive en otras Comunidades Autónomas. El restante 11% son habitantes de los municipios de la Reserva Natural.



Los datos recogidos indican que la edad de la mayoría de los visitantes encuestados oscila en la franja entre los **31 a 50 años** (61%), seguido de aquellos cuya edad oscila entre 51 y 65 años (22%). Por último, el porcentaje menos representado es el de personas más jóvenes, con edades comprendidas entre los 18 y 30 años (17%).

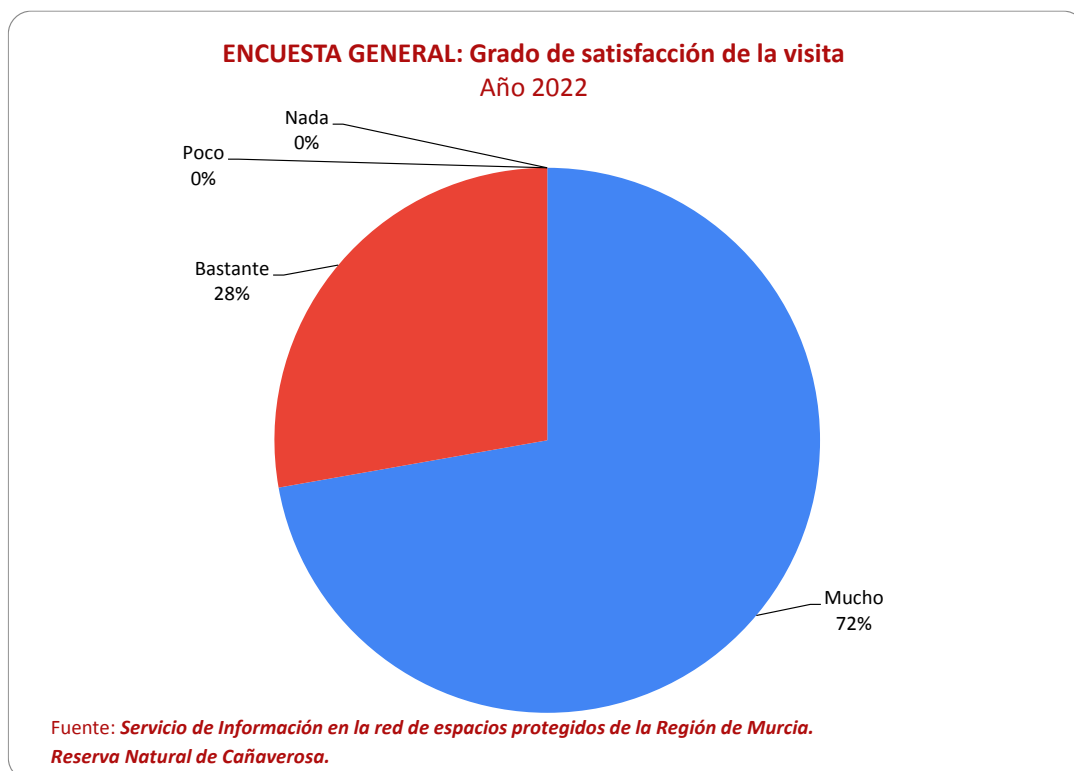
El 56% de los encuestados responde que visitan **algunas veces** el espacio natural, mientras que el 25% lo hacen por primera vez. El 19% restante corresponde a aquellos que afirman que acuden habitualmente al espacio natural protegido.

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

- **Satisfacción general de la visita al Espacio Natural Protegido**

Todos los visitantes encuestados consideran su grado de satisfacción con la visita al espacio protegido como **mucho (72%)** o **bastante (28%)**, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Cabe destacar que no se ha recogido ninguna encuesta que refleje que los visitantes se han sentido “poco” o “nada” satisfechos.

23





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

Ante la pregunta de si sabían que venía a un espacio protegido, **la mayoría de los encuestados responde que sí (78%)**.

- **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 Reserva Natural, pudiendo contestar distintas opciones.

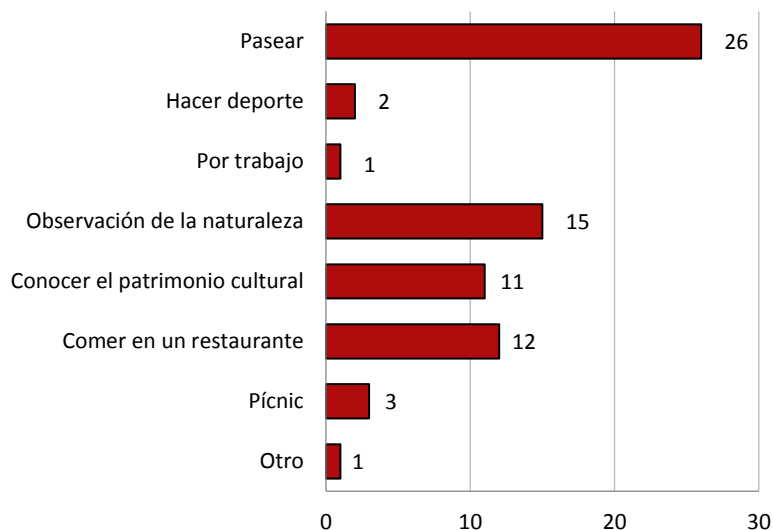
Las opciones de **pasear y observar la naturaleza**, son las actividades que más han marcado los visitantes encuestados.

En otro orden menor, manifiestan acudir para comer en un restaurante, conocer el patrimonio cultural.

Hacer picnic o hacer deporte son las opciones menos realizadas por los encuestados.

24

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



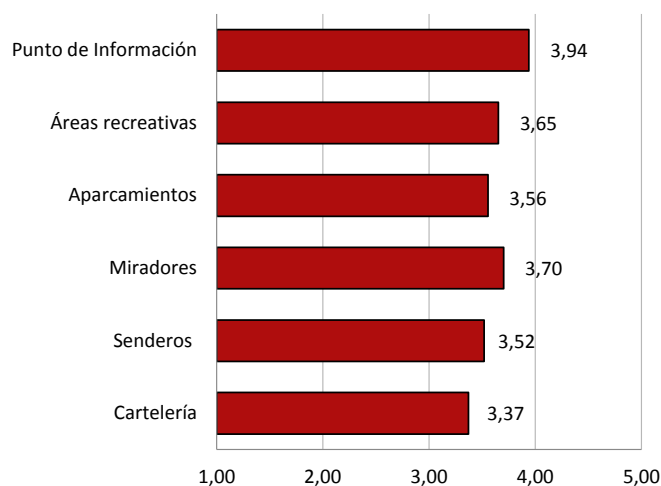
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Reserva Natural de Cañaverosa.



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

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

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



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

Todos los servicios obtienen una puntuación por encima del 3, siendo el **Punto de Información y los miradores** los mejor valorados, seguidos de las áreas recreativas (3,65) y de las zonas de aparcamientos (3,56).

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

Se recoge una queja en la que el encuestado expresa su malestar por el mal estado de la cartelería.



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

En esta pregunta los encuestados ponen de manifiesto su malestar por la basura que encuentran en el entorno, así como la falta de mantenimiento de los senderos, que impide transitar por algunas zonas debido a la vegetación. Algunos encuestados consideran que el aparcamiento está un poco lejos y otros piden mobiliario por el sendero para poder hacer descansos (como por ejemplo bancos). En relación a las barbacoas, algunos encuestados consideran que deberían de prohibirse y otros que tendrían que ser gratuitas.

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

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

En la mayoría de las respuestas los usuarios valoran la belleza del entorno del río y su biodiversidad. El Santuario de la Virgen de la Esperanza también lo destacan algunos encuestados como una parte que les ha gustado mucho en su visita.

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

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 **46 encuestas** cumplimentadas sobre el Punto de Información. Esto representa el 92% del total que establece el plan de encuestación propuesto para este año.

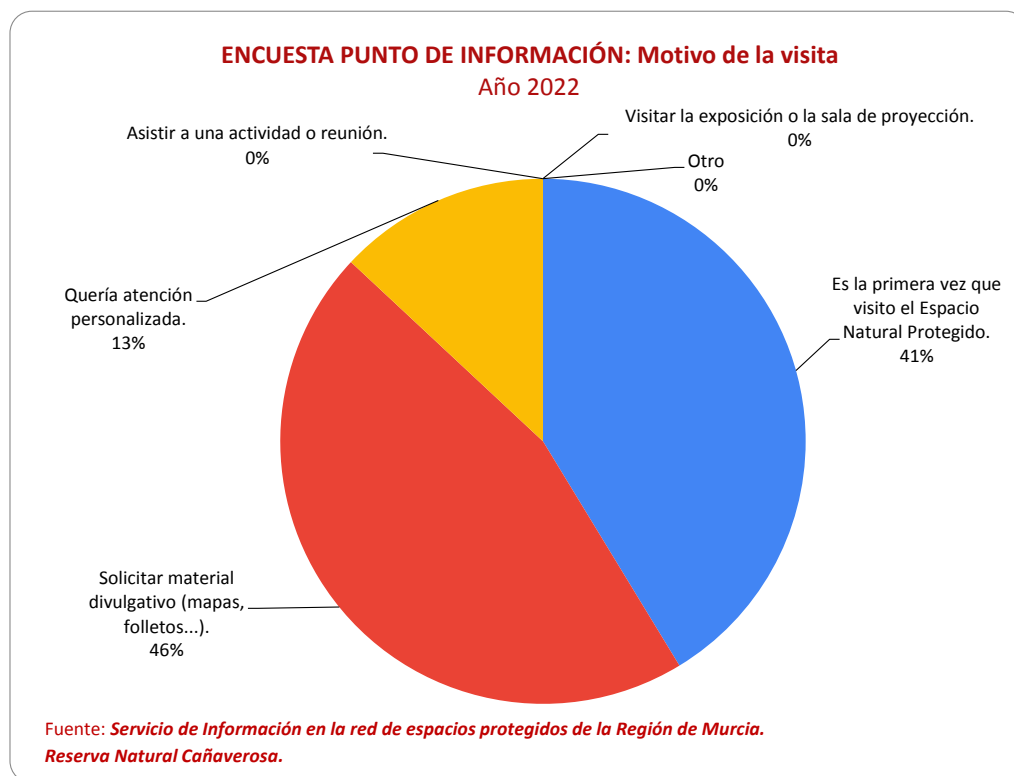


Las encuestas constan de 9¹ preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

- 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 Punto de Información, obteniéndose los siguientes resultados:



¹ En el Punto de Información no hay sala de exposición ni sala de proyección, por lo que esas preguntas no las cumplimentan los visitantes encuestados.



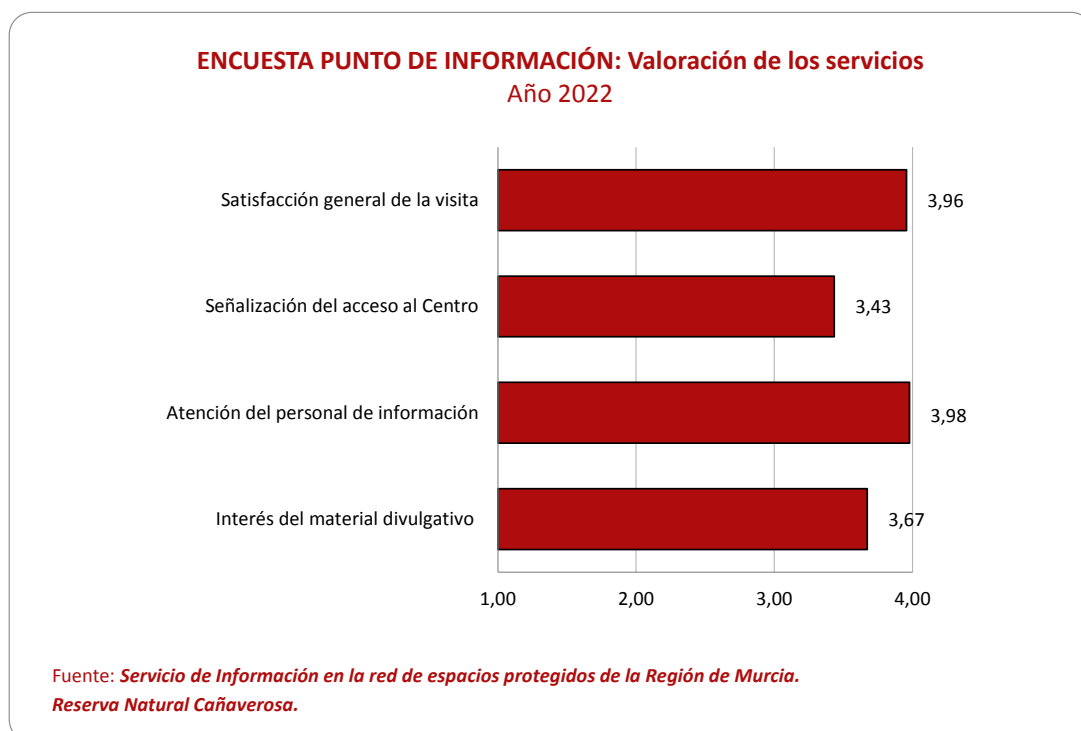
Como se puede observar en la gráfica, un 46% de los encuestados se acerca al Punto de Información para solicitar **material divulgativo** o porque es la **primera vez** que visita la Reserva (41%). En un porcentaje menor quería atención personalizada (13%).

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

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

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

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 del Punto de Información (Formato Excel)):





Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la satisfacción general de la visita y la atención del personal de información.

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 07 Datos de las encuestas Punto de Información (Formato Excel).

- **Felicitaciones:**

- Se recoge una felicitación por la atención recibida por parte del informador.

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

6.2. Hojas de opinión

29

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 la Reserva Natural de Cañaverosa. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 8 del presente documento.

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

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

Durante el año 2022 **no se ha recogido ninguna hoja de opinión**. Cuando se recogen opiniones se detallan en el Anexo 9 Datos de las hojas de opinión (Formato Excel)):



7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

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

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN LA RESERVA NATURAL "CAÑAVEROSA" Año 2022			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		7
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		3
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		0
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	4
		Notas de prensa	7
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	125
		Facebook	123
		Instagram	123
		Youtube	32
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		39
	Intervención en otros medios	Radio	0
		Televisión	0
		Prensa	0
		Otras webs	5
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		8
	Desarrollo de campañas de sensibilización		4
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		0
	Asociaciones del entorno		0
	Otras entidades	Grupo Radio Cómplices	1
		EUROPARC	1
		Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA)	1
		SEO BirdLife	1

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural "Cañaverosa"



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 10 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.

31

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

➤ **Difusión de actividades.**

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



- 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 año².

32

- 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 **tres dosieres** correspondientes al Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de los Bosques y Día de las Aves.



² Debido a las recomendaciones por la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19, el primer trimestre del año solo se pudieron ofertar las actividades en el mes de marzo.



➤ **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 2021), siendo **4.677 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

33

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

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

A lo largo de este año 2022 se han editado o actualizado **3 materiales** de este tipo y son:

- Mapa general de la Reserva Natural de Cañaverosa (actualizado).
- Folleto autoguiado “Senda de la Huertecica” (actualizado).
- Vídeo de “Mi clase natural”, titulado “Plantas trepadoras” (nueva edición).

➤ **Cartelería del ENP.**

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

Durante el año 2022 el Servicio de Información no ha participado en la elaboración de **carteles** de la Reserva.



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.

34

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 **4 aportaciones de contenido** referidas a:

- Publicación memoria anual 2021.
- Enlace a la encuesta en castellano del punto de información.
- Enlace a la encuesta en inglés del punto de información.
- Tarjetón de redes sociales actualizado



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

➤ Publicaciones en redes sociales

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

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

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

También puedes encontrarnos en las
REDES SOCIALES



35

- Twitter, Facebook e Instagram.

La Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa está integrada en las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste que dispone de un perfil denominado @RedNNoroesteMur para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **3.915 seguidores**.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DE LA RED NATURA 2.000 NOROESTE AÑO 2022	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	1.493
Facebook	1.507
Instagram	915
TOTAL	3.915

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Red Natura 2000 del Noroeste.*



Desde las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste durante el año 2022 se han realizado **123** publicaciones simultáneas que han alcanzado a un total de **165.472** personas, 32 de ellas sobre la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.

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 RED NATURA 2000
NOROESTE
Año 2022



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Red Natura 2.000 Noroeste.

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

- Twitter:



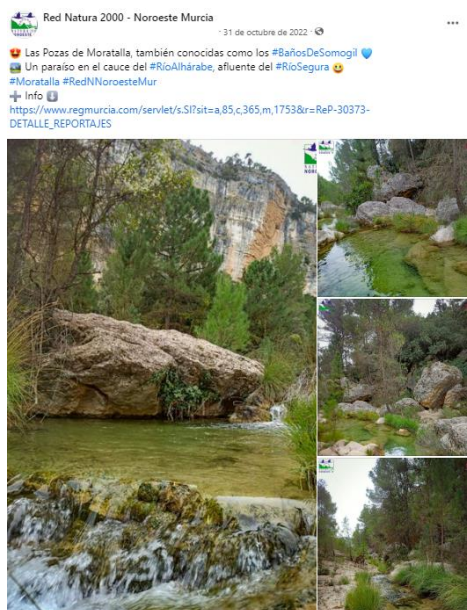
Buenas prácticas: **3.499** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **2.937** personas alcanzadas.



- Facebook:



Información y divulgación: **4.180** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **2.587** personas alcanzadas.

- Instagram:



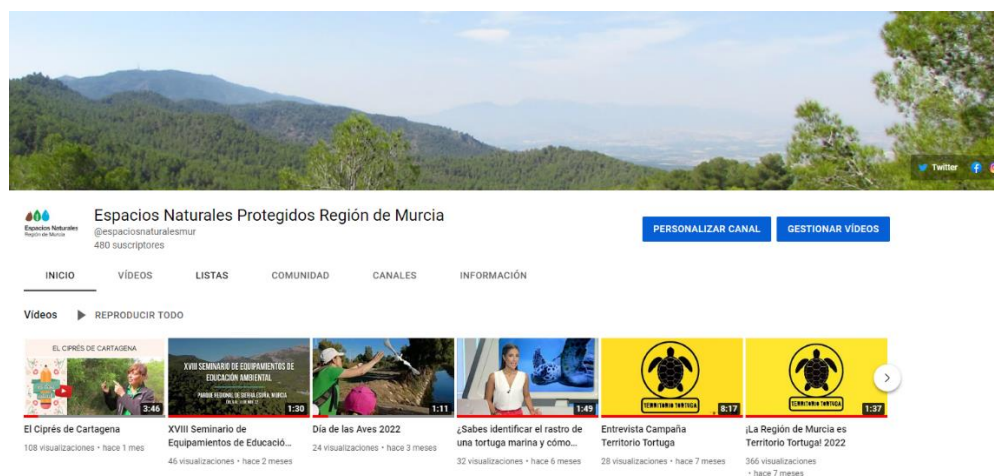
Información y divulgación: **649** personas alcanzadas.



Buenas prácticas: **565** personas alcanzadas.



- 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**.

39

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

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

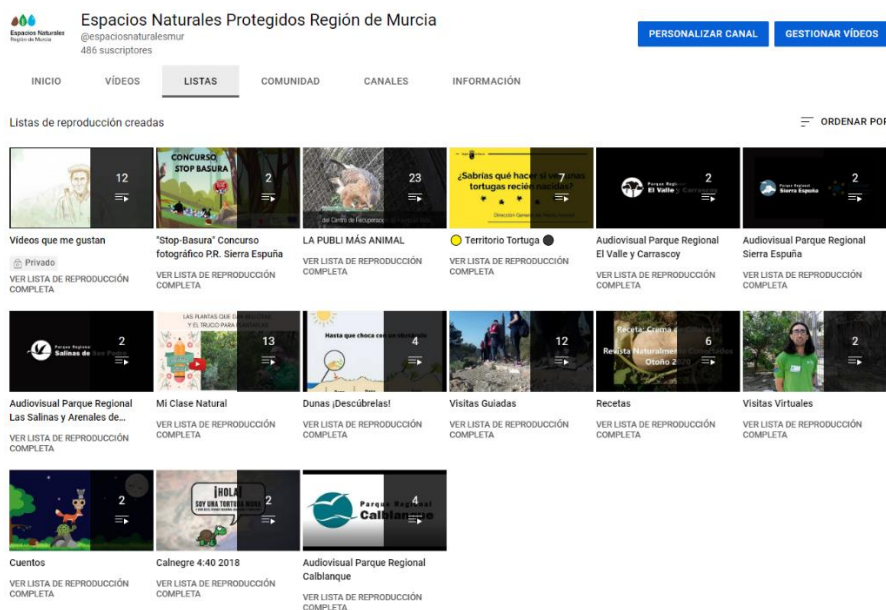


Día de las Aves 2022

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



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



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

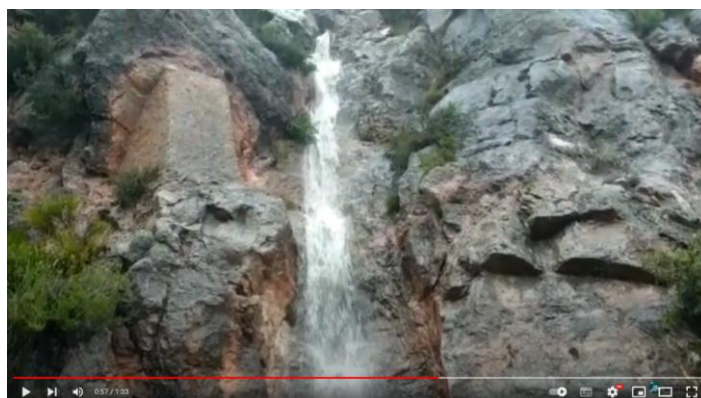


https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ



Los vídeos con más visualizaciones en 2022 son:

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



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

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



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



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



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

Específicamente, desde la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa se ha realizado un vídeo:

- o Plantas trepadoras.



<https://www.youtube.com/watch?v=ddBJA0S2JMA&t=9s>

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

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

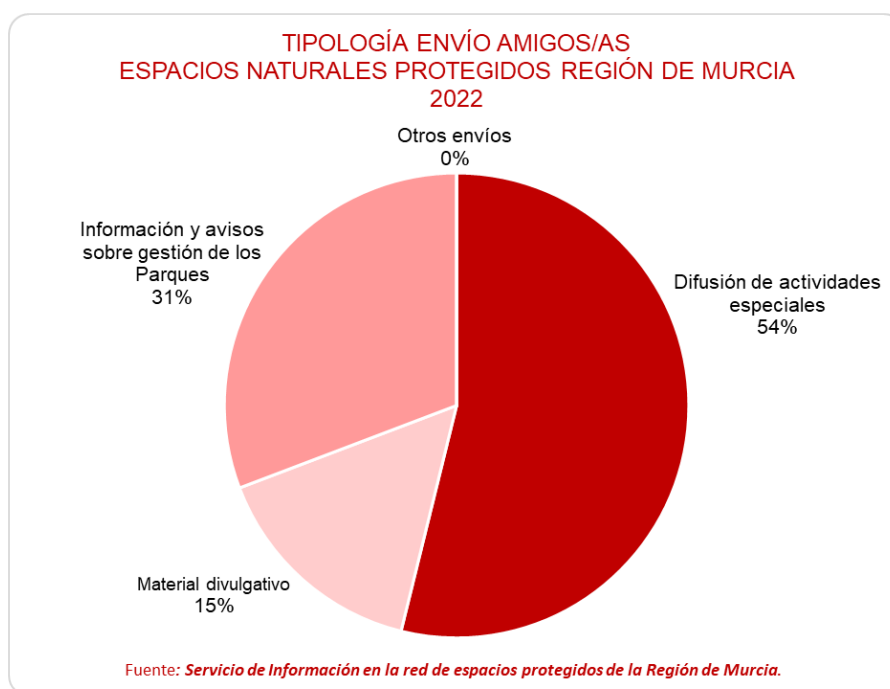
Este método es una herramienta útil y de fácil acceso que permite divulgar las actividades y comunicar las posibles modificaciones de las mismas, así como transmitir cualquier información de interés.



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

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

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



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

➤ **Intervención en otros medios**

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



Durante este año 2022, el Servicio de Información ha realizado 5 colaboraciones en medios de comunicación.

Páginas web:

- **Murciaturística:** Se envían aportaciones de mejora de contenido en la parte referente a la Reserva Natural de Cañaverosa, el Punto de Información y el espacio protegido Cañón de Almadenes.
- **Google maps:** Se corrige la ruta que te lleva hasta el Punto de Información de la Reserva Natural.
- **AllYouNeedInMurcia** Se envían aportaciones para que actualicen el horario del Punto de Información, el mapa de la Reserva Natural y la información referente a la senda de la huertecica.
- **La panorámica:** se envía información para que actualicen el horario y cambien el enlace al programa de la mochila de actividades.
- **MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico):** Se envían contenidos sobre los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia y se corrige la información que estaba obsoleta.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2022 se han llevado a cabo:



➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2022 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

CELEBRACIÓN DE DÍAS MUDIALES EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA Año 2022			
Día Mundial	Nº de publicación en redes sociales	Número de actividades presenciales	Nº de Participantes en actividades presenciales
Día Mundial de los Humedales	2	1	18
Día Mundial de la Vida Silvestre	1	-	-
Día Mundial en Defensa de los Ríos	1	-	-
Día Internacional de los Bosques	1	-	-
Geología	1	-	-
Día Mundial del Árbol	1	-	-
Día Mundial sin coche	1	-	-
Día de las Aves	1	1	22

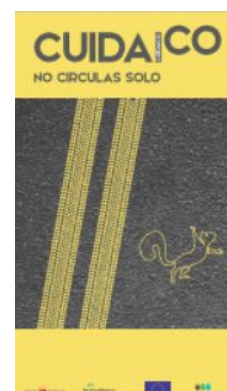
*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural de Cañaverosa.*

➤ **Campañas de sensibilización**

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

Cuidaico, no circulas solo, cuyo objetivo es concienciar a los visitantes de los espacios naturales y a los ciudadanos en general de la vulnerabilidad de la fauna silvestre frente a posibles atropellos.

Durante este año, se han realizado 7 publicaciones con el hashtag #CUIDAICO.





Campaña 0% Plástico en espacios naturales: a través de esta campaña se pretende concienciar sobre la problemática de la presencia de plástico en el medio natural y ofrecer una serie de alternativas al plástico de un solo uso, que supongan opciones más sostenibles, tanto para la visita al espacio natural como en la vida diaria en nuestros hogares.

A lo largo de 2022, se realizan 3 publicaciones en redes sociales con el hashtag **#CeroPlásticos** y se envía el cartel con las propuestas a todos los participantes de las actividades de educación ambiental

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

Durante este año se han realizado 2 publicaciones en redes sociales con el hashtag **#StopPlantasInvasoras** y se ha editado un roll up.



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

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



7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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

47

➤ Colaboración con otras entidades

- **Radio complices.** Se establece una colaboración con la emisora radio complices mediante la cual se aporta información sobre los espacios naturales protegidos de la región de Murcia para su promoción dentro del programa Terra by Posidonia Turismo. En el mes de julio se envía información y fotografías de la Reserva Natural de Cañaverosa y del Servicio de Información.
- **Europarc:** se elaboran dos artículos para la revista informativa de Europarc, uno sobre la campaña de plantas exóticas invasoras que está llevando a cabo el Servicio de Información y otro sobre los dos nuevos puntos de información que se han abierto en la red de espacios naturales protegidos de la región de Murcia.
- **Seo BirdLife (Sociedad Española de Ornitología):** en el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que



llevará a cabo el Servicio de Información en la celebración del Día de las Aves y se difunden en la web oficial de Seo BirdLife. Posteriormente a la celebración se envían los datos y las fotografías correspondientes.

- **REDEA-Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental:** en la celebración del Día de las Aves, la Reserva Natural de Cañaverosa se une a la propuesta de acción colectiva en torno al proyecto *PanteraColab: El mundo de las aves. Vuela la imaginación*, utilizando en las actividades especiales técnicas artísticas para dar a conocer el fascinante mundo de las aves. También se comparte la información a través de las redes sociales.



8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

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

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

➤ **Informes específicos**

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

Durante este año 2022, se ha realizado un total de **4 informes** sobre (ver Anexo 12 Informes específicos):

- Propuesta de adaptación del horario de los Centros de Visitantes y Punto de Información a los visitantes.
- Propuesta de los materiales divulgativos de los ENP para imprimir.
- Propuesta de los materiales divulgativos de los ENP para imprimir actualizado en abril.
- Propuesta de los materiales divulgativos de los ENP para imprimir actualizado en octubre.

➤ **Sistemas de calidad**

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



- Certificación Q de Calidad Turística:

La Reserva Natural de Cañaverosa no cuenta con esta certificación de calidad.

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

Ni la Reserva Natural de Cañaverosa, ni el Punto de Información cuentan con este distintivo de calidad.

- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2022 la auditoría externa para el servicio se realizó el 14 de noviembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2022 se han enviado **3 solicitudes al sistema**, relacionadas con el cambio de la cartelería interna del Punto de Información y con los materiales necesarios para el desarrollo de actividades especiales.



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.

- **Prospección del estado de conservación de la Senda La Huertecica.** Se lleva a cabo la revisión del estado en el que se encuentra esta senda debido a la inundación y caída de varios árboles al cauce. Se traslada la información al equipo de gestión para que tramite las solicitudes correspondientes.

- **Junta Rectora de la Reserva Natural de Cañaverosa**

El día 30 de junio se lleva a cabo la Junta Rectora de la Reserva Natural de Cañaverosa. La Informadora Jefa asiste a esta reunión como apoyo por parte del Servicio de Información.



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 15 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: 9.433	4.677	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en la lista de correo electrónico es de 968.	697	La media de los últimos 5 años es todavía muy alta ya que aún afecta el cambio de pasar de una lista de amigos solo de la Reserva Natural 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 PUNTO DE INFORMACIÓN DE CAÑAVEROSA – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (2.984).	2.204	
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 (2.305).	1.536	



6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.		-	No procede, no se han recogida hojas de opinión.
7	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 (6).		4	
8	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 50 de la media de los últimos 3 años (138).		61	En 2022 se han cancelado varias actividades debido a las condiciones meteorológicas y las inundaciones temporales de la senda de la huertecica.
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (16) se deberán actualizar al menos el 20%.		3 (19%)	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.		72%	
11	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)		3,96	
12	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)		3,8	
13	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%		62%	Se envían 13 encuestas y se reciben cumplimentadas 8.
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 150 publicaciones al año.		123	Este año no se ha alcanzado el indicador previsto por lo que se analizará este resultado de cara a 2023.
15	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en Twitter es de 268 Facebook 274 e Instagram 365	Twitter	149	Los parámetros son acordes con la tendencia social actual que ya utiliza menos Twitter y Facebook, de ahí que no se cumpla el indicador establecido.
				Facebook	134	
				Instagram	185	Es el segundo año de medición y ya no es la novedad, por lo que el número de seguidores no es tan amplio.
				Youtube	119	Primer año de medición.



10.2. Análisis DAFO

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar la situación del Servicio, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) con el fin de establecer una estrategia de futuro.

A continuación, se muestra el DAFO del Servicio de Información a nivel regional y sus conclusiones:

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



	▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. ▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). ▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado. ▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias. ▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP. ▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público. ▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP. ▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP. ▪ En ocasiones los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP.
--	---

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



Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...)	✓ 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.**