

# MEMORIA ANUAL 2020



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

# Índice

1. ANTECEDENTES .....	2
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO .....	3
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE .....	4
4. ATENCIÓN AL VISITANTE .....	6
4.1 Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” .....	6
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos .....	12
4.3 Tipología de la información solicitada .....	13
5. VISITAS GUIADAS .....	16
5.1. Aspectos generales .....	16
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas .....	16
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas .....	18
5.4. Evaluación de las visitas guiadas .....	21
6. ACTIVIDADES ESPECIALES .....	24
6.1. Descripción de las actividades .....	24
6.2. Evaluación de actividades especiales .....	26
7. ENCUESTAS .....	30
7.1 Encuesta general .....	31
7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información .....	35
8. HOJAS DE OPINIÓN .....	38
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL .....	41
9.1. Materiales de comunicación .....	42
9.2. Canales de comunicación .....	46
9.3 Colaboración con entidades .....	55
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....	58
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR-CONSERVADOR .....	60
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO .....	63
12.2. Análisis DAFO .....	65
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	69

## ANEXOS:

**ANEXO 1:** Modelo de ficha de seguimiento diario

**ANEXO 2:** Datos evolutivos del Servicio

**ANEXO 3:** Datos de las fichas de seguimiento (formato Excel)

**ANEXO 4:** Oferta visitas guiadas

**ANEXO 5:** Modelos de las encuestas

**ANEXO 6:** Datos de las encuestas de visitas guiadas (formato Excel)

**ANEXO 7:** Datos de las encuestas de actividades especiales (formato Excel)

**ANEXO 8:** Datos de las encuestas generales (formato Excel)

**ANEXO 9:** Datos de las encuestas del Centro de Visitantes (formato Excel)

**ANEXO 10:** Modelo hoja de opinión

**ANEXO 11:** Datos de las hojas de opinión

**ANEXO 12:** Material divulgativo

**ANEXO 13:** Informes específicos

# 1. Antecedentes

A mediados de 2019 se lleva a cabo una licitación para el servicio denominado “**Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, que es adjudicado a la empresa **ORTHEM**, así como la siguiente licitación para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020, prorrogado hasta julio de 2020.

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

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

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

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

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 web.

El Equipo de Información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **128 horas semanales**.

## 2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Información en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

A través del Servicio 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, se plantean como objetivos de este proyecto de comunicación, divulgación, información y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia 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 **servicio de visitas guiadas** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación 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** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, publicaciones y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.5)
- 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.6)
- 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.7)

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

### 3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

Los equipamientos de información son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Parque Regional y donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También se les orienta a nivel regional, dando a conocer el resto de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

El equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y que depende de la Consejería de Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente es el siguiente:

- **Centro de Visitantes “Las Cobaticas”:** Centro situado a 3 km de Los Belones, en el área de Calblanque, junto al núcleo de población de Cobaticas. Sus funciones principales son:

#### Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



#### Como Centro de Gestión:

- Oficina del Equipo de Información.
- Sala de Usos Múltiples, que utiliza por el Servicio de Información para la proyección del vídeo del Parque y en actividades especiales que incluyan charlas, talleres, etc. Así mismo, es utilizada por el equipo Técnico del Parque para reuniones o por otras entidades que así lo soliciten para celebrar seminarios, cursos, eventos informativos, etc.
- Oficina del Director Conservador del Parque Regional.

El **horario** de apertura del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” es el siguiente:

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

## 4. Atención al visitante

El Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver anexo 1 Modelo de ficha de seguimiento diario), ésta es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas de seguimiento 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 Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.



### 4.1 Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, ya sean atendidos personalmente desde el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o correo electrónico, visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

Los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes 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 de Visitantes, 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, 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 del 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. 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 visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.

- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado 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 Atención al Visitante.

Durante el año 2020, el Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque ha atendido a **8.273 visitantes**, siendo el promedio de **36 visitantes al día**.

Como se muestra en la siguiente tabla, durante 2020 se ha producido un notable descenso de visitantes atendidos con respecto a años anteriores. Esto se debe principalmente a las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19, que incluyeron diversas restricciones de movilidad y prestación de servicios no esenciales.

Por este motivo, del 13 de marzo al 18 de mayo el Centro de Visitantes permaneció cerrado al público de forma presencial y se mantuvo el Servicio de Información telefónicamente y por correo electrónico, de ahí el descenso del número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes en los meses de marzo, abril y mayo. El 19 de mayo se abren los Centros de Visitantes y se retoma el servicio presencialmente, adoptando las medidas de seguridad que se indican en los planes de contingencia.

Otro motivo ha sido que desde el 29 de octubre hasta el 7 de diciembre se decreta un confinamiento perimetral por municipios en la Región de Murcia, durante el cual los ciudadanos no pueden desplazarse entre municipios, así como tampoco está permitido el acceso a la Región desde otras comunidades autónomas.

Además, debido a las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, a partir del 25 de noviembre el Centro de Visitantes permaneció cerrado al público de forma presencial y se mantuvo el servicio telefónicamente y por correo electrónico por lo que también se produce un descenso en el número de visitantes atendidos a partir de dicha fecha.

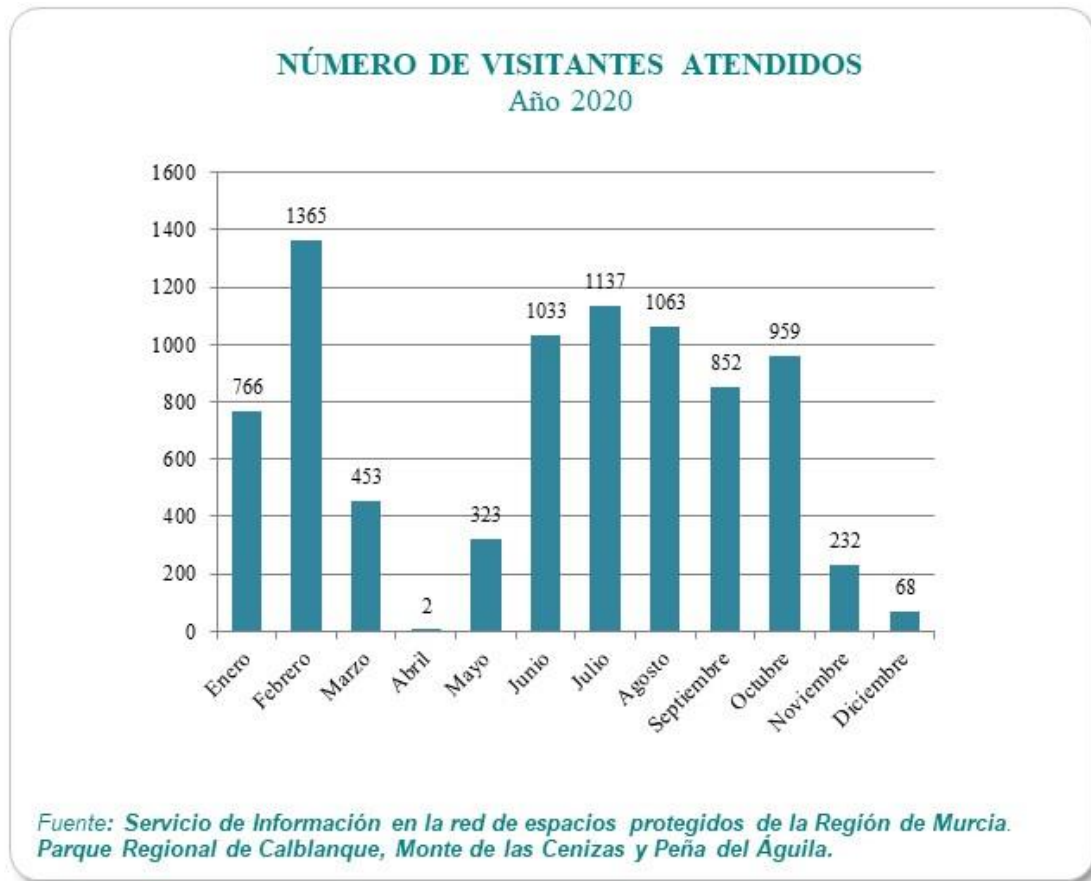
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se recogen a continuación:

<b>VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS”</b>						
<b>Año 2020</b>						
<b>Meses</b>	<b>Total de Visitantes atendidos</b>	<b>Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado</b> (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		<b>Visitantes Sala de Exposición</b>	<b>Visitantes Sala de Proyección (*)</b>	<b>Otros Visitantes</b>	<b>Participantes visitas guiadas</b>	<b>Participantes en actividades especiales</b>
Enero	766	298	4	14	161	30
Febrero	1.365	342	40	0	451	30
Marzo	453	111	71	0	109	0
Abril	2	0	0	0	0	0
Mayo	323	9	0	0	0	0
Junio	1.033	40	5	16	0	19
Julio	1.137	37	8	6	0	33
Agosto	1.063	13	0	10	0	126
Septiembre	822	116	10	0	0	31
Octubre	959	191	6	0	25	135
Noviembre	249	46	0	0	0	58
Diciembre	71	0	0	0	0	27
<b>Total 2020</b>	<b>8.273</b>	<b>1.203</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>746</b>	<b>585</b>
Total 2019	14.394	2.770	335	35	2.151	1.256
Total 2018	20.343	3.467	943	8	1.967	1.016
Total 2017	27.186	2.213	1.170	24	1.800	492
Total 2016	19.067	1.580	194	17	1.703	951

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

(\*) En los días comprendidos entre el 25 de julio y el 9 de septiembre y desde el 16 de septiembre en adelante, la proyección se encontró fuera de servicio para los visitantes debido a una avería en el proyector.

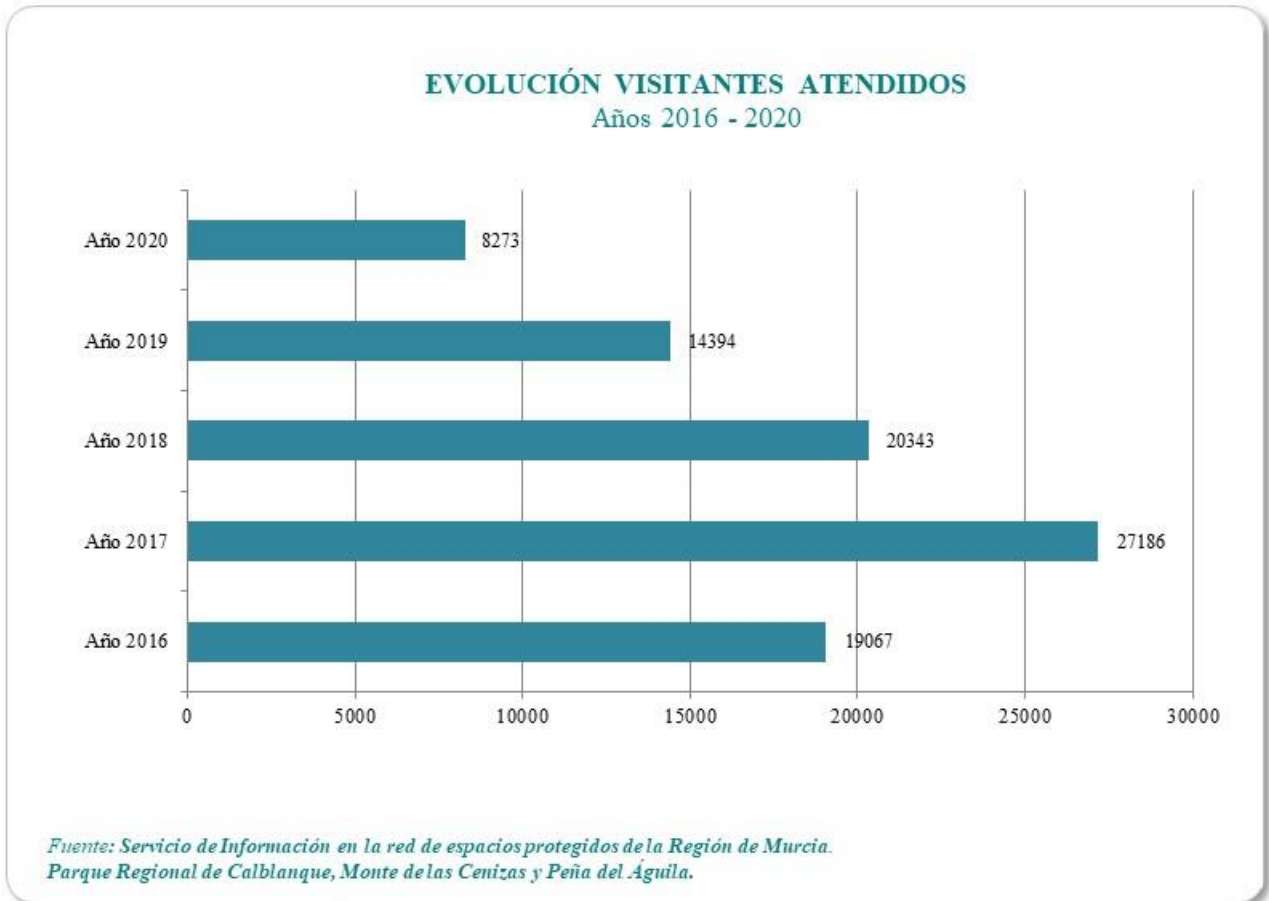
En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Información.



Como puede observarse en la gráfica, febrero fue el mes con más afluencia de visitantes durante 2020, esto se debe a que a mediados de marzo comenzaron a tomarse medidas legales de restricción de movilidad y prestación de servicios no esenciales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19.

En la gráfica puede apreciarse que la afluencia de visitantes en los meses de junio, julio y agosto es mayor en comparación con el resto de meses a partir de la aparición de la COVID-19, esto es debido a la reducción de las restricciones de movilidad coincidentes con el periodo estival en el que muchos de los visitantes acuden al Parque a disfrutar de sus playas naturales.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos a través del Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque, desde el año 2016 hasta el año 2020 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



Como se muestra en la gráfica anterior, durante 2020 se ha producido un notable descenso de visitantes atendidos con respecto a años anteriores. Esto se debe principalmente a las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19, que incluyeron diversas restricciones de movilidad y prestación de servicios no esenciales.

En cuanto a años anteriores, la regulación de accesos que se desarrolla durante la época estival también ha condicionado en parte las fluctuaciones de visitantes atendidos. A continuación se destacan las conclusiones más relevantes sobre la variación del número de visitantes atendidos en relación al periodo de ordenación de accesos:

- **Años 2016, 2017 y 2018:** el sistema de ordenación de accesos requiere el traslado del Servicio de Atención al Visitante desde el Centro de Visitantes a un punto de información adicional en la entrada del Parque Regional. La ordenación de accesos en esta ocasión consiste en un servicio de autobuses durante todos los días de la semana, en el que se lleva a cabo el trayecto directo de la entrada del Parque Regional a las playas, por lo que los visitantes no tienen la posibilidad de pasar por el Centro de Visitantes. Al trasladarse este servicio al punto de información de la entrada, donde también se gestiona la venta de tickets del autobús, el número de visitantes atendidos es mucho mayor.

- **Año 2018:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2017. Esto puede ser porque este año el horario de atención al visitante en el Punto de Información de la entrada del Parque ha sido menor en comparación con los años anteriores, para así poder mantener también el Servicio de Atención al Visitante en el Centro de Visitantes (algo que no había sucedido los años anteriores en los que el Centro de Visitantes se cerraba en el periodo estival y solo se ofrecía la información del espacio protegido en el punto de información de la entrada principal).
- **Año 2019-2020:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con años anteriores. Esto puede ser debido a que en el acceso principal del Parque en la época estival se ha procedido a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor, repartiendo los visitantes atendidos en una u otra instalación en función de sus intereses.

El motivo de este descenso de visitantes en comparativa con otros años no ha supuesto una pérdida de calidad de este servicio, más bien al contrario, puesto que se proporciona más y mejor información sobre el Parque en el periodo de ordenación de accesos.

- **Año 2020:** La situación excepcional debido a la pandemia producida por COVID-19, también ha provocado un menor número de visitantes atendidos en el punto de información de la entrada al Parque. Esto se debe a una disminución general del número de visitantes con respecto a años anteriores durante el periodo de ordenación de accesos.

#### 4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

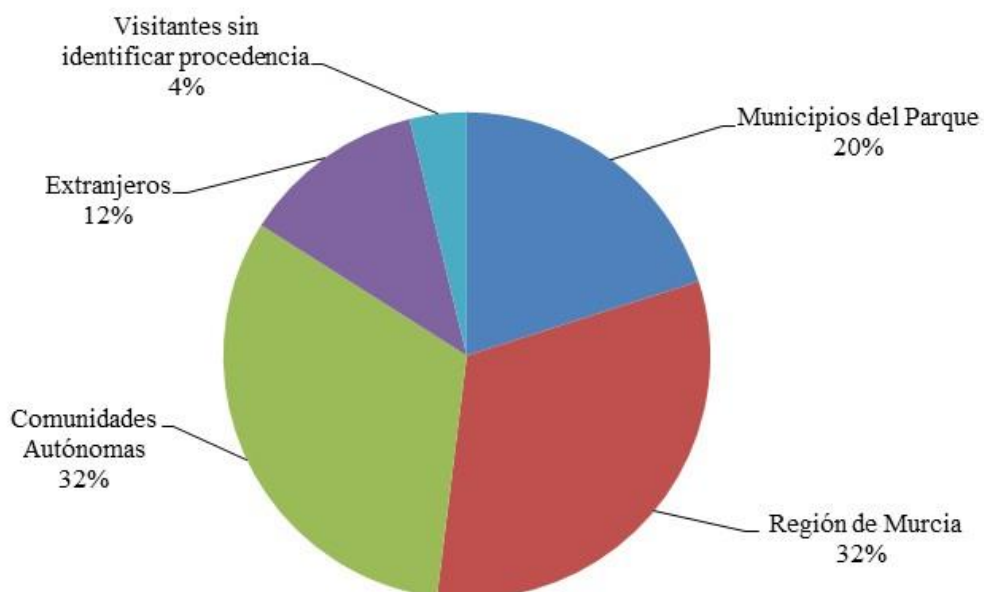
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS AÑO 2020	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	313
Municipios del Parque	1.660
Región de Murcia	2.639
Otras Comunidades	2.650
Extranjeros	1.011
<b>TOTAL</b>	<b>8.273</b>

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

(\*) A veces el número de visitantes atendidos en una franja determinada de tiempo es tan numeroso que por agilizar las consultas del resto de visitantes que están esperando, no se puede preguntar por la procedencia de 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 2020



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

Durante 2020, las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19, que incluyeron diversas restricciones de movilidad, han provocado que los visitantes atendidos procedentes de **otras Comunidades Autónomas** y los que provienen de otros municipios de la **Región de Murcia** coincidan en número (**32%**), cambiando la tendencia de años anteriores, en los que el porcentaje de visitantes de otras comunidades superaba (en un 18% en 2019) a los regionales al incrementarse su afluencia durante fines de semana, festivos y periodo estival.

Los visitantes procedentes de **municipios del Parque (20%)**, han tenido también una afluencia significativa durante el año 2020, igualmente debido principalmente a las restricciones de movilidad, ya que en diversos periodos se ha restringido entre municipios.

Cabe destacar que se ha producido un descenso en el porcentaje de **visitantes extranjeros (12%)** respecto a años anteriores (19% en 2019), siendo de nuevo el factor determinante la falta de movilidad debido a la pandemia por COVID-19.

#### **4.3 Tipología de la información solicitada**

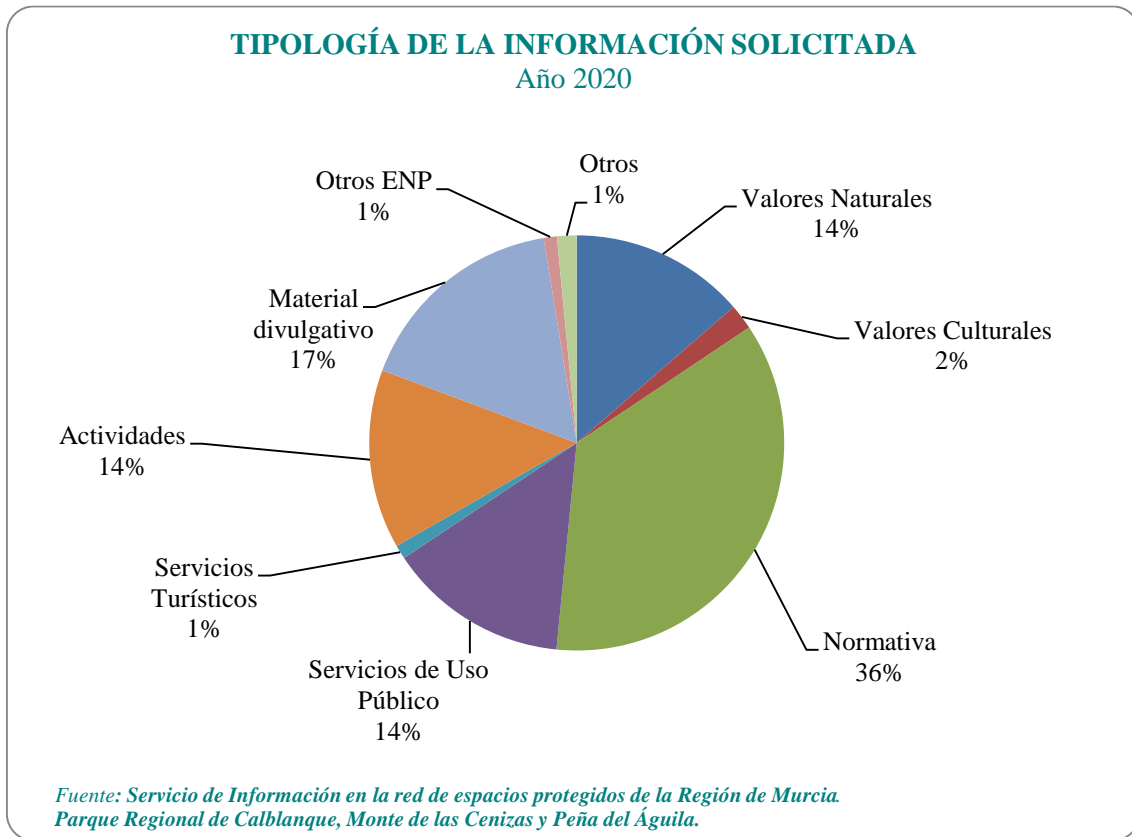
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. De igual manera, desde el 11 de julio hasta el 30 de agosto los visitantes fueron atendidos también en el Punto de Información del aparcamiento disuasorio situado en la entrada principal del Parque. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver Anexo 01\_Modelo ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infocalblanque@carm.es).

El total de consultas recogidas durante 2020 es de **7.274**, de las cuales el 62% han sido *in situ* y el 38% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* han sido relativas a valores naturales, interesándose principalmente por las playas naturales y sobre las actividades a realizar en el espacio protegido, principalmente sobre los diferentes senderos señalizados en el Parque. También cabe destacar un alto porcentaje de consultas referentes a material divulgativo, principalmente los visitantes solicitan mapas para orientarse durante su visita.

Cabe destacar el número de consultas recibidas *ex situ* en 2020, siendo especialmente elevado en los meses de mayo a septiembre (1.647 llamadas y 267 consultas a través de correo electrónico en dicho periodo), siendo en su mayoría solicitudes de información sobre el sistema de regulación de accesos a las playas que se lleva a cabo en la época estival y provocadas por las medidas legales llevadas a cabo con motivo de la COVID-19.

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



A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas detalladas se pueden consultar en el anexo 3 Datos ficha de seguimiento (formato Excel).

- **Valores naturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren al paisaje, siendo la información más demandada relativa a playas, calas y montes. También se han recibido abundantes consultas referentes a fauna, especialmente sobre tortuga boba (*Caretta caretta*), ya que en el año 2019 se produjo la nidificación de un ejemplar en una de las calas del Parque Regional, hecho del que no se tenía precedente constatado en la Región de Murcia.
- **Valores culturales:** El mayor porcentaje se refiere a las baterías de costa del Monte de las Cenizas, así como a las salinas del Rasall y elementos de la minería que se encuentran en el Parque.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre la ordenación de accesos y la posibilidad de acceder a las playas del Parque Regional durante la época estival, seguidas de consultas sobre la posibilidad de acceder a las playas con animales domésticos y a la pernocta dentro del Parque.
- **Servicios de Uso público:** El porcentaje más alto se refiere a la información sobre actividades especiales.

- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a establecimientos de hostelería y a la posibilidad de comprar bebidas dentro del Parque.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en los senderos que se pueden realizar y en las rutas en bici o en coche entre los distintos puntos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos del Parque Regional.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros Espacios Naturales Protegidos y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría son sobre páginas web con información sobre el Parque Regional.

## 5. Visitas guiadas

### 5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la DGMN a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

La visita guiada consiste 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.

Durante la visita, para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas, etc. Así, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del Parque Regional haciendo participar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos.

Se recomienda un número de 25-30 participantes por visita guiada. El número máximo de participantes por grupo es de 50 personas (ratio participantes por guía).

Las visitas guiadas están destinadas al público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

### 5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **7 visitas guiadas** distintas que se describen en el anexo 04 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

El Servicio de Información se une a la iniciativa internacional “ZERO WASTE” en las visitas guiadas a través del Reto Zero Waste, con la que se propone a los participantes que reduzcan al máximo los residuos que se generan al hacer una visita a los espacios naturales. Para ello, se informa de esta iniciativa en el momento de la reserva de la visita guiada y se envía la información y la propuesta de alternativas para evitar la generación de residuos que pueden ser innecesarios. La campaña se complementa con una evaluación in situ el día de la visita. En el Anexo 12 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña.

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 visitas guiadas, así como proponer modificaciones en el mismo para adaptarlo a las condiciones de los participantes.

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar el cambio de actitudes hacia el desarrollo sostenible y la conservación de la naturaleza.

- Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- Proporcionar a los educadores una herramienta para trabajar la educación para el desarrollo sostenible.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional (Introducción al Parque Regional).
- Dar a conocer los distintos ecosistemas del Parque Natural (visita guiada Ambientes del Parque).
- Mostrar especies de plantas de origen africano que se encuentran en el Parque Regional, especialmente aquellas que son más exclusivas (visita guiada Viaje a África sin salir de Calblanque).
- Dar a conocer la playa como un ecosistema y mostrar su problemática de conservación (visita guiada La playa está viva).
- Enseñar a utilizar los sentidos de forma consciente para reconocer el entorno natural (visita guiada Calblanque con los 5 sentidos).
- Descubrir el equilibrio existente entre los seres vivos en el ecosistema del bosque mediterráneo (visita guiada Viaje a África sin salir de Calblanque).
- Promover una nueva visión sobre los paisajes áridos de la Región de Murcia (visita guiada Historia de un paisaje).



Introducción al Parque Regional



Los ambientes del Parque Regional



Viaje a África sin salir de Calblanque



La playa está viva



Calblanque con los 5 sentidos



Historia de un paisaje



Maestro bosque

### 5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas realizadas y número de participantes, así como los recorridos más solicitados y características de los grupos.

Durante 2020, se han realizado un total de **19 visitas guiadas**, siendo 18 concertadas y una no concertada, en las que han participado **746 personas**.

A partir de marzo no se han realizado visitas guiadas concertadas, esto es debido al estado de alarma por la pandemia de la COVID-19 a partir del 13 de marzo, se cancelaron todas las visitas guiadas previstas.

A partir de la reapertura de los Centros en mayo, la situación sanitaria hace que el servicio de visitas guiadas como tal no se pueda ofertar y como alternativa se desarrolla el programa de visitas guiadas: “Reconecta con la naturaleza” que por sus características se contabiliza y analiza en el apartado 4 de Actividades especiales.

A pesar de que en septiembre se retoma el servicio de visitas guiadas adoptando las medidas de seguridad que se indican en los planes de contingencia, ningún grupo concertado ha solicitado este servicio. Esto es debido principalmente a las restricciones de movilidad y a la disminución de actividades fuera de los centros escolares con motivo de la COVID-19.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante 2020.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2020						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	3	161	0	0	3	161
Febrero	11	451	0	0	11	451
Marzo	4	109	0	0	4	109
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	1	25	1	25
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>721</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>746</b>

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

La mayor parte de los grupos organizados que han solicitado este servicio han sido grupos escolares. El valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas concertadas ha sido de **40 participantes**. Esta cifra no supera el ratio máximo de participantes por guía, pero sí el número recomendado de participantes para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por guía.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas y los grupos que han participado en el reto Zero Waste durante el año 2020.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS								
Año 2020								
Mes	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA							Nº GRUPOS Reto Zero Waste
	Introducción al Parque Regional	Los ambientes del Parque Regional	Viaje a África sin salir de Calblanque	La playa está viva	Calblanque con los 5 sentidos	La vida en el bosque mediterráneo	Historia de un paisaje	
Enero	0	3	0	0	0	0	0	2
Febrero	1	9	0	0	0	0	1	8
Marzo	0	3	0	0	1	0	0	4
Abril	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

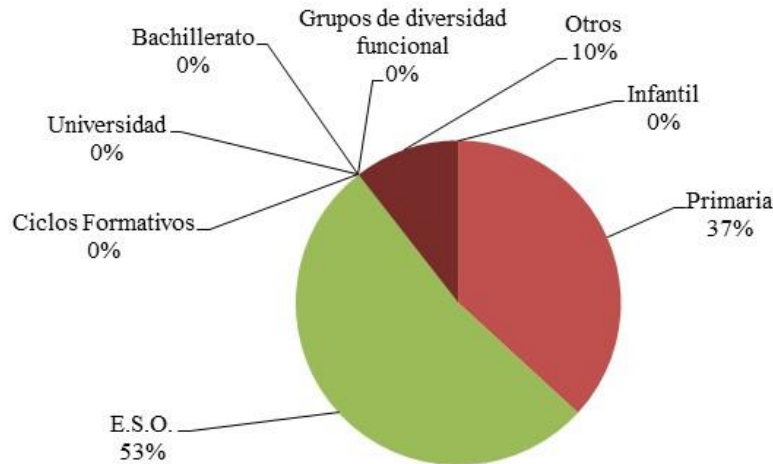
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

La mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Los ambientes del Parque Regional”, ya que es la visita que más se adapta a los intereses y características de los grupos demandantes durante el año 2020.

Del total de grupos que han participado en las visitas guiadas (18), 14 han aceptado el Reto Zero Waste y 9 grupos lo han conseguido superar, lo que constituye un total de 505 participantes que han aceptado el reto y contribuido en mayor o menor medida a disminuir el desperdicio de recursos y la contaminación que se genera en la actividad.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2020.

**TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS**  
Año 2020



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

Como muestra la gráfica, más de la mitad de los participantes de las visitas guiadas corresponden a grupos de Educación Secundaria Obligatoria, siendo también bastante alto el porcentaje de grupos de Educación Primaria.

En la categoría “otros” se incluyen las visitas guiadas que se han realizado con grupos de adultos.

#### 5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05\_Modelos de encuestas). Se entregan al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Este tipo de encuesta consta de **7 preguntas** mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general del servicio y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, el contenido de la actividad, el desarrollo de la misma, la labor del guía y el estado de limpieza y conservación del recorrido.

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

Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les 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 Visitas Guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/Muy poco	1

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

Durante 2020 se han realizado **17 cuestionarios**, lo cual representa el **90%** de las visitas guiadas realizadas<sup>1</sup>.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver el tratamiento de datos en Anexo 06 de datos encuestas de visitas guiadas (Formato Excel)).

#### PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

Año 2020



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

<sup>1</sup>El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 90% de las visitas realizadas.

Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 3. Destacando la labor del guía durante la visita, el contenido de las explicaciones y el grado de satisfacción general, que han recibido las máximas puntuaciones en la totalidad de las encuestas realizadas. Siendo la última pregunta sobre el estado de limpieza y conservación del recorrido la que menor puntuación ha tenido.

Finalmente, se resumen a continuación las opiniones y sugerencias sobre el servicio de visitas guiadas que los encuestados han expresado en el espacio existente al final de la encuesta. Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Servicio) El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 6\_Datos encuesta visita guiada (formato Excel).

Las opiniones más destacadas durante el año 2020 se refieren a:

#### Felicitaciones:

- Expresan su satisfacción sobre la labor de las guías, valorando su capacidad para comunicar y adaptarse a las características del grupo.
- Les parece que las visitas guiadas son una excelente forma de conocer del Espacio Natural Protegido.
- Opinan que suponen un apoyo docente para el profesorado.

#### Sugerencias:

- Les gustaría que hubiera mayor recorrido por la playa.
- Sugieren agilizar las explicaciones cuando los grupos sean nerviosos.
- Solicitan la instalación de una máquina de café en el Centro de Visitantes.

#### Quejas:

- Encontraron residuos en las playas.

## 6. Actividades especiales

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

Las actividades están destinadas principalmente al público en general y tienen como objetivo principal promover la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

### 6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante 2020. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativos, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades, el folleto “Reconecta con la Naturaleza” y los materiales de las campañas de sensibilización. Además, en el apartado 9 de la memoria se pueden consultar las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2020				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades	Ruta guiada “Historia de un paisaje”	1	30	Público general
	Ruta guiada “En busca de los animales”	1	30	Público general
	Ruta guiada “El Sendero del bosque”	1	17	Público general
	Ruta guiada “Cómo ver animales sin verlos”	1	19	Público general
Reconecta con la naturaleza (junio a septiembre)	Ruta guiada “Investigación en la playa”	20	131	Público general
Campaña 0% plásticos en Espacios Naturales	Información carpa presentación campaña	1	50	Público general
	Juego “Calcula el plástico de tu huella”	9	50	Público general
	Limpieza de playa con ciencia ciudadana	1	28	Centro educativo
	Voluntariado vecinal de limpieza de calas de difícil acceso ENP La Muela, Cabo Tiñoso y Roldán.	2	48	Público general

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Campaña Territorio Tortuga	Colaboración en carpa de Liberación de tortugas marinas	2	150	Entidades colaboradoras y personal de la DGMN
Día Internacional Limpieza de Costas	Visita guiada y limpieza de playas con ciencia ciudadana	1	9	Público general
Día de las Aves	Ruta guiada "Los ambientes de las aves"	1	15	Público general
Día Internacional de los Bosques	Cuentacuentos y plantación en la senda botánica "Plantacuentos"	1	8	Asociación de Vecinos Cobaticas - La Jordana
<b>Total año 2020</b>		<b>42 actividades especiales</b>	<b>585 participantes</b>	

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

Durante 2020 se han llevado a cabo **42 actividades especiales** con una participación de **585 personas**. Las actividades han sido de diversa índole, como rutas guiadas, plantaciones, cuentacuentos o limpiezas de playas. La mayoría de las actividades se han dirigido al público en general.

Cabe señalar que las actividades ofertadas en la Mochila de Actividades que requirieron inscripción previa, cubrieron todas las plazas disponibles, incluso quedando varias personas en la lista de espera.

Del 14 de marzo al 1 de junio no se realizaron actividades especiales como consecuencia de la pandemia por COVID-19, quedando canceladas las actividades que estaban programadas para ese periodo. Por lo que durante el periodo de marzo a junio, la celebración de días mundiales (Día Europeo de los Parques y Día Mundial del Medio Ambiente) se lleva a cabo mediante publicaciones digitales en las redes sociales (se pueden consultar los tarjetones de difusión en el Anexo 12).

A partir del mes de junio se retoman las actividades especiales y desde dicho mes y hasta el 30 de septiembre se realiza el programa Reconecta con la naturaleza, en el que se ofrecieron rutas guiadas para el público general de manera periódica, adaptadas a las recomendaciones preventivas frente a la COVID-19 (se puede consultar el folleto de este programa en el Anexo 12). Estas medidas preventivas incluyeron restricciones de aforo, inicialmente con un máximo de 10 personas, lo que explica un descenso en el número de participantes por actividad especial en comparación con años anteriores.



Ruta guiada "Como ver los animales sin verlos"



Programa Reconecta con la naturaleza  
Ruta guiada "Investigación en la playa"



Juego “Calcula el plástico de tu huella”



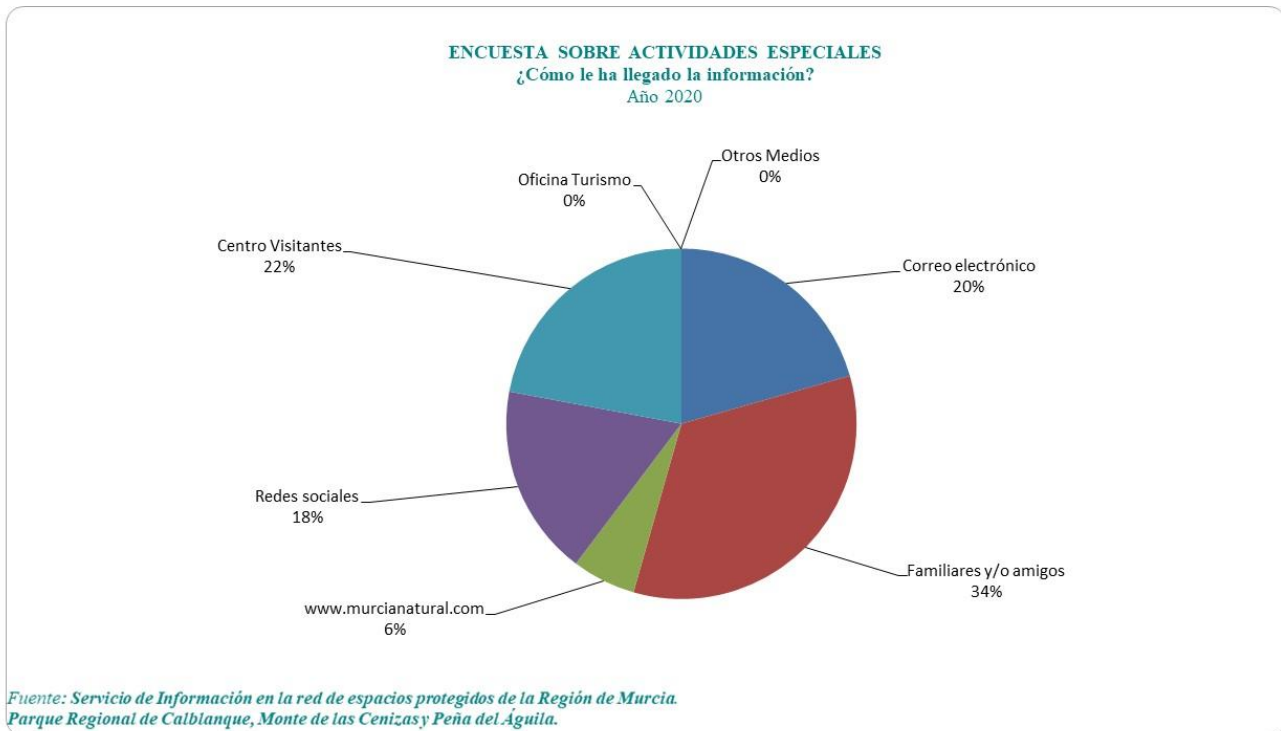
Limpieza de playa con ciencia ciudadana.  
Campaña 0% Plásticos

## 6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05\_Modelos de encuestas). Este modelo de encuesta 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. Como novedad, coincidiendo con el inicio del programa Reconecta con la naturaleza las encuestas se han enviado y cumplimentado de manera digital.

Durante el año 2020 se han registrado **68 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el porcentaje más alto de los encuestados responden que han conocido las actividades especiales mediante **amigos y familiares** (34%), lo que se debe, probablemente, a que cada vez más personas conocen las actividades especiales del Servicio de Información y tienen un grado de satisfacción elevado y por ello, recomiendan las actividades especiales.

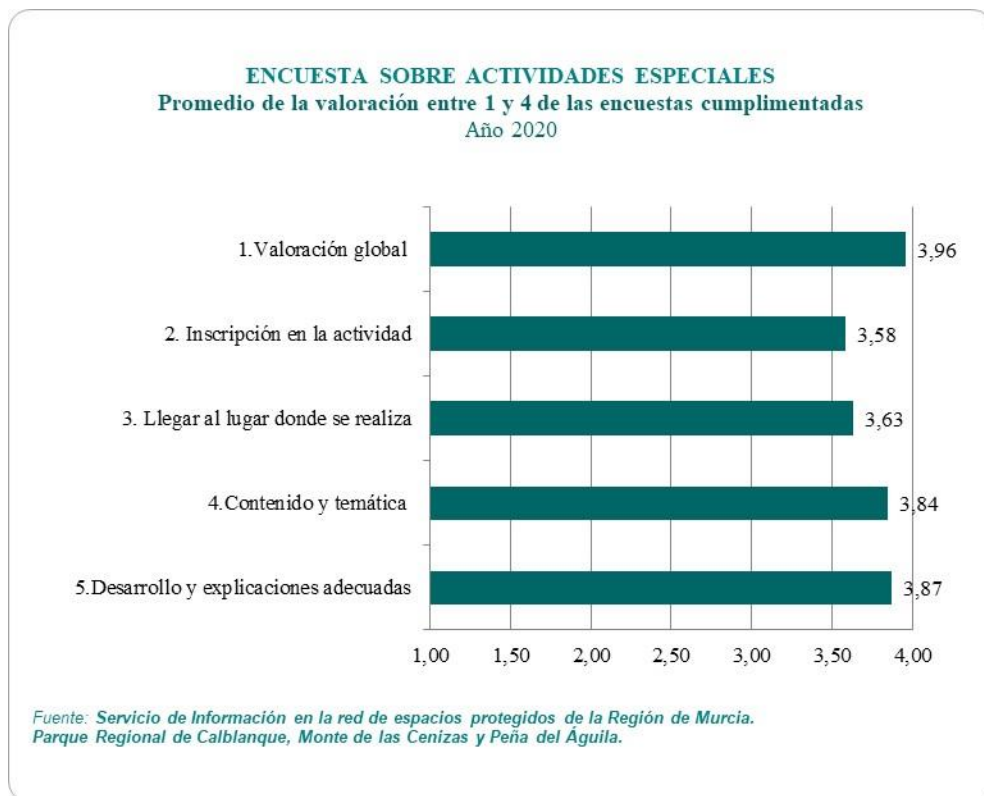
A ello le siguen, con porcentajes similares, los visitantes que dicen haber recibido la información mediante el **Centro de Visitantes** (22%) y el **correo electrónico** (20%), debido a que el Servicio de Información dispone de una lista de distribución a la que se envía la información de las actividades especiales que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos.

Las siguientes cinco preguntas de la encuesta se han agrupado en una gráfica en la que se ha representado 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 Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

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

A continuación se presenta el gráfico con la puntuación de cada una de las preguntas de la encuesta sobre la acción especial.



Como se puede observar en la gráfica anterior, **todas las cuestiones se acercan al nivel máximo de puntuación**, por lo que la valoración de las actividades especiales ha sido muy positiva. La valoración global de la actividad junto a la adecuación de desarrollo y explicaciones obtienen las puntuaciones más altas.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. A continuación se resumen las opiniones más relevantes. Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Servicio. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 05\_Datos encuesta acciones especiales (formato Excel):

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 68 encuestas recogidas en 2020, la mitad de ellas son felicitaciones dirigidas mayormente a la labor de las guías, a su capacidad de adaptar los contenidos al grupo, y de realizar las actividades de manera amena, divertida y didáctica.
- Indican que les gusta que se incluyan cuentos en las actividades especiales.

Sugerencias:

- Proponen realizar más actividades.
- Les parece que sería adecuado dar más publicidad a las actividades.
- Indican que les gustaría que se realizasen más juegos y talleres destinados al público infantil.
- Solicitan actividades en el entorno de la Peña del Águila.

Quejas:

- Les parece que hay pocas plazas o actividades frente a la gran demanda de inscripciones.
- Les molesta la presencia de mosquitos.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, en la organización y preparación de futuras actividades especiales.

## 7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila según el procedimiento del Sistema de Calidad (Ver modelos de encuestas en Anexo 05 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel)).

A través del sistema de encuestación se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción que los usuarios tienen de los servicios de Uso Público de los ENP, 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 o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Centro de Visitantes del Parque Regional.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2020			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	225	121
Centro de Visitantes y Servicio de Atención	Centro de visitantes y Punto de Información	250	39
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	90% de las visitas guiadas (17 encuestas)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	60	68

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

Debido a las circunstancias de cierre del Centro de Visitantes en varios periodos a lo largo de 2020, con motivo de las medidas de prevención por COVID-19 y las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, como se ha explicado en anteriores apartados, no se ha alcanzado el número de encuestas generales ni del Centro de Visitantes previstas para 2020 en el plan de encuestación.

A continuación se analizan de manera sintética los resultados de las encuestas generales y del Centro de Visitantes, ya que las encuestas de visitas guiadas y actividades especiales se desarrollan en los apartados 5 y 6 respectivamente.

## 7.1 Encuesta general

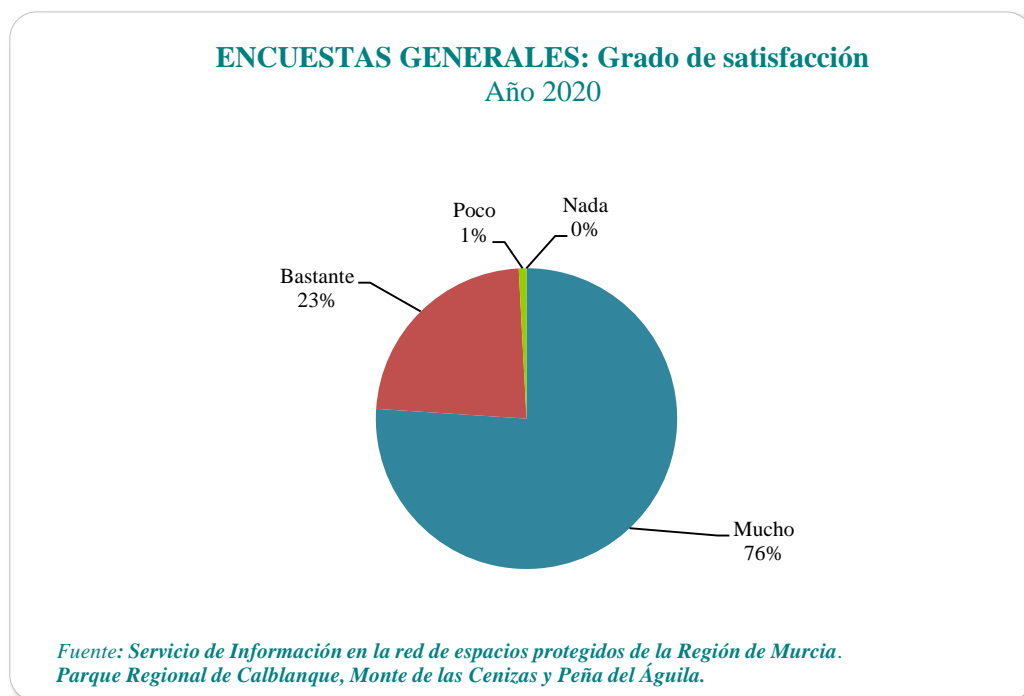
Durante el año 2020 se registran **121** encuestas generales. Esto representa el **54%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020.

El no cumplir lo establecido en el plan de encuestación se debe principalmente a los periodos en los que las medidas legales de restricción de movilidad y prestación de servicios no esenciales para evitar la propagación de la pandemia por COVID-19, han dificultado la realización de encuestas. Y por otra parte al hecho de que cuando más afluencia de visitantes tiene el Parque es durante los fines de semana, no siendo siempre posible la presencia de dos informadores-guías para realizar estas encuestas en el exterior del Centro de Visitantes y por otra parte a

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 encuesta general (formato Excel).

- **Grado de satisfacción**

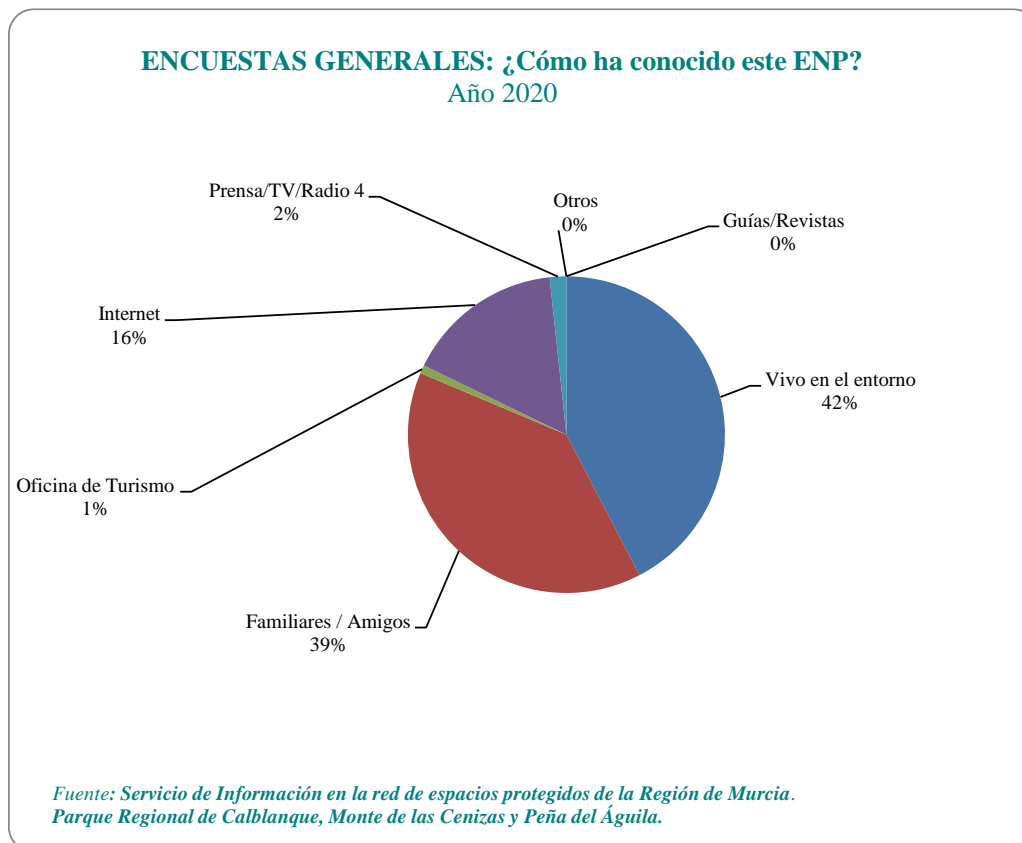
Como se puede ver en la siguiente gráfica el **99%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.



- **Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido**

El **39%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de familiares y amigos, y el **42%** de los visitantes viven en el entorno. El **16%** conoce el espacio protegido debido a que se han informado a través de internet.

Un **2%** dicen conocer el Espacio Natural a través de prensa, radio o televisión y el **1%** a través de la información recibida en alguna oficina de turismo.



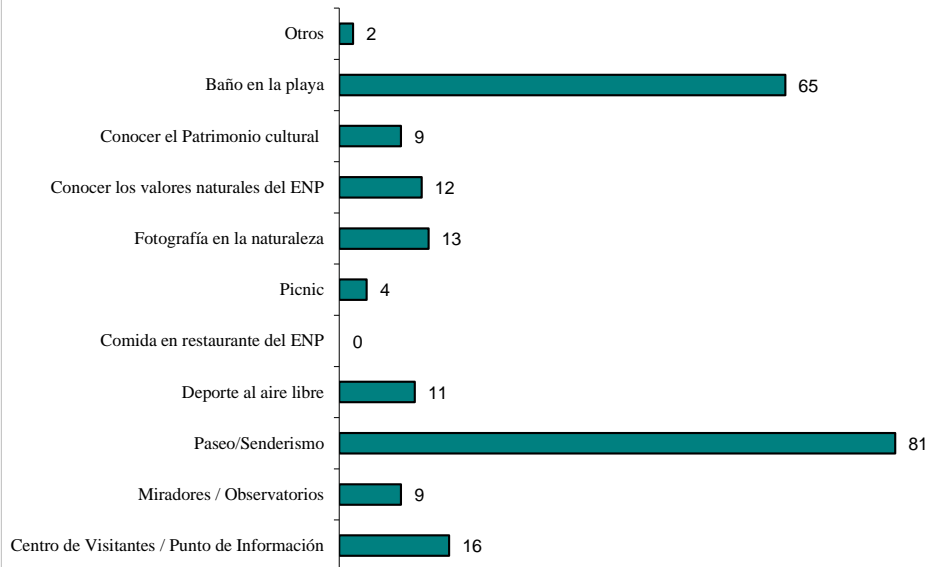
- **Acceso al Parque Regional**

Para el **81%** de los encuestados el acceso resultó muy fácil, siendo para el **18%** fácil. Tan sólo el **1%** señaló la opción de difícil no indicando el motivo de su respuesta.

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, las actividades más realizadas por los encuestados durante el año 2020 ha sido el paseo/senderismo, seguido del baño en la playa con gran diferencia al resto de actividades.

### ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2020



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

- **Acompañantes**

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional con familia o amigos (**93%**). Un pequeño porcentaje lo hicieron solos (**5%**) y una pequeña minoría en grupo organizado (**2%**).

- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los encuestados (**36%**) procede del entorno del Espacio Natural Protegido, debido principalmente a las medidas legales para evitar la propagación de la pandemia producida por COVID-19, que incluyeron restricciones de movilidad entre municipios y comunidades autónomas.

Por otra parte, el **31%** indicaron proceder de otras comunidades autónomas y un **30%** Y de otros municipios de la Región de Murcia.

Los visitantes que proceden de otros países representan tan solo el **2%**, un número que se ha visto muy reducido en comparación con años anteriores, debido a las restricciones de movilidad internacionales ante la pandemia.

- **Tiempo de permanencia en el entorno socioeconómico**

Más de la mitad de los visitantes encuestados (**77%**) señalaron permanecer en el entorno medio día, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas o a recorrer los senderos del Parque Regional y vuelven a su lugar de residencia sin llegar a pasar el día entero en el entorno del espacio natural. El resto de encuestados se reparte entre las distintas opciones (una semana, un día u otros periodos).

- **Edad**

Un gran número de visitantes encuestados abarcan el rango de edad entre 31 y 50 años (**39%**). También, cabe destacar que el **23%** se encuentran entre los 51 y 65 años. **El 19%** lo representan visitantes con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, siendo el **15%** los mayores de 65 años.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los visitantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del espacio natural protegido. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 08\_ Datos encuestas generales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Valoran el estado de conservación del Parque.
- Consideran que está bien señalizado.

Sugerencias:

- Les gustaría la adecuación del patrimonio minero existente en el Parque para su visita.
- Sugieren la instalación de más carteles con la normativa del Parque.
- Indican que es necesario mejorar la señalización de los senderos.

Quejas:

- Indican que hay árboles caídos en la zona de Atamaría y Monte de las Cenizas, que consideran que se deberían recoger y limpiar para evitar los incendios forestales.
- Se quejan de haber encontrado basura.

## 7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información

Durante 2020 se han recogido **39** encuestas, esto representa el **16%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020. No se ha llegado al número previsto en el plan de encuestación debido, tanto a las propias circunstancias de cierre del Centro de Visitantes en varios periodos a lo largo de 2020, con motivo de las obras de ampliación de la sala de proyección y usos múltiples, como a las medidas de prevención por COVID-19, ya que para evitar el intercambio de materiales no se han ofrecido a los visitantes a partir de la reapertura del Centro de Visitantes en mayo.

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

- **Centro de Visitantes / Punto de Información**, 4 preguntas que nos ayudan a conocer la calidad de la información recibida por parte del usuario.
- **Sala de Exposición**, 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y la conservación de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido**, 2 preguntas que resaltan la calidad 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.

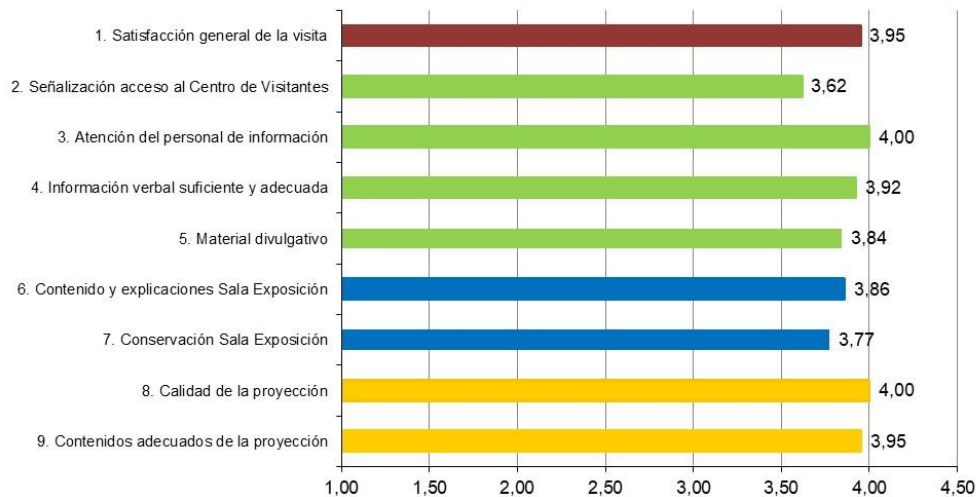
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

En 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 el Anexo 09\_Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel).

**ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN**  
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas  
Año 2020



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

Como se puede observar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor de **3,6** obteniéndose así una buena valoración en el conjunto de la encuesta. La mayoría de los encuestados durante este periodo consideran muy positivos tanto el Servicio de Información como las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, destacando la atención del personal de información, así como la calidad y contenidos de la proyección.

Algunos aspectos que tienen una valoración algo menor son el estado de conservación de la sala de exposición o la señalización del acceso al Centro de Visitantes, posiblemente por no existir un cartel en el propio edificio o por no considerar suficientes las indicaciones para llegar a él desde los accesos al Parque.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Servicio). El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 09\_Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Califican al Servicio de Información de excelente, agradeciendo haber sido atendidos muy amablemente y haber recibido una información útil y completa.
- Felicitan la labor de conservación del Parque.

Sugerencias:

- Mejorar las indicaciones para llegar al Centro de Visitantes desde los accesos al Parque.

Quejas:

Los visitantes encuestados no han indicado quejas en este apartado.

## 8. 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 inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el Anexo 10\_Modelo de hoja de opinión.

Las opiniones son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Información, ya que, muchos visitantes comunican sus quejas, sugerencias o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio, se les anima a que cumplimenten una hoja de opinión indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del Parque.

Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Información puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Parque, que se tramitan igual que las sugerencias verbales o escritas acompañadas del correo original.

Durante el año 2020 se han recogido **11 hojas de opinión**, de las que se extraen **1 felicitación, 4 sugerencias y 8 quejas**. El 100% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se recogen en una tabla acorde a las siguientes tipologías:

- **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.).
- **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.
- **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.
- **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.
- **Servicios externos a la gestión del ENP:** son aquella 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.
- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2020. Las opiniones se pueden consultar con más detalle en el Anexo 11\_Datos Hojas de Opinión.

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES RECOGIDAS				
Año 2020				
TIPOLOGÍA	NÚMERO DE OPINIONES		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Servicio de Información y educación ambiental	Felicitaciones	1	Referida a la colocación de pictogramas de apoyo en los aseos del Centro de Visitantes "Las Cobaticas".	Se agradece y se seguirá trabajando en mejorar la accesibilidad del Centro de Visitantes.
	Quejas	-		
	Sugerencias	-		
Equipamientos de uso público	Felicitaciones	-		
	Quejas	-		
	Sugerencias	2	Relacionada con instalar un cartel para reducir la presencia de colillas en las playas.	Varios de los autobuses del Servicio de la Ordenación de Accesos 4:40 disponen de vinilos informando acerca de esta problemática.
Acerca de la instalación de una pasarela de madera para facilitar el acceso a playa de Calblanque.			Se pone en conocimiento al equipo de gestión del Parque Regional, quien valorará esta cuestión.	
Gestión	Felicitaciones	-		
	Quejas	7	En referencia a la abundante presencia de pescadores en las playas.	Los Agentes Medioambientales realizaron servicios especiales con objeto de comprobar que las personas que se encontraban pescando contaban con la correspondiente licencia y vigilar el cumplimiento de la normativa del Parque Regional. A partir de la publicación de la orden 3021 del 20 de junio de 2020 se establece que de forma permanente, la pesca en el Parque Regional de Calblanque requerirá autorización por parte de la Dirección General del Medio Natural.
			En relación a no permitirse el acceso en vehículo pasadas las 9:00 h.	Según la orden 3021 del 20 de junio de 2020, a partir de las 9:00 h y hasta las 20:30 h no se permitirá el acceso a vehículos a motor del 11 de julio al 30 de agosto.

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE OPINIONES		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Gestión	Quejas	7	En relación a no permitirse el acceso en vehículo pasadas las 9:00 h.	Según la orden 3021 del 20 de junio de 2020, a partir de las 9:00 h y hasta las 20:30 h no se permitirá el acceso a vehículos a motor del 11 de julio al 30 de agosto.
			En relación a la regulación del acceso en vehículo del sector de playas del este.	Se trata de una incidencia puntual, que una vez puesta en conocimiento de la Dirección del Parque quedó resuelta de manera satisfactoria. Además, desde la Dirección General del Medio Natural se está trabajando para que esta situación no se vuelva a producir.
			En relación a la regulación del acceso en vehículo del sector de playas del este.	Se trata de una incidencia puntual, que una vez puesta en conocimiento de la Dirección del Parque quedó resuelta de manera satisfactoria.
			Relacionada con el estado de la carretera de acceso desde Los Belones.	La carretera se acondicionó en el último trimestre de 2020.
			Acerca de la cartelería existente en los accesos durante la ordenación de accesos.	Está prevista la revisión de la cartelería en relación a la ordenación de accesos en 2021.
	Sugerencias	-		
Servicios externos	Felicitaciones	-		
	Quejas	-		
	Sugerencias	2	Acerca de la petición de la instalación de contenedores de recogida selectiva.	Dicha actuación es competencia municipal, se pone en conocimiento al equipo de gestión del Parque Regional.
			Sobre la colocación de un punto de cobertura para llamar al 112.	Se pone en conocimiento al equipo de gestión del Parque Regional.
Otros	Felicitaciones	-		
	Quejas	1	En relación a no disponer de libro de reclamaciones.	Al tratarse de un servicio de la Administración Regional, no se tienen hojas de reclamaciones, sí de la hoja de opinión que se facilita a los visitantes.
	Sugerencias	-		

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

## 9. Comunicación y Dinamización social

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 llevadas a cabo durante el año 2020:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2020			
	Tipo		Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades/ Reconecta con la naturaleza		2 ediciones/1 edición
	Dosieres Días conmemorativos		4 dosieres editados
	Campañas de sensibilización		3 campañas
	Revista "Naturalmente Conectados"		4 ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		11 materiales
	Cartelería del ENP		4 carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	4 aportaciones
		Notas de prensa	15 notas de prensa
	Redes sociales	Twitter	238 publicaciones
		Facebook	231 publicaciones
		Instagram	39 publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		37 Envíos
	Otros medios	Radio	2
		Televisión	1
		Prensa	2
		Otras webs	-
Colaboración con entidades	Asociaciones del entorno	Asociación de vecinos de Cobaticas - La Jordana	1
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Asamblea General de las Naciones Unidas	1
		EUROPARC-España	1
		SEO-Birdlife	1
		Asociación Ambiente Europeo	2
		Asociación ULULA	1
		Comunidad de Regantes Arco Sur Mar Menor	1
		Cruz Roja Española (Oficina Autónoma Región de Murcia)	1
	Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)	1	

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

*Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

### 9.1. *Materiales de comunicación*

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](http://www.murcianatural.carm.es), así como en el Centro de Visitantes.

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, que desarrolla el Servicio es:

#### ▪ **Mochila de actividades/Reconecta con la naturaleza**

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.

Durante el año 2020 se han editado **2 mochilas**, correspondientes al primer trimestre del año y a noviembre y diciembre. En 2020 no se ha realizado una mochila cada trimestre, como en años anteriores, debido a que del 14 de marzo al 1 de junio no se realizaron actividades especiales como consecuencia de la pandemia por COVID-19, quedando canceladas las actividades que estaban programadas para ese periodo.

A partir del mes de junio se retoman las actividades especiales y desde dicho mes y hasta el 30 de septiembre se realiza el programa **Reconecta con la naturaleza**, en el que se ofrecieron rutas guiadas para el público general de manera periódica, adaptadas a las recomendaciones preventivas frente a la COVID-19, ofreciéndose en el Parque Regional de Calblanque la ruta guiada “Investigación en la playa” (se puede consultar el folleto de estos programas en el Anexo 12).

La mochila y el folleto del programa Reconecta con la naturaleza se colgaron en la página web ([www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es)), se enviaron a la lista de distribución de

amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitaron también a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.

#### ▪ **Dosieres días conmemorativos.**

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Información elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos.

Del 14 de marzo al 1 de junio no se realizaron actividades especiales como consecuencia de la pandemia por COVID-19, quedando canceladas las actividades que estaban programadas para ese periodo. Por lo que durante el periodo de marzo a junio, la celebración de días mundiales (Día Europeo de los Parques y Día Mundial del Medio Ambiente) se lleva a cabo mediante publicaciones digitales en las redes sociales (se pueden consultar los tarjetones de difusión en el Anexo 12).

A partir del mes de septiembre se retoma la celebración de días mundiales de forma presencial, adaptando las actividades a las recomendaciones preventivas frente a la COVID-19 (se puede consultar el folleto de este programa en el Anexo 12)

Los dossieres se cuelgan en la página web ([www.murcianatural.carm.es](http://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 2020 se han enviado **4 dossieres informativos** correspondientes a los siguientes días especiales:

- Día Internacional de los Bosques
- Día Europeo de los Parques
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día de las Aves.

#### ▪ **Campañas de sensibilización**

Desde el Servicio de Información se colabora con diversas campañas de sensibilización. Los materiales elaborados para las mismas por el Servicio de Información pueden consultarse íntegramente en el Anexo 12\_Material divulgativo.

### **Zero Waste**

Esta campaña se ha llevado a cabo durante las visitas guiadas, puede consultarse la descripción de la misma en el apartado 5.2. *Descripción y objetivos de las visitas guiadas* y la información los grupos que han participado durante el año 2020 en el apartado 5.3. *Análisis de las visitas guiadas realizadas*.

## 0% plásticos en espacios naturales

Se continúa con la campaña lanzada en 2019 por la DGMN que ofrece una serie de buenas prácticas para reducir el uso de plásticos, no solo durante las visitas a los espacios naturales, sino también en el día a día. El Servicio de Información colabora con las siguientes acciones:

- Elaboración de publicaciones en redes sociales en los diferentes perfiles de las redes sociales de los Espacios Naturales sobre la problemática del plástico, proponiendo alternativas más sostenibles al plástico de un solo uso. Estas publicaciones se realizan de forma semanal durante los meses de julio, agosto y septiembre.
- Realización del cartel Reto 0% Plásticos en Espacios Naturales, con alternativas al uso de plásticos de un solo uso relacionado con la visita a los espacios naturales. Se envía a los participantes en actividades especiales y se coloca en los centros de visitantes y puntos de información.
- Juego de realización autónoma y dirigida al público en general “Calcula el plástico de tu huella”, ofrecido a partir del 1 de agosto y durante el horario de apertura del Punto
- Información en la carpa de presentación de la campaña en el aparcamiento disuasorio el 20 de agosto.
- Celebración Día Internacional de Limpieza de Costas: Se realizó una actividad especial en la que el público general podrá participar en una recogida de residuos en una de las playas del Parque, prestando especial atención a los plásticos y analizando el origen de los que aparecen en la orilla.
- Actividad de limpieza de playa con ciencia ciudadana, realizada con un grupo escolar.
- Voluntariado vecinal de limpieza de calas de difícil acceso del ENP La Muela, Cabo Tiñoso y Roldán.
- Gestiones relacionadas con el traslado del merchandising de la campaña hasta el Centro de Visitantes y su organización en el almacén del mismo.

## Territorio Tortuga:

Campaña de la DGMN que comenzó en 2017 con el objetivo de aumentar la sensibilización ambiental sobre la vulnerabilidad de las tortugas marinas, dar a conocer el protocolo de actuación en caso de ser testigo de un intento de anidación a través de la distribución del cartel en lugares muy visitados y colaborar en la posible detección de eventos de anidación. Las acciones que se han llevado a cabo desde el Servicio de Información han sido:

- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:
  - o Centro de Visitantes “Las Cobaticas”: la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional
  - o Visitas guiadas y actividades especiales: se añade contenido en las paradas interpretativas que se realizan para la sensibilización y dar a conocer el protocolo de actuación.
  - o Redes sociales: se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.

- Participación en la suelta de las tortugas nacidas en 2019. Desde la DGMN se pide al Servicio de Información la colaboración en la suelta de las tortugas nacidas en 2019, mediante la atención en una carpa de información instalada en la playa durante los dos días que se realizaron las liberaciones, así como la recepción de los grupos que acudieron a dichos eventos.

#### ▪ **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](http://www.murcianatural.carm.es)), se envía a la lista de distribución de [amig@s](mailto:amig@s) de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

Durante este año 2020 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2019-2020, primavera, verano y otoño 2020), siendo **9.787 el número total de descargas** de esta publicación en la web.

#### ▪ **Folleto, mapas y otros materiales.**

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

En este año 2020 se han editado o actualizado 12 materiales de este tipo:

- Folleto informativo del Parque Regional. Se actualizan los logos y los contenidos en relación a la nidificación de la tortuga boba y se corrigen varias erratas.
- Carteles de advertencia de mosquitos y procesionaria. Se realizan con el fin de informar de su presencia y evitar riesgos en los visitantes.
- Cartel con el horario del Centro de Visitantes durante el periodo de la ordenación de accesos. Se actualiza el contenido del utilizado en 2019.
- Cartel con el horario del Punto de Información del aparcamiento disuasorio durante el periodo de la ordenación de accesos.
- Carteles con pictogramas de apoyo sobre el lavado de manos y el uso del wc. Se instalan en los aseos del Centro de Visitantes para facilitar a personas que los necesiten.
- Folletos de la yincana fotográfica Historia de un paisaje y de la Geoyincana Monte de las Cenizas. Se actualizan los contenidos de las anteriores y se unifica el diseño con las existentes en otros espacios naturales.
- Tarjetón Yincanas Naturales. Reúne los enlaces de descarga de las ofrecidas en todos los espacios naturales yincanas en la web de la DGMN.
- Documento enlaces de interés. Se renuevan las fotografías de varios materiales, así como los enlaces que se encontraban desactualizados.

- Cartel Reto 0% Plásticos en Espacios Naturales. Se envía a los participantes en actividades especiales y se coloca en los centros de visitantes y puntos de información.
- Cartel con enlaces QR a material divulgativo. Como medida de prevención ante la COVID-19, se ofrece a los visitantes la posibilidad de descargar los mapas y folletos disponibles para evitar el intercambio de materiales.

#### ▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo de este año se han realizados las siguientes actuaciones relacionadas con la cartelería del ENP.

- Carteles panorámicos: se realizan los contenidos de dos carteles, uno sobre las vistas desde la cima del Monte de las Cenizas y otro del mirador de Playa Larga.
- Cartel del aparcamiento del Centro de Visitantes: Se revisa el número de plazas disponibles y se propone añadir la normativa sobre la acampada y la pernocta en el Parque.
- Cartel zona de nidificación de especies protegidas: Se realizan aportaciones sobre el contenido sobre la normativa en relación a la acampada, vivac y presencia de perros.

## 9.2. *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](http://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 2020, el Servicio de Información ha realizado 4 aportaciones de contenido referidas a:

- Calendario anual Centro de Visitantes
- Publicación memoria anual 2019
- Reorganización de pictogramas de los enlaces directos en la home de la web.
- Actualización tarjetón redes sociales

- **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 2020, se han publicado 15 notas de prensa referidas a:

- Número de visitantes atendidos en los espacios naturales protegidos durante 2019.
- Publicación de la Mochila de actividades enero - marzo 2020.
- Revista Naturalmente conectados invierno 2019-2020.
- Naturalmente conectados, primavera 2020.
- Celebración del Día Europeo de los Parques 2020.
- Programa Reconecta con la Naturaleza.
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Revista Naturalmente conectados verano 2020.
  
- Presentación del Servicio de Información y Dinamización de los Espacios Naturales.
- Celebración del Día de las aves.
- Nuevo perfil de los espacios protegidos en Instagram.
- Revista Naturalmente conectados de otoño.
- Retirada de microplásticos en Calblanque con escolares.
- Actividades en los parques regionales para conmemorar el Día Internacional de los Bosques.
- Campaña 0% Plásticos en Espacios Naturales.

- **Redes Sociales (Twitter, Facebook e Instagram)**

El Servicio de Información está presente en las redes sociales desde finales de 2016 con **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes o Punto de Información (5), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo Cope y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos.

Con la intención de aumentar la visibilidad de los Espacios Naturales, en el mes de octubre se han abierto **7 nuevos perfiles** en la plataforma **Instagram** que cuenta con más de 100.000 millones de usuarios, de los que el 71% es menor de 35 años. Así, se

pretende alcanzar a los más jóvenes con el propósito de que conozcan y se impliquen en la conservación de los Espacios Naturales Protegidos.

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.

El Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila dispone de un perfil denominado **@CalblanquePR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **9.557 seguidores** (3.463 en Twitter, 5.470 en Facebook y 624 en Instagram).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2020, se han realizado **231 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **1.250.365 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter, Facebook e Instagram, del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila:

Redes “Parque Regional Calblanque Monte de las Cenizas y Peña del Águila”							
Año 2020							
	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
Twitter	Enero	26.511	41	2.486	15	218	78
	Febrero	25.271	42	2.528	16	315	315
	Marzo	35.933	34	2.562	19	348	148
	Abril	36.264	48	2.610	15	404	114
	Mayo	87.899	107	2.717	23	717	216
	Junio	116.814	328	3.045	25	614	226
	Julio	83.074	123	3.168	25	659	288
	Agosto	43.606	46	3.214	20	365	167
	Septiembre	79.324	55	3.269	26	483	292
	Octubre	35.168	46	3.315	17	355	135
	Noviembre	56.199	111	3.426	17	593	256
	Diciembre	34.886	37	3.463	20	593	128
	<b>Total</b>	<b>660.949</b>	<b>1.018</b>	<b>3.463</b>	<b>238</b>	<b>5.664</b>	<b>2.363</b>

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

Redes “Parque Regional Calblanque Monte de las Cenizas y Peña del Águila”								
Año 2020								
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
	Enero	12.419	15	3.694	14	313	70	49
	Febrero	28.222	52	3.746	16	983	276	212
	Marzo	29.600	71	3.817	18	970	266	18
	Abril	33.480	68	3.885	15	759	523	259
	Mayo	55.097	171	4.056	23	1.748	445	342
	Junio	78.638	323	4.379	25	936	255	287
	Julio	78.823	169	4.548	25	1.394	615	423
	Agosto	48.541	121	4.669	20	1.001	136	266
	Septiembre	72.708	105	4.774	24	1.414	292	463
	Octubre	49.687	75	4.849	17	1.245	226	267
Noviembre	56.199	515	5.364	16	2.068	1.168	811	
Diciembre	34.886	106	5.470	18	1.801	315	330	
<b>Total</b>	<b>578.300</b>	<b>1.791</b>	<b>5.470</b>	<b>231</b>	<b>14.632</b>	<b>4.587</b>	<b>3.727</b>	

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

Redes “Parque Regional Calblanque Monte de las Cenizas y Peña del Águila”						
Año 2020						
Instagram	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones	
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta
	Enero					
	Febrero					
	Marzo					
	Abril					
	Mayo					
	Junio					
	Julio					
	Agosto					
	Septiembre					
	Octubre	0	227	227	6	113
Noviembre	5.159	306	533	16	677	
Diciembre	5.957	91	624	17	1.125	
<b>Total</b>	<b>11.116</b>	<b>624</b>	<b>624</b>	<b>39</b>	<b>1.915</b>	

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

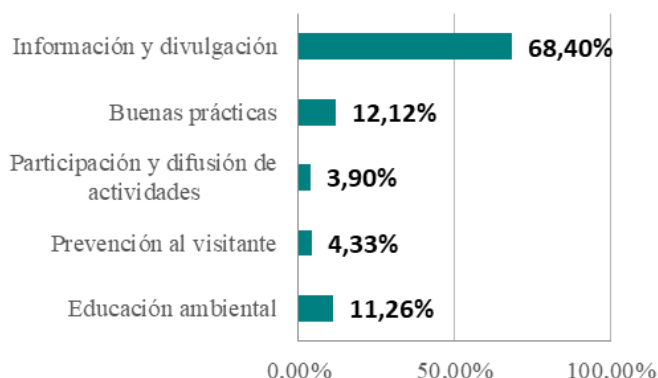
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la otra se realiza una publicación propia al carecer dicha entidad de perfil en una de las redes.

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 refieren a los resultados de las actividades, campañas, etc. y que lleven un mensaje de que se ha realizado educación ambiental.

En 2020 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**. Uno de los motivos por los que destaca dicha categoría es la información sobre la ordenación de accesos que se actualiza diariamente durante su desarrollo. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha. Además, la situación derivada de la pandemia por COVID-19 ha hecho que no puedan realizarse muchas actividades presenciales ni promover acciones en periodos de restricción, por tanto el porcentaje del resto de tipologías es mucho menor.

**TIPOLOGÍA PUBLICACIONES EN PARQUE CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA**  
Año 2020



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

Las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:

- Twitter:

- Prevención al visitante: “Alerta COVID19. Están llegando embarcaciones y residuos procedentes de las mismas a las costas de Calblanque, es importante que no recojas ni toques nada, llama al 112 para dar el aviso” con **33.386 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “¡Asombroso el pez luna rojo encontrado en Calblanque! Este pez, que habita en las profundidades, es el único considerado de sangre caliente ya que es capaz de mantener todos sus órganos a una temperatura” con **23.982 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “El aparcamiento en el área de playas de Calblanque está completo. Se cierran los accesos para vehículos a motor temporalmente hasta que se liberen plazas” con **16.580 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- Información y divulgación: “¡Asombroso el pez luna rojo encontrado en Calblanque! Este pez, que habita en las profundidades, es el único considerado de sangre caliente ya que es capaz de mantener todos sus órganos a una temperatura” con **85.035 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “A partir del 15 de diciembre se inicia la regulación de actividades de uso público en Calblanque para evitar molestias al Búho real y otras rapaces durante el periodo reproductivo. Se limita la práctica de la escalada en el sector “El Pico” y el tránsito en la parte sur del vértice geodésico del Cabezo de la Fuente” con **19.280 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “Ayúdanos a conseguir las playas de Calblanque libres de plásticos. Sumáte al reto “Cero plásticos” en Espacios Naturales.” con **15.460 personas alcanzadas**.

- Instagram:

- Información y divulgación: “¡Asombroso el pez luna rojo encontrado en Calblanque! Este pez, que habita en las profundidades, es el único considerado de sangre caliente ya que es capaz de mantener todos sus órganos a una temperatura” con **1.372 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “En 2020, gracias a las actuaciones de voluntariado ambiental de la Asociación Ulula, se detectaron 5 parejas de Búho real y dos machos aparentemente solitarios en Calblanque” con **537 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “A partir del 15 de diciembre se inicia la regulación de actividades de uso público en Calblanque para evitar molestias al Búho real y otras rapaces durante el periodo reproductivo. Se limita la práctica de la escalada en el sector “El Píco” y el tránsito en la parte sur del vértice geodésico del Cabezo de la Fuente” con **456 personas alcanzadas**.

Es destacable que, en todas las redes, la mayoría de las publicaciones de más alcance pertenecen a la tipología de información y divulgación y hacen referencia a la fauna que habita en el Parque.

- **Envíos lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos**

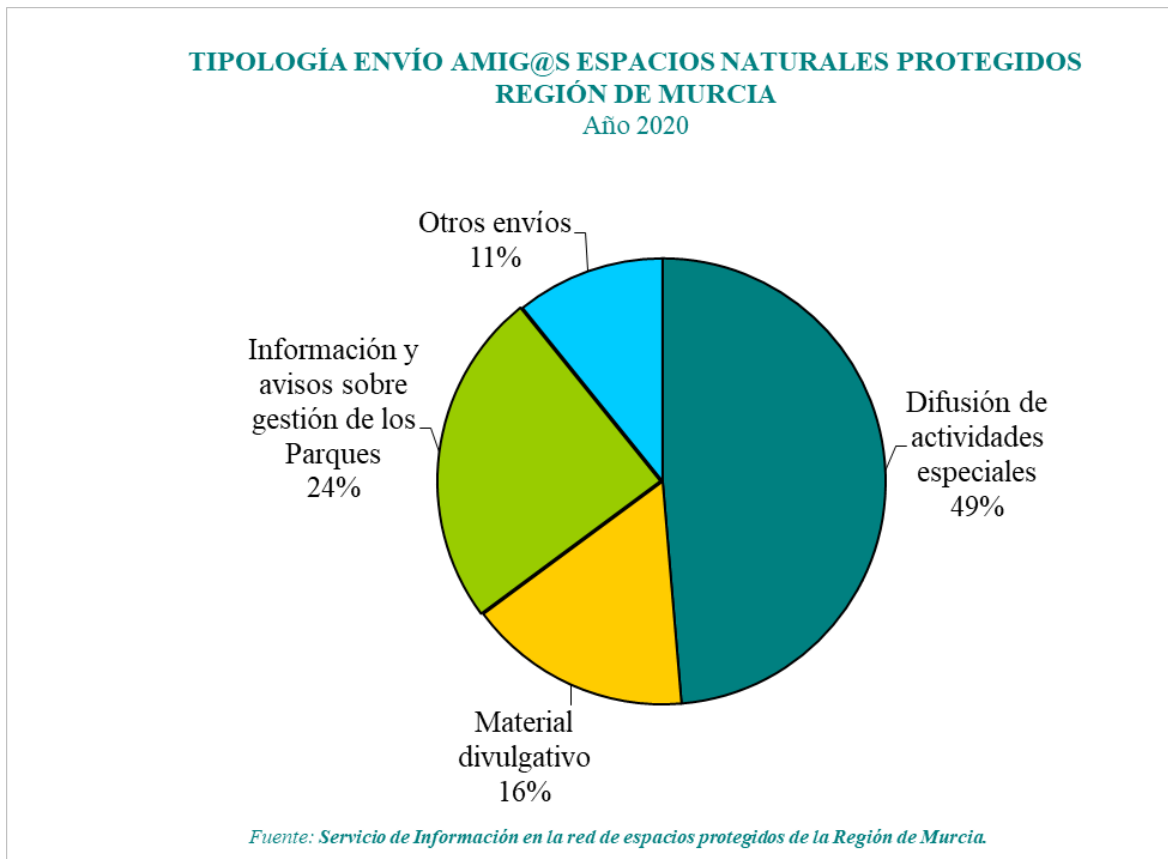
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 Información 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 **6.354 personas**.

La tipología de los envíos durante 2020 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (49%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (24%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (16%).

Específicamente desde el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado **4 envíos**:

- Cierre de Centro de Visitantes Las Cobaticas por la Covid-19.
- Reapertura del Centro de Visitantes
- Difusión de Jornada Cero Plásticos.
- Cierre de Centro de Visitantes Las Cobaticas por obras de mejora.

## ▪ Otros medios de comunicación

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 periodo el Servicio de Información ha realizado las siguientes colaboraciones con los medios de comunicación:

### - Televisión:

- Día 21 de mayo: el programa Murcia Conecta, de Canal 7 entrevista al Equipo de Información de Calblanque en relación a la reapertura del Centro de Visitantes. Es mismo día se emite la grabación, que se puede ver en el siguiente enlace, en el minuto 21:

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2020/jueves-21-de-mayo/>

### - Radio:

- Día 14 de febrero: Entrevista de Onda Regional de Murcia, programa Viva la Radio, para explicar la actividad especial “En busca de los animales”. Se puede escuchar en el siguiente enlace, en el minuto 8:

<https://www.orm.es/programas/vivalaradio/viva-la-radio-itinerario-cultural-el-barrio-se-mueve/>

- Día 25 de julio: Entrevista de informativos de Onda Regional para el reportaje “Los espacios dunares de la Región, entre la recuperación y la amenaza del hombre” Se puede escuchar en el siguiente enlace:

<https://www.orm.es/informativos/reportaje-los-espacios-dunares-de-la-region-entre-la-recuperacion-y-la-amenaza-del-hombre/>

### - Prensa:

- Día 19 de junio: El Equipo de Información atiende al periódico La Verdad que llama al Centro de Visitantes para informarse sobre el programa Reconecta con la Naturaleza y realizar el siguiente reportaje:

<https://www.laverdad.es/planes/naturaleza-disfrutar-reflexionar-20200619002114-ntvo.html>

- Día 15 de octubre: El Equipo de Información atiende al periódico La Verdad, que se pone en contacto con el Centro de Visitantes para informarse sobre la actividad especial del Día de las Aves para la realización de la siguiente noticia:

<https://www.laverdad.es/planes/aprender-disfrutar-rascarse-20201016125359-nt.html>

### 9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Información está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director del Parque o de los Técnicos de Uso Público de la DGMN, o porque estas 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 algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

#### ▪ **Ayuntamientos**

Durante este periodo el Servicio de Información no ha llevado a cabo ninguna colaboración con ayuntamientos.

#### ▪ **Asociaciones del entorno**

Durante este periodo, el Servicio de Información ha colaborado con una asociación:

#### **Asociación de Vecinos Cobaticas – La Jordana**

El Servicio de Información colabora con esta asociación en la celebración del Día Internacional de los Bosques, realizando una actividad especial de cuenta cuentos y plantación de brezos blancos (*Erica arborea*) y algarrobo en el exterior del Centro de Visitantes.

Esta acción se coordinó con la Unidad de Flora de la DGMN y con ella se contribuye a la divulgación prevista en el Plan de Recuperación del brezo blanco, especie incluida en el Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida en la categoría “en peligro de extinción”.

## ▪ Otras entidades

### **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)**

El Servicio de Información colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración Día Internacional de los Bosques.

En el mes de febrero, el Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque accede a la información relacionada con el Día Internacional de los Bosques a través de la web <http://www.fao.org/international-day-of-forests/es/>, donde también registra las actividades que llevará a cabo el Servicio en el Parque Regional de Calblanque.

### **EUROPARC-España**

En el mes de mayo, el Servicio de Información colabora con EUROPARC-España con motivo del Día Europeo de los Parques. Quedando canceladas las actividades especiales que estaban programadas como consecuencia de la pandemia por COVID-19, la celebración se lleva a cabo mediante publicaciones digitales en las redes sociales (se pueden consultar el tarjetón de difusión en el Anexo 12).

Además, este año se publica una noticia en el Boletín de diciembre de Europarc, en relación a las adaptaciones y novedades que hemos realizado en el programa de educación ambiental del Servicio ante la situación por la COVID-19.

### **Asamblea General de Naciones Unidas**

El Servicio de Información colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente. Quedando canceladas las actividades especiales que estaban programadas como consecuencia de la pandemia por COVID-19, la celebración se lleva a cabo mediante publicaciones digitales en las redes sociales (se pueden consultar el tarjetón de difusión en el Anexo 12).

### **SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)**

En el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que desarrollará el Servicio de Información con motivo del Día de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirdLife para este evento. También se envía el enlace al dossier informativo del Día de las Aves para difundir las actividades en su página web.

Posteriormente a la realización de las actividades se envían fotografías de las mismas y datos del número de participantes a SEO BirdLife.

### **Asociación Ambiente Europeo**

El Servicio de Información realizó dos limpiezas de playas, una con motivo del Día Internacional de la limpieza de Costas y otra a petición de un centro educativo del entorno. Posteriormente a las actividades de limpieza, se traslada la información referente a las cantidades y tipos de residuos recogidos, así como la ubicación de la realización de la actividad. La Asociación Ambiente Europeo incorpora estos datos, en su base de datos para su labor tratando de encontrar soluciones a la problemática de las basuras marinas.

### **Asociación Ulula**

Desde el Servicio de Información se realiza la divulgación de los trabajos de seguimiento de fauna nocturna desarrollados por la Asociación Ulula en el Parque Regional con el apoyo de la DGMN, mediante publicaciones en redes sociales durante el denominado Mes del Búho.

### **ARCOSUR-Comunidad de Regantes Arco Sur Mar Menor**

Se continúa con la colaboración realizada en 2019 en previsión del curso escolar 2019-2020, reservando un día al mes para realizar la visita guiada de Introducción al Parque, que complementa la visita que realiza ARCOSUR al Parque Regional con escolares tras su visita a la depuradora.

### **Cruz Roja Cruz Roja Española (Oficina Autónoma Región de Murcia)**

En el mes de junio se colabora impartiendo un seminario sobre la campaña 0% plásticos comprendido en las jornadas “Junio para el Medio Ambiente y la Biodiversidad”, que tuvo lugar vía internet en el aula virtual de Cruz Roja Española.

### **Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)**

Se colabora con la aportación de información e inscripción en la Red de Equipamientos de Educación ambiental que recientemente se ha impulsado desde el Seminario permanente del CENEAM.

## 10. Otras tareas de gestión del servicio

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

### ▪ Reuniones de trabajo

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la **DGMN** y el **Servicio de Información** 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 de Información para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo de este Servicio.

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, según establece el protocolo del Servicio de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.

Además de estas reuniones periódicas se han mantenido otras reuniones de forma puntual:

- El 21 de septiembre la Informadora Jefa se reúne con el Director Conservador del Parque y los arquitectos del proyecto de eficiencia energética y remodelación del Centro de Visitantes para analizar la propuesta y realizar aportaciones.

### ▪ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Información y que no están relacionados con las actividades especiales (ver Anexo\_13. Informes específicos).

Durante el año 2020 se ha elaborado 5 informes específicos:

- Propuesta de contenido para el apartado de recomendaciones en las publicaciones de los ENP.
- Propuesta de nuevo recurso divulgativo-educativo de los ENP para los centros escolares.
- Propuesta de reorganización de las visitas guiadas y nuevas actividades y recursos de los ENP para grupos organizados.
- Propuesta de petición de material informático-tecnológico para el correcto desarrollo del Servicio de Información.
- Propuestas de mejora para la Ordenación Accesos del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

### ▪ Sistemas de Calidad.

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

- Q de Calidad Turística en el ENP
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)

- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM.
- El Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se certifica oficialmente por el sistema de calidad a través de la empresa Orthem.

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 de la Dirección General en la realización de modificaciones, actualizaciones o propuestas de mejora de los diferentes procedimientos, formatos, etc. del sistema de calidad correspondiente.

Durante este año 2020 el Servicio no ha sido auditado externamente.

#### ▪ **Envío de Solicitudes al Sistema**

Envío de solicitudes al sistema relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Información y las instalaciones del Centro de Visitantes. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

Durante este periodo se han enviado **59** solicitudes, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

## 11. Asistencia Técnica al Director-Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del Director Conservador del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo a través del Servicio de Información en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, dentro de las labores de asistencia técnica al Director Conservador.

A continuación se muestran las labores de asistencia al Director Conservador más relevantes:

- **Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena**

La Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena es una agenda en Internet en la que se centraliza la información para conocer las actividades que son autorizadas desde cada ENP.

El Equipo de Información actualiza esta agenda de forma periódica añadiendo las actividades que se realizan a través del Servicio de Información en el Parque Regional, como son: visitas guiadas, reserva de salas del Centro de Visitantes, así como actividades especiales que está previsto desarrollar en el Espacio Natural Protegido, como por ejemplo, celebraciones de Días Mundiales, jornadas especiales, días de cierre del Centro de Visitantes por formación o aperturas en festivos, etc.

Además, el Equipo de Información también indica en esta agenda digital las actividades autorizadas desde Uso Público en el Espacio Natural Protegido.

- **Nueva cartelería en el Parque Regional de Calblanque**

En el mes de abril, el equipo de Gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Información que revise los contenidos de varios carteles nuevos. El Equipo de Información revisa los carteles y envía las aportaciones a la técnica de gestión.

- **Seguimiento de actividades en el Parque**

El Servicio de Información colabora registrando datos en tres tipos de fichas de elaboración propia, en una de ellas se indica la fecha en la que se ha visto a personas escalando en el sector “El Pico” del Cabezo de la Fuente; en la otra se registra la fecha en la que se detecta impacto acústico como consecuencia del vuelo de aviones del ejército y en otra se anotan las incidencias relacionadas con el acceso al área de Playa Negrete por parte de la Asociación de windsurfistas AWICA.

- **Junta Rectora del Parque Regional de Calblanque**

El 18 de diciembre se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefa asiste de forma virtual a la reunión y se encarga de tomar anotaciones para posteriormente trasladarlas al equipo de gestión del Parque en la elaboración del acta.

## ▪ Ordenación de Accesos en el Parque Regional

Del 20 de junio al 12 de octubre de 2020 se lleva a cabo un dispositivo de control de accesos de los vehículos a motor al Parque Regional, con el objetivo de compatibilizar el uso de las playas con la conservación de los valores naturales del espacio protegido.

El Servicio de Información colabora con esta medida mediante las siguientes actuaciones:

- Se lleva a cabo la divulgación de la información relacionada con esta medida de conservación del Parque Regional, tanto en el Centro de Visitantes, como en el Punto de Información adicional de la entrada del espacio protegido y a través de las redes sociales.
- Durante el dispositivo estival de la ordenación de accesos, del 11 de julio al 30 de agosto, se lleva a cabo un cambio de ubicación y horario del Servicio de Información para adaptar este servicio al dispositivo de control de accesos, ya que durante este periodo el acceso a las playas del espacio protegido queda restringido a los vehículos a motor de 9:00 a 20:30 horas. El Equipo de Información se traslada al Punto de Información situado en la entrada principal del Parque Regional para atender allí a los visitantes de martes a domingo y festivos, en horario de 11:30 a 14:30 horas. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes, para aquellas personas que accedan andando o en bicicleta.
- El Equipo de Información se encarga de ciertas gestiones relacionadas con los pases de propietarios y vecinos de la población local del Parque Regional, como son las de facilitar el documento de solicitud de pases a las personas que lo soliciten, recoger las solicitudes y enviarlas al equipo de gestión, así como la propia entrega de los pases y comunicación con gestión de posibles incidencias.
- Al finalizar la ordenación se elabora un informe con propuestas de mejora, puede consultarse en el Anexo 13\_ Informes específicos.

## ▪ Otras actuaciones

Otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante 2020 son las siguientes:

- Se actualiza periódicamente el inventario de candados y llaves del Parque.
- Se realiza la grabación de una entrevista a una entidad del entorno colaboradora con el proyecto INHERIT.
- Durante el mes de abril el Equipo de Información realiza la revisión del sendero PR-MU y comunica a gestión las deficiencias detectadas para su mejora.
- Realización de aportaciones al Estudio de Alternativas para el estacionamiento y acceso al sector este de playas del Parque Regional. Ordenación del Sector Este de Playas.
- Colaboración en la apertura de martes a domingos de la puerta de acceso al sector este a las 8:55 horas desde la finalización de la ordenación de accesos en octubre hasta el 25 de noviembre, en el que el Centro de Visitantes cierra por las obras de ampliación y esta tarea es trasladada a otros servicios del Parque.
- Durante el mes de diciembre, se realizan desde el Servicio de Información del Parque Regional 8 publicaciones sobre el búho real para las redes sociales del

Parque con motivo de la regulación de actividades de uso público en el Cabezo de la Fuente, denominando a esta acción “El Mes del Búho”.

## 12. 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, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

### 12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2020					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2020	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 5	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 15.164	9.787	En el año 2018, se produjo un inusual número de descargas que ha incrementado la media.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 5	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.984	6.354	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	6 y 7	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	6	Debido a la pandemia por COVID-19 se ha visto reducido el número de reuniones con el Director Técnico.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS – Seguimiento 2020					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2020	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (20.641).	8.273	El descenso se debe por una parte a la separación del Punto de Información del de venta de tickets de autobús del dispositivo de ordenación de accesos, así como a las medidas de restricción de movilidad y prestación de servicios no esenciales para evitar la propagación de la pandemia por COVID-19. Estos indicadores no se consideran desfavorables, puesto que ha mejorado la calidad de la información en el primer caso y a una situación excepcional en el segundo.
5	Nº de consultas atendidas.	1	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (13.659).	7.274	

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1 y 7	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	13 días	
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.972).	746	El descenso se debe a las medidas de restricción de movilidad y prestación de servicios no esenciales por COVID-19. Estos indicadores no se consideran desfavorables, puesto que se trata de a una situación excepcional.
8	Nº actividades especiales realizadas	3 y 4	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (17).	42	En 2020 el número de actividades especiales ha aumentado principalmente debido al programa Reconecta con la naturaleza que se llevó a cabo de junio a septiembre y a las actividades relacionadas con las campañas 0% Plásticos y territorio Tortuga.
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 7	Del total de publicaciones internas del Parque (27) se deberán actualizar al menos el 20%.	30%	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	76%	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,95	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	2 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,94	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	3, 4 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,96	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	5	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	231	

## 12.2. Análisis DAFO

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar de 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 2020	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.</li> <li>▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> <li>▪ No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.</li> <li>▪ Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos.</li> <li>▪ Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.</li> <li>▪ Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos.</li> <li>▪ Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes...)</li> <li>▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>▪ Falta personal de información para los fines de semana del litoral.</li> <li>▪ Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> <li>▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> <li>▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva.</li> <li>▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.)</li> <li>▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...).</li> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> <li>▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> <li>▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li> <li>▪ 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.).</li> <li>▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.</li> </ul>

Continúa en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo heterogéneo e interdisciplinar, colaborativo y motivado.</li> <li>▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo.</li> <li>▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños.</li> <li>▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.)</li> <li>▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).</li> <li>▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental.</li> <li>▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter, Facebook e Instagram).</li> <li>▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.</li> <li>▪ Acceso al gestor de “Solicitudes al sistema” para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas.</li> <li>▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa.</li> <li>▪ Capacidad de adaptación y reinvención ante nuevos escenarios o situaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos.</li> <li>▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, etc.</li> <li>▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas.</li> <li>▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos en algunos ENP.</li> <li>▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)</li> <li>▪ Disponer de personal en prácticas.</li> <li>▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.</li> <li>▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible.</li> <li>▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.</li> <li>▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook...</li> </ul>

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 2019 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2020.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2020 – 2021	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2020 se termina y edita digitalmente el nuevo folleto por lo que esta debilidad se considera solventada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2020 se termina de elaborar el sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se ha mejorado la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. Así pues, esta debilidad se considera solventada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio.</li> <li>Reactivar y motivar al equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2020 se ha llevado a cabo una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio. Los diferentes equipos de los ENP han resaltado que se ha mejorado bastante en este sentido, por lo que esta debilidad se considera solventada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2020 se crea un sistema de inscripciones online que comenzará a utilizarse en 2021. Esta debilidad se considera solventada, pero se ve necesario reformularla porque se ha realizado el sistema mediante la plataforma de Google (Ver siguiente debilidad).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A lo largo de 2021 se realizarán las inscripciones de forma online a través de la plataforma de Google, pero este sistema no termina de solventar necesidades específicas que el Servicio requiere para un mejor funcionamiento del sistema, por lo que se intentará plantear la posibilidad de disponer de una plataforma propia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilitar la formación externa y conseguir como mínimo el B1 para todos los informadores-guías.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A finales de 2020 ya se han realizado varias reuniones y comunicaciones entre todas las partes implicadas para aclarar situaciones concretas de coordinación. A lo largo de 2021 se observará si la situación ha mejorado o no.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A lo largo de 2021 se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se planteará para 2021 el análisis, actualización y/o modificación, en su caso, de estas dos encuestas y su metodología futura.</li> </ul>

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

## Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2020 – 2021

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desde marzo de 2020 se han ido solventando y reinventando muchos de los cambios planteados en este nuevo escenario. Para 2021 se continuará en esta línea: seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>Falta personal de información para los fines de semana del litoral.</li> <li>Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el nuevo pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva.</li> <li>Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).</li> <li>Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...).</li> <li>Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Información se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.</li> <li>✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas.</li> <li>✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles.</li> <li>✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.</li> </ul>

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

## 13. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Información, Divulgación y Dinamización Ambiental en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia, *ORTHEM* ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peñas del Águila:

- **Disposición de teléfonos móviles:** como no existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Centro de Visitantes y otro adicional para el Informador Jefe con datos para la conexión a internet, con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales en las que se deba estar fuera del Centro de Visitantes.
- **Realización de fotocopias:** debido a la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la DGMN.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante el año 2020, el Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque ha realizado **8 jornadas formativas**.

- **Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora:** para el Equipo de Información del Centro de Visitantes y otros trabajadores habituales.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, tanto para los integrantes del Servicio de Información como para otros trabajadores habituales.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín principal del Centro de Visitantes, así como el botiquín portátil del guía y el del vehículo. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.