



Parque Regional
Sierra de la Pila

MEMORIA ANUAL 2024



**SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL USO PÚBLICO, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y
DINAMIZACIÓN SOCIOECONOMICA Y AMBIENTAL DE LA RED DE ESPACIOS
PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**

Punto de Información Fuente La Higuera



Cofinanciado por
la Unión Europea



Orthem



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 4

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO 5

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE 7

4. ATENCIÓN AL VISITANTE 8

 4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Fuente La Higuera..... 9

 4.2. Procedencia de los visitantes atendidos 13

 4.3. Tipología de la información solicitada..... 14

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL 17

 5.1. Actividades *La naturaleza a tu alcance* 18

 5.1.1. Análisis de las actividades *La naturaleza a tu alcance* 20

 5.1.2. Evaluación de las actividades *La naturaleza a tu alcance*..... 23

 5.2. Actividades especiales..... 27

 5.2.1. Análisis de las actividades especiales 27

 5.2.2. Evaluación de las actividades especiales..... 29

6. OPINIÓN DEL VISITANTE..... 33

 6.1. Encuestas..... 33

 6.1.1. Encuesta general 34

 6.1.2. Encuesta Punto de Información 39

 6.2. Hojas de opinión..... 42

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN 44

 7.1. Edición de materiales 45

 7.2. Canales de comunicación 48

 7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización 58

 7.4. Colaboración con entidades..... 62

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO 65

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR..... 68

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO 69

 10.1. Seguimiento de indicadores 69

 10.2. Análisis DAFO 73



ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio (Formato Excel).

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

ANEXO 04A: Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* 2023-2024.

ANEXO 04B: Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* 2024-2025.

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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



1. ANTECEDENTES

En febrero de 2024 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **“Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información Fuente La Higuera durante 48 meses.

La **dirección facultativa** del proyecto se lleva a cabo por el técnico de la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática (DGPNAC), *Andrés Muñoz Corbalán*, siendo *José Luis Manovel García* el técnico en funciones de director conservador del Parque Regional Sierra de la Pila.

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

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

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGPNAC, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde 1997. El Servicio fue interrumpido en 2011 hasta su reapertura en agosto de 2022. Están disponibles las memorias de 2006 a 2010 y desde 2022 en la página web www.murcianatural.carm.es

El Equipo de Información del Parque Regional Sierra de la Pila está integrado por 3 profesionales, que trabajan un total de 62 horas semanales.



2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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



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

En el apartado 10 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del Servicio.

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

El Punto de Información Fuente La Higuera es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional Sierra de la Pila y que depende de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor. Se encuentra en el municipio de Fortuna, a 19 km del núcleo urbano, en el acceso oriental del Parque Regional Sierra de la Pila. Sus funciones principales como punto de información son:

- Servicio de Información (de forma presencial, telefónica y por correo electrónico).
- Realización de actividades de educación ambiental.
- Celebración de días especiales conmemorativos como el Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día de las Aves, etc.

El Punto de Información permanece abierto durante todo el año con el siguiente horario:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

Viernes	Sábado	Domingo y festivos
9:00 a 15:00 h 16:00 a 19:30 h		9:00 a 15:00 h

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

Viernes	Sábado	Domingo y festivos
9:00 a 14:00 h 15:00 a 17:30 h		9:00 a 15:00 h

La información del Punto de Información y el calendario con el horario de apertura se encuentran disponibles en la web www.murcianatural.com



Punto de Información Fuente La Higuera



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Atención al visitante en el Punto de Información Fuente La Higuera



4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información Fuente La Higuera

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información, ya sean atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en actividades de educación ambiental, visitas técnicas, etc.

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

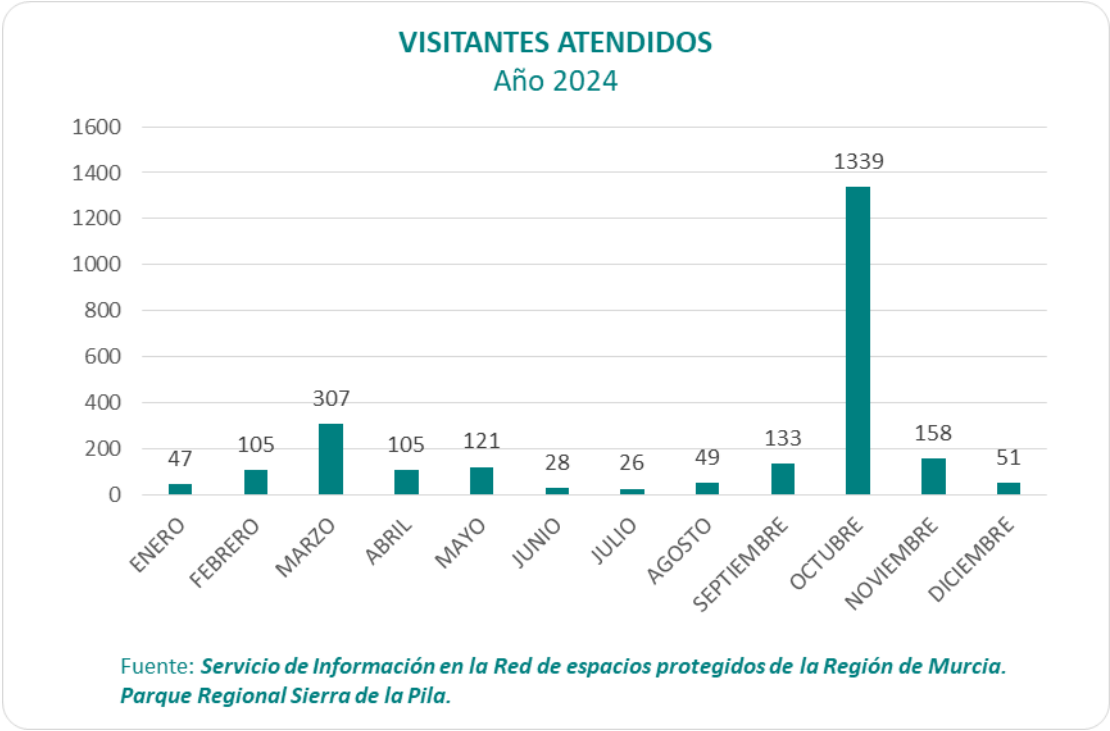
- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Punto de Información, incluidas las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir. Así como eventos especiales realizados por el Servicio de Información fuera de este equipamiento.
- **Visitantes sala de exposición:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición, ya sea de forma individual o en visitas guiadas.
- **Otros visitantes:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto de Información para asistir a reuniones o a realizar consultas técnicas
- **Participantes en las actividades *La naturaleza a tu alcance*:** se consideran aquí aquellos visitantes con los que se desarrollan las diferentes actividades de educación ambiental para grupos organizados.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el equipo de información.

Durante el año 2024 se han atendido a **2.469 visitantes** en los **154 días** que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de **16 visitantes atendidos al día**.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN FUENTE LA HIGUERA					
Año 2024					
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)			
		Visitantes sala de exposición	Otros visitantes	Participantes en <i>La naturaleza a tu alcance</i>	Participantes en actividades especiales
Enero	47	7	8	0	0
Febrero	105	31	5	0	38
Marzo	307	5	7	26	205
Abril	105	46	8	33	3
Mayo	121	41	1	20	13
Junio	28	0	1	0	0
Julio	26	0	7	0	0
Agosto	49	6	6	0	0
Septiembre	133	39	4	0	20
Octubre	1339	51	0	20	1.064
Noviembre	158	36	0	0	0
Diciembre	51	22	0	0	0
Total 2024	2.469	284	47	99	1.343
Total 2023	2.898	270	70	104	1.971
Total 2022(*)	436	181	34	-	7

Fuente: *Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Sierra de la Pila.
(*) Período de agosto a diciembre.



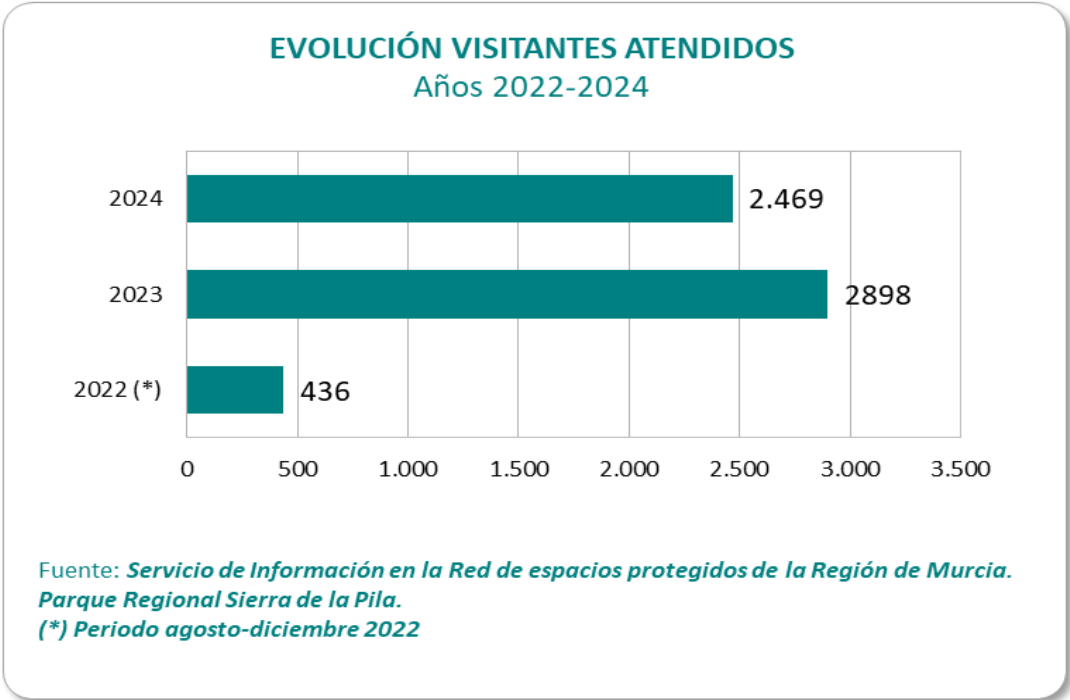
En la gráfica se aprecia que, durante el año 2024, el mes que ha registrado una mayor afluencia de visitantes es octubre, con una diferencia bastante elevada con respecto al resto de meses, ya que este mes tuvo lugar Semana de la Ciencia y la Tecnología, y el Servicio de Información del Parque Regional Sierra de la Pila participó en el stand de los Espacios Naturales Protegidos, teniendo éste muy buena acogida entre el público.

Los meses de marzo, septiembre y noviembre también se registra un número importante de personas atendidas, debido principalmente al desarrollo de actividades especiales.

La afluencia de visitantes desciende en los meses estivales debido a las altas temperaturas y a que en el periodo vacacional correspondiente a esta época del año no se demandan actividades de educación ambiental y existe una mayor preferencia por las zonas de costa, además de que la restricción de hacer fuego en este periodo hace que desciendan los visitantes al área recreativa Fuente La Higuera donde se encuentra el Punto de Información.



En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información Fuente La Higuera durante los años 2022 – 2024 (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



En 2024, se ha registrado un descenso en el número de visitantes atendidos en el Punto de Información en comparación con el año anterior. Si bien las visitas iniciales tras la inauguración pudieron haber impulsado las cifras en 2023, es posible que la mayoría de los residentes locales ya hayan obtenido la información necesaria para explorar el área sin necesidad de recurrir al Punto de Información.



4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

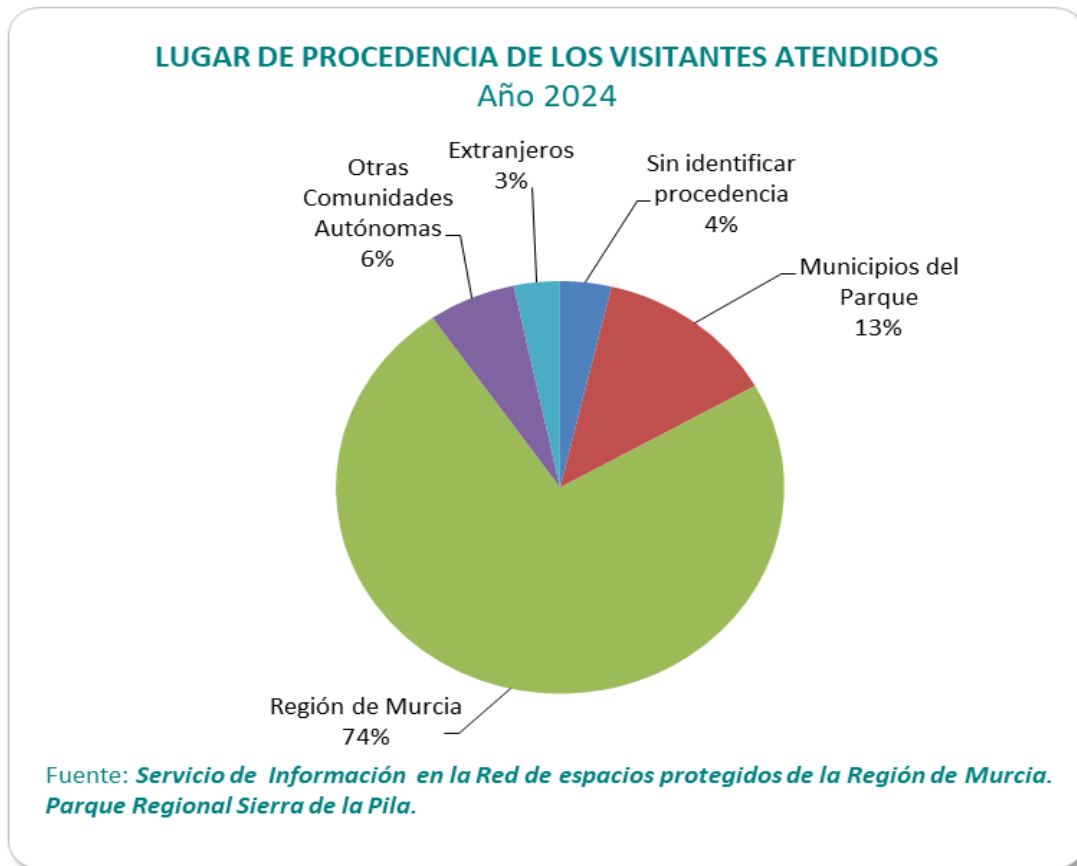
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2024	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	92
Municipios del Parque	335
Región de Murcia	1.822
Otras Comunidades	173
Extranjeros	47
TOTAL	2.469

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

(*) 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.



Durante el año 2024, la procedencia geográfica de los visitantes atendidos fue en su mayoría de otros municipios de la Región de Murcia (74%). El número de visitantes procedentes de los municipios del Parque alcanza el segundo porcentaje más importante de visitas con un 13 %. Los visitantes que llegan de otras comunidades autónomas suponen el 7% del total y los visitantes extranjeros el 2%, lo que sugiere que el entorno no es muy conocido fuera de la Región de Murcia.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario**

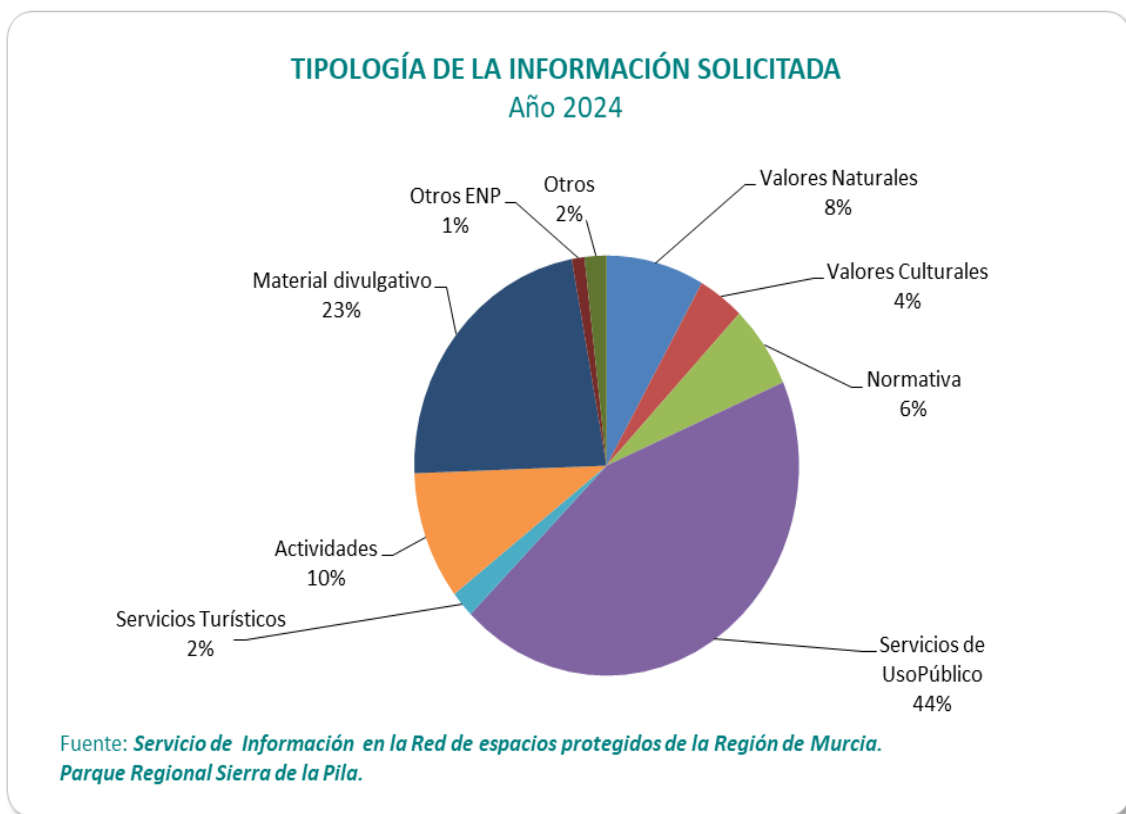


(ver Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información.

El total de consultas recogidas durante el año 2024 es de **1.032**, de las cuales el **94 %** han sido *in situ* y el **6 %** *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *ex situ* están relacionadas con los diferentes servicios de uso público con que cuenta el Parque (Punto de Información, actividades de educación ambiental...), seguidas por preguntas sobre normativa (legislación del ENP, permisos y autorizaciones...). En cuanto a las consultas recibidas *in situ* están relacionadas con los servicios de uso público, seguidas por las relacionadas con material divulgativo (mapas, folletos...)

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





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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver. La flora también generó gran interés entre los visitantes, al igual que las consultas sobre setas. Con los porcentajes más bajos se encuentra la geografía y la geología, que han sido de menor interés.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de las consultas se refieren a recursos históricos, así como los usos y costumbres (pozos de la nieve, manantiales...). La historia del Parque (personajes célebres, edificios...) también es consultada con frecuencia, aunque en menor medida.
- **Normativa:** La mayoría se refieren a la gestión del Parque (restricciones temporales, sanciones...), seguidas de las preguntas sobre permisos y autorizaciones (cómo y dónde solicitar la autorización para acampar, época de uso de las barbacoas, pernocta en vehículos, etc.).
- **Servicios de uso público:** se centraron en el Punto de Información (horario, servicios, aseos), las actividades especiales, la señalización de acceso y las actividades de educación ambiental, zonas de acampada y áreas recreativas.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la localización de establecimientos de restauración y alojamientos.
- **Actividades:** La mayoría se interesaron en los senderos, rutas en coche, así como rutas en bicicleta.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a folletos del Parque y seguidamente a los mapas del Parque. Lo menos requerido es el material divulgativo en otros idiomas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Se han registrado consultas acerca de otros Espacios Naturales Protegidos próximos como el Parque Regional Sierra del Carche y el Paisaje Protegido Humedal de Ajauque y Rambla Salada, así como de otros más conocidos a nivel regional.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son principalmente referentes a la ubicación de tiendas y gasolineras.



5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de Información diseña y desarrolla una serie de actividades de educación ambiental en el entorno de los equipamientos y del espacio natural. Estas actividades están destinadas al público en general, centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

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

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

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

- ✓ Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Fomentar el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- ✓ Invitar a la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- ✓ Proporcionar a los educadores herramientas para trabajar la educación ambiental en su entorno.

17

Durante las actividades de educación ambiental, se aplican diversas estrategias pedagógicas:

- **Comunicación efectiva:** se emplea un lenguaje claro, conciso y adaptado a cada público, combinando elementos verbales y no verbales para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Además, se recurre a ejemplos cotidianos y referencias culturales para facilitar la comprensión.
- **Interpretación ambiental:** se diseñan actividades que permiten establecer conexiones entre los elementos naturales y culturales del entorno, promoviendo una valoración integral del espacio.
- **Dinámicas participativas:** para hacer más ameno y participativo el aprendizaje, se utilizan recursos como juegos, cuentos, observación de la naturaleza y actividades sensoriales fomenta la participación, estimulando el desarrollo de habilidades sociales y el trabajo colaborativo.

- **Aprendizaje experiencial:** se prioriza el aprendizaje significativo a través de la experiencia directa, permitiendo a los participantes explorar el entorno natural mediante sus sentidos y realizar actividades prácticas que les permitan comprender los procesos ecológicos y los impactos de las acciones humanas.

El equipo de educadores ambientales dispone internamente de guías didácticas adaptables a las necesidades de cada grupo, que permiten, no sólo transmitir conocimientos sobre el espacio natural, sino también generar actitudes y valores que promuevan la conservación de la naturaleza y la sostenibilidad.

El Programa de educación ambiental ofrece dos modalidades de actividades:

- **Actividades *La naturaleza a tu alcance*:** diseñadas para grupos organizados a partir de 10 personas (centros educativos, asociaciones, etc.), estas propuestas ofrecen una programación anual fija.
- **Actividades especiales:** destinadas al público general, se organizan de forma trimestral bajo el nombre de *Mochila de Actividades*, y se programan principalmente en fines de semana y periodos vacacionales. Además, se organizan eventos especiales destinados a público en general o grupos organizados con motivo de la celebración de días mundiales, eventos o campañas específicas.

5.1. Actividades *La naturaleza a tu alcance*

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

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

El responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades teniendo en cuenta las características de los participantes y el tiempo de que se disponga.



Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Conocer los valores naturales y culturales del Parque Regional Sierra de la Pila mediante una charla **(Introducción)**.
- Conocer los valores naturales y culturales del Parque Regional Sierra de la Pila mediante una charla y, posteriormente, descubrirlos de manera autónoma siguiendo un recorrido previamente establecido **(Introducción + Itinerario autoguiado)**.
- Recorrer el entorno de Fuente La Higuera aprendiendo acerca de la importancia del agua y de la convivencia de la biodiversidad con elementos etnográficos y arqueológicos asociados al agua **(Visita guiada: El agua y la vida/La esencia de la Sierra de la Pila)**.
- Descubrir y valorar la importancia de la diversidad de ambientes en la Sierra de la Pila y descubrir su biodiversidad y sus relaciones **(Visita guiada: La diversidad de ambientes de la Pila/Los ambientes del Parque Regional)**.

En el periodo de enero a septiembre se ofrecen 4 actividades distintas que se describen en el Anexo A-04 Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* 2023-2024. A partir del mes de septiembre se actualiza la oferta, modificándose los nombres de las actividades y eliminando la oferta de la opción de autoguiado debido a la baja demanda registrada, esta oferta puede consultarse en el anexo A-04B Oferta-Actividades *La naturaleza a tu alcance* 2024-2025. De las actividades ofertadas, 3 de ellas las pueden solicitar grupos de hasta 35 personas y 2 admiten a un máximo de 50 participantes.

Esta variedad de la oferta permite adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque Regional en cada momento. Toda la oferta se puede consultar en [La naturaleza a tu alcance](#), de la web www.murcianatural.carm.es



Oferta de actividades periodo enero-agosto 2023



Oferta de actividades periodo a partir de septiembre 2024

Además, también están disponibles dentro de la oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* los vídeos de *Mi clase natural*. Éstos son de corta duración y tienen como finalidad divulgar los valores naturales y culturales de los espacios protegidos.

Los vídeos sirven como complemento a la docencia y como material para trabajar sus diferentes contenidos con los escolares en clase.

Los vídeos editados están disponibles en la lista de reproducción *Mi clase natural* del canal de YouTube *Espacios Naturales Protegidos Región de Murcia*.

5.1.1. Análisis de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

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

Durante el año 2024, se han realizado **6 actividades** con un total de **99 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE						
Año 2024						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	-	-	-	-	-	-
Febrero	-	-	-	-	-	-
Marzo	2	26	-	-	2	26
Abril	2	33	-	-	2	33
Mayo	1	20	-	-	1	20
Junio	-	-	-	-	-	-
Julio	-	-	-	-	-	-
Agosto	-	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-	-
Octubre	1	20	-	-	1	20
Noviembre	-	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-	-
TOTAL	6	99			6	99

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

Como se observa en la tabla, la mayor demanda de actividades ha sido en los meses de primavera, época del año en la que se produce una mayor demanda por parte de grupos escolares.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de 17 participantes, rango que se encuentra por debajo de la ratio recomendada (25-30 participantes) por educador.

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

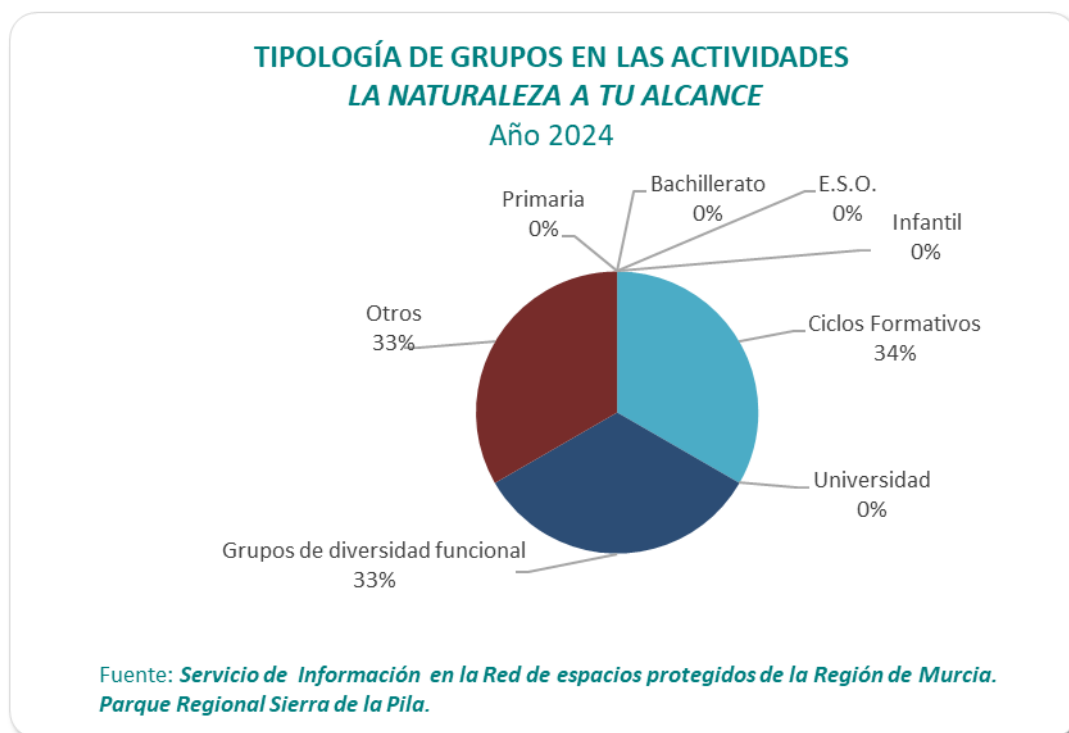
DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE					
Año 2024					
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA				
	Introducción	<i>El agua y la vida/La esencia de la Sierra de la Pila</i>	<i>La diversidad de ambientes de la Pila/Los ambientes del Parque Regional</i>	Introducción + Itinerario autoguiado	Total
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	2	0	2
Abril	0	1	1	0	2
Mayo	0	1	0	0	1
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	-	0
Octubre	0	1	0	-	1
Noviembre	0	0	0	-	0
Diciembre	0	0	0	-	0
TOTAL	0	3	3	0	6

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

Durante el año 2024 se realizaron un total de 6 actividades, cuya demanda se concentró equitativamente en *El agua y la vida/La esencia de la Sierra de la Pila* y *La diversidad de ambientes de la Pila/ Los ambientes del Parque Regional*.



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



Como se observa en la gráfica, el mayor porcentaje lo representa el público perteneciente a grupos de *Ciclos Formativos* con un 34%, lo que sugiere un interés significativo en actividades por parte de estudiantes de formación profesional. Un 33% corresponde a *Grupos de diversidad funcional*, representando a dos entidades relacionadas con la discapacidad. Con el mismo porcentaje (33%), la categoría *Otros* corresponde a un grupo de una Asociación de madres y padres de un colegio y a otro de un Programa mixto de empleo y formación.

La falta de participación de grupos de primaria, bachillerato, infantil y E.S.O. en las actividades de *La Naturaleza a tu Alcance* en 2024 podría deberse a la ubicación del servicio y a la disponibilidad de horarios, ya que el Punto de Información abre únicamente los viernes, sábados y domingos.

5.1.2. Evaluación de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

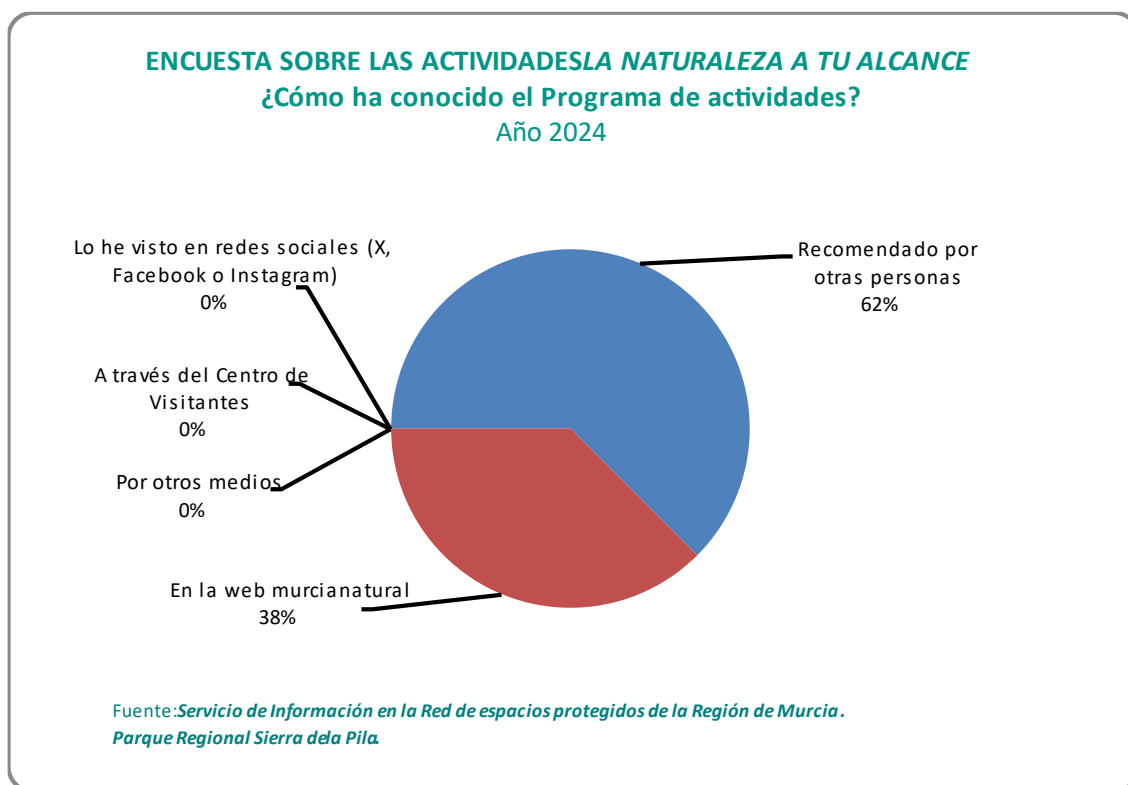
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los responsables del grupo, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades del programa para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos de encuestas).



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

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

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



En la gráfica se observa que el mayor porcentaje de conocimiento por parte del visitante proviene generalmente de recomendaciones por otras personas con un 62%, lo que sugiere que la satisfacción de los participantes y su disposición a recomendar el programa a otros juega un papel fundamental. La página web www.murcianatural.carm.es se posiciona como una fuente de información relevante para el programa (38%).

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

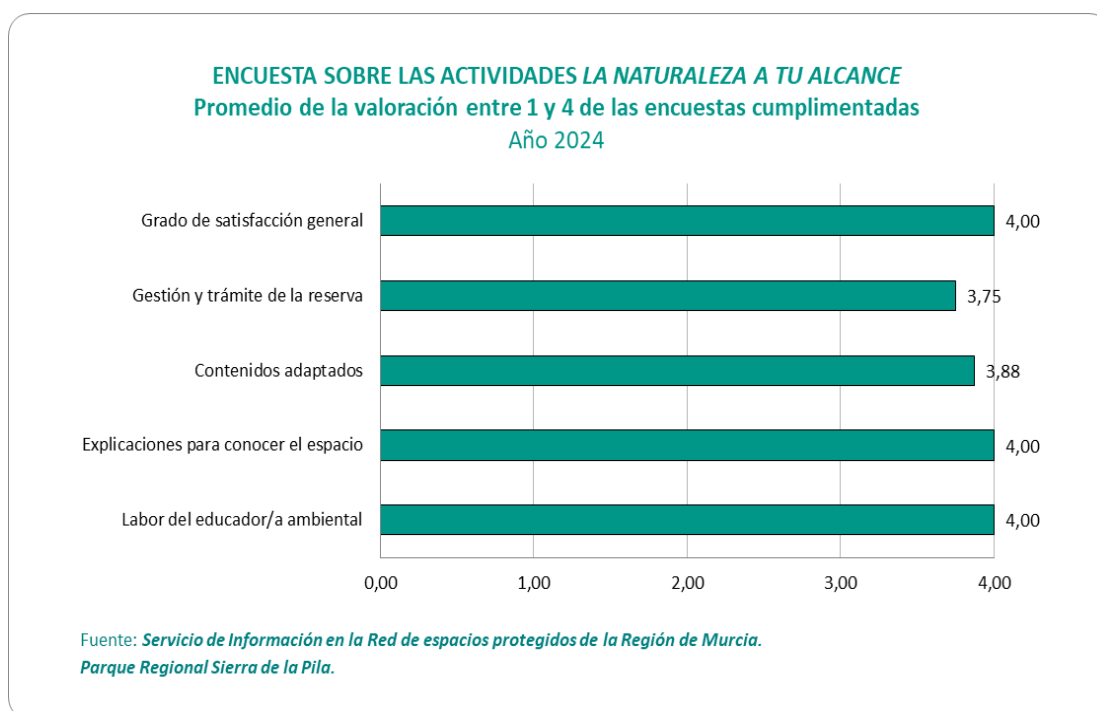
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

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

Este año 2024, se dispone de **8 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes. De las 6 actividades realizadas, 3 de ellas han sido evaluadas por los participantes. Esto supone el 50% del total de las actividades realizadas.

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

25





Los resultados de las encuestas revelan un alto grado de satisfacción general de los participantes, con una puntuación de un valor de 4, alcanzando la máxima puntuación, por lo que se manifiesta una gran satisfacción de los grupos.

Con respecto a la labor del Educador Ambiental, fue especialmente destacada, obteniendo una puntuación promedio de 4, la máxima puntuación posible.

La adaptación de los contenidos a las edades e intereses de los participantes recibió una valoración muy positiva, con una puntuación promedio de 3,88. La mayoría de los encuestados consideró que los contenidos fueron "mucho" o "bastante" adaptados.

En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil, dando como resultado una valoración de 3,75.

En general, todas las valoraciones se encuentran por encima de 3,75, lo que confirma el elevado nivel de satisfacción de los visitantes con las actividades ofrecidas.

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

- **Felicitaciones:**

- Se destaca la cercanía y agrado de los informadores del Parque, así como su amabilidad y sus conocimientos.
- La adaptación de las explicaciones durante la visita.

- **Sugerencias:**

- Se recomienda a los educadores prestar especial atención a la velocidad del discurso, para facilitar la comprensión de la información.

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



5.2. Actividades especiales

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

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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2024. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de Actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA				
Año 2024				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades	Ruta guiada: <i>Un refugio de bandoleros</i>	1	28	Público en general
	Actividad especial: <i>Día internacional para la conservación de los anfibios</i>	1	3	Público en general
	Ruta guiada: <i>Día Mundial Aves Migratorias</i>	1	13	Público en general
	Ruta guiada: <i>Conecta con la esencia de La Sierra de La Pila</i>	1	20	Público en general
Día Mundial de Los Humedales	Ruta guiada: <i>La importancia del agua</i>	1	10	Público en general
Día Mundial de Los Bosques	Ruta guiada: <i>Las raíces del cambio</i>	1	10	Público en general
Día de las Aves	Ruta guiada: <i>Aves de La Sierra de La Pila: Un viaje a la diversidad</i>	1	10	Público en general
Semana Cultural Centro educativo Colegio Rural Agrupado Comarca Oriental	Ruta guiada: <i>Visita Río Chícamo</i>	1	195	Colegio Rural Agrupado Comarca Oriental
Semana de la Ciencia y la Tecnología	Stand de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia	3	1.054	Público en general
TOTAL		11 actividades especiales	1.343 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

Durante el año 2024 han participado **1.343 personas en 11 actividades especiales**. En la programación de la Mochila de Actividades se realizaron 4 actividades y se celebraron 3 días conmemorativos, el Día Internacional de los Bosques, el Día de las Aves y Día Mundial de los Humedales. Además, se llevaron a cabo otras actividades como la semana Cultural del Colegio Rural Agrupado Comarca Oriental, y se participó en la Semana de la Ciencia y la Tecnología en el Stand de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Además, se programó una ruta guiada que no pudo llevarse a cabo por las condiciones meteorológicas propuesta para la celebración del Día Europeo de los Parques.



Ruta guiada: *Conecta con la esencia de La Pila*



Ruta guiada: *Día Mundial Aves Migratorias*

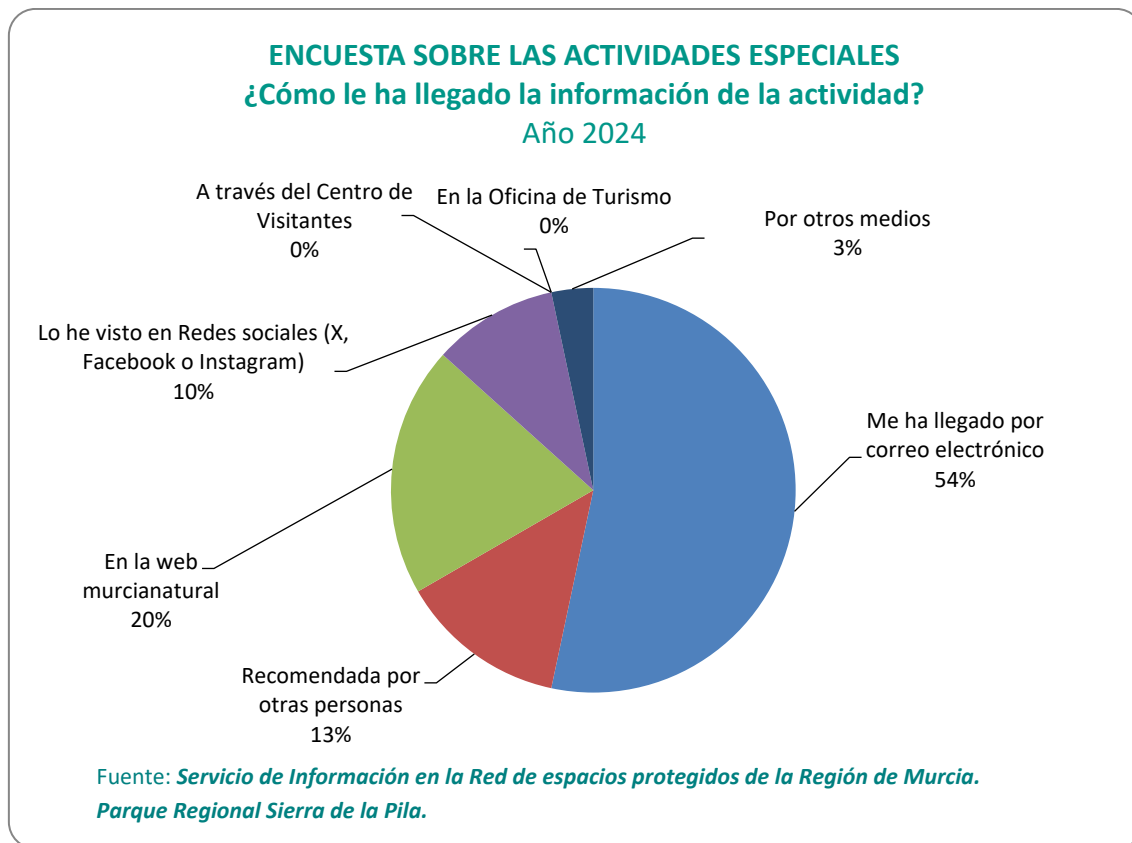
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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

Así, durante el año 2024 se registran **30 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales.

Se cumple el plan de encuestación ya que 8 de las 11 actividades realizadas tienen al menos una encuesta (el plan de encuestación indica que se han de cumplimentar al menos el 60% de las actividades realizadas).

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



Los resultados muestran la alta efectividad del correo electrónico como canal de comunicación para el programa de actividades, ya que, como muestra la gráfica anterior, al mayor porcentaje de los encuestados la información le ha llegado por correo electrónico a través de la lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia (54%).

En segundo lugar, un 20% mencionó haber encontrado la información en la página web www.murcianatural.carm.es. Es importante destacar que las recomendaciones de otras personas también jugaron un papel importante en la difusión de las actividades, ya que un 13% de los encuestados las conocieron por esta vía. Finalmente, un 3% de los encuestados mencionó haber encontrado información por otros medios.

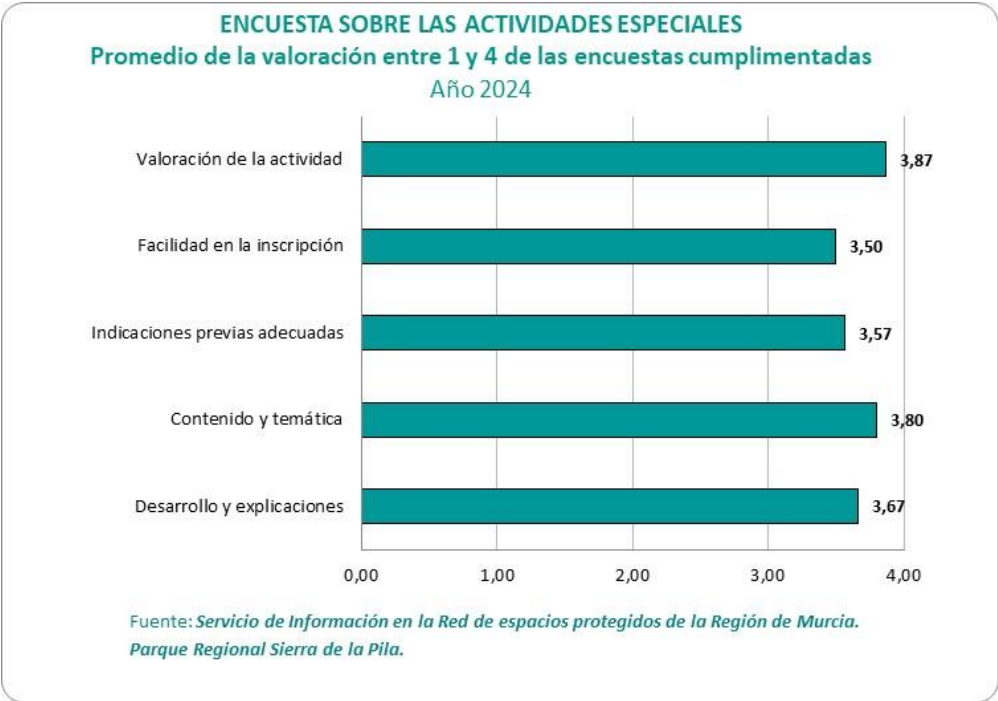
Las cinco preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.



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

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

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



Como se puede apreciar en la gráfica, La valoración general de la actividad es muy alta, alcanzando un promedio de 3,87. Esto indica que los participantes quedaron muy satisfechos con la experiencia en general.

Los apartados de contenido y temática de las actividades, y el de desarrollo y explicaciones proporcionadas, muestran unos resultados muy positivos con un valor de 3,80 y 3,67 respectivamente, sugiriendo que los participantes encontraron el contenido interesante y que el desarrollo de la actividad y las explicaciones fueron adecuados.



Las indicaciones previas a la actividad, como información sobre el lugar, horario, recomendaciones, etc., obtuvieron una valoración de 3,57. Esto indica que en general la información proporcionada fue útil y suficiente.

La facilidad en el proceso de inscripción obtuvo una valoración de 3,50. Si bien es una valoración positiva, es posible que esta menor valoración se deba a que como en ocasiones las plazas se agotan rápidamente, es necesario realizar la inscripción con previsión.

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

○ **Felicitaciones:**

- El Servicio de Información destaca por su labor, cercanía y transmisión efectiva de la información.
- Las actividades son calificadas como interesantes, educativas, didácticas y entretenidas, generando una experiencia amena.
- La Sierra de la Pila es valorada por su entorno atractivo, despertando el interés de los participantes.

32

○ **Sugerencias:**

- Se sugiere que las rutas para adultos tengan un recorrido más largo.
- Ampliar la oferta de actividades específicas para público familiar.
- Promoción de voluntariados ambientales como reforestaciones y limpiezas.
- Ampliar la oferta de actividades para atender la alta demanda y buscar la forma de que no se produzcan faltas de asistencia de los participantes quedando plazas sin ocupar.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el equipo de información del Parque Regional Sierra de la Pila, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 05 Modelos de encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2024				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	30	32	107%
Punto de Información	Punto de Información y <i>online</i>	25	43	172%

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra de la Pila.

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2024						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	Al finalizar la actividad: <i>online</i>	60% de las actividades realizadas	6	4	8	67%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: <i>online</i>	60% de las actividades realizadas	11	8	30	72%

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

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2024 se registran **32 encuestas generales**, alcanzando el 107% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2024.

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

- **Tipología del encuestado**

Las tres primeras preguntas corresponden a la caracterización de los encuestados.

Los encuestados que han visitado el Parque Regional el año 2024 son, en su mayoría, de la Región de Murcia, procedentes de los municipios pertenecientes al Parque, como Abarán, Blanca o Fortuna. También se observa un importante número de visitantes de otras comunidades autónomas, principalmente de la Comunidad Valenciana por su cercanía, por lo que se observa que la proximidad geográfica es un factor determinante, los visitantes tienden a ser principalmente residentes locales o de regiones cercanas.

Con respecto a la edad, los porcentajes más altos corresponden a edades comprendidas entre 31-50 años y 51-65 años con 34% y 31% respectivamente, grupos



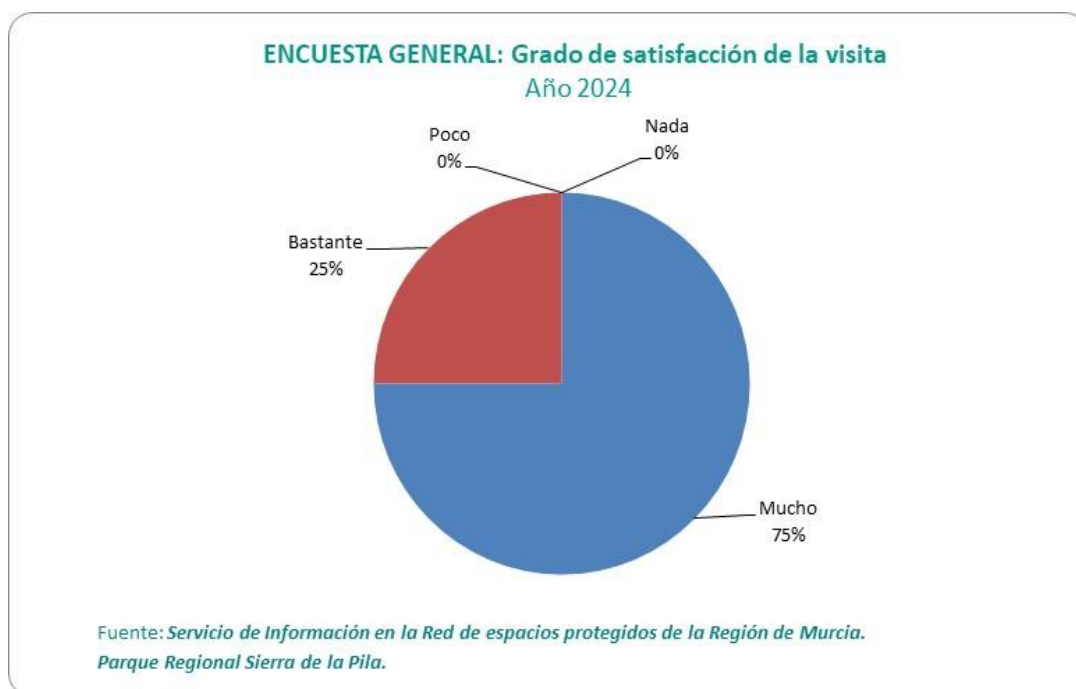
de edad que suele tener mayor disponibilidad de tiempo libre y recursos económicos para realizar actividades de ocio y turismo. Le sigue el grupo de edad comprendida entre 18-30 años, con un porcentaje sobre el total de 28%. Por último, encontramos un porcentaje de visitantes menores de 18 años y mayores de 65 años muy bajo, esto puede deberse a diversos factores, como la falta de interés en este tipo de actividades, la menor disponibilidad de vehículo propio (en el caso de los jóvenes, ya que el transporte público no llega al Parque) o las posibles limitaciones físicas (en el caso de los mayores).

Por último, respecto a la frecuencia con la que visitan el Parque, casi el 38% de los encuestados indica haberlo visitado por primera vez, lo que muestra que la Sierra de la Pila sigue atrayendo a nuevos visitantes. Por otro lado, el 31% de los visitantes, han visitado el Entorno algunas veces, así como otro 31%, que refiere visitarlo habitualmente, lo que indica un alto grado de fidelización y conocimiento del lugar

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

Todos los visitantes encuestados consideran su grado de satisfacción con la visita al Espacio Natural Protegido como mucho (75%) o bastante (25%), tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Cabe destacar que no se ha recogido ninguna encuesta que refleje que los visitantes se han sentido poco o nada satisfechos.

35





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

En el apartado de la encuesta donde se pregunta si conoce que el Parque es un Espacio Natural Protegido, el 90 % afirma tener constancia de ello y el 10 % responde que no. Esto sugiere que las acciones de divulgación y sensibilización que se han llevado a cabo están siendo efectivas, logrando transmitir el mensaje sobre la importancia de conservar y proteger este entorno natural.

- **Motivo de la visita al ENP**

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

Las opciones de observar la naturaleza (55%) y visitar el Punto de Información (42%) son las actividades que más han marcado los visitantes encuestados.

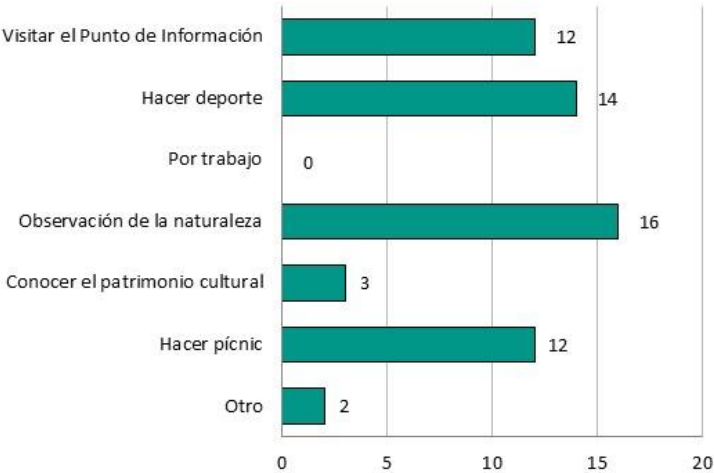
En otro orden menor, manifiestan hacer deporte (46 %) y hacer picnic (42 %).

Conocer el Patrimonio cultural (9 %) y otros (6%) son las opciones menos por los encuestados.

En resumen, los principales motivos de visita al Parque Regional Sierra de La Pila son la observación de la naturaleza, la práctica de deporte, hacer picnic y la visita al Punto de Información. Estas actividades reflejan la diversidad de atractivos que ofrece el Parque y la variedad de intereses de sus visitantes.



ENCUESTA GENERAL: Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido
Año 2024

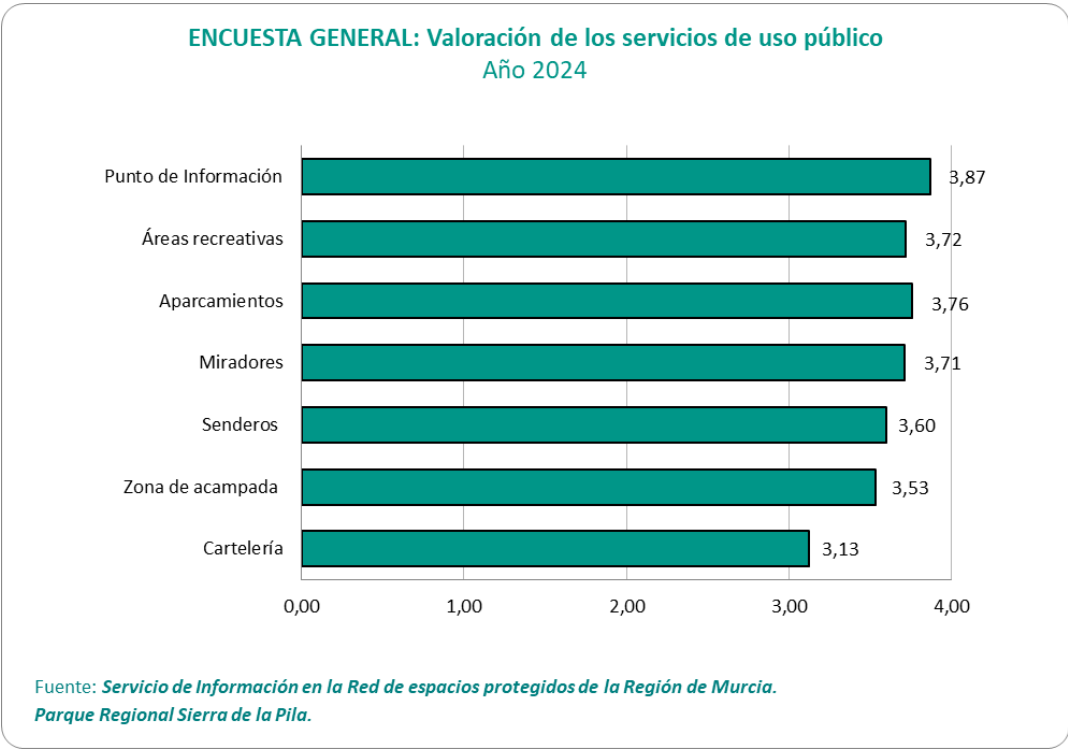


Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

• Valoración de los servicios visitados

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

Todos los servicios obtienen una puntuación por encima del 3, teniendo el Punto de Información y los aparcamientos la máxima puntuación (3,87 y 3,76 respectivamente). Las áreas recreativas y los miradores están muy bien valorados, por encima del 3,7, seguidos de los senderos, zona de acampada y cartelería.



final de este apartado aparece un espacio donde los encuestados pueden expresar libremente los motivos por los cuales han valorado como mal o muy mal los servicios utilizados (todas las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas generales 2024 (Formato Excel)).

Ningún encuestado ha valorado mal o muy mal los servicios utilizados.

Finalmente, hay dos preguntas abiertas, una para aportar sugerencias de mejora y otra para conocer lo que más te ha gustado del espacio natural; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2024, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo XX Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Sugerencias de mejora**
 - Añadir más material en la sala de exposición.
 - Mejorar de la señalización de senderos.
 - Habilitar aseos públicos.
 - Instalación de contenedores de separación para reciclaje.
 - Mejorar la limpieza y acceso de las fuentes.



- **Lo que más ha gustado**

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

- Se considera que el Equipo de Información ofrece una atención excelente.
- Se valora positivamente el estado de conservación y limpieza del Parque.
- La facilidad de acceso y la poca masificación y tranquilidad también han sido bien recibidas por los visitantes.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales 2024 (Formato Excel).

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

6.1.2. Encuesta Punto de Información

Durante el año 2024 se han registrado 43 encuestas cumplimentadas sobre el Punto de Información. Esto representa el 172% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2024.

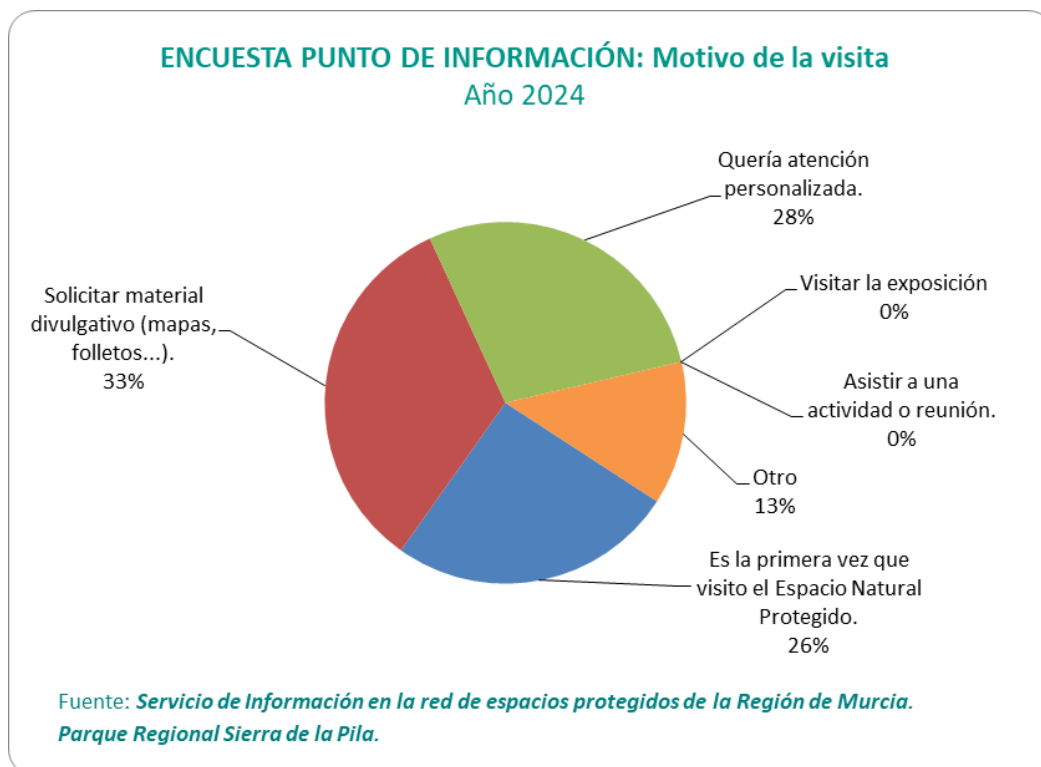
39

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

- Una pregunta de **satisfacción general** de la visita.
- **Punto de Información:** 4 preguntas que nos ayudan a conocer cuál es el motivo de su visita, la señalización para acceder al equipamiento, la atención recibida y el interés del material recibido por parte del usuario.
- **Sala de exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y el atractivo de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que no se contestan porque el Punto de Información Fuente La Higuera no dispone de este servicio.

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

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



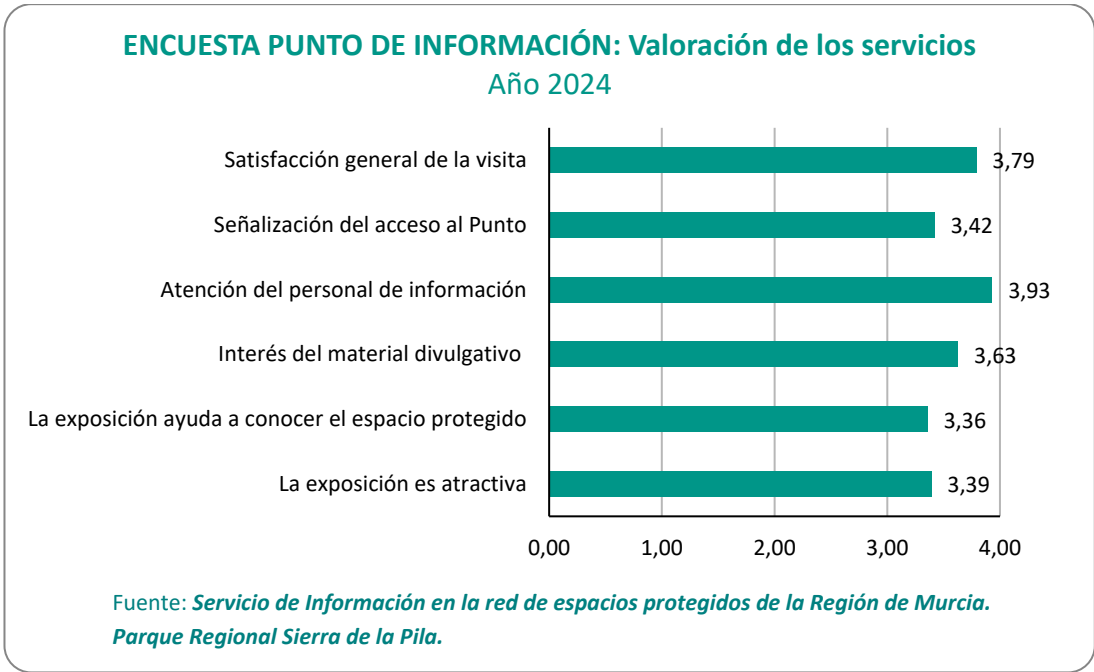
De estos datos podemos llegar a la conclusión de que la Sierra de la Pila recibe numerosos visitantes nuevos cada año, ya que un 24 % de los encuestados es la primera vez que vienen al Parque Regional. Además, se hace gran uso de los recursos del Punto de Información para solicitar material divulgativo (31%) y la atención personalizada que pueden recibir en él (26 %), junto a otros motivos no recogidos en la encuesta (12 %). Los resultados más bajos son los correspondientes tanto a la visita de la sala de exposición como a la asistencia como motivo principal de la visita a asistir a una actividad o reunión, con un 7 % cada una.

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

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

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

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



En general, los servicios ofrecidos en el Punto de Información han sido muy bien valorados durante el año 2024. La mayor puntuación es para la atención del personal, que obtiene 3,93 puntos, prácticamente la máxima puntuación. La satisfacción general de la visita y el material divulgativo obtienen elevadas valoraciones, siendo del 3,79, 3,63 respectivamente.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2024, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas del Punto de Información (Formato Excel)).



- **Felicitaciones:**
 - Se destaca la amabilidad y el trato del personal del Servicio de Información.
 - Los visitantes valoran positivamente la atención recibida y la utilidad del Punto de Información.
- **Sugerencias:**
 - Incorporar más actividades interactivas en el Punto de Información.
 - Inciden en la necesidad de aseos disponibles para los visitantes.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 9 Datos de las encuestas del Punto de Información 2024 (Formato Excel).

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

6.2. Hojas de opinión

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

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

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

Durante el año 2024 se ha recogido **1 hoja de opinión**, de la que se extrae **1 queja**. La hoja de opinión ha sido recogida directamente en el Punto de Información Fuente La Higuera.

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



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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **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.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

Se ha recogido:

- Queja:

- Se solicita la mejora del estado de la accesibilidad para personas con necesidades especiales en los equipamientos de uso público.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2024:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA Año 2024			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		9
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		3
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		1
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGPNAC www.murcianatural.carm.es	Contenido para la web	8
		Notas de prensa	33
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	99
		Facebook	99
		Instagram	99
		YouTube	8
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		33
	Intervención en otros medios	Radio	0
		Televisión	3
		Prensa	0
		Otras webs	2
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		16
	Desarrollo de campañas de sensibilización		5
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		0
	Asociaciones del entorno		0
	Otras entidades		8

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

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

7.1. Edición de materiales

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

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

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

45

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

➤ **Difusión de actividades.**

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

- Programa de actividades para grupos organizados *La naturaleza a tu alcance*
Existe un programa anual de actividades para grupos organizados (ver apartado 5.1. de la memoria).



Programa de actividades de Educación Ambiental *La naturaleza a tu alcance* - portada

- Mochila de Actividades

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

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

Este año 2024 se han editado **4 Mochilas**, correspondientes a los trimestres enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre.

46



Mochila de Actividades octubre-diciembre 2024 - portada

➤ Dosieres de Días conmemorativos

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

Durante este año se han editado **4 dosieres** en los que ha participado el Parque Regional Sierra de la Pila, correspondientes al Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de los Bosques y Día Europeo de los Parques y el Día de las Aves.



Dossier Día de las Aves 2024 - portada

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

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

A lo largo de este año 2024 se ha editado o actualizado **3 materiales** que se indican a continuación:

- Nueva edición:
 - Póster buenas prácticas Animales compañía en espacios naturales protegidos.

- Actualizaciones:
 - Póster especies campaña *Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar!*
 - Folleto de centros de visitantes y puntos de información de la Red de espacios naturales protegidos.

➤ **Cartelería del ENP:**

Se colabora con el equipo de gestión del Espacio Natural Protegido en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa.

Durante el año 2024, el Servicio de Información participa en la elaboración de **1 cartel** del Parque Regional:

- Cartel de prohibido el paso para el centro de visitantes no habilitado en el acceso desde Fuente Blanca: Se redacta el contenido de este cartel a petición del equipo de gestión del Parque Regional. Este cartel es instalado a finales de 2024.

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

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



➤ **Aportaciones a la web de la DGPNAC (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:

Durante el año 2024 se han realizado **8 aportaciones de contenido** referidas a:

○ Nuevo contenido:

- Publicación de la memoria anual 2023.
- Póster buenas prácticas Animales compañía en espacios naturales protegidos.

○ Actualización de contenido:

Este año se actualiza el calendario anual de 2024 y los materiales que se detallan como actualizados en la sección Folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos del apartado 7.1, así como la información sobre el Punto de Información Fuente La Higuera, la organización de las publicaciones y la inclusión de las encuestas generales en la web.

- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información o a petición de la Dirección General.

Durante el año 2024, desde el equipo del Parque Regional Sierra de La Pila se han redactado **33 notas de prensa**, de las que 18 se han publicado en la web. En total, entre todo el Servicio de Información, se han redactado 102 notas de prensa para la Dirección General.

A continuación, se muestran dos ejemplos de las notas de prensa publicadas:

NOTICIAS

25/05/2024

La Comunidad rehabilitará el histórico mojón de las Cuatro Caras y su entorno en el Parque Regional de Sierra de la Pila

Tanto el cuatrifinio que marca el punto en que confluyen los términos municipales de Abarán, Blanca, Fortuna y Molina de Segura, como el refugio anexo recibirán una inversión para su puesta en valor de 39.322 euros



El único punto de la Región donde confluyen cuatro términos municipales recibirá una inversión de 39.322 euros para su restauración y puesta en común. El histórico mojón de las Cuatro Caras está enclavado en pleno Parque Regional Sierra de la Pila y sobre él convergen los límites de Abarán, Blanca, Fortuna y Molina de Segura, convirtiéndose así en un cuatrifinio singular.

La Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor autorizó el gasto, que incluye, además de la reconstrucción del hito, la adecuación y recuperación del refugio y la zona anexa, así como la instalación de cartelería y la mejora del aparcamiento.

El proyecto de adecuación y puesta en valor del mojón de las Cuatro Caras está financiado al 60 por ciento a través de fondos europeos FEDER y tiene un plazo de ejecución de dos meses.

El hito geográfico recuperará su antigua estructura de piedra y mezcla de forma cónica truncada de 1,25 metros de base por 1,10 metros de altura, a través de una intervención respetuosa con la construcción histórica. La propuesta de adecuación surge de los cuatro ayuntamientos con terreno en el Parque Regional y de la Asociación Cultural La Carrilla.

Asimismo, el refugio anexo al cuatrifinio verá renovada su cubierta y mejorada su fachada. Se repondrán dos contraventanas y una puerta y se construirá un banco de mampostería exterior. Finalmente, las obras afectarán al entorno inmediato al refugio, con una intervención selvícola para proteger la zona de posibles incendios forestales, mediante claras y podas.

También será mejorado el albebo existente y se construirá un abrevadero de tres metros de largo. Asimismo, se renovará el firme del aparcamiento, que contará con un módulo para bicicletas específico.

NOTICIAS

19/03/2024

La Comunidad programa diversas actividades para celebrar el Día Internacional de los Bosques, que se conmemora el 21 de marzo

Hay siete eventos preparados, de los cuales cuatro son abiertos al público en general y tres están concertados con centros educativos o de mayores.



CALENDARIO DE ACTIVIDADES
DÍA INTERNACIONAL DE LOS BOSQUES
2024

La Comunidad ha programado diversas actividades para celebrar el Día Internacional de los Bosques, que se conmemora el próximo 21 de marzo. Cuatro de ellas están dirigidas al público en general y otras tres fueron concertadas con centros educativos y de mayores del entorno en el que se llevarán a cabo.

"Bosques e Innovación" es el lema para 2024, pues en ellos "encontramos las respuestas a los grandes retos de la sociedad actual. Con las actividades programadas se pretende, además de mostrar la biodiversidad que albergan los bosques de la Región de Murcia, destacar la importancia de las áreas forestales y los beneficios que proporcionan para la salud, y cómo la innovación nos aporta soluciones para la protección de la biodiversidad y el bienestar humano", afirmó la secretaria autonómica de Energía, Sostenibilidad y Acción Climática, María Cruz Ferreira.

Para conmemorar este día, el fin de semana del 23 y 24 de marzo, el público general tiene la oportunidad de inscribirse ya en cuatro actividades el sábado 23 se celebrará la ruta guiada 'El bosque en perspectiva' en el Parque Regional de Calblanque; el domingo 24 otros tres Espacios Naturales Protegidos han organizado más rutas guiadas, que se denominan 'Las raíces del cambio' en el Parque Regional Sierra de la Pila, 'Un camino hacia la renovación de los bosques' en el Parque Regional de Sierra Espuña y 'Un viaje por los beneficios del bosque' en el Monumento Natural Monte Arabi.

Además, otras tres actividades mostrarán la importancia de los bosques con centros de sus entornos. El Parque Regional Sierra Espuña realizará con un centro escolar la ruta guiada 'Bosques: soluciones nuevas para un mundo mejor', el Parque Regional de Calblanque ha organizado una actividad especial de 'Cuentacuentos + Recorrido botánico' con la Universidad de mayores de la Universidad Politécnica de Cartagena y el Parque Regional El Valle y Carrascos llevará a cabo la actividad especial 'Bosques e Innovación' con el centro social de mayores de la pedanía murciana de La Alberca.

"Con estas actividades damos a conocer nuestros entornos naturales y en esta ocasión, mostrando cómo los bosques nos ofrecen infinitas posibilidades para lograr un mundo mejor y que con su protección podemos ayudar a descubrirlos", concluyó María Cruz Ferreira.

➤ **Publicaciones en redes sociales.**

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

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

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

También puedes encontrarnos en las

REDES SOCIALES








@EspNaturalesMur






@RedNMonestaMur






@ElValdePR






@SalinasShodolPR






@CabreroCopePR






@SierraEspunaPR






@CalizanquePR





espaciosnaturalesmurcia





calizanquepr





sierradelaPilaPR





sierradelaPilaPR

• Twitter, Facebook e Instagram

El **Parque Regional Sierra de la Pila** dispone de un perfil denominado **@SierradelaPilaPR** para cada red social de X, Facebook e Instagram, que cuenta hasta la fecha con un total de **1.381 seguidores**.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA AÑO 2024	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
X	327
Facebook	455
Instagram	599
TOTAL	1381

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



Desde las redes sociales del Parque Regional Parque Regional Sierra de la Pila, durante el año 2024, se han realizado **99** publicaciones en X, **99** en Facebook y **99** en Instagram, que han alcanzado a un total de **50.176 personas**.

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

- X:



2.183 personas alcanzadas.



1.140 personas alcanzadas.

- Facebook:



2.093 personas alcanzadas.



1.177 personas alcanzadas.



- Instagram:



Ver insights

Promocionar publicación

32 1 2



Le gusta a [espnaturalesmurcia](#) y otras personas

[sierradelapilapr](#) Finalizan las obras del proyecto de [#RestauraciónAmbiental](#) del mojón de las Cuatro Caras y su refugio, de gran valor cultural y paisajístico en la [#SierraLaPilaPR](#)

El único punto de la Región donde confluyen cuatro municipios: [#Abarán](#), [#Blanca](#), [#Fortuna](#) y [#MolinaDeSegura](#)

401 personas alcanzadas.



Ver insights

Promocionar publicación

37 1 2



Le gusta a [espnaturalesmurcia](#) y otras personas

[sierradelapilapr](#) La [#Niebla](#) en Puerto Frío, a 824m de altitud, da respiro a la vegetación en [#SierraLaPilaPR](#)

Esta [#LluviaHorizontal](#) aporta un extra de humedad, crucial en tiempos de [#CambioClimático](#)

[#FenómenosMeteorológicos](#)

352 personas alcanzadas.

Se observa que al realizar las publicaciones simultáneas en los mismos perfiles de X, Facebook e Instagram cada una de ellas tiene un alcance y reacciones distintas. Por lo que dependiendo de la red social las publicaciones pueden tener una repercusión diferente.

Este año, las publicaciones del Parque Regional Sierra de la Pila han logrado captar el interés del público gracias a una combinación de contenido que resalta su riqueza paisajística, cultural y ambiental.

En X, el éxito de las publicaciones se debe a la capacidad de abordar temas clave como la gestión del acceso a determinadas zonas, combinándolo con mensajes educativos sobre la flora endémica y su relación con los procesos de polinización. Este enfoque no solo informa, sino que también fomenta el respeto hacia las medidas de conservación y la apreciación de las especies autóctonas del parque. El contenido de Facebook ha destacado por su enfoque cultural y patrimonial, como en la publicación sobre el lavadero del Peralejo, que combina historia local con biodiversidad, y en la restauración del mojón de las Cuatro Caras, que ha generado interés por su valor simbólico y paisajístico. Estas publicaciones han



reforzado el vínculo emocional con los seguidores al resaltar elementos identitarios y de uso público en el parque.

En Instagram, las publicaciones con mayor alcance han sido aquellas que combinan imágenes visualmente impactantes con mensajes ambientales, como la restauración del mojón de las Cuatro Caras y la descripción de la niebla en Puerto Frío. Este último ejemplo destaca por su capacidad de sensibilizar sobre fenómenos naturales que son vitales para la vegetación en un contexto de estrés hídrico.

Las publicaciones reflejan un equilibrio entre la divulgación de medidas de conservación ambiental, la valorización del patrimonio cultural y la sensibilización sobre los desafíos que enfrenta el Parque. Este enfoque permite transmitir la riqueza natural y cultural de Sierra de la Pila, destacando su importancia como espacio clave para la biodiversidad y la identidad regional.

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

Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, se tuvo que reducir el número de publicaciones semanales en este perfil. Este ajuste, necesario para adaptarnos, ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores y alcance.



- YouTube

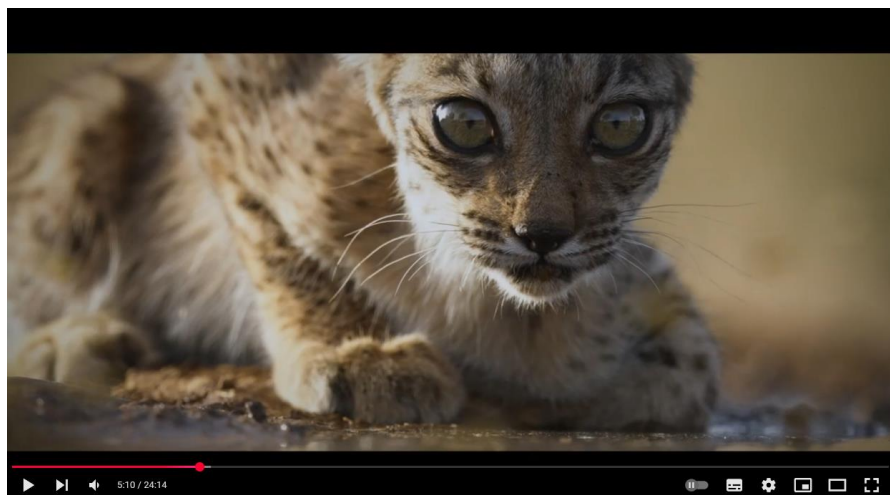


El Servicio de Información dispone de un canal en YouTube que sirve de apoyo a las publicaciones que se realizan desde las redes sociales, así como de servir de plataforma divulgativa y didáctica para videos de conocimiento o sensibilización de los espacios naturales.

En el canal de YouTube, este año se han subido un total de **8 vídeos** y cuenta con un total de **723 suscriptores**.

Los vídeos con más visualizaciones en 2024 son:

- **DOCUMENTAL UNO MÁS ENTRE NOSOTROS.** ¡Descubre cómo se ha llevado a cabo la introducción del #Lincelbérico en la #RegiónDeMurcia!
1.979 visualizaciones.



<https://www.youtube.com/watch?v=8-yteFbYnQg>

Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. **Punto de Información Fuente La Higuera.**

- **Me gustan los Espacios Naturales.** Comienza la temporada de reproducción de la tortuga boba (*Caretta caretta*). ¿Lo intentarán otro año más en nuestras playas? 🐢

#IMPORTANTE Si encuentras algún rastro, sigue estas indicaciones 🧠🔊

580 visualizaciones.



https://www.youtube.com/watch?v=D03_9MgsQf0&t=1s

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

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

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

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

El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **8.308 personas**.

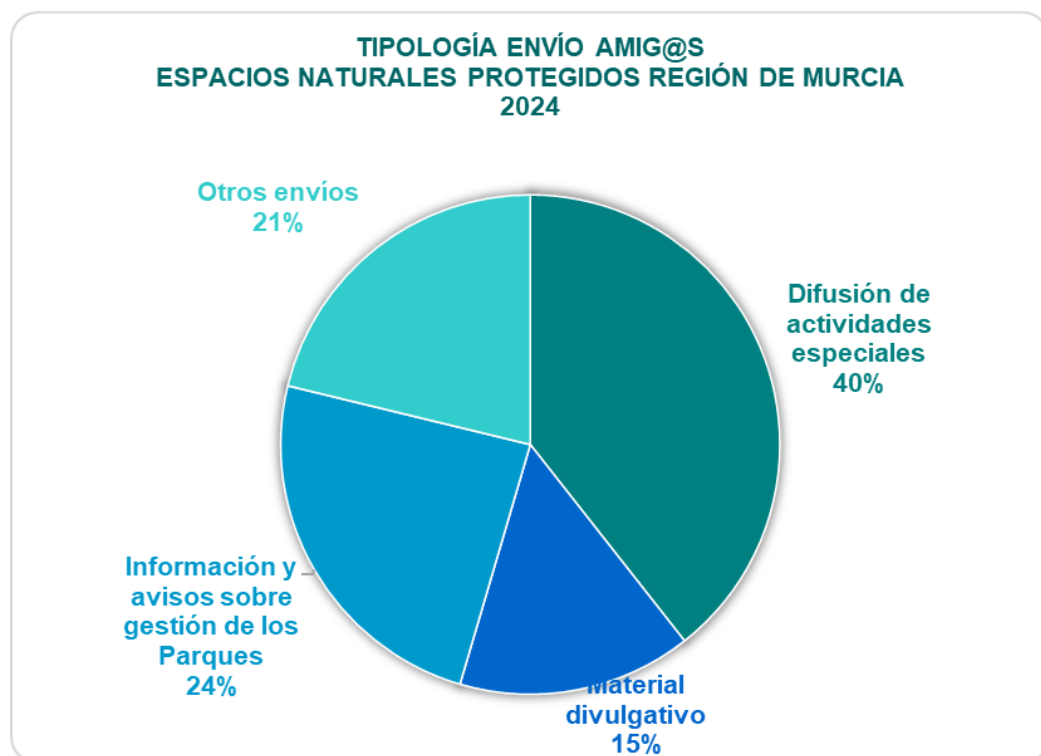
Este año 2024, ha habido una disminución de suscriptores debido a la implantación de una nueva funcionalidad en la lista tras detectar que un gran número de mensajes no llegaban a su destino debido a que los suscriptores tenían el buzón lleno o el mismo ya



no existe, generando un tráfico innecesario en los servidores y saturando las colas de salida.

Con la nueva funcionalidad habilitada, cuando se rechaza de forma reiterada la entrega de mensajes a un suscriptor, este será eliminado de la lista de suscriptores de esa lista, manteniendo así un listado depurado con las direcciones que sí están activas. Este es el motivo de la reducción de suscriptores en la lista, han sido eliminados los suscriptores que de forma reiterada daban error en la entrega, al tratarse de cuentas aparentemente abandonadas.

La tipología de los envíos durante 2024 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **33 correos enviados**, a la categoría **“Difusión de actividades especiales”** le corresponde el 40% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales). A la categoría de **“Información y avisos sobre gestión de los Parques”** le corresponde el 24% (cortes de carreteras, obras, etc.). A la categoría **“Material divulgativo”** le corresponde el 15% (revista Naturalmente Conectados, boletines, presentaciones de libros, etc.). A la categoría de **“Otros envíos”** le corresponde el 21% (Conferencias, jornadas, presentación de cortometrajes, etc.).

➤ **Intervención en otros medios**

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

Durante este año 2024, el Servicio de Información ha realizado **5 colaboraciones** en medios de comunicación:

INTERVENCIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN AÑO 2024			
Tipo de medio	Fecha	Medio de comunicación	Descripción
Radio	-	-	-
Televisión	8 de octubre	TV7 Región de Murcia	Programa Oro Molío https://www.la7tv.es/video/oro-molio/pomw23009t-wmv/20241009105616046046.html
	5 de noviembre	TV7 Región de Murcia	Programa Oro Molío https://www.la7tv.es/video/oro-molio/oro-molio-05-11-2024/20241105143418047470.html
	24 de diciembre	TV7 Región de Murcia	Programa Oro Molío Servicio de Información ENPs de La Región de Murcia https://www.la7tv.es/video/oro-molio/pomw24006t-wmv/20241224232016049435.html (minuto 27:08)
Prensa	-	-	-
Página web	14 de febrero	Centro Nacional de Educación Ambiental	Actualización información del Programa de educación ambiental
	6 de septiembre	www.agendamenuda.es	Revisión solicitando actualizar información sobre una de las actividades especiales.

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2024 se han llevado a cabo:

➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2024 se han celebrado **16 días conmemorativos**:

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMEMORATIVOS EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA AÑO 2024			
Día conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales*	Descripción
Día de la Educación Ambiental (26 de enero)	1	-	
Día Mundial de los Humedales (2 de febrero)	2	1	Ruta guiada: <i>La importancia del agua</i>
Día Internacional de los Bosques (26 de marzo):	1	1	Ruta guiada: Las raíces del cambio
Día Mundial del Agua (22 de marzo)	1	-	
Día Internacional del Libro (23 de abril)	1	-	
Día Mundial de la fotografía (19 de agosto)	1	-	Concurso de fotografía #MeGustaRegiónDeMurcia #EspaciosNaturales Presentación de 88 fotografías
Día Internacional para la Conservación de los Anfibios (29 de abril)	2	1	Actividad especial: Día internacional para la conservación de los anfibios
Día de las Aves Migratorias (segundo sábado de mayo)	2	1	Ruta guiada: <i>Día Mundial Aves Migratorias</i>
Día de la Biodiversidad Biológica (22 de mayo)	1	-	
Día Europeo de los Parques (24 de mayo)	1	-	
Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio)	1	-	
Semana Europea de la Energía Sostenible (del 11 al 13 de junio)	1	-	
Día Mundial del Árbol (28 de junio)	1	-	

Continúa en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMEMORATIVOS EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA AÑO 2024			
Día conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales*	Descripción
Día Mundial de la Prevención de Incendios Forestales (28 de agosto)	1	-	
Semana Europea de la Movilidad (del 16 al 22 de septiembre)	1	-	
Día de las Aves (primer fin de semana de octubre)	2	1	Ruta guiada: <i>Aves de La Sierra de La Pila: Un viaje a la diversidad</i>

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra de la Pila.

*El número de participantes esta contabilizado en el apartado 5.2 Actividades especiales.

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2024 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA AÑO 2024			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones
0% plásticos en espacios protegidos #CeroPlásticos	Reducir la presencia de residuos plásticos en espacios naturales y dar herramientas para reducir el uso del plástico.	1	Envío de un cartel específico a los participantes en actividades de educación ambiental.
Cuidaico #CUIDAICO #NoCirculasSolo	Concienciar de la reducción de la velocidad en los espacios naturales para evitar los atropellos de la fauna silvestre y las molestias a otros usuarios.	2	
Stop basuras #StopBasuras	Sensibilizar sobre la problemática de la basura en espacios naturales	3	
Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar! #StopPlantasInvasoras	Sensibilizar sobre la problemática de las especies exóticas invasoras en espacios naturales y fomentar el uso de plantas autóctonas en jardinería.	1	
SOS nidos #SOSNidos #NoDestruyasSuHogar	Proteger los hogares de aves migratorias que nidifican en edificios (golondrinas, vencejos y aviones).	1	Colaboración con la Dirección General en elaboración de contenidos y diseño de cartelería específica. Colocación de póster en el Punto de Información.

Continúa en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SIERRA DE LA PILA AÑO 2024			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones
Mascotas seguras	Promover buenas prácticas en Espacios Naturales con animales de compañía.	1	Se edita el <i>Manual de Buenas Prácticas con animales de compañía en ENP</i> en formato cartel, que se coloca en el Punto de Información.

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.



Publicación en redes sociales
campana Stop basuras



Cartel campaña 0% plásticos en
espacios protegidos



Publicación en redes sociales
campana Cuidaico



7.4. Colaboración con entidades

El Equipo de Información está en continuo contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los directores de los Espacios Naturales Protegidos o de los técnicos de Uso Público de la DGPNA, o porque estos se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación, se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2024:

62

➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

Durante 2024 no se han realizado colaboraciones con este tipo de entidades.

➤ **Colaboración con asociaciones del entorno**

Durante 2024 no se han realizado colaboraciones con este tipo de entidades.

➤ **Colaboración con otras entidades**

Durante este año 2024 se ha colaborado con las siguientes entidades para la celebración de días conmemorativos:

- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).**
Envío de información sobre las actividades a realizar por parte del Servicio de Información con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.



- **Secretaría de la Convención Ramsar:** Envío de información sobre las actividades a realizar por parte del servicio de información con motivo del Día Mundial de los Humedales.
- **FEDERACIÓN EUROPARC (España).** Se envía información de las actividades a realizar por parte del Servicio de Información con motivo del Día Europeo de los Parques.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Intercambio de información para la celebración del Día de las Aves. Colaboración en la difusión de actividades. Envío de fotografías de las actividades realizadas y datos de participación.

Otras entidades con las que se ha colaborado durante este periodo han sido:

- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA).** Se colabora con esta entidad a través de tres actuaciones:
 - Realización del cuestionario del *Proyecto LearnOUT-Evaluation* promovido por las universidades de las Islas Baleares, Ramon Llull y de Girona, cuyo objetivo es fomentar experiencias escolares de calidad fuera del aula en entornos educativos no formales a través de la colaboración entre entidades, universidades y escuelas del territorio.
 - Participación en la iniciativa *Equipamientos de película*: se preparan los contenidos y el diseño de 2 carteles de película, relacionados con los centros de visitantes de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia y los programas de educación ambiental que se desarrollan.
- **Programa Oro Molío de TV7 Región de Murcia.** La Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática potencia la divulgación de los espacios naturales de la Región de Murcia a través del programa de televisión *Oro Molío*. Este programa se emite semanalmente la Televisión Autonómica 7 Región de Murcia, siendo uno de los que gozan de mayor índice de audiencia de cuantos integran la parrilla de esta televisión.

Este programa tiene una clara orientación divulgativa en cuanto a diferentes parajes de nuestra Región y sus diferentes valores naturales y culturales. En este contexto, en aras de divulgar la red de espacios naturales de nuestra Región, sus valores paisajísticos y su biodiversidad asociada, se crea una sección del programa llamada *Naturalmente*, donde se ha emitido cada semana un reportaje dedicado a



divulgar un paraje natural de la Región de Murcia, en cualquiera de sus diferentes comarcas, tanto de interior como de litoral, promocionando su preservación y conservación. Esta colaboración se realiza desde el 1 de junio de 2024 y se extenderá hasta el 31 de mayo de 2025. Durante el año 2024 se han realizado **2 programas** en los que ha intervenido el Equipo de Información del Parque Regional Sierra de la Pila.

- **Proyecto LIBERA Unidos contra la basuraleza.** Se colabora con este proyecto mediante las siguientes actuaciones:
 - Participación del Servicio de Información en Videoformación sobre gestión de residuos en Parques Naturales del Proyecto LIBERA.
 - Difusión de las acciones del Aula Libera a través del envío del enlace a materiales y actividades dirigidas a centros educativos, en el correo electrónico que se envía a los participantes de las actividades de educación ambiental *La naturaleza a tu alcance* con la encuesta.
- **Centro de Profesores y Recursos de la Consejería de Educación y Formación Profesional.** En el mes de noviembre se imparte la charla *La educación ambiental como motor de sostenibilidad en los Centros educativos* dentro del programa *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su aplicación en el programa ESenRED* para el profesorado. Se desarrolló en dos jornadas online de 4 horas de duración total.



8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

Reuniones de coordinación:

De forma periódica se mantienen reuniones de coordinación entre los coordinadores de los distintos ENP para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento general. Semanalmente la coordinadora se reúne con el equipo de información para distribuir las tareas semanales y transmitir al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de coordinación.

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

Agenda digital:

Seguimiento y actualización de la agenda digital donde se registran las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información y las tareas relacionadas con el desarrollo de todas las acciones que se desarrollan.

65

➤ **Informes específicos**

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

Durante este año 2024, se ha realizado un total de **2 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- Necesidades para la realización de un encuentro de educación ambiental en la Región de Murcia.
- Propuesta de musealización del Punto de Información Fuente de la Higuera.

➤ **Sistemas de calidad**

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

- Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional Sierra de la Pila no cuenta con esta certificación de calidad.



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

El Punto de Información Fuente La Higuera no cuenta con este distintivo de calidad.

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

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2024 la auditoría externa del servicio para los sistemas ISO se realizó el 6 de junio en el Parque Regional Sierra Espuña y para EMAS se realizó el 17 de diciembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2024 se han enviado **22 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con incidencias en el Punto de Información (arreglo de bombín de la puerta, cierre de las ventanas, enchufes, etc.) y del área recreativa (limpieza barbacoas, poste, etc.), arreglo de cartelería del Parque Regional.



➤ **Apoyo a eventos de la DGPNAC**

Coordinación y planificación del equipo del Centro para el apoyo logístico, organización y control de asistentes en diferentes eventos organizados por la DGPNAC.

Así, el Equipo de Información del Valle ha prestado apoyo en:

- Jornada sobre el plan de conservación de la cerceta pardilla en el Salón de Actos de la Consejería de Medio Ambiente.

➤ **Otras tareas relevantes**

Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.



9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del director del Espacio Natural Protegido y su equipo técnico, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por la coordinadora del Servicio de Información en el Parque Regional, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al director conservador.

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

- **Contacto con el equipo de gestión:** A lo largo del año se produce una activa comunicación con el técnico en funciones de director conservador y de la técnica del Espacio Natural Protegido para tratar dudas y propuestas sobre el Parque Regional Sierra de la Pila. Además, el equipo de gestión solicita al Servicio de Información la colaboración en la actualización del mapa y la propuesta de contenidos de cartelería. También se realiza un resumen de la información relativa al Servicio de Información de la Sierra de la Pila de los años 2022 y 2023 para incluirla en la parte del Servicio de Atención al Visitante en la Memoria de Gestión del Parque Regional.
- **Asistencia a la Junta Rectora** de la coordinadora del Servicio de Información a la del Parque Regional Sierra de la Pila el 18 de junio.
- **Renovación de la sala de exposición:** En octubre se envía al equipo de gestión un informe con una propuesta para la musealización del Punto de Información.
- **Propuesta de cartel y contenidos:** En septiembre se envía una propuesta de contenidos para un cartel de prohibido el paso en la zona del Centro de Visitantes en desuso.

10.EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

A continuación, se presentan a modo de tabla 16 indicadores establecidos con el fin de valorar el nivel de consecución de los objetivos del Servicio desarrollados en el apartado 2 de la presente memoria.

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	Comentario
1	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2024 en la lista de correo electrónico es de 613.	-166	El drástico descenso en el número de inscritos en la lista de distribución de correo se debe a que automáticamente el sistema ha eliminado los correos electrónicos que periódicamente se devolvían como error en la plataforma, prácticamente unas 500 direcciones de correo.
2	Nº de reuniones internas de coordinación	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	12	



INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN FUENTE LA HIGUERA – Seguimiento 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	Comentario
3	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (*).	2.469	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023 (2.898). El número de visitantes ha descendido posiblemente debido a que los residentes locales ya hayan obtenido la información necesaria para explorar el área sin necesidad de recurrir al Punto de Información.
4	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (*).	1.032	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023 (1.324). Puede entenderse que el descenso del número de consultas se debe al descenso del número de visitantes atendidos.
5	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	31	Se ha recogido 1 hoja de opinión.
6	Nº actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i> .	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (*).	6	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023 (3), habiendo aumentado.
7	Nº de participantes en <i>La naturaleza a tu alcance</i> .	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (*).	99	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023 (104), que resulta ser similar.
8	Nº actividades especiales realizadas.	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (*).	11	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023 (13), que es algo inferior.



9	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (7).		1.343	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se toma como referencia 2023 (1.971). La disminución observada se debe en parte a que en 2023 se participó en otras 3 actividades a petición de la DGMN, que sumaron 690 participantes.
10	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (10) se deberán actualizar al menos el 20%.		4 (40%)	
11	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".		75%	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el PI.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)		3,79	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa "La naturaleza a tu alcance".	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		4	
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		3,87	
15	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 100 publicaciones al año.		99	Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, este año se ha tenido que reducir el número de publicaciones semanales.
16	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años (*)	X	42	Ante la falta de datos de los últimos 3 años, se ha tomado como referencia el valor de 2023. (X:93, Facebook:121, Instagram: 166 y YouTube:472). Debido a una reestructuración de
				Facebook	110	



				Instagram	94	personal y por lo tanto de medios, en 2024 se ha tenido que reducir el número de publicaciones semanales en estos perfiles. Este ajuste ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores
				YouTube	132	

Fuente: Servicio de Información en la Red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Sierra de la Pila.

(*) El Punto de información abrió en junio 2022, lo que imposibilita el cálculo de la media de referencia del indicador, al no contar con datos de años anteriores

10.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2024	
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas. - Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental. - Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio y de material divulgativo en varios idiomas. - Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio.	- Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica. - No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación. - Indicaciones de la Dirección General (Directores, equipo de gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...). - Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos. - Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad. - Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo interdisciplinar, colaborativo, motivado y con capacidad de adaptación ante nuevos escenarios. - Organización del trabajo en red y coordinación eficiente. - Digitalización de algunas acciones y procedimientos del Servicio. - Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... - Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED) y disponer de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Sierra Espuña. - Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. - Presencia del Servicio en redes sociales propias y medios de comunicación. - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. - Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los	- Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. - Inclusión de los ODS, cambio climático, conceptos de sostenibilidad y retos ecosociales en el sistema educativo y en la sociedad. - Interés de los medios de comunicación por los espacios naturales. - Demanda de la presencia de los espacios naturales en eventos (Ej.: Semana de la Ciencia y la Tecnología, Proyecto Libera, jornadas de orientación laboral...) - Diversificación del público que demanda actividades en los espacios naturales.



equipamientos y de informática y telefonía. ▪ Participación en proyectos de la Dirección General y gestión del espacio (obras, cartelería, campañas, Juntas Rectoras, etc.). ▪ Colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Convenio propio y representación sindical. ▪ Presencia del Servicio en grupos de trabajo nacionales (CENEAM).	
--	--

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.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
▪ Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas.	✓ Fomentar el uso de herramientas de gestión del tiempo. ✓ Dejar espacios en la planificación de tareas para este tipo de trabajos.
▪ Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental.	✓ Recordar a los equipos las posibilidades de formación externa y realizar, desde la empresa, formación específica en necesidades detectadas.
▪ Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio y de material divulgativo en varios idiomas.	✓ Adaptación del material y formación de los trabajadores. ✓ Transmitir necesidades de accesibilidad a los equipos de gestión del ENP para incluir en proyectos.
▪ Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio.	✓ Garantizar la formación interna de los equipos en este ámbito.

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



Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
▪ Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica.	✓ Se intentará mejorar aspectos de infraestructuras a través de los equipos de gestión o administración local. ✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
▪ No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación.	✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
▪ Indicaciones de la Dirección General (directores, equipo de gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...).	✓ Continuar la línea de reorganización de funciones y tareas del Servicio para poder abordar las tareas extras. ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
▪ Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos.	✓ 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.
▪ Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad.	✓ Se realizarán informes y propuestas de mejora.
▪ Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros.	

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