



Parque Regional
Sierra Espuña



EUROPARC
Turismo Sostenible en
Espacios Protegidos

MEMORIA ANUAL 2020

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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem

Índice

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.....	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	12
4.3. Tipología de la información solicitada	13
5. VISITAS GUIADAS.....	15
5.1. Aspectos generales.....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	18
5.4. Evaluación de las visitas guiadas	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de las actividades especiales	25
7. ENCUESTAS	28
7.1. Encuesta general	29
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	34
8. HOJAS DE OPINIÓN	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	39
9.1. Materiales de comunicación	40
9.2. Canales de comunicación.....	43
9.3. Colaboración con entidades	50
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	55
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	57
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	60
12.1. Seguimiento de indicadores	60
12.2. Análisis DAFO	61
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	65

ANEXOS:

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

ANEXO 04: Oferta de visitas guiadas.

ANEXO 05: Modelos de las encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 11: Datos de las hojas de opinión.

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Informes específicos.

1. Antecedentes

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

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

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Sergio López Marín*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional de Sierra Espuña, *Andrés Muñoz Corbalán*.

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

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

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

El Equipo de Información del Parque Regional de Sierra Espuña está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **136 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Información en el Parque Regional de Sierra Espuña se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

A través del Servicio se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. También se trabajan las principales problemáticas del espacio protegido para concienciar al visitante y conseguir su colaboración como sujeto activo en su conservación.

Por tanto, se plantean como objetivos de este proyecto de comunicación, divulgación, información y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia los siguientes:

- Desarrollar un servicio de información y atención de visitantes en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia que ofrezca una **información veraz y actualizada** de los espacios protegidos, con un trato amable y correcto. (OBJ.1)
- Ofrecer a los visitantes un **servicio de visitas guiadas** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación ambiental. (OBJ.2)
- Ofertar a los visitantes un **servicio de actividades especiales** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la educación ambiental. (OBJ.3)
- **Celebrar los Días Mundiales** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, publicaciones y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.5)
- Establecer la **coordinación del servicio** de manera que se desarrolle un trabajo con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación global y a largo plazo. (OBJ.6)
- Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General del Medio Natural en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.7)

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

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

El equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional de Sierra Espuña y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente es:

- **Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”:**

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

Como Centro de Visitantes:

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



Como Centro de Gestión:

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

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

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

Otros equipamientos de información que dependen de otras entidades (Ayuntamientos, Asociaciones...) y que también se localizan en el entorno del Parque Regional de Sierra Espuña, son:

- ***Oficina de Turismo de Totana:*** Abierto de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 h.



Oficina de Turismo de Totana

- ***Oficina de Turismo de Aledo:*** Abierto de lunes a viernes en horario de 11:00 a 14:00 h. Sábados y domingos de 11:00 a 13:30 h.



Oficina de Turismo de Aledo

- ***Oficina de Turismo de Alhama de Murcia:*** Abierto de martes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h. Del 1 de julio al 15 de septiembre de 8.30 a 14.30 h. Los sábados todo el año de 10:00 a 13:00 h.



Oficina de Turismo de Alhama de Murcia

- ***Oficina de Turismo de Mula:*** Abierto de lunes a domingos en horario de 10:00 a 14:00 h. De miércoles a sábados de 16:30 a 19:30 h. Martes cerrado.



Oficina de Turismo de Mula

4. Atención al visitante

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

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque.



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

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu

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

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes Sala de exposición y Sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la Sala de exposición o el video que se proyecta en la Sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo propio del Centro.

- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN, tanto en la Sala de Juntas, como en la Sala de Proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **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 2020 se han atendido a **9.388 visitantes**, lo que da como resultado un promedio de **31,3 visitantes atendidos al día**.

Debido al estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19, del 15 de marzo al 18 de mayo los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia permanecen cerrados al público y el Servicio de Información se presta a través del teléfono y el correo electrónico. Esto produce una bajada en el número de visitantes, y por tanto, en el promedio de visitantes atendidos al día con respecto a años anteriores.

El 19 de mayo se abren los Centros de Visitantes y se retoma el servicio presencialmente, adoptando las medidas de seguridad que se indican en los planes de contingencia.

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

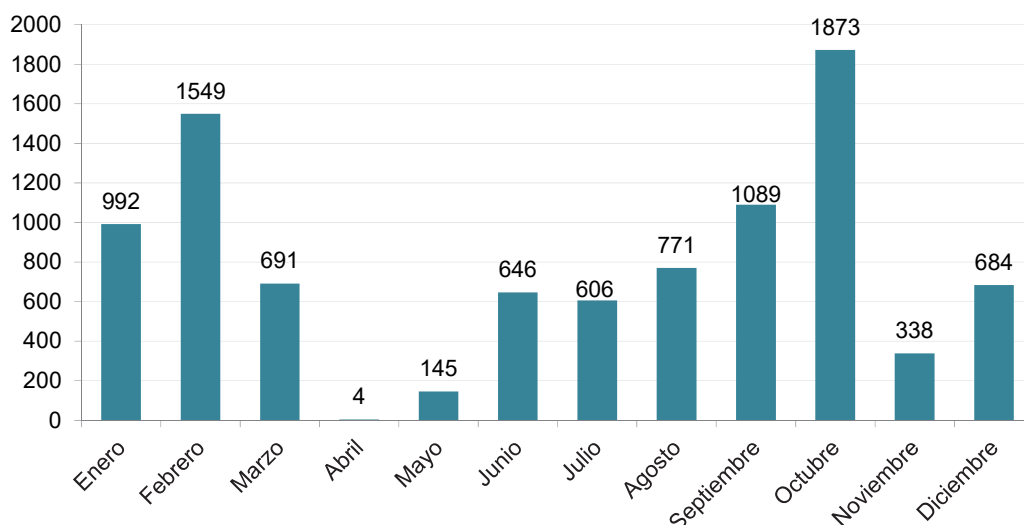
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “RICARDO CODORNÍU”						
Año 2020						
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado				
		(Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes Sala de Exposición	Visitantes Sala de Proyección	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	992	472	83	18	13	115
Febrero	1.549	1.013	478	42	406	622
Marzo (*)	691	536	346	16	170	367
Abril (*)	4	0	0	0	0	0
Mayo (*)	145	38	0	7	0	0
Junio	646	313	24	30	0	77
Julio	606	372	197	33	0	7
Agosto	771	535	180	9	0	12
Septiembre	1.089	726	212	25	0	19
Octubre	1.873	1.107	360	9	0	15
Noviembre	338	118	20	27	19	11
Diciembre	684	296	6	74	47	20
Total 2020	9.388	5.526	1.906	290	655	1.265
Total 2019	16.211	10.643	3.855	204	2.214	1.829
Total 2018	16.079	7.481	2.866	387	1.107	4.135
Total 2017	15.508	7.937	3.516	454	1.635	3.570
Total 2016	15.609	9.823	3.449	580	1.445	3.746
Total 2015	15.732	10.051	3.150	470	1.031	4.991

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

(*) Del 13 de marzo al 19 de mayo no se realiza atención presencial.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2020



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

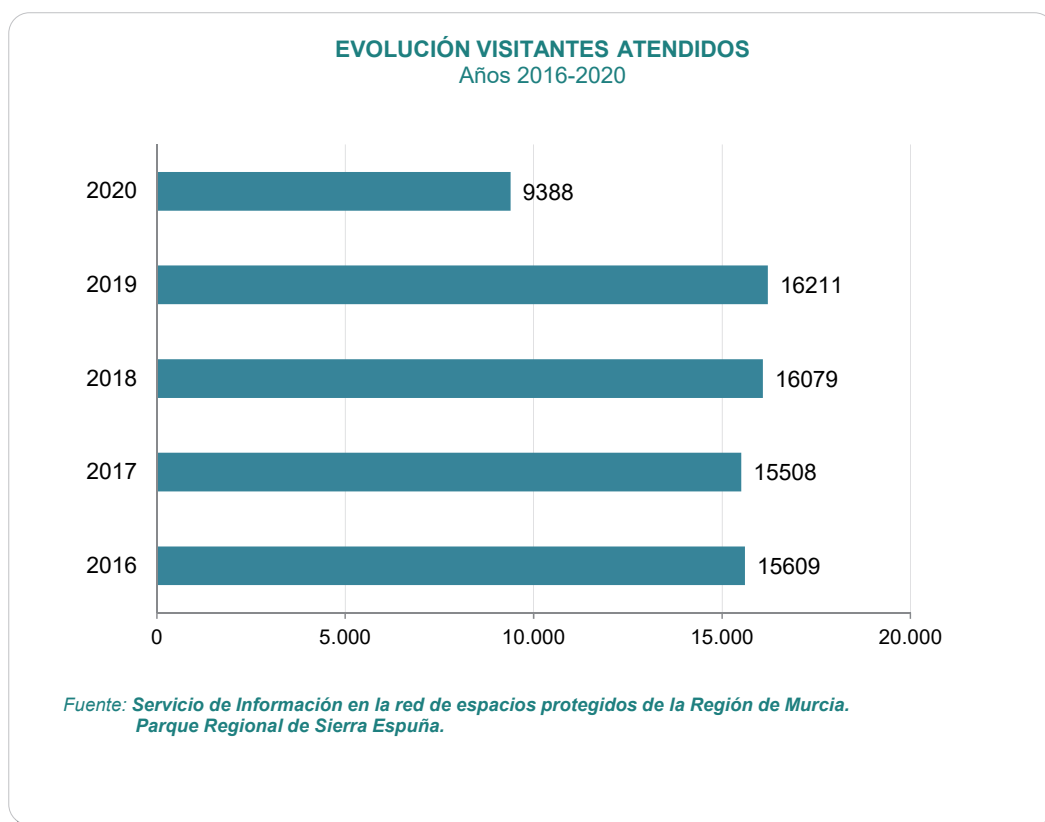
En la gráfica se aprecia que, durante el año 2020, los meses que han registrado una mayor afluencia de visitantes son octubre y febrero con una diferencia bastante elevada con respecto al resto de meses. En febrero todavía no se había declarado el estado de alarma por Covid-19, con lo que los visitantes registrados en este mes son comparables al mismo mes de años anteriores. En octubre, a pesar de las restricciones de movilidad a nivel nacional e internacional por la pandemia, pero no en la Región de Murcia, se registra un número de visitantes comparable al mismo mes de años anteriores.

El descenso de visitantes de marzo a mayo es debido al estado de alarma por la pandemia y esto hizo que se recibiera un menor número de visitantes en esta época en comparación a años anteriores.

A partir del mes de junio hay un descenso del número de visitantes con respecto a años anteriores y cambios notables de un mes a otro en función de las restricciones de movilidad.

En general, se registran menos visitantes durante este año por las restricciones de movilidad, teniendo que anular muchas de las visitas guiadas con los centros educativos, suspender celebraciones de algunos días mundiales y diferentes actividades especiales.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu del Parque Regional de Sierra Espuña durante los años 2016-2020 (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



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

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

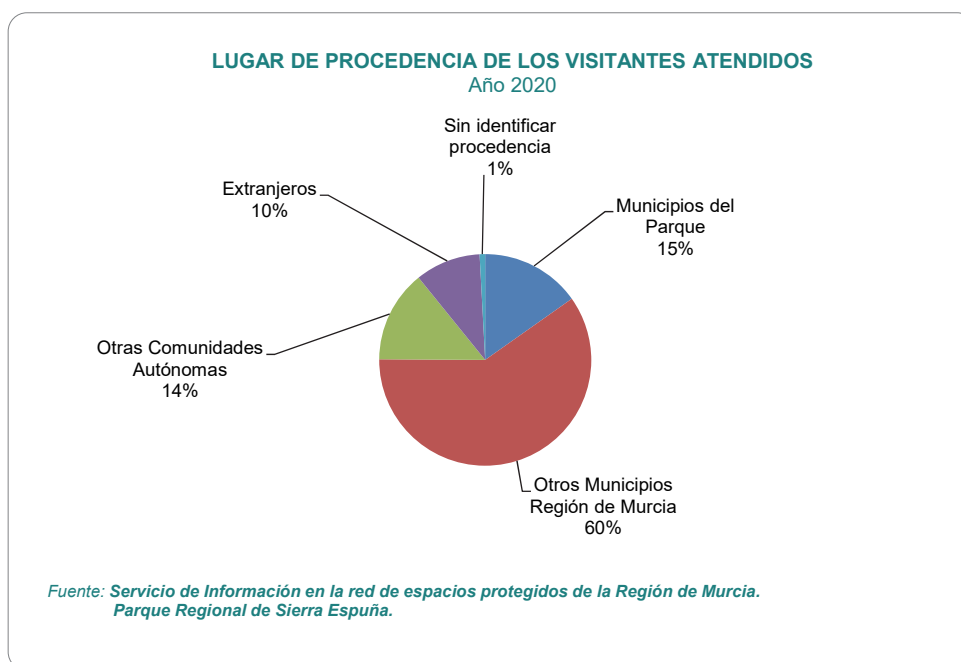
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2020	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	80
Municipios del Parque	1.428
Región de Murcia	5.622
Otras Comunidades	1.323
Extranjeros	935
TOTAL	9.388

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

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

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 2020, se aprecia que el **89 %** del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto. Los visitantes procedentes de la Región de Murcia representan un **60 %** con respecto al número de visitantes totales.

Con respecto a los visitantes extranjeros, que representan un **10 %** del total de visitantes, en su mayoría proceden del Reino Unido, seguidos de Francia, Países Bajos, Bélgica y Alemania.

Debido al estado de alarma por Covid-19, a partir de marzo ha habido restricciones de movilidad para el turismo internacional y nacional, comprobando sobre todo que el porcentaje de visitantes de otros países ha bajado en comparación con el año anterior. Por otro lado, estas restricciones han causado que el porcentaje de visitantes registrado de municipios de la Región de Murcia haya sido más elevado con respecto a otros años.

4.3. Tipología de la información solicitada

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

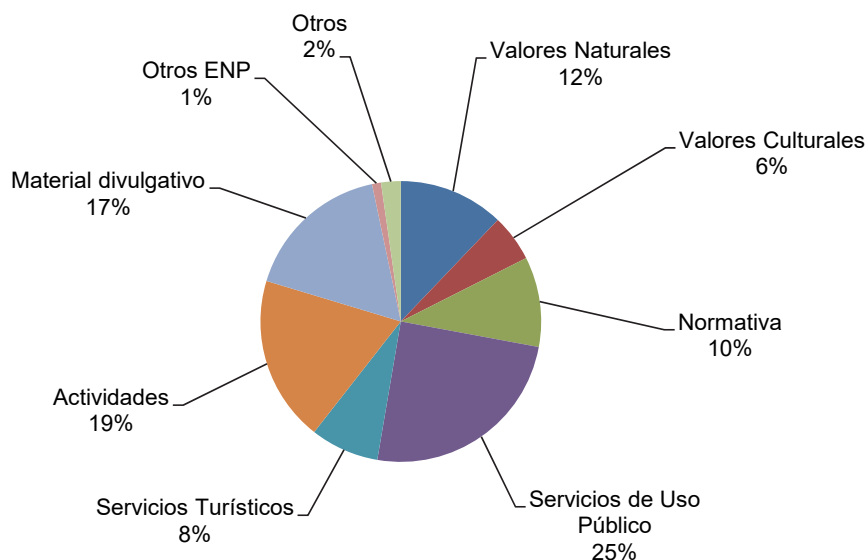
El total de consultas recogidas durante 2020 es de **5.913**, siendo el **78,5 %** de las consultas recibidas *in situ*.

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

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

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA
Año 2020



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

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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver, seguido de las consultas sobre flora, setas, o sobre meteorología (previsión de nieve, lluvia...).
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a edificios históricos (La Santa, Fuente Rubeos, Casa del Avión, Sanatorio...), usos y costumbres (Pozos de la Nieve, Hornos de Cal) y a la historia del Parque (Restauración hidrológica forestal, Ricardo Codorníu...).
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre el periodo para hacer fuego, cómo y dónde se pueden solicitar los permisos de quema, la autorización para poder acampar o el acceso por carretera por restricciones temporales.
- **Servicios de uso público:** El porcentaje más alto se refiere al Centro de Visitantes (horario, servicios que ofrece, qué se puede visitar, aseos...), actividades especiales y visitas guiadas, accesos al Parque, localización de áreas recreativas, miradores o zonas de acampada que se encuentran dentro del Parque.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la localización de bares y/o restaurantes, tanto dentro como en la periferia del Parque, y sobre los diferentes alojamientos de la zona (casas rurales, albergues, hospederías...).
- **Actividades:** Referente a este apartado, la mayoría de consultas se centran en los senderos señalizados, rutas a pie o en coche y distancias entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Sierra Espuña, seguido de los folletos temáticos y el material en otros idiomas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Las consultas de este apartado se refieren en su mayoría a cómo acceder al Espacio Natural Protegido más cercano a Sierra Espuña, el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas, o visitar otros Espacios Naturales de la Región de Murcia y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría, son referentes a la ubicación de gasolineras, tiendas o cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

La visita guiada consiste en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa.

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **6 visitas guiadas** distintas que se describen en el Anexo 04 Oferta de visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

El Servicio de Información se une a la iniciativa internacional “ZERO WASTE”, durante el curso 2019/2020, en las visitas guiadas a través del Reto Zero Waste, con la que se propone a los participantes que reduzcan al máximo los residuos que se generan al hacer una visita a los espacios naturales.

Para ello, se informa de esta iniciativa en el momento de la reserva de la visita guiada y se envía la información y la propuesta de alternativas para evitar la generación de residuos que pueden ser innecesarios. La campaña se complementa con una evaluación in situ el día de la visita.

En el Anexo 12 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña.

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

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas Guiadas destacan:

- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar el cambio de actitudes hacia el desarrollo sostenible y la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- Proporcionar a los educadores una herramienta para trabajar la educación para el desarrollo sostenible.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

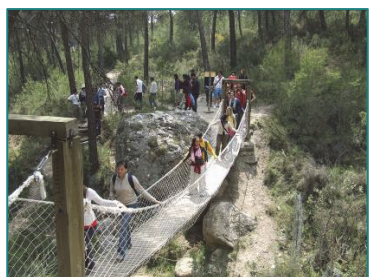
- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute de los visitantes con el conocimiento de la historia del Parque Regional mediante un audiovisual y una visita guiada a la Sala de Exposición (visita guiada “*Centro de Visitantes Ricardo Codorníu*”).
- Dar a conocer a los más pequeños los animales que habitan en Sierra Espuña, la figura de Ricardo Codorníu, y la historia de las repoblaciones (cuento “*Unidos por Sierra Espuña*”).
- Conocer, a través de un sencillo itinerario, la importancia del bosque de Sierra Espuña a través de su historia y de las relaciones entre plantas y animales (visita guiada “*La sabiduría del bosque*”).
- Descubrir la gran diversidad vegetal y los diferentes ambientes en los que habitan plantas y animales, parte del legado histórico del Parque y rincones con mucho encanto (visita guiada “*Tras la huella de Ricardo Codorníu*”).
- Observar y conocer los diferentes elementos del paisaje y su transformación con el paso del tiempo (visita guiada “*Descubre el paisaje a través de tus sentidos*”).
- Descubrir el resultado de la restauración hidrológico forestal del Siglo XIX y la gestión forestal actual de este Espacio Natural Protegido (visita guiada “*La gestión del bosque de Sierra Espuña*”).
- Sugerir alternativas para reducir los residuos durante las visitas guiadas (*Reto Zero Waste*).



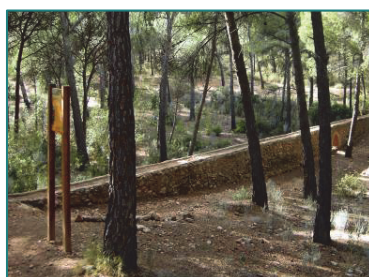
Itinerario “La sabiduría del bosque”



Itinerario “Tras la huella de Ricardo Codorníu”



Itinerario “La gestión del bosque de Sierra Espuña”



Itinerario “Descubre el paisaje a través de tus sentidos”



Participantes realizando el reto “Zero waste”

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2020, se han realizado **17** visitas guiadas con un total de **655** participantes.

Debido al estado de alarma por la pandemia de la COVID-19, a partir del 13 de marzo se cancelaron todas las visitas guiadas previstas. A partir de la reapertura de los Centros en mayo, la situación sanitaria hace que el servicio de visitas guiadas como tal no se pueda ofertar, por lo que no hay más datos de momento.

Como alternativa a las visitas guiadas se desarrolla el programa: “Reconecta con la naturaleza” que por sus características se contabiliza y analiza en el apartado 6 de Actividades especiales.

A partir de septiembre se vuelve a ofertar el servicio de visitas guiadas con algunos cambios. Debido a la situación sanitaria se realizan en todo momento en el exterior con lo que la visita a las instalaciones del Centro de Visitantes (Sala de Proyecciones y Sala de Exposición) no se realiza.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas a lo largo de este periodo, teniendo en cuenta tanto las visitas concertadas como las no concertadas.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS REALIZADAS						
Año 2020						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	13	0	0	1	13
Febrero	9	406	0	0	9	406
Marzo	4	170	0	0	4	170
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	1	19	1	19
Diciembre	2	47	0	0	2	47
TOTAL	16	636	1	19	17	655

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

Como se puede apreciar en la tabla, el mes en el que se recibe más grupos para realizar las visitas guiadas es febrero y marzo. Hay que tener en cuenta que a partir del 13 de marzo se tuvieron que suspender todas las visitas concertadas por la situación sanitaria, con lo que no se reciben visitas guiadas como tal hasta el mes de noviembre y diciembre.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de **38,5** participantes, rango que se encuentra por encima del ratio recomendado (25-30 participantes) por guía.

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

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS							
Año 2020							
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ITINERARIO REALIZADO						Nº GRUPOS Reto “Zero waste”
	Centro de Visitantes	Cuento “Unidos por Sierra Espuña”	Descubre el paisaje a través de tus sentidos	La sabiduría del bosque	Tras la huella de Ricardo Codorníu	La gestión del bosque de Sierra Espuña	
Enero	1	0	0	0	1	0	1
Febrero	8	3	1	3	4	1	7
Marzo	4	0	0	2	2	0	4
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	1	0	0
Diciembre	0	0	0	0	2	0	0
TOTAL	13	3	1	5	10	1	12

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

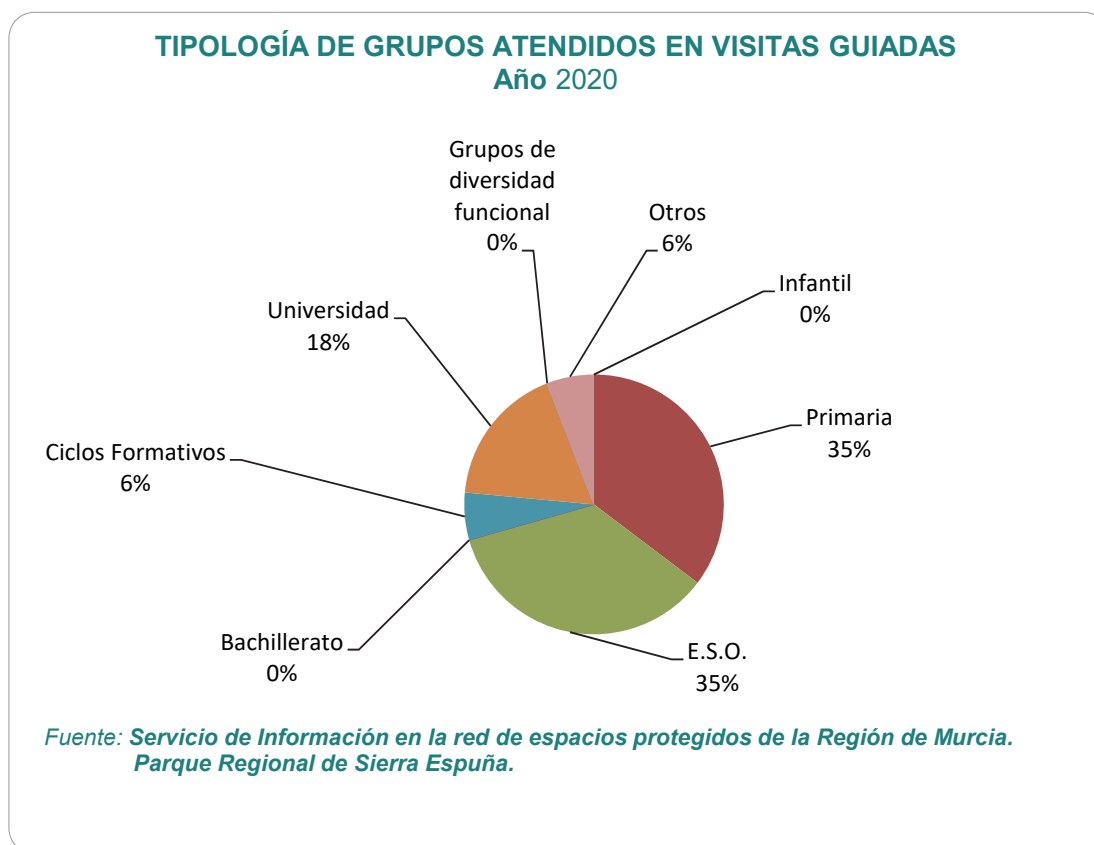
Del total de grupos que han participado en las visitas guiadas (17), 12 han aceptado el Reto Zero Waste y 11 grupos lo han conseguido superar, lo que constituye un total de **515 participantes** que han aceptado el reto y contribuido en mayor y menor medida a disminuir el desperdicio de recursos y la contaminación que se genera en la actividad.

La mayoría de los grupos realizan la visita al Centro de Visitantes, ya que esta se puede combinar con varios de los itinerarios. Con respecto a los itinerarios solicitados, teniendo en cuenta varios factores (nivel educativo, intereses o necesidades del grupo, tiempo disponible para realizar la visita guiada...) gran parte de los responsables de los grupos solicitan el de “Tras la huella de Ricardo Codorníu”, dado que durante este trayecto se muestra una amplia gama de elementos naturales, históricos y culturales, que permiten conocer muy bien los valores históricos de Sierra Espuña, así como rincones de gran valor florístico y que empieza en el Centro de Visitantes.

Los grupos de infantil, primaria o con diversidad funcional, suelen elegir el itinerario “La sabiduría del bosque”, más adaptado a estos niveles en cuanto a contenido o por las características del propio recorrido, que cuenta con un tramo del sendero accesible, siendo este recorrido el más idóneo para este tipo de grupos.

El itinerario solicitado por las visitas técnicas (universidades, ciclos formativos...) fue “La Gestión del bosque de Sierra Espuña”, siendo la visita más aconsejable para este tipo de grupos, ya que en él se muestran temas más específicos o técnicos, como la gestión forestal.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los visitantes atendidos en las visitas guiadas:



En la gráfica se aprecia que, durante este año, los grupos con estudiantes de bachillerato, escolares de infantil y diversidad funcional no han solicitado el servicio de visitas guiadas.

Los apartados de porcentaje más elevado, con un 35% cada uno, corresponden a estudiantes de “Primaria” y de “E.S.O.”. Por debajo de estos apartados se encuentran los estudiantes universitarios con un 18%.

Con un porcentaje menor e igualando porcentaje, el 6%, se encuentra el apartado “Otros” en los que los participantes provienen de diferentes entidades (asociaciones, programas de empleo y formación, escuelas de verano...) y de “Ciclos formativos”.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo la encuesta referente a las visitas guiadas para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas).

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

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

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

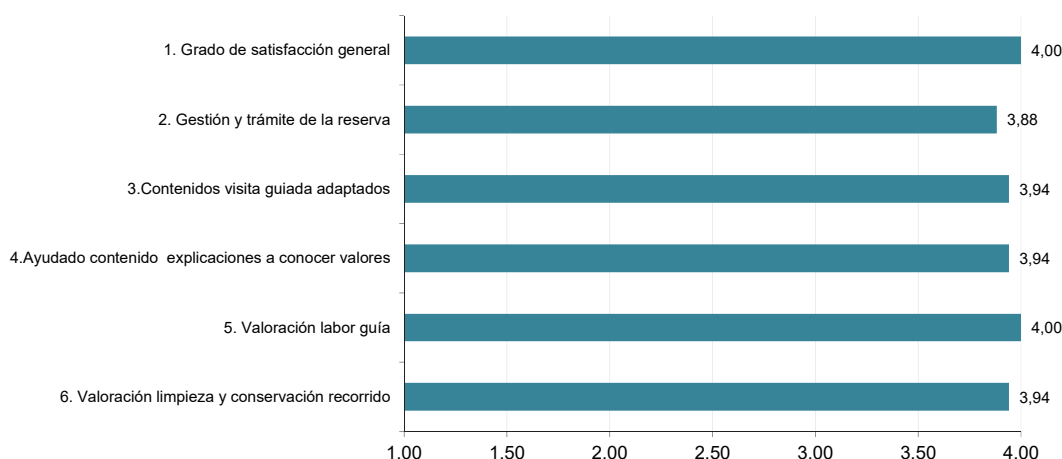
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE VISITAS GUIADAS	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy buena / Mucho	4
Fácil / Buena / Bastante / Adecuada	3
Difícil / Mala / Poco / Escasa	2
Muy difícil / Muy mala / Muy poco / Excesiva	1

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

En el año 2020, se dispone de **17** encuestas de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, esto supone el **100 %** del total de las visitas guiadas realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹.

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 de visitas guiadas (Formato Excel):

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS
Año 2020



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

¹ El plan de encuestación de la Q de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 90% de las visitas realizadas.

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

En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil; respecto a si los contenidos se adaptan a la edad/intereses de los participantes y el contenido de las explicaciones, todos tienen una puntuación alta (>3,8) y los valoran positivamente.

Con respecto a labor del guía, es valorada muy positivamente con un 4, llegando a la máxima puntuación en la escala de valores.

La valoración que dan con respecto al estado de limpieza y conservación del recorrido también es alta y, por lo tanto, positiva.

A la pregunta si recomendarían la visita guiada, el 100% de los encuestados responden que si la recomendarían.

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas de visitas guiadas (Formato Excel)):

- **Felicitaciones por el servicio de visitas guiadas:**

- Gracias al guía por sus magníficas explicaciones.
- Todo ha estado genial. ¡Enhorabuena por esta labor!
- Nos ha encantado la visita, el trato del guía con los niños ha sido muy bueno.
- Nos ha encantado. Los niños han disfrutado.
- La experiencia nos ha gustado mucho. Los alumnos han aprendido muchos aspectos nuevos sobre plantas que estudiamos en botánica. Les ha gustado mucho como ha impartido las explicaciones el guía, que se involucra mucho y hace estar atento todo el tiempo, con las paradas y explicaciones. El contenido y forma de realizarla ha sido muy ameno.

- **Sugerencias para mejorar el servicio:**

- Incluir en las explicaciones el peligro de actividades como “mountain bike” para la erosión y los animales y plantas.
- Es muy conveniente que se continúe haciendo este tipo de visitas puesto que resultan muy interesantes y apoyan los contenidos que se trabajan en clase.
- Realizar un recorrido más largo, quizás otro año podamos quedarnos más tiempo para así alargar la ruta.
- El único inconveniente ha sido el frío. Otro año haremos la excursión en octubre para que no haga tanto frío.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora de las visitas guiadas.

6. Actividades especiales

El Equipo de Atención al Visitante diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Sierra Espuña y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones, colaboración en fiestas patronales y cualquier otra actividad específica.

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2020. 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, el folleto Reconecta con la Naturaleza y los materiales de las campañas de sensibilización.

Reconecta con la Naturaleza es un programa de visitas guiadas que tenía como objetivo incitar a la reflexión sobre el papel del ser humano en el medio ambiente, además de dar a conocer los valores naturales y culturales del Parque. Estaban dirigidas al público en general y se realizaban mediante inscripción previa hasta completar el cupo establecido.

Además, en el apartado 9 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 DE SIERRA ESPUÑA Año 2020				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades	Exposición “Sierra Espuña y sus costumbres. Recuperando patrimonio”	1	1.057	Público en general
	Ruta guiada “Sendero de La Santa: conoce un entorno natural y monumental único”	1	18	Público en general
	Ruta guiada “Los paisajes y contrastes de la umbría de Espuña”	1	29	Público en general
	Ruta guiada “Nos vamos al Purgatorio: el otoño en Sierra Espuña”	1	11	Público en general
	Ruta guiada “El encanto de Huerta Espuña: un paraje singular”	1	20	Público en general
Reconecta con la Naturaleza (junio a septiembre)	La Sabiduría del Bosque	11	69	Público en general
	Descubre el Paisaje a través de tus sentidos	7	46	Público en general
Día de las Aves	Ruta guiada “Las aves, indicadoras de calidad de vida”	1	15	Público en general
TOTAL		24 Actividades Especiales	1.265 participantes	

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

Durante el año 2020 han participado **1.265 personas en 24 acciones especiales**, de las cuales se han realizado **5** dentro de la programación trimestral de la Mochila de Actividades en Espacios Naturales, **18** dentro del programa Reconecta con la Naturaleza y **1** por la celebración del Día de las Aves.

El número de participantes ha sido un 30 % inferior al año 2019. Este descenso se debe a las restricciones de aforo en las actividades por la pandemia, siendo, inicialmente, de máximo 10 personas durante el desarrollo del programa Reconecta con la Naturaleza y posteriormente 25.



Participantes en diferentes acciones especiales.

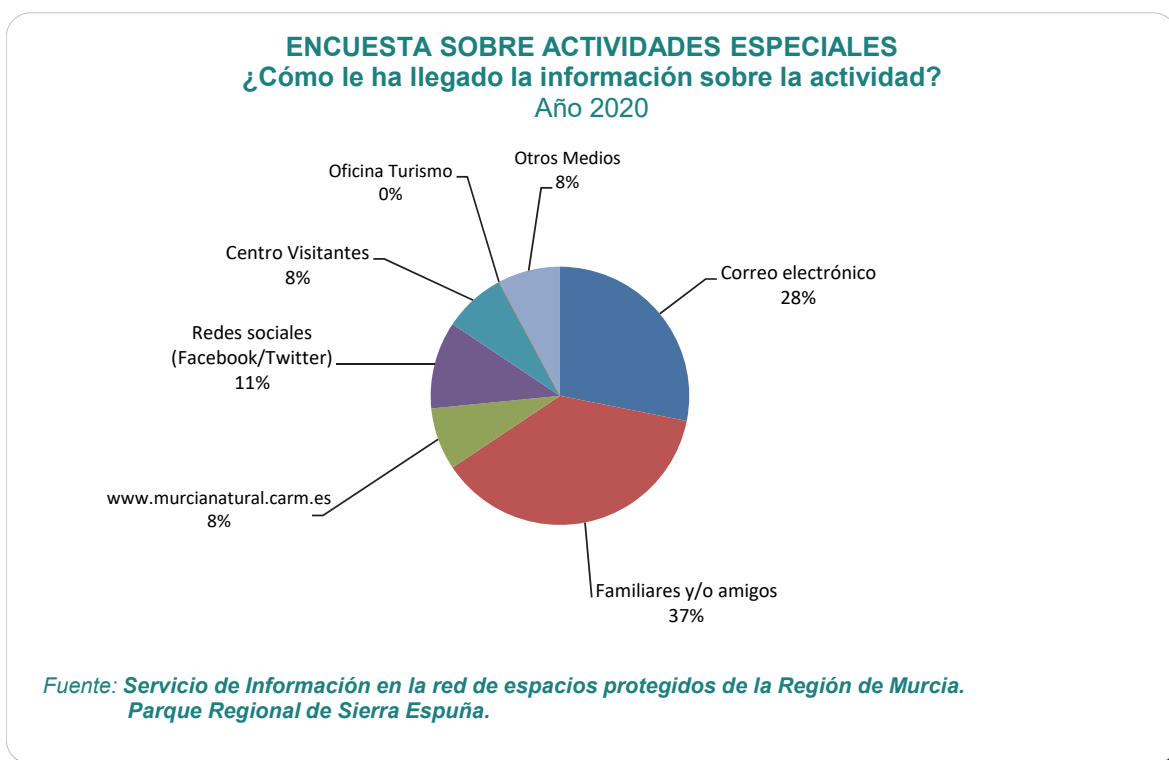
6.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la **encuesta referente a las actividades especiales** para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

A partir de junio se envían las encuestas por correo electrónico para las actividades que requieren inscripción previa.

Así, durante el año 2020 se registran **65 encuestas** cumplimentadas para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, por lo que no se alcanza el plan de encuestación de 2020. Esto fue debido a la situación de pandemia por COVID-19, que obligó a la reducción del número de actividades especiales organizadas y de participantes.

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



La gráfica muestra que al mayor porcentaje de los encuestados la información les ha llegado a través de familiares y/o amigos, seguido de la lista de Amig@s de los Espacios Naturales de la Región (correo electrónico) y más alejado las redes sociales (Facebook/Twitter).

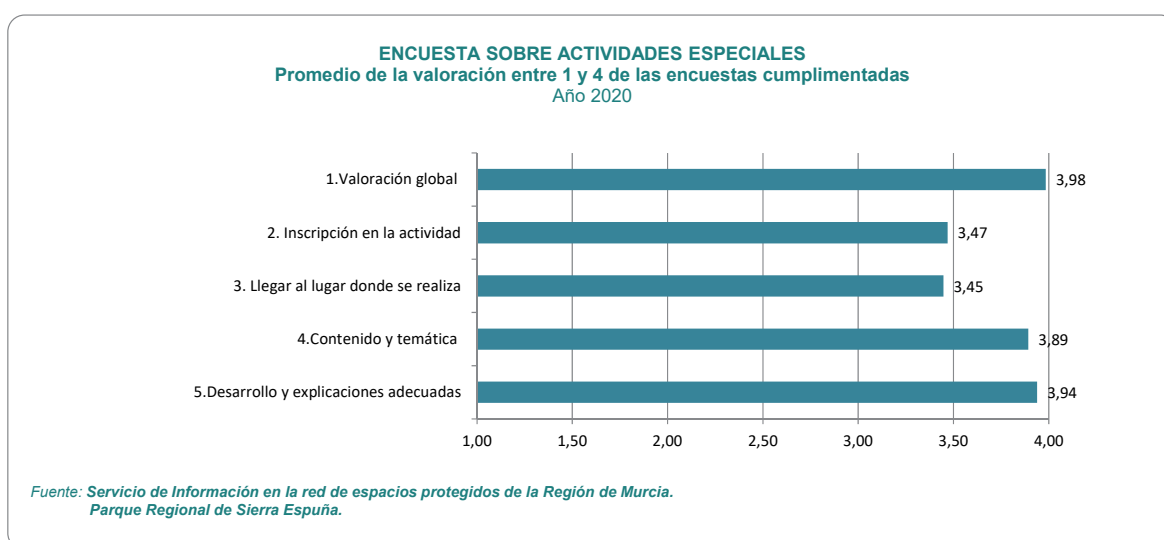
En último lugar, y con el mismo porcentaje, están el Centro de Visitantes, la página web www.murcianatural.carm.es y Otros medios (como por ejemplo por WhatsApp y la Agenda Menuda).

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

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil /Mucho/Bien	4
Fácil/Bastante/Bien	3
Difícil/Poco/Mal	2
Muy difícil/Muy poco/Muy mal	1

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta, con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas:



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

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,98 puntos en la escala de valores.

La mayoría de los encuestados durante el año 2020 dan una puntuación muy alta, un 3,89 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

En cuanto al desarrollo y si las explicaciones son las adecuadas para cada actividad, también es un apartado valorado muy positivamente con un valor de 3,94.

Por otro lado, también dan una buena puntuación a la pregunta de cómo le ha resultado llegar al lugar donde se ha realizado la actividad y a la inscripción de la misma. Este es el valor más bajo, y corresponde a la dificultad de llegar por parte de algunos participantes al lugar donde se realiza la actividad, ya que muchas de estas actividades se llevan a cabo en otros puntos del Parque y no se inician en el Centro de Visitantes, que es el lugar más conocido por los visitantes.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o 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:**

- Las actividades son muy interesantes, pedagógicas, instructivas, agradables, dinámicas, divertidas y entretenidas. Con ellas se aprende y están muy bien preparadas y adaptadas a todo tipo de público.
- Algunos participantes manifiestan que son perfectas para recomendar y repetir y te permiten conocer gente y aprender del entorno.
- Respecto a los guías, en las opiniones se expresa que gustan mucho y son amenos, profesionales, simpáticos, empáticos y grandes personas. Sus discursos transmiten entusiasmo, pasión y cercanía, cambia la vida de niños y adultos, transmite la belleza de Sierra Espuña, hace comprender y disfrutar la naturaleza. Realizan buenas e interesantes explicaciones que ayudan a comprender el entorno. Cuidan de los participantes y tienen métodos personas y originales.
- Estas actividades son una gran y agradable experiencia llena de sorpresas que te aporta sensaciones maravillosas y te reconecta con el bosque.
- Todo en la actividad (guía, ritmo de la marcha, número de participantes, horario, información y recorrido) es perfecto.

• **Opiniones/sugerencias:**

- Realizar más actividades como rutas y de mayor longitud y riesgo.
- Organizar actividades con más frecuencia y con más plazas o turnos.
- Incluir algún taller para niños durante la actividad para tenerlos entretenidos.
- Contar historias, relatos y curiosidades a nivel de niños.
- Proporcionar un número de móvil por si en el último momento el participante no puede asistir.
- Incluir más información botánica en la actividad.
- Potenciar con colegios la educación y el respeto forestal.
- Realizar actividades vespertinas con niños.

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

7. Encuestas

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

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2020			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS Año 2020
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	260	260
Centro de Visitantes y Servicio de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público de la zona	300	84
Visitas guiadas	Al finalizar la visita guiada	90 % de las visitas guiadas	100 % de las visitas guiadas (17 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la actividad	120	65

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

En el año 2020 no se ha cumplido el plan para las encuestas del Centro de Visitantes y Servicio de Información y para las de actividades especiales. Las encuestas del Centro de Visitantes y el Servicio de Información dejaron de realizarse a partir de la declaración del estado de alarma el 14 de marzo, lo que conllevó el cierre del centro. Una vez reabierto, no se continuó realizando encuestas por las limitaciones de aforo y las medidas de seguridad establecidas en el mismo. Respecto a las actividades especiales, el número de encuestas realizadas es muy inferior a la cifra establecida en el plan, ya que las restricciones de aforo debidas a la pandemia conllevaron una importante reducción de participantes en este tipo de actividades.

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

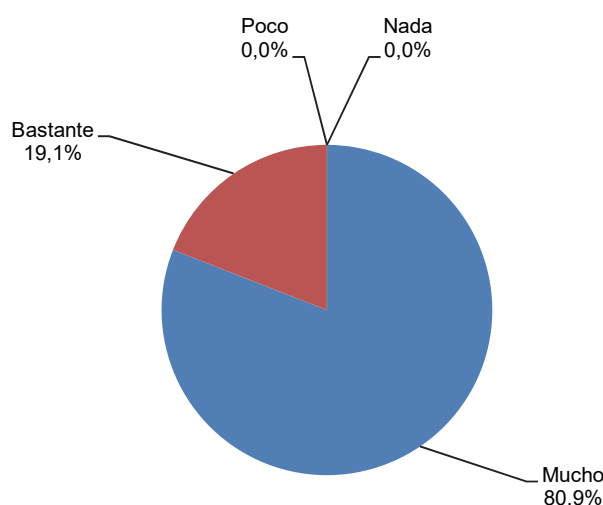
7.1. Encuesta general

En el año 2020 se registran **260 encuestas generales**, alcanzando el 100 % del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020.

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).

- **Satisfacción general de la visita al ENP:** El grado de satisfacción de los visitantes es muy bueno, ya que el 80,9 % de los encuestados ha contestado que está muy satisfecho con su visita al Parque. Esto puede ser debido a que el Parque Regional de Sierra Espuña ofrece distintos servicios e infraestructuras dirigidas al ocio y tiempo libre que permiten disfrutar de una o varias jornadas conociendo el patrimonio natural y cultural en contacto con la naturaleza, entre otras muchas opciones. El resto, 19,1 %, está bastante satisfecho con su visita. Ningún encuestado contesta las opciones “poco” o “nada”.

ENCUESTA GENERAL: ¿Grado de satisfacción con su visita al ENP? Año 2020



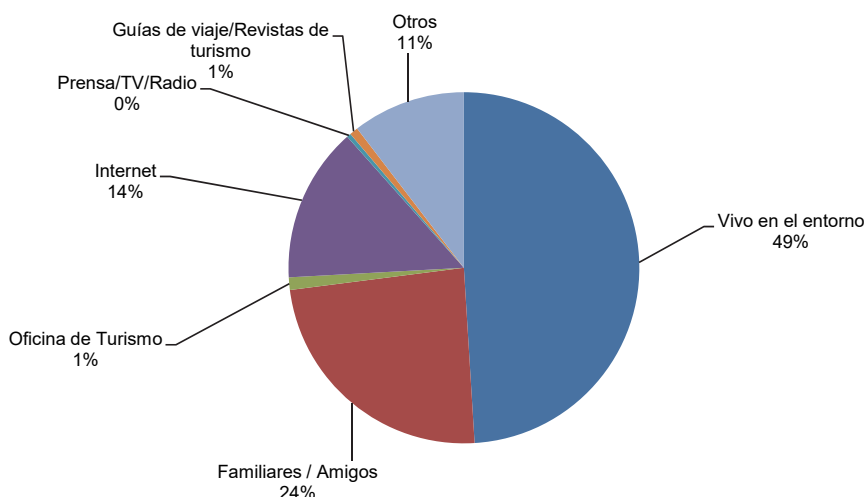
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña.

- **¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

La gráfica muestra que el porcentaje más elevado de los encuestados ha conocido el Parque Regional porque vive en el entorno (49 %), lo cual significa que gran parte de los visitantes del parque son población local. En segundo lugar está el porcentaje de los encuestados que contestan que conocen el parque a través de familiares o amigos (24 %), lo que puede ser debido a que Sierra Espuña es uno de los Espacios Naturales de referencia para los murcianos. Otros contestan que lo han conocido a través de Internet (14 %).

El 11 % de los encuestados responde que ha conocido el parque a través de otros medios, como por ejemplo encontrar el parque en un mapa, estar alojados en el camping, trabajar en el entorno, realizar campamentos, participar en pruebas deportivas o por redes sociales. Las opciones “oficina de turismo” y “guías de viaje/revistas de turismo” fueron contestadas ambas por el 1 %.

ENCUESTA GENERAL: ¿Cómo ha conocido este ENP?
Año 2020



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

- **¿Cómo le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?**

Al 49 % de los encuestados le ha resultado muy fácil llegar a Sierra Espuña. Hay quien contesta que le ha resultado fácil llegar (46 %). Al 4 % le ha resultado difícil y al 1 % muy difícil por las características de la carretera, por problemas con los navegadores, por la presencia de ciclistas o por la falta de señalización.

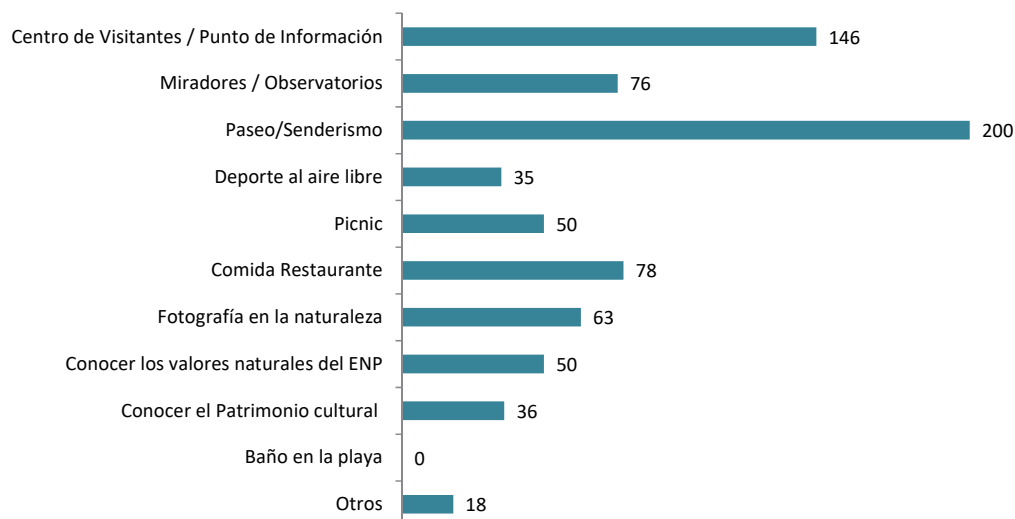
- **Actividades y/o equipamientos del ENP**

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 Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

La mayoría de los encuestados ha contestado que visitan el Parque para realizar senderismo. Esto puede ser debido a la amplia oferta de senderos señalizados con diferentes dificultades con que cuenta el parque.

Visitar el Centro de Visitantes es la segunda opción más contestada por los encuestados. En el Centro se pueden conocer los distintos valores del Parque visitando la Sala de Exposición o viendo la proyección, además de recibir información y material divulgativo, para poder visitar y utilizar las demás infraestructuras de Uso Público (áreas recreativas, zonas de acampada, senderos, miradores, restaurantes...), o realizar diferentes actividades en el Espacio Natural.

ENCUESTA GENERAL: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2020



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

- **¿Con quién realiza su visita?**

Este año, de todos los visitantes encuestados, el 89 % contesta que visita el Parque Regional de Sierra Espuña en compañía de la familia y/o con amigos. Un 10 % de los encuestados han visitado el Parque solos y un 1 % con un grupo organizado.

- **Lugar de residencia habitual:** De los visitantes encuestados durante el año 2020 que han respondido a esta pregunta, la mayoría tiene su lugar de residencia habitual en otros municipios de la Región de Murcia (42,2 %), seguido del entorno del Parque (30,9 %). Una menor cantidad de encuestados reside en otras Comunidades Autónomas (25 %) y el resto (1,9 %) reside en otro país.

- **Tiempo de permanencia en el ENP:** De los visitantes encuestados que han contestado esta pregunta, el 58,8 % han permanecido en el Parque y su entorno medio día, un 25,4 % permanece un día, un 7,5 % contesta que su permanencia ha sido de dos días, mientras que el 2,1 % una semana. El resto de encuestados responde que permanece otro periodo de tiempo, tratándose de un 6,2 %.
- **Rango de edad:** De los visitantes que han respondido a esta pregunta, el porcentaje más alto (46 %) se encuentra entre el rango de edad de entre 31 a 50 años, seguido del rango de edad entre los 18 y 30 años (23,2 %). A continuación se encuentran los visitantes del rango de entre 51 y 65 años (21,3 %), mientras que en menor proporción se encuentran los visitantes mayores de 65 años (7,9 %) y el de menores de 18 años tiene el porcentaje más bajo (1,6 %).

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2020, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Felicitaciones:**

- Muchas opiniones hacen referencia a lo preciosa, bella, bonita y especial que es Sierra Espuña, además de que es un lugar magnífico para disfrutar de la naturaleza, una isla de contrastes y un tesoro que debemos conservar. Tiene muchos lugares que visitar y un gran interés paisajístico y natural. Además, sorprende un pulmón verde en la Región de Murcia.
- También son numerosas las opiniones que resaltan las buenas infraestructuras y el mantenimiento del parque regional. Se resalta que es accesible, muy bonito, tranquilo, maravilloso, didáctico en sus carteles y de alto interés cultural. Está bien señalizado, acondicionado, organizado, limpio y cuidado. En él se hace una excelente labor de conservación y mantenimiento, se pueden realizar muchas actividades y todo está bien integrado en la naturaleza. Se pide que se siga con el excelente trabajo y continúe mejorando para el futuro. Es un lugar para volver y recomendar porque merece la pena ser visitado.
- Gusta mucho el centro de visitantes porque es atractivo y bonito, así como el audiovisual y la sala de exposición. Está todo adaptado a los niños y muy preparado por las medidas anti-COVID-19. Se considera necesario y útil.
- Algunas opiniones se refieren a la buena atención, trato y profesionalidad de los informadores-guías del Parque. Son amables, predispuestos e indispensables. Su atención es inmejorable, agradable, detallada, clara y excelente. Son personas bien formadas.
- Varios encuestados hacen referencia a la historia del Parque: se agradece a Ricardo Codorníu el maravilloso y ejemplar trabajo que hizo a finales del siglo XIX y la historia de la restauración es magnífica.
- Respecto a los niños, se considera un buen sitio para ir con ellos y hacer rutas y gusta mucho la yincana fotográfica porque es motivadora.
- Sobre los equipamientos de uso público, las instalaciones son buenas, las áreas recreativas están muy bien y los senderos están bien señalizados.
- Información muy completa en la página web.
- Se reconoce el trabajo de los agentes medioambientales en el Parque.
- Buena atención en los restaurantes.

- **Sugerencias y/o quejas:**

- Mejorar las carreteras y la señalización. Muy peligrosas por la presencia de ciclistas. Que el Parque tenga un lugar de entrada y otro de salida.
- Sobre los senderos, se sugiere hacer más circulares, señalizarlos mejor con marcas de colores, mejorar sendas históricas y señalizar nuevos senderos.
- Respecto a los ciclistas, se sugiere evitar el uso de bicicletas en los senderos, pero también mejorar sendas para ciclistas, realizar controles y crear un documento para consultar los senderos para bicicletas.
- Falta mantenimiento; retirar pinos caídos entre la Casa de las Labores y Fuente del Sol.
- Recolocar la “huella de dinosaurio” en su lugar original.
- Instalar fuentes de agua potable y papeleras.
- Crear una APP del Parque.
- Rehabilitar la Casa de la Marina y el albergue.
- Realizar actividades de voluntariado para limpiar el parque.
- Sobre el centro de visitantes, instalar una máquina de bebidas y subir el volumen del holograma de la sala de exposición.
- Dar más publicidad en el Puerto de Mazarrón y a nivel internacional y fomentar que se conozca más el Parque.
- Arreglar los aseos de Fuente del Hilo.
- Hacer más sencillo el trámite para solicitar la autorización para acampar.
- Volver a instalar las barbacoas o dejar usar butano.
- Gran afluencia de personas, especialmente los fines de semana, que impiden disfrutar del Parque. Problemas de aparcamiento.
- Mejorar las zonas de uso público como aparcamientos y áreas recreativas.
- Dar más relevancia a la historia del scout durmiente.
- Falta señalización para llegar a los Pozos de la Nieve de Cartagena y de Murcia.
- Una pena que ya no estén los jabalís de Fuente del Hilo.
- Mejorar en la web la información sobre los lugares de inicio de rutas y si son para niños o adultos.
- Algunos carteles están degradados.
- Que se permita llegar a la zona militar del Morrón de Espuña.
- Instalar un jardín botánico.
- Retirar tuberías de plástico.
- Hay muchas avispas.

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

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

Durante el año 2020 se han registrado **84 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información. Esto representa el **28 %** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020.

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

- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 5 preguntas que nos ayudan a conocer la satisfacción global de la visita, la señalización para acceder al Centro, la calidad de la atención, información y material recibidos por parte del usuario.
- **Sala de Exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y la conservación de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que resaltan la calidad de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.

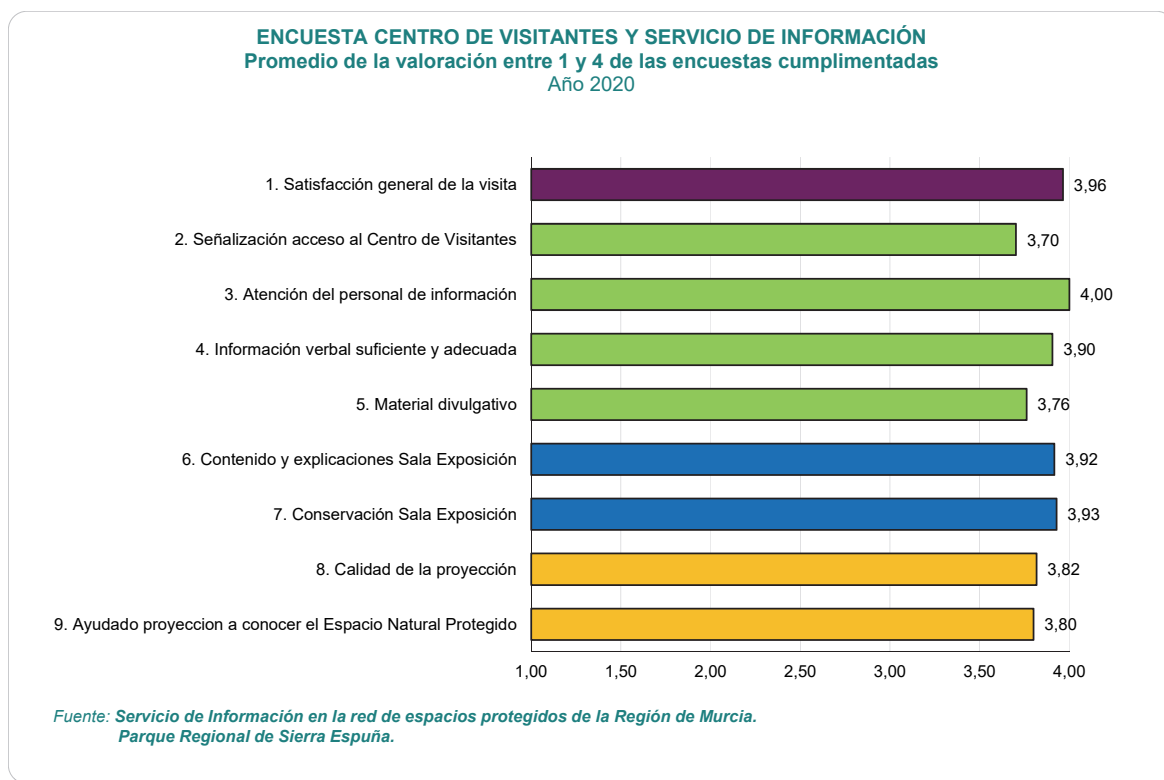
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

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

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

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

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



En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva, **3,96** puntos en la escala de valores, y se sienten satisfechos con su visita al Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, alcanzando así el valor de referencia de los indicadores de la Q de Calidad para este 2020.

Como se puede apreciar en la gráfica, todas las respuestas superan o igualan el valor **3,7**, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención.

Todos los encuestados durante el año 2020 dan la puntuación máxima, **4**, a la pregunta sobre la atención del personal y un **3,9** a la información verbal recibida por el personal del Servicio de Información del Parque. El material divulgativo recibido también es valorado positivamente obteniendo **3,76** puntos.

La conservación de la sala de exposición recibe una puntuación de **3,93**, mientras que el contenido de la exposición obtiene un valor de **3,92**.

En cuanto a la calidad de la proyección, esta recibe un **3,82** y su ayuda para conocer el parque un **3,8**.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2020, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Cabe destacar que entre los encuestados que han rellenado el apartado de opinión, el 42 % se refiere al gran trato, amabilidad y profesionalidad del equipo de información. Estas son algunas de las opiniones sobre el personal del centro: es muy atento, profesional, amable, agradable, de gran ayuda y encantador. Además, está bien formado, tiene muchos conocimientos, da información muy útil, atiende muy bien y ofrece una excepcional atención.
- El Centro de Visitantes es muy completo, interesante, impecable y útil y se encuentra en perfecta conservación. Cuenta con instalaciones buenas, completas, excelentes, confortables y divulgativas. Es muy educativo y ayuda a conocer el parque tanto a niños como a adultos. Una opinión resalta que es el mejor centro que ha visitado en España.
- La sala de exposición es muy completa, didáctica, divertida, instructiva, pedagógica y muy interactiva. Ofrece información muy completa e interesante, tanto para niños como para adultos, sorprende gratamente, ayuda a conocer los valores de Sierra Espuña, está bien conservada y en ella está todo bien expuesto.
- Sobre la sala de proyecciones, los vídeos explicativos son muy educativos.
- Algunas opiniones dicen que es un lugar para volver y repetir.
- Sobre el Parque Regional de Sierra Espuña se dice que es un sitio genial, y precioso.

- **Sugerencias y/o quejas:**

- Mejorar la calidad de la proyección.
- Completar la sala de exposición con más aspectos geológicos.

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

8. Hojas de opinión

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

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

En ocasiones, el Equipo de Información realiza la transcripción a una hoja de opinión si el visitante se lo solicita expresamente por mostrar dificultades para cumplimentarla por él mismo.

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

Durante el año 2020 se han recogido **2 hojas de opinión** de las que se extraen **1 sugerencia y 1 felicitación**. Del total de hojas de opinión, 1 hoja ha sido recogida directamente en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”, la otra hoja ha sido recibida por correo electrónico.

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

- **Servicio de Información y actividades de educación ambiental:** referentes a la atención al visitante y los servicios que desarrolla (visitas guiadas, actividades, material divulgativo, etc.).
- **Servicio de mantenimiento y limpieza:** relativas a las tareas propias de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos de uso público, como por ejemplo de suciedad, pintadas, cosas rotas, etc.
- **Equipamientos de uso público:** relacionadas con las infraestructuras de uso público pero que impliquen ya una acción que no pueda ser transferida al servicio de limpieza y mantenimiento. Por ejemplo sugerencias de cartelería nueva, mayor número de plazas de aparcamiento, aseos en áreas recreativas, etc.
- **Gestión del ENP:** referidas a la gestión de proyectos y acciones que se desarrollan o pueden desarrollarse a través del equipo directivo del ENP. Por ejemplo cuando se refieren a accesos cortados, control de vehículos, proyectos de gestión forestal, conservación de fauna y flora, etc.
- **Servicios externos a la gestión del ENP:** son aquella cuya gestión o resolución no dependen del espacio protegido, sino de otros agentes externos como puede ser el Ayuntamiento correspondiente, Protección Civil, otras empresas, etc.
- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.

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

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES RECOGIDAS				
Año 2020				
TIPOLOGÍA	NÚMERO DE OPINIONES		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Servicio de Información y educación ambiental	Felicitaciones	1	Recibida verbalmente: Trato del personal del Servicio.	Se agradece dicha felicitación.
	Quejas			
	Sugerencias			
Mantenimiento y limpieza	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			
Equipamientos de uso público	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			
Gestión ENP	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias	1	Opinión recibida por correo electrónico: Se sugiere recolocar la piedra de la senda del dinosaurio porque se ha desprendido.	Se transmite al Equipo de Gestión del Parque Regional Sierra Espuña y se comunica al interesado que ya se puede contemplar la piedra de nuevo.
Servicios externos	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			
Otros	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			

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

9. Comunicación y dinamización Social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2020:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2020			
	Tipo		Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades / Reconecta con la naturaleza		2 Ediciones / 1 Edición
	Dosieres Días conmemorativos		4 Dosieres editados
	Campañas de sensibilización		2 Campañas
	Revista "Naturalmente Conectados"		4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		23 Materiales
	Cartelería del ENP		- Carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	7 Aportaciones específicas
		Notas de prensa	15 Notas de prensa
	Redes sociales	Twitter	218 Publicaciones
		Facebook	208 Publicaciones
		Instagram	34 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		37 Envíos
	Otros medios	Radio	7
		Televisión	1
		Prensa	1
		Otras webs	13
Colaboración con entidades	Mancomunidad Turística de Sierra Espuña		5
	Ayuntamientos		3
	Asociaciones del entorno		2
	Otras entidades	Oficinas de Turismo	5
		Aula de Naturaleza Las Alquerías	6
		Centros educativos del entorno	3
		Camping Sierra Espuña	2
		Hotel Jardines de la Santa	2
		Hospedería Bajo el Cejo	1
		Restaurantes del Parque y su entorno	6
		Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Finca Caruana	1
		Colegio Cristo Crucificado (Santo Ángel)	1
		Biblioteca Mateo García de Totana	1
		CEDREAC (Centro de Documentación y Recursos para la Educación Ambiental de Cantabria)	1
		CENEAM (Centro Nacional de Educación Ambiental)	6
		Cruz Roja Española. Región de Murcia	1
		Federación EUROPARC-España	3
		Asamblea General de las Naciones Unidas	2
		SEO-Birdlife	1
		Hero	1

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

Parque Regional de Sierra Espuña- Memoria anual 2020
Servicio de Información, Divulgación y Dinamización Ambiental
en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia

9.1. Materiales de comunicación

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

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

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

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

▪ **Mochila de actividades.**

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

Durante el año 2020 se modifica la programación trimestral de estas actividades con motivo de la pandemia de la Covid-19, de forma que se editan **dos mochilas**, una correspondiente a los meses de enero a marzo y otra a los meses de noviembre y diciembre. En los meses estivales de junio a septiembre se sustituye la mochila por un programa de visitas guiadas especiales, llamado **Reconecta con la naturaleza**.

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

▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

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

Durante este año se han enviado **4 dossieres**: Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

▪ **Campañas de sensibilización.**

El Servicio de Información ha participado en las siguientes campañas:

- **Reto Zero Waste en Visitas Guiadas:**

Dentro del Programa de visitas guiadas, el Servicio de Información se suma al movimiento de índole internacional “ZERO WASTE”, con el objetivo de reducir los residuos generados por los grupos en su visita a los espacios protegidos, ofreciendo alternativas sencillas relacionadas con la reducción de los desperdicios que se generan durante el almuerzo.

El público objetivo son los participantes en las visitas guiadas del Servicio de Información. El reto se ofrece a todos los grupos que solicitan una visita guiada al espacio natural, se les informa de la campaña y se les da la posibilidad de participar de forma previa a la visita, siendo los responsables del grupo los que deciden si aceptan el reto o no.

La campaña se complementa con un material que se envía previamente (tarjetón – cartel), ver Anexo 12 de materiales divulgativos, y con una evaluación in situ el día de la visita.

De forma mensual se realiza una publicación en las redes sociales de cada espacio protegido, haciendo resumen de los grupos que han participado en el reto, y en ocasiones también se realizan publicaciones de consejos relacionados con la campaña para todos los usuarios.

Del total de grupos que han participado en las visitas guiadas (17), 12 han aceptado el Reto Zero Waste y 11 grupos lo han conseguido superar, lo que constituye un total de 515 participantes que han aceptado el reto y contribuido en mayor y menor medida a disminuir el desperdicio de recursos y la contaminación que se genera en la actividad.

- **0% plástico en Espacios Naturales:**

El Servicio de Información pretende concienciar sobre la reducción del uso de plástico en nuestro día a día, para ello se realiza una campaña de concienciación en la que se hacen publicaciones en redes sociales, se realiza un tarjetón/cartel que se coloca en el Centro de Visitantes y se envía a los participantes en actividades especiales y visitas guiadas y se coloca un cartel sobre “tu huella de plástico” cuando visitas el Espacio Natural en el tablón de la entrada.

▪ **Revista “Naturalmente conectados”.**

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

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

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

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

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

Además, el Servicio lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos relativos a los Espacios Naturales Protegidos. A lo largo de este año, destacan los siguientes materiales:

- Folleto Ricardo Codornú en inglés (nueva edición).
- Folleto Ricardo Codornú en español (actualizado).
- Folleto Barrancos de Gebas en español (actualizado).
- Folleto concurso de Fotografía Día Internacional de los Bosques (organizado por camping Sierra Espuña) (actualizado).
- Folleto Centros de Visitantes-Punto de Información (actualizado).
- Folleto Consejo recolección de setas (actualizado).
- Folleto Mariposas (actualizado).
- Folleto Plantas aromáticas (actualizado).
- Plano en francés (actualizada parte de atrás).
- Plano en italiano (actualizada parte de atrás).
- Yincana sendero Ricardo Codornú (actualizado).
- Cartel con códigos QR para punto de información (nueva edición).
- Folleto barrancos de Gebas con formato ENP (actualizado).
- Folleto Reconecta con la naturaleza (nueva edición).
- Cartel campaña 0% plásticos (nueva edición).
- 5 carteles con pictogramas de apoyo para los aseos (nueva edición).
- Cartel Zero waste (nueva edición).
- Actualización folleto senda del dinosaurio.
- Tarjetón yincanas naturales.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo del año 2020, se han realizados las siguientes colaboraciones:

- Se realiza informe necesidades de mejora tras la revisión de instalaciones.
- Se avisa de cartelería deteriorada por sol durante verano en Parque.
- Se revisa con Gestión el listado de señales a actualizar, poner y cambiar.

9.2. Canales de comunicación

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

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

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

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

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

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

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

Durante el año 2020, el Servicio de Información ha realizado **7 aportaciones de contenido** referidas a:

- Calendario anual de los Centros de Visitantes.
- Memoria anual del Servicio 2019.
- Corrección texto sobre LIC de Sierra Espuña.
- Se han eliminado publicaciones antiguas y ordenado por relevancia las que hay.
- Se ha cambiado el orden de los pictogramas de acceso directo del inicio.
- Enlace a twitter en la página del Centro de Visitantes.
- Tarjetón redes sociales con Instagram.

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

Durante el año 2020, se han publicado **15 notas de prensa** referidas a:

- 01/01/2020 (WEB - murcianatural y carm): datos visitantes atendidos 2019.
- 16/01/2020 (WEB - murcianatural): mochila de actividades enero-marzo 2020.
- 20/01/2020 (WEB - murcianatural y carm): publicación de la revista de invierno.

- 09/03/2020 (WEB - murcianatural y carm 07/03/20): actividades DIB.
- 15/04/2020 (WEB - murcianatural): publicación de la revista de primavera.
- 16/05/2020 (WEB - murcianatural) : actividades Día Europeo de Parques.
- 03/06/2020 (WEB - murcianatural): Reconecta con la naturaleza.
- 04/06/2020 (WEB - murcianatural y carm 03/06/20): actividades Día Mundial del Medio Ambiente.
- 06/07/2020 (WEB - murcianatural y carm 05/07/20): publicación de la revista de verano.
- 14/08/2020 (WEB-murcianatural y carm) Cero Plásticos en Espacios Naturales.
- 25/08/2020 (WEB-murcianatural y carm) Servicio de Información y Dinamización de los Espacios Naturales Protegidos.
- 03/10/2020 (WEB - murcianatural y carm): publicación Día Mundial de las Aves.
- 22/10/2020 (WEB - murcianatural): nuevo perfil de los espacios protegidos en Instagram.
- 1/11/2020 (WEB – murcianatural): publicación de la revista de otoño.
- 30/11/2020 ((WEB – murcianatural). obras en el Sendero de Ricardo Codorníu.

- **Redes Sociales (Twitter y Facebook)**

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

Con la intención de aumentar la visibilidad de los Espacios Naturales, en el mes de octubre se han abierto 7 nuevos perfiles en la plataforma **Instagram** que cuenta con más de 100.000 millones de usuarios, de los que el 71% es menor de 35 años. Así, se pretende alcanzar a los más jóvenes con el propósito de que conozcan y se impliquen en la conservación de los Espacios Naturales Protegidos.

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

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

El Parque Regional Sierra Espuña dispone de un perfil denominado **@SierraEspunaPR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con **un total de 6.857 seguidores** (1.872 en Twitter, 4.392 en Facebook y 593 en Instagram).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2020 se han realizado **208 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **723.296 personas**.

En las siguientes tablas se recogen las acciones realizadas a través de las Redes Sociales Twitter, Facebook e Instagram, del Parque Regional Sierra Espuña:

REDES “PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA”							
Año 2020							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	24.132	45	1.585	20	252	121
	Febrero	22.829	37	1.622	14	253	69
	Marzo	19.941	17	1.639	23	284	111
	Abril	19.725	5	1.644	19	265	81
	Mayo	16.330	27	1.671	19	243	65
	Junio	17.374	27	1.698	16	195	55
	Julio	23.988	35	1.733	19	311	79
	Agosto	26.729	37	1.770	18	258	101
	Septiembre	16.973	31	1.801	21	260	103
	Octubre	17.774	26	1.827	18	253	74
	Noviembre	15.118	12	1.839	17	169	56
	Diciembre	12.833	33	1.872	14	180	51
	Total	233.746	332	1.872	218	2.923	966

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

REDES “PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA”								
Año 2020								
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
	Enero	33.876	98	3.316	20	1.010	170	200
	Febrero	28.185	117	3.433	12	888	195	144
	Marzo	56.265	227	3.660	20	1.741	349	428
	Abril	36.172	40	3.700	19	1.045	605	260
	Mayo	35.306	53	3.753	18	1.060	170	225
	Junio	36.133	80	3.833	16	1.181	233	218
	Julio	37.976	91	3.924	19	1.231	185	209
	Agosto	49.642	91	4.015	18	1.410	389	347
	Septiembre	54.066	89	4.104	18	1.633	380	369
	Octubre	43.500	92	4.196	18	1.308	222	225
	Noviembre	40.153	66	4.262	16	1.049	289	161
	Diciembre	30.954	130	4.392	14	753	171	185
	Total	482.228	1.174	4.392	208	14.309	3.358	2.971

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

Redes “Parque Regional Sierra Espuña”						
Año 2020						
Instagram	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones	
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta
	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	0	0	0	0
	Abril	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0
	Julio	0	0	0	0	0
	Agosto	0	0	0	0	0
	Septiembre	0	0	0	0	0
	Octubre	0	380	380	5	26
	Noviembre	3.293	135	515	16	558
	Diciembre	4.029	78	593	13	501
	Total	7.322	593	593	34	1.085

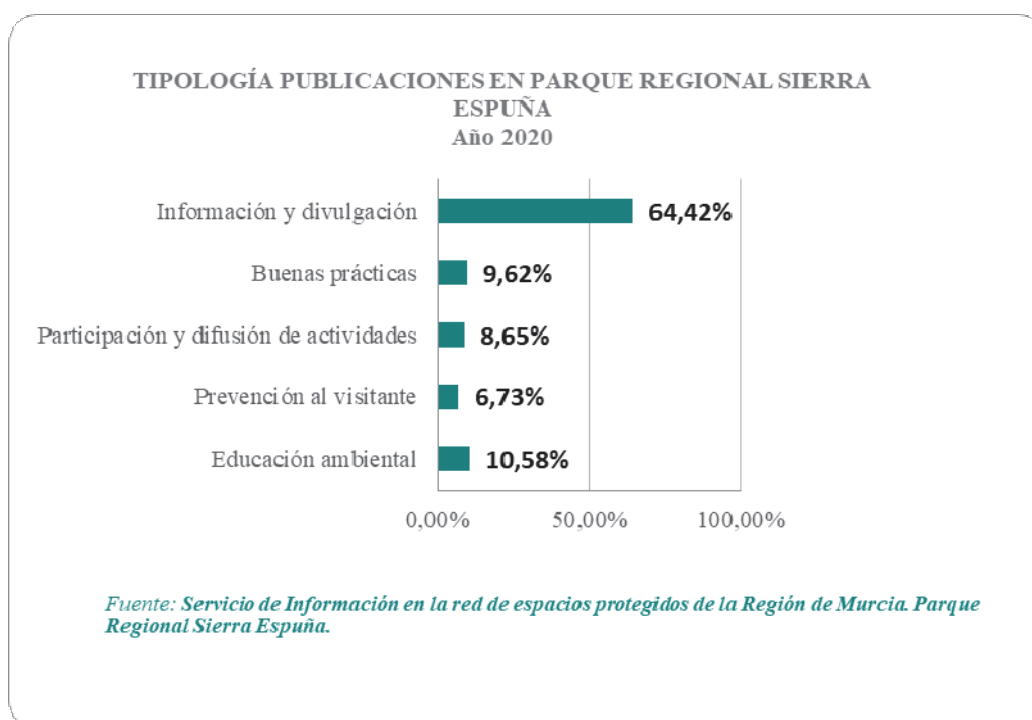
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Sierra Espuña.

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

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

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

En 2020 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



La gran diferencia entre la tipología de información y divulgación y el resto, se debe a la situación derivada de la pandemia por COVID-19 que ha hecho que no puedan realizarse muchas actividades presenciales ni promover acciones en periodos de restricción, por tanto el porcentaje del resto de tipologías es mucho menor.

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

- Twitter:

- Buenas prácticas: “Los reptiles aprovechan el asfalto para tomar el sol en la época veraniega. Por eso, en tu visita a PR SierraEspuña, conduce con precaución y reduce la velocidad para evitar atropellos.” con **9.457 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “Las cumbres de PR SierraEspuña nos ofrecen numerosos tesoros vegetales entre los que se encuentran los Piornos, algunos de ellos en floración durante esta época” con **4.493 personas alcanzadas**.
- Información y divulgación: “En esta época estival se puede ver la flor y el fruto de esta planta rastrera que aparece en zonas áridas y soleadas ¿Cómo se llama ésta planta? ¿y el fruto?” con **4.244 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- Información y divulgación: “Con la lluvia los barrancos de PR SierraEspuña están rebosantes. Yo me quedo en casa y disfruto de estas imágenes. El agua es una bendición para el campo y los montes...el agua es vida” con **14.177 personas alcanzadas**.

- Buenas prácticas: “Para que todos podamos disfrutar de las maravillosas vistas desde los miradores de PR Sierra Espuña, llévate a casa los Residuos que generes y ayuda en la Conservación de la Naturaleza. La sierra no necesita nuestros residuos.” con **12.250 personas alcanzadas**
 - Información y divulgación: “Nos ha dejado un visitante muy especial, Man, Tío Pencho gracias por tus visitas” con **11.797 personas alcanzadas**.
- Instagram:
- Prevención al visitante: “¡Atención! Cierre temporal del Sendero de La Santa. Se va a mejorar el recorrido para asegurar la seguridad y disfrute del usuario” con **419 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “Debido a las obras de mejora de eficiencia energética, el Centro de Visitantes y Gestión "Ricardo Codorníu permanecerá cerrado hasta nuevo aviso” con **418 personas alcanzadas**
 - Buenas prácticas: “Cuando visites PR Sierra Espuña no dejes este tipo de huella. Deposita los residuos en contenedores o llévatelos de vuelta a casa, pesan menos que cuando los trajiste.” con **350 personas alcanzadas**.

Es de destacar que las publicaciones con mayor alcance de personas pertenecen a las tipologías de información y divulgación y buenas prácticas. Demuestra el gran interés por este tipo de información y a su vez, el interés porque llegue al mayor número de personas ya que el alcance conseguido es debido a un mayor número de compartidos.

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

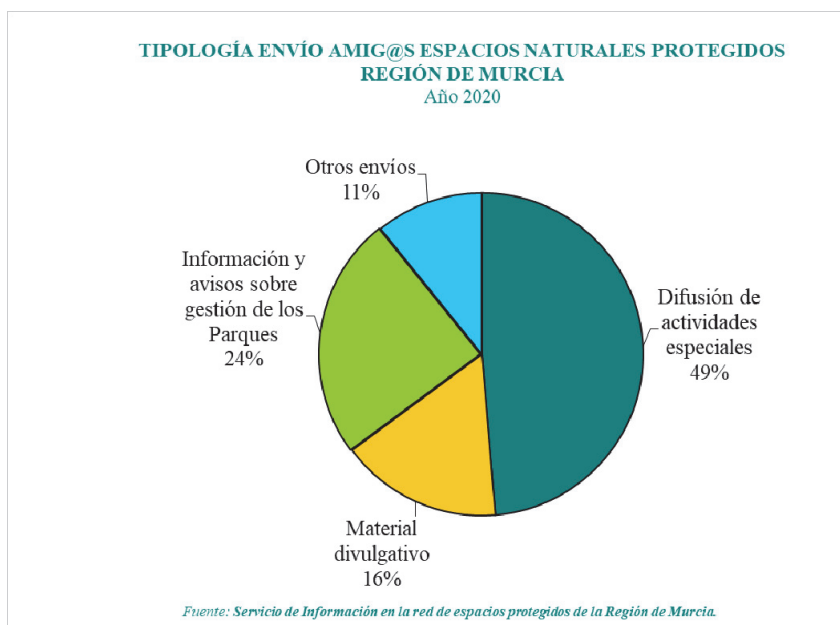
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

Con la confección de esta lista, el equipo de 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 **6.354 personas**.

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



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

Específicamente desde el Parque Regional Sierra Espuña se han realizado **5 envíos**:

- Cierre de Centro de Visitantes Ricardo Codorníu por la Covid-19.
- Reapertura del Centro de Visitantes Ricardo Codorníu.
- Difusión de actividades en el Aula de Naturaleza Las Alquerías.
- Feria Agroekonatura.
- Aviso Obras Sendero Local MU1 Ricardo Codorníu.

• **Colaboración con otros medios de comunicación**

El Equipo de Información realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la DGMN. Durante este año, el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

- Se facilita información sobre actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información al Visitante, a diversos medios de comunicación locales y/o páginas webs: *Infolinea*, *Click verde*, *Agenda menuda*, *Blog Espuña Turística*, *Redes Sociales* y *Blog de la Asociación de Vecinos de Gebas*, *Alhama Conecta* y *Siete días Alhama*.

- **La 7 Región de Murcia**

Se realiza una entrevista sobre las acciones del temporal sobre la fauna y la flora y la prevención para el visitante para el programa Murcia Conecta.

- **Google Maps**

Periódicamente se revisan las opiniones de los usuarios sobre el Centro de Visitantes.

Se comunica error en la localización del Estrecho de la Arboleja.

Se comunica error en información del Parque Regional.

- **Cope España**

Se realiza un calendario con el Equipo Técnico del Parque para enviar a la Mancomunidad y que lo tengan en cuenta al preparar los programas.

Se habla sobre el Día Internacional de los Bosques y la biodiversidad en marzo, de la campaña Zero Waste de visitas guiadas en abril, del Día Europeo de los Parques en mayo, el Día Mundial del Medio Ambiente y los amig@s del Parque.

- **Murciaturística**

Se cuelgan todos los eventos y se revisa la información sobre el Parque Regional de Sierra Espuña, Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas y Saladares del Guadalentín de manera frecuente.

- **La Verdad**

Se envían algunas imágenes de los lugares por donde transcurren las imágenes del programa Reconecta con la naturaleza.

- **Onda Regional**

Se habla en el espacio Plaza Pública sobre la ruta del Estrecho de la Arboleja y el Reconecta.

9.3. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación se enumeran algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

▪ **Mancomunidad Turística de Sierra Espuña**

- Se reenvía correo de la Mancomunidad solicitando publicaciones del Parque a la Coordinadora de la CETS.
- Se facilita la mochila de actividades actual.
- Se solicita Exposición “Sierra Espuña y sus costumbres. Recuperando patrimonio”, para los meses de enero a mayo.
- Se envía información a María José, Técnico de la Mancomunidad, para realizar una noticia en el blog sobre los puntos de información del territorio.
- Se participa en el diseño del Plan de Sostenibilidad Turística del Territorio Sierra Espuña realizando una encuesta online.

▪ **Ayuntamientos**

Durante este periodo el Servicio de Información de Sierra Espuña ha colaborado con las siguientes administraciones:

Ayuntamiento de Totana

- Se envía actividad de mochila que se celebrará en su término municipal para difusión.
- Se revisan los contenedores pertenecientes a su zona y se avisa al Ayuntamiento para el arreglo/reposición de los necesarios.

Ayuntamiento de Alhama de Murcia

- Se revisan los contenedores pertenecientes a su zona y se avisa al Ayuntamiento para el arreglo/reposición de los necesarios.

▪ **Asociaciones del entorno**

Durante este periodo el Servicio de Información de Sierra Espuña ha colaborado con las siguientes asociaciones:

Asociación Meles

- Se mantiene una relación fluida con esta asociación, difundiendo todas sus actividades de voluntariado en nuestros canales de difusión (RRSS) y colaborando en algunas de ellas.
- Se colabora en la organización del ciclo de charlas Alhama & Natural, que suelen ser una vez al mes.

▪ **Otras entidades:**

Durante este periodo el Servicio de Información de Sierra Espuña ha colaborado con:

Oficinas de Turismo del entorno

- Se mantiene una relación fluida con la Oficina de Turismo de Alhama de Murcia para responder dudas frecuentes de los visitantes.
- Se informa sobre el estado de la nieve y accesos.

- Se contacta con oficina de turismo de Aledo para conocer el estado y horario de 2020.
- La oficina de Turismo de Alhama nos comunica su cierre como precaución al COVID 19 y nos pregunta las medidas que estamos tomando desde el Centro de Visitantes. Se le informa de las mismas.
- Se llevan a la oficina de turismo folletos generales 50 en inglés y 100 en español.

Aula de Naturaleza Las Alquerías

- Se facilita una copia del horario 2020 del Centro de Visitantes.
- Se hacen llegar periódicamente las nuevas publicaciones del Servicio.
- Se informa sobre el estado de los accesos durante la nevada.
- Se coloca enlace sobre artículo de otoño en la revista y se envía correo a los amigos de los Espacios Naturales.

Centros educativos del entorno

- Contacto con 3 colegios del entorno (Colegio Ricardo Codorníu de Alhama de Murcia, Colegio Deitania de Totana y Colegio Santa Clara de Mula) para organizar las actividades con motivo del Día Internacional de los Bosques.

Camping Sierra Espuña

- Se facilita una copia del horario 2020 del Centro de Visitantes.
- Se colabora para preparar y promocionar el concurso de fotografía con motivo del Día Internacional de los Bosques.

Hotel Jardines de la Santa

- Se facilita una copia del horario 2020 del Centro de Visitantes.
- Se le facilita el documento de enlaces a publicaciones actualizado.

Hospedería Bajo El Cejo

- Se facilita una copia del horario 2020 del Centro de Visitantes.

Restaurantes del Parque

- Se facilita una copia del horario 2020 del Centro de Visitantes a los restaurantes del Parque y algunos del entorno (Restaurante el Mirador de Gebas, restaurante Sierra Espuña y La Parra de El Berro, Finca Caruana en Totana, restaurante Fuente del Hilo y La Perdiz).

FAO Forestal

- Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.

Finca Caruana

- Se envía un correo con documento de enlaces a material divulgativo del Parque Regional de Sierra Espuña, tras petición por parte de esta entidad de materiales expositivos para talleres y se les habla sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Colegio Cristo Crucificado (Santo Ángel)

- Se les envían varios documentos técnicos sobre elaboración y colocación de cajas nido para que lo tengan de información para un proyecto que realizan en tecnología.
- Nos solicitan poder colocar las cajas nido el año que viene en el Parque Regional, enviarán correo sobre este asunto cuando comience en nuevo curso académico.

Biblioteca Mateo García de Totana

- Se realiza una colaboración entre la biblioteca de Totana y el Servicio de Información para llevar a cabo el Día Internacional del Libro con una actividad con un centro escolar el 24 de abril y con el público en general el 25 de abril. Finalmente se anulan por la pandemia.

CEDREAC (Centro de Documentación y Recursos para la Educación Ambiental de Cantabria)

- Se participa en el programa Sinapsis Ambiental en Youtube del miércoles 29 de abril.

CENEAM (Centro Nacional de Educación Ambiental:

- Se colabora en la **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental para el desconfinamiento**:
 - o Se realiza la inscripción del Centro de Visitantes en la Red.
 - o Se da de alta al Centro en el grupo de Telegram de la Red.
 - o Se participa en el encuentro online de la Red de Equipamientos de Educación Ambiental para abordar temas del desconfinamiento.
 - o Se revisa el mapa de ubicación del Equipamiento en el blog de la Red: <https://redeea.wordpress.com/>
 - o Se responde un cuestionario online sobre temas para el próximo webinar (3 de junio) y participación en comisiones de trabajo.
 - o Se participa activamente en el II Webinar “avanzamos en la Red”.

Cruz Roja Española. Región de Murcia

- Se realiza una presentación en el webinar sobre “Junio para el medioambiente y la biodiversidad 2020” sobre “ven a los espacios naturales, te contamos cómo conocer la biodiversidad desde los Centros de Visitantes y el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre”.

FEDERACIÓN EUROPARC (España)

- Envío de información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques.
- Contacto constante con el Grupo de Conservación de Europarc para comentar diversos aspectos de la conservación de los ENP.
- Se envía una noticia sobre los cambios ante la COVID y sale publicada en el Boletín de diciembre.

Asamblea General de Naciones Unidas

- Se colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.

SEO Birdlife

- Se contacta con SEO Birdlife para la celebración del Día Mundial de las Aves.

Empresa Hero:

- Se prepara la Sala de Juntas para una reunión entre responsables de la empresa Hero, el Director General y el Consejero. El mismo día dicha empresa lleva a cabo una plantación en el Espacio Natural.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

- **Reuniones de trabajo**

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

Semanalmente, el Equipo de Información se reúne con la Informadora Jefa, que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación, según establece el protocolo del Servicio de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia.

Periódicamente se realizan también reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos como son la elaboración de un calendario de actividades del Parque, colaboración en programas de radio “Cope España”, tareas para plan de acción sapo partero bético, gestión general del Parque, colaboraciones con la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), reuniones sobre proyecto de adaptación al cambio climático, entre otras.

- **Informes específicos**

En este apartado se presentan los informes no relacionados con las actividades especiales y realizados por el Servicio de Información.

Durante el 2020, se ha realizado un total de **5 informes** sobre: propuesta de recomendaciones para publicaciones, propuestas de vídeos para centros escolares y necesidades mejora instalaciones de Uso Público, reorganización de las visitas guiadas y nuevas actividades y recursos de los ENP para los grupos organizados y petición material informático-tecnológico para el correcto desarrollo del Servicio de Información (ver Anexo 13 Informes específicos).

- **Sistemas de calidad**

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

- Q de Calidad Turística en el ENP
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM.

El Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu” se certifica por los tres sistemas de calidad mencionados anteriormente.

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

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

Durante este año 2020 el Servicio ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

- Q de Calidad Turística el día 22 de septiembre de 2020.

- **Envío de solicitudes al sistema**

Se envían solicitudes relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Información y las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante. También se envían correos al Equipo de Gestión del Parque para que ellos pongan algunas relativas a sus competencias. Se revisa y rellena periódicamente la tabla de solicitudes emitidas durante este periodo y su estado.

Durante este año, se han enviado **66 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con necesidades de mantenimiento y limpieza en el Centro de Visitantes o en el Espacio, necesidades para actividades especiales y necesidades de Gestión.

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

- Se coordinan las tareas de un alumno de prácticas del Ciclo Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural del IES Rambla de Nogalte.

- **Otras tareas relevantes**

- Se envían periódicamente las **incidencias detectadas en la Sala de Exposición** a la empresa Biovisual para su reparación y mantenimiento.
- Se colabora en la difusión de la resolución de **conservación de especies protegidas** que comienza en enero.
- Se envía una relación de **empresas del entorno de parapente, aladelta y vuelos** a Teresa López, Técnico de los Espacios protegidos del Mar Menor, Salinas de San Pedro y franja litoral mediterránea de la Región de Murcia.
- Se envía **listado de posibles vídeos de fauna** de interés en el Parque Regional de Sierra Espuña al Equipo de Redes Sociales.
- Se envían a Sergio (Responsable del Servicio en la DG) imágenes de caminos con nieve.
- Se envían a la Dirección General **vídeos sobre el Parque Regional** para proyectarlos en una pantalla que van a poner en la recepción del edificio.

11. Asistencia al Director Conservador

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

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

A continuación, se relacionan los documentos más destacados entregados al Director del Parque y/ al Equipo Técnico durante el año 2020:

- Localización de cámaras de fototrampeo colocadas por la Universidad de Murcia.
- Envío del guión de la ruta “El bello bosque de la umbría de Espuña” a Virginia Pina (de la empresa Arenaria), persona que está realizando el estudio sobre los senderos del Parque.
- Envío de enlace del vídeo sobre la declaración de Sierra Espuña como Parque Nacional.
- Recopilación de datos de atención y opinión de visitantes 2019 para la actualización de datos de una ficha del club de ecoturismo.
- Actualizaciones del documento de enlaces a publicaciones del Parque Regional de Sierra Espuña.
- Envío de dos fichas de recursos didácticos y el informe de la campaña de atropellos a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Envío de diversas imágenes de los Pozos de la Nieve para el Director General.
- Envío de imágenes de la carretera (arreglada) en la zona de Alquerías a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Envío de planos de evacuación, fotografías de ventanas y medidas al Director Conservador.
- Envío de datos de visitantes y procedencia de julio a septiembre de 2019 y 2020 para comparativa a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Envío de documento con medidas y coordenadas de varios carteles ubicados en el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Envío de fotografías de la pista forestal de la Umbría de Peña Apartada a la Técnico de Uso Público del Parque.
- Envío de fotografías del vallado de madera de donde está la estatua del scout durmiente al Director Conservador.
- Envío de imágenes del sendero La Santa para comunicar su cierre temporal a la Técnico de Uso Público del Parque.

- **Agenda en Internet**

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

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

Además, el Equipo de Información también cuelga en la Agenda de Internet las actividades autorizadas desde Uso Público y las autorizaciones de acampada en el Espacio Natural Protegido.

- **Carta Europea de Turismo Sostenible**

Por indicación del Director del Espacio se realiza una asistencia constante a la Técnico Responsable de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), por lo que se realizan diversas tareas vinculadas a este proyecto. Entre las cuales se destacan este año:

- Envío de la memoria anual del Servicio de Información 2019 en Word.

- **Participación en estrategia de anfibios de Sierra Espuña**

Dentro de las tareas se asiste a una reunión para organizar el plan de acción 2020, se pone una solicitud al sistema para la colocación de mesa y punto de luz para la cría en cautividad y se apoya en las tareas de mantenimiento y difusión.

- **Proyecto Co-Adaptación 2021: conocimiento colaborativo para acelerar la adaptación al cambio climático.**

Por petición del Equipo de Gestión se colabora en este proyecto coordinado por Europarc y la Fundación González Bernáldez, con dos áreas piloto en España: La Gomera (P.N. Garagonay) y el Parque Regional de Sierra Espuña.

Dentro de las tareas realizadas, se destacan:

- Revisión de cuestionarios para visitantes y población local.
- Complimentación de la encuesta y asesoramiento al Equipo de encuestadores.
- Asistencia a una reunión del proyecto.
- Asistencia a una reunión con el Equipo de Gestión para organizar elaboración de propuestas de medidas de adaptación al cambio climático.
- Elaboración de dos fichas sobre propuestas de medidas de adaptación al cambio climático en el Parque Regional de Sierra Espuña.
- Asistencia a reuniones/talleres del proyecto.

- **Gestión participativa de los senderos de Sierra Espuña**

Se revisa periódicamente el correo electrónico asociado a este grupo.

Se llevan a cabo dos reuniones con el Equipo de Gestión para organizar las tareas relacionadas con este asunto y tomar decisiones al respecto.

- **Junta Rectora**

Se gestiona la persona que tomará el acta.

Se asiste virtualmente y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada **el 16 de diciembre de 2020**.

- **Otras tareas relevantes**

- Auditoria al Proyecto Microintervenciones en materia de accesibilidad en infraestructuras de Uso Público de la Red de Espacios Naturales de la Región de Murcia el jueves 23 de Enero de 2020.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2020

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2020	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 5	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 15.164	9.787	El número de descargas de 2018 fue muy elevado.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 5	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.984	6354	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	6 y 7	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	6	Debido a la situación sanitaria hubo varios meses en los que no se pudieron llevar a cabo.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES RICARDO CODORNÍU – Seguimiento 2020

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2020	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (15932).	9388	Ha habido meses sin atención presencial ni actividades debido a la situación sanitaria.
5	Nº de consultas atendidas.	1	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (7752).	5913	Ha habido meses sin atención presencial.
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1 y 7	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	3	
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1652).	655	Ha habido meses en los que no se han podido realizar.
8	Nº actividades especiales realizadas	3 y 4	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (28).	24	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 7	Del total de publicaciones internas del Parque (38) se deberán actualizar al menos el 20%.	12 (31,6%)	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.	80,9%	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,96	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	2 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	4	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	3, 4 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,98	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	5	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	208	

12.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2020

DEBILIDADES	AMENAZAS
- Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online. - Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos. - Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa. - Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. - Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.	- COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes...) - Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información para los fines de semana del litoral. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. - Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. - Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). - Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado. - Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. - Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. - Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.) - Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). - Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. - Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter, Facebook e Instagram). - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. - Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. - Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. - Capacidad de adaptación y reinversión ante nuevos escenarios o situaciones.	- Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. - Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, etc. - Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. - Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos en algunos ENP. - Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) - Disponer de personal en prácticas. - Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. - En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. - Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras. - Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, google, facebook...

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/o oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2019 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2020.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2020 – 2021	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2020 se termina y edita digitalmente el nuevo folleto por lo que esta debilidad se considera solventada.
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 2020 se termina de elaborar el sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se ha mejorado la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. Así pues, esta debilidad se considera solventada.
- Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo.	✓ En 2020 se ha llevado a cabo una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio. Los diferentes equipos de los ENP han resaltado que se ha mejorado bastante en este sentido, por lo que esta debilidad se considera solventada.
Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	✓ En 2020 se crea un sistema de inscripciones online que comenzará a utilizarse en 2021. Esta debilidad se considera solventada, pero se ve necesario reformularla porque se ha realizado el sistema mediante la plataforma de google (Ver siguiente debilidad).
No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.	✓ A lo largo de 2021 se realizarán las inscripciones de forma online a través de la plataforma de google, pero este sistema no termina de solventar necesidades específicas que el Servicio requiere para un mejor funcionamiento del sistema, por lo que se intentará plantear la posibilidad de disponer de una plataforma propia.
Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y conseguir como mínimo el B1 para todos los informadores-guías.
Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.	✓ A finales de 2020 ya se han realizado varias reuniones y comunicaciones entre todas las partes implicadas para aclarar situaciones concretas de coordinación. A lo largo de 2021 se observará si la situación ha mejorado o no.
Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos.	✓ A lo largo de 2021 se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas.
Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.	✓ Se planteará para 2021 el análisis, actualización y/o modificación, en su caso, de estas dos encuestas y su metodología futura.

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

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

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes...)	✓ Desde marzo de 2020 se han ido solventando y reinventando muchos de los cambios planteados en este nuevo escenario. Para 2021 se continuará en esta línea: seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.
- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información para los fines de semana del litoral. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ En el nuevo pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
- Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Información se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.	✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.
Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.

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

13. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Información en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, ORTHEM ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional Sierra Espuña:

- **Disposición de teléfonos móviles y material informático:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional, para la Informadora Jefa, con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales en las que se deba estar fuera del Centro. También pone a disposición del Equipo de Información un dispositivo móvil para la realización de fotografías.
También se han puesto un lápiz de memoria y un disco duro extraíble a disposición de la Informadora Jefa, y cuatro portátiles, dos lápices de memoria, un puntero láser y 1 disco duro extraíble para el Punto de Información.
- **Realización de fotocopias** ante la demanda de numerosa información relativa especialmente a mapas y folletos del entorno en color y A-3, siempre con el visto bueno de la DGMN, que se le entregan al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para el Parque.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno, actividades especiales o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

El Equipo de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha participado en 7 cursos de formación y en 4 seminarios web durante este periodo. Todo el equipo ha participado en el curso “Reto ZERO Waste”, el curso “Evaluación y evolución del Servicio”, el curso “Prevención de riesgos laborales en teletrabajo” y dos cursos sobre “Coronavirus: Medidas Generales de Prevención”; dos informadores-guía y la informadora-jefa asisten al curso “Ciclo ENP: Conocer Calblanque”; y una informadora-guía realiza el curso “Iniciación al senderismo”. Además, todo el equipo ha participado en el seminario web “Creando alianzas en territorios Natura 2000 con la Carta Europea de Turismo Sostenible”, dos informadores-guía y la informadora-jefa en los seminarios web “Salud, Biodiversidad y Áreas Protegidas” y “Los bosques mediterráneos en la encrucijada del cambio climático”, y dos informadores-guía participan en el seminario web “Atención al cliente en tiempo de COVID”.

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