



Parque Regional
El Valle y Carrascoy

MEMORIA ANUAL 2020



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

Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “El Valle”	8
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 realizadas	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.	32
8. HOJAS DE OPINIÓN.....	33
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	34
9.1. Materiales de comunicación.....	35
9.2. Canales de comunicación.....	37
9.3 Colaboración con entidades	43
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	45
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	48
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	49
12.1. Seguimiento de indicadores	49
12.2. Análisis DAFO.....	50
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	54

Anexos:

Anexo 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

Anexo 02: Datos evolutivos del Servicio.

Anexo 03: Datos de las fichas de seguimiento diario (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: Modelo de la hoja de opinión.

Anexo 10: Datos de la hoja de opinión.

Anexo 11: Material divulgativo.

Anexo 12: 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 Centro de Visitantes “El Valle” 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 El Valle y Carrascoy, *Martín López Sandoval*.

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 El Valle y Carrascoy 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 El Valle y Carrascoy se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

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

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

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

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

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

Los equipamientos de información que podemos encontrar en el Parque Regional El Valle y Carrascoy que dependen de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente y pertenecen al Servicio de Información, son:

- **Centro de Visitantes “El Valle”:** situado a la entrada del Parque en su acceso desde la pedanía de La Alberca, una de las entradas más importantes al Espacio Protegido.

Sus funciones e instalaciones principales son:

Como **Centro de Visitantes:**

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales, sociales y culturales del Parque.
- Sala de Proyección y usos múltiples.
- Realización de Visitas Guiadas y otras actividades especiales.
- Celebración de Días Especiales como el Día Internacional de los Bosques.



Como **Centro de Gestión:**

- Oficina del Director Conservador y de los técnicos del Parque.
- Oficina del Equipo de información.
- Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como la Junta Rectora del Parque y reuniones de Coordinación del Servicio, entre otras.
- Celebración de seminarios, cursos formativos, presentaciones y otros eventos relacionados con la DGMN principalmente.

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

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

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

El Centro de Visitantes se encuentra cerrado al público desde el 26 de enero de 2017 por lo que el Punto de Información del Parque se traslada al Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre donde se llevan a cabo todas las tareas propias del Servicio.

El equipo de información gestiona dos equipamientos más, situados en las proximidades:

- **Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre** (Área de EA del CRFS), la cual se sitúa junto al Área de Recuperación resultando un servicio de uso público muy valioso, ya que permite mostrar a los visitantes la fauna silvestre de la Región, con el objetivo de que conozcan y valoren la biodiversidad de nuestra Comunidad y de que se impliquen en su conservación.



Sus funciones principales e instalaciones son:

- Punto de Información del Parque.
- Sala de audiovisuales.
- Realización de visitas guiadas.
- Celebración de actividades especiales como el Día Mundial de las Aves.

- **Jardín Botánico “Arboretum El Valle”**, el cual se ubica junto al Aula de Naturaleza “El Valle”. La función principal de este equipamiento es su utilización como recurso de educación ambiental en la realización de visitas guiadas y actividades especiales.



Además, dentro del “Arboretum El Valle” se encuentra el:

- **Aula de Naturaleza “Arboretum El Valle”**. Este equipamiento se ubica dentro del recinto del jardín botánico y se encuentra actualmente cedido a la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown). Esta entidad desarrolla una campaña de concienciación sobre el cambio climático con actividades y charlas, llamada “Valle verde”, realizando además las tareas de mantenimiento propias del jardín.



Otros equipamientos de información que dependen del Ayuntamiento de Murcia y que también se localizan en el Parque, son:

- **Centro de Visitantes “La Luz”:** situado junto al Ermitorio de la Luz en la carretera del Área Recreativa de La Balsa al Santuario de La Fuensanta.

Es un centro dedicado principalmente a los valores culturales (yacimientos íberos, La Fuensanta, etc.) y sociales (romerías y actividades de montaña).

Su **horario** es de martes a domingo de 10:00 a 19:00 horas.



- **Aula de Montaña del Centro de Visitantes “La Luz”:** ubicado en la segunda planta del edificio, entre sus objetivos destacan divulgar la historia del montañismo murciano, así como proporcionar información sobre rutas de senderismo y actividades de medio ambiente.



- **Centro de Visitantes San Antonio El Pobre:** enclavado en la antigua ermita del mismo nombre.

Su **horario** de apertura es de martes a domingo:

De octubre a mayo, de 10:00 a 17:00 horas.

De junio a septiembre, de 8:30 a 15:30 horas.



- **Punto de Información del Majal Blanco:** localizado en la Plaza de las Moreras en el Parque Municipal del Majal Blanco.

Su **horario** de apertura es sábados, domingos y festivos de 9:30 a 14:00 horas. Cerrado de junio a agosto.



- **Centro de Visitantes “Majal Blanco”:** equipamiento situado en el Parque Municipal del Majal Blanco, en las instalaciones del Aula de Naturaleza, abierto al público de octubre a mayo, en horario de domingos de 9:30 a 14:00 horas.



4. Atención al visitante

El Equipo de Información del Parque Regional El Valle y Carrascoy 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 Regional El Valle y Carrascoy.



Punto de Información en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna.

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “El Valle”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “El Valle”, así como en el Área de EA del CRFS, ya sean atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, así como cualquier usuario que haga uso de las instalaciones de los distintos equipamientos.

A partir de 2017, las tareas propias del Punto de Información del Parque se realizan en el Área de EA del CRFS debido al cierre del Centro de Visitantes “El Valle”.

Los visitantes atendidos se clasifican para su análisis de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes Sala de Exposición:** Al encontrarse el Centro de Visitantes cerrado, no se registran visitantes a la sala de exposición del Centro, sin embargo, el 8 de julio de 2020 se inaugura un módulo explicativo sobre el primer nido de quebrantahuesos estudiado a nivel mundial. Las personas que visitan este módulo son contadas en este apartado.
- **Visitantes Sala de Proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que ven el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio Centro.
Como consecuencia del cierre del Centro de Visitantes “El Valle”, el vídeo del Parque Regional se proyecta en la Sala de Audiovisuales del Área de EA del CRFS.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes que se acercan a los distintos equipamientos para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen a realizar consultas más específicas a los técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro, ya sea en la Sala de Proyección o de Juntas del Centro de Visitantes como en la Sala de Audiovisuales del Área de EA del CRFS.

Además, también se contabilizan en este apartado los participantes del Programa de Ayuntamiento de Murcia “Mi ciudad enseña: Patrimonio Natural”, el cual incluye la visita guiada al Área de EA del CRFS que realizan educadores ajenos al Centro que han recibido la formación previa necesaria para llevar a cabo dicha tarea.

- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan a los distintos equipamientos para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado los 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 un total de **7.605 visitantes**, lo que supone un promedio de **24 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.

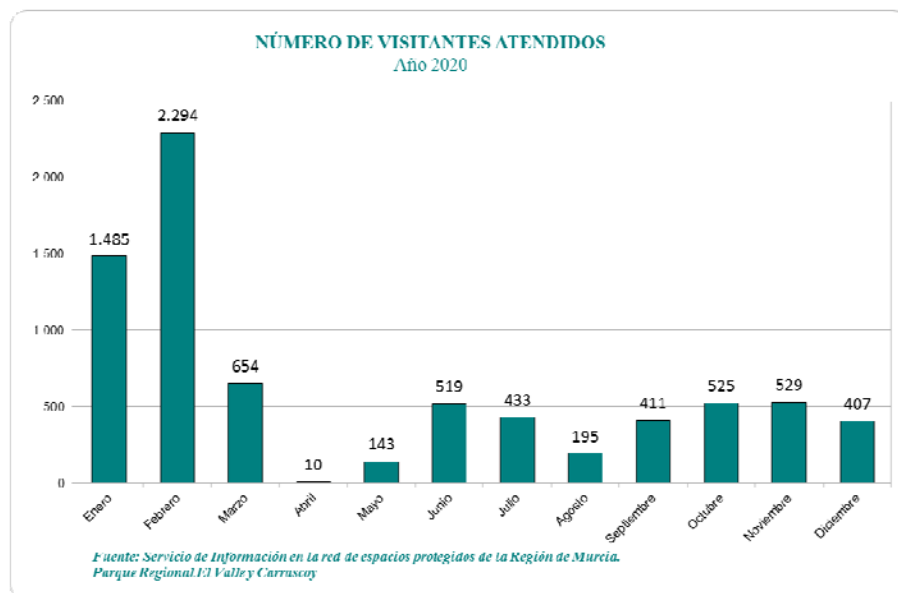
Desde el 29 de octubre hasta el 7 de diciembre se decreta un confinamiento perimetral por municipios en la Región de Murcia, durante el cual los ciudadanos no pueden desplazarse entre municipios, así como tampoco está permitido el acceso a la Región desde otras comunidades autónomas.

Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen a continuación:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EA DEL CRFS 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 ¹	Visitantes Sala de Proyección ²	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	1.485	0	10	642	315	30
Febrero	2.294	0	6	773	338	632
Marzo	654	0	0	200	145	58
Abril	10	0	0	0	0	0
Mayo	143	0	0	0	0	0
Junio	519	0	0	18	0	66
Julio	433	17	4	0	0	56
Agosto	195	4	0	0	0	19
Septiembre	411	2	0	0	0	40
Octubre	525	0	22	17	57	12
Noviembre	529	0	0	15	10	119
Diciembre	407	7	0	14	9	51
Total 2020	7.605	30	42	1.679	874	1.083
Total 2019	15.158	0	78	3.919	3.217	3.406
Total 2018	14.719	0	67	3.588	3.948	2.302
Total 2017	14.066	0	591	1.938	3.798	2.370
Total 2016	14.603	4.261	2.829	766	2.361	3.150

Fuente: Servicio de Información en la red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.



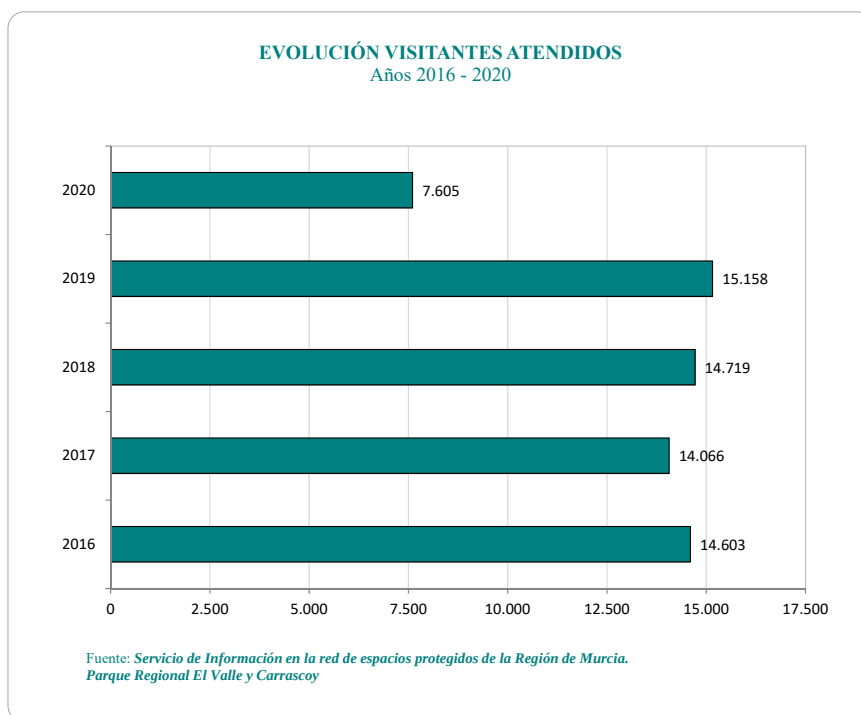
¹ A partir de julio, se contabilizan como visitantes de la sala de exposición, aquellas personas que visitan el módulo expositivo dedicado al quebrantahuesos.

² Con motivo del cierre del Centro de Visitantes "El Valle", se contabilizan como visitantes de la sala de proyección aquellos usuarios que visualizan el video del Parque en la sala de audiovisuales del Área de EA del CRFS.

Como puede observarse en la gráfica, febrero es el mes donde se registra un mayor número de visitantes atendidos, esto se debe a la conmemoración del **Día Mundial de la Vida Silvestre** y a la realización de diversas actividades especiales y visitas guiadas.

Además, se aprecia el descenso acusado de visitantes a partir de marzo, dado que el 14 de de este mes se estableció un confinamiento domiciliario que obligó a cerrar el Centro, atendándose únicamente por teléfono y correo electrónico. En junio, el Centro abrió de nuevo, adaptando sus instalaciones y servicios a la nueva normalidad.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro desde el año 2016 hasta el 2020. Para más detalle y comparativa con años anteriores ver Anexo 02_Datos evolutivos del Servicio.



Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes atendidos, se puede establecer que en 2020, el número de visitantes ha disminuido de forma brusca con respecto a los años anteriores, debido principalmente a la pandemia mundial provocada por la COVID-19, que obligó a cerrar el Centro y que ha establecido unas limitaciones de aforo y ratio que ha afectado al número de visitantes atendidos.

4.2 procedencia de los visitantes atendidos

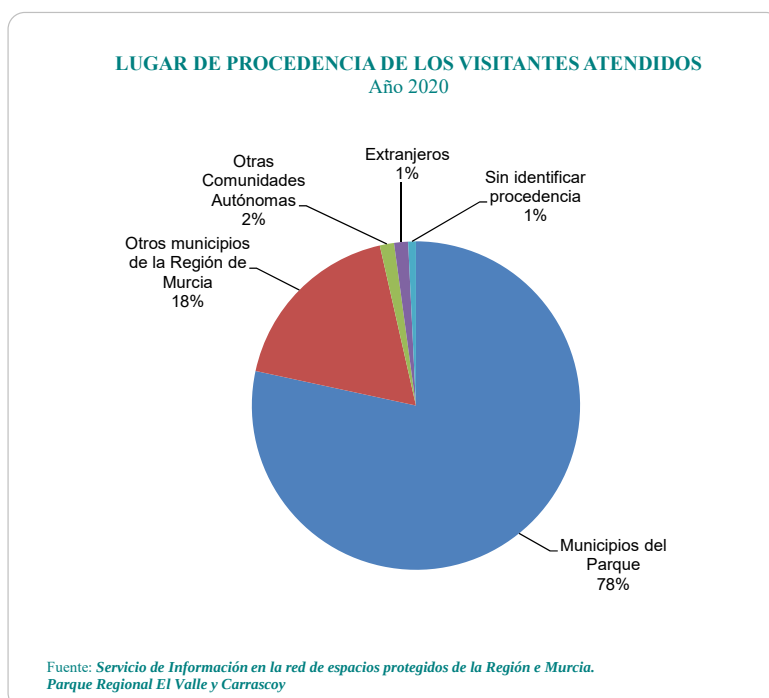
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2020	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia *	58
Municipios del Parque Regional	5.963
Otros municipios de la Región	1.373
Otras Comunidades	107
Extranjeros	104
TOTAL	7.605

Fuente: Servicio de Información en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

*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 2020 la mayoría de los visitantes proceden de municipios del entorno del Parque (78%), principalmente de La Alberca, Santo Ángel y Murcia.

El número de visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia como Molina de Segura, Cartagena o Lorca, representan el segundo lugar de la procedencia de los visitantes atendidos (18%).

Los visitantes de otras comunidades autónomas, así como los extranjeros resultan minoritarios con respecto al total de usuarios al Centro.

Aunque los datos demuestran una tendencia muy parecida al año pasado, cabe mencionar que desde el 29 de octubre al 7 de diciembre se produce un cierre perimetral a nivel municipal que no ha permitido la movilidad de forma libre.

4.3. Tipología de la información solicitada

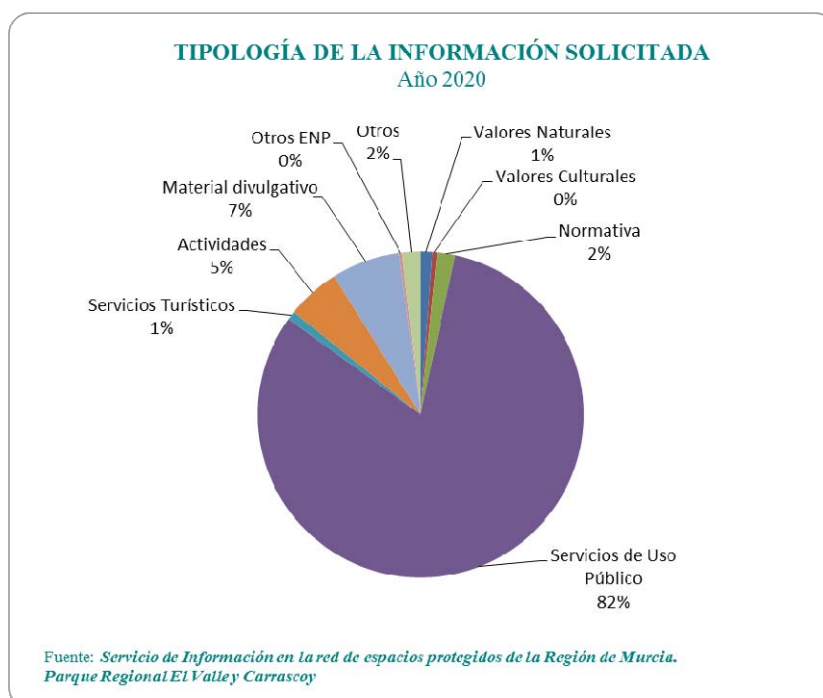
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro, o bien *ex situ*, es decir telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (véase modelo de ficha en Anexo 01_Modelo de ficha de seguimiento diario)

El total de consultas recogidas durante el año 2020 es de **3.204**, de las cuales el 45% han sido *in situ* y el 55% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se han recibido *ex situ* están relacionadas con el procedimiento de inscripción de visitas guiadas y actividades especiales del Servicio, dada la elevada demanda que existe.

En cuanto a las consultas recibidas *in situ* están relacionadas con la posibilidad de realizar una visita guiada al Centro de Recuperación y sobre la recogida de animales silvestres.

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



A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas detalladas se pueden consultar en el Anexo 03_Datos ficha de seguimiento (formato Excel)

- **Valores naturales:** dentro del apartado de valores naturales del Parque, el mayor porcentaje de consultas tiene que ver con la fauna, dado el interés que despiertan algunas especies como el búho real, el águila real, el zorro e incluso el camaleón.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas corresponde a edificios históricos como el Santuario de La Fuensanta, el Eremitorio de la Luz o las cuevas de ermitaños.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos relacionados con quemas en el entorno del Parque.
- **Servicios de uso público:** constituye el grupo de consultas más demandado, siendo en su mayor parte las referidas al servicio de visitas guiadas y actividades especiales.
- **Servicios Turísticos:** como, por ejemplo, bares, restaurantes y otras actividades turísticas.
- **Actividades:** entre las que despiertan más interés destaca el senderismo, siendo los más demandados los itinerarios autoguiados de “A cada paso una historia” y “Ramblas, oasis de diversidad”, así como la yincana “La Gran Sapoaventura”.
- **Material divulgativo:** el material más solicitado por el visitante es el mapa-guía de la zona, donde quedan resumidos los puntos de interés, itinerarios señalizados, centros de visitantes, bares y restaurantes.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** la información sobre otros Espacios Naturales Protegidos resulta minoritaria, prefiriendo el visitante aquellos lugares de interior como pueden ser Sierra Espuña o La Pila, con algunas similitudes con el Parque Regional El Valle y Carrascoy o bien, dada su proximidad, otros como el Parque Regional Las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el voluntariado ambiental, la entrega de currículums o la existencia de cobertura para el móvil.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

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

Durante la visita, para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas. De esta forma, 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 de participantes por guía), excepto para el Área de EA del CRFS y el Jardín Botánico “Arboretum” donde se reduce a 25–30 participantes, ya que las características específicas de las instalaciones no permiten una ratio mayor.

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

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

En septiembre de 2019, el Servicio se une a la campaña internacional “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 (ver Anexo 11).

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.

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:

- Investigar de una manera sencilla y didáctica los valores naturales de El Valle (*visita guiada “Exploradores a investigar”*).
- Recorrer y descubrir el pasado cultural que se esconde por los senderos de El Valle como la ermita de San Antonio el Pobre, el Castillo de la Luz y los hornos de yeso entre otros elementos etnográficos y arqueológicos (*visita guiada “A cada paso, una historia”*).
- Pasear por el jardín botánico y acercarse a las plantas para descubrir las estrategias que siguen para sobrevivir o cómo el ser humano las ha utilizado desde la antigüedad para muy diversos aprovechamientos (*visita guiada “Planeta botánico”*).
- Comprender el papel de las ramblas como grandes corredores biológicos para la conservación de la biodiversidad faunística y florística (*visita guiada “Ramblas: oasis de diversidad”*).
- Introducir a los más pequeños al mundo natural y al espacio protegido a través de un cuento. Descubrir los animales de la Región de Murcia mediante la imaginación y el compromiso por un mundo mejor (*Cuento infantil*).
- Fomentar el conocimiento sobre los animales silvestres de nuestra Región, sus problemas, cómo se recuperan y qué podemos hacer nosotros para ayudarles (*visita guiada “Tu primera visita al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre”*).
- Descubrir aspectos sobre la fisiología, morfología y amenazas de las especies en su medio natural, así como las funciones del Área de Recuperación del Centro (*visita técnica al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre*).



Cuento Infantil



Itinerario “Planeta botánico”



Itinerario “Ramblas, oasis de diversidad”



Visita guiada: “A cada paso una historia”



Itinerario “Exploradores a investigar”



“Visita Técnica” al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre



Visita Guía “Tu primera visita al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre”

5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

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

Durante 2020, se ha realizado un total de **26 visitas guiadas**, siendo 20 concertadas y 6 no concertadas, en las que han participado un total de **874 personas**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2020						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	7	285	1	30	8	315
Febrero	9	335	1	3	10	338
Marzo	3	145	0	0	3	145
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	3	57	3	57
Noviembre	0	0	1	10	1	10
Diciembre	1	0	0	0	0	0
TOTAL	20	765	6	100	26	874

Fuente: Servicio de Información en la red Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Cabe mencionar que a partir del mes de marzo se suspenden todas las visitas guiadas debido la pandemia mundial por la COVID-19, y no se retomarán hasta el mes de octubre cuando finalice el programa “Reconecta con la Naturaleza”.

La mayor parte de los grupos han concertado previamente su visita (76%), constituyendo las visitas guiadas no concertadas casi una cuarta parte del porcentaje total de visitas guiadas realizadas (24%).

El promedio de participantes por grupo en las visitas guiadas es de **34 personas**, siendo este dato superior al número recomendado de participantes establecido en 25-30 personas por guía. Esta circunstancia se debe a que muchos grupos que solicitan visita guiada suelen ser grupos escolares que en su salida aprovechan para completar un autobús, por este motivo suele incrementarse la ratio de participantes por grupo.

En todo caso, no se supera la ratio máxima de 50 participantes por guía, considerándose positivamente el hecho de que en la visita concertada que se realiza tanto en el Área de EA del CRFS como en el Jardín Botánico “Arboretum”, los grupos de más de 35 participantes pueden ser divididos, lo que mejora considerablemente la calidad de la misma.

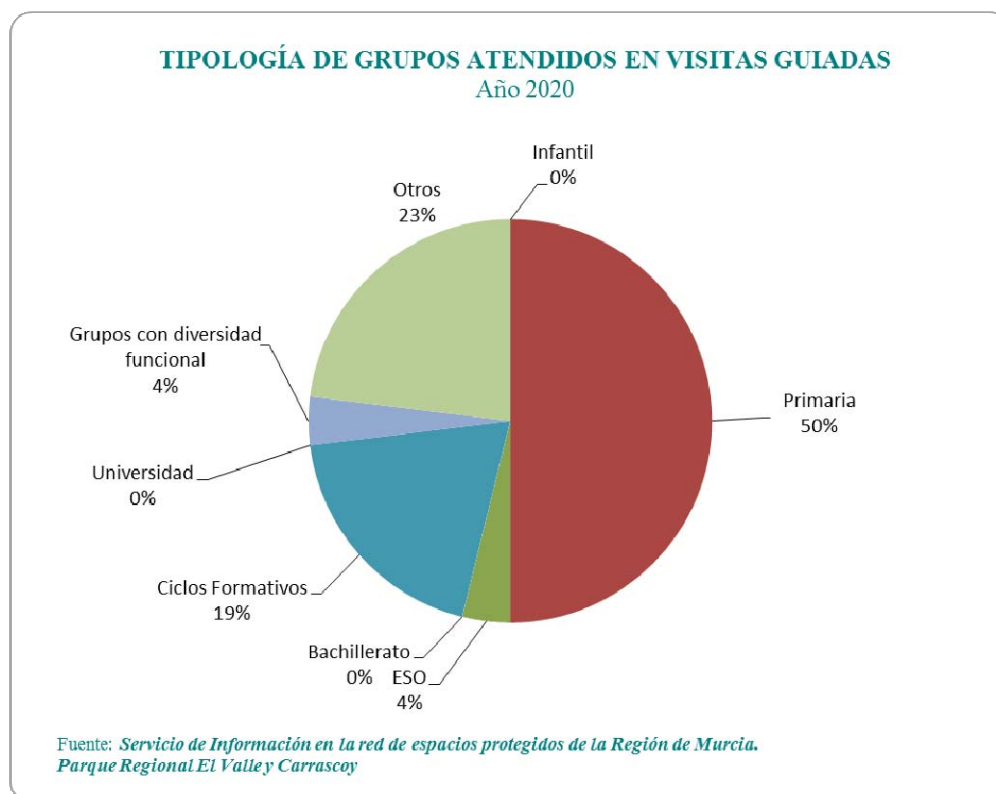
A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2020.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2020							
Meses	N.º DE GRUPOS SEGÚN VISITAS REALIZADA						
	Exploradores a investigar	A cada paso, una historia	Planeta botánico (Arboretum)	Ramblas: oasis de biodiversidad	Cuento infantil	Tu primera visita (CRFS)	Visita técnica (CRFS)
Enero	1	4	0	0	0	6	0
Febrero	3	1	3	0	1	10	0
Marzo	2	1	0	0	0	3	0
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	3	0
Noviembre	0	0	0	0	0	1	0
Diciembre	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	6	7	3	0	1	23	0

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Como se muestra en la tabla, normalmente, los grupos que realizan sus visitas llevan a cabo un itinerario en el exterior, ya sea *Arboretum* o alguno de los itinerarios propuestos, que, combinados con una visita al Centro de Recuperación de Fauna, completan la jornada de la mañana.

En la siguiente gráfica se representa la tipología de grupos atendidos en las visitas guiadas durante 2020.



Como muestra la gráfica, la mayor parte de las visitas concertadas se corresponden principalmente a los grupos escolares de primaria (52%), seguido de la tipología de “otros” en la que se incluyen a las asociaciones, residencias de ancianos o grupos scout que suponen un (24%) del total de visitas.

Después se halla el grupo correspondiente a los ciclos formativos que suponen un (16%). A continuación, encontramos el colectivo con diversidad funcional y los grupos de ESO (Educación Secundaria Obligatoria).

Por último, cabe destacar que durante este año no se han recibido grupos universitarios, de bachiller e infantil, debido a las restricciones como consecuencia de la COVID-19.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

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

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

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

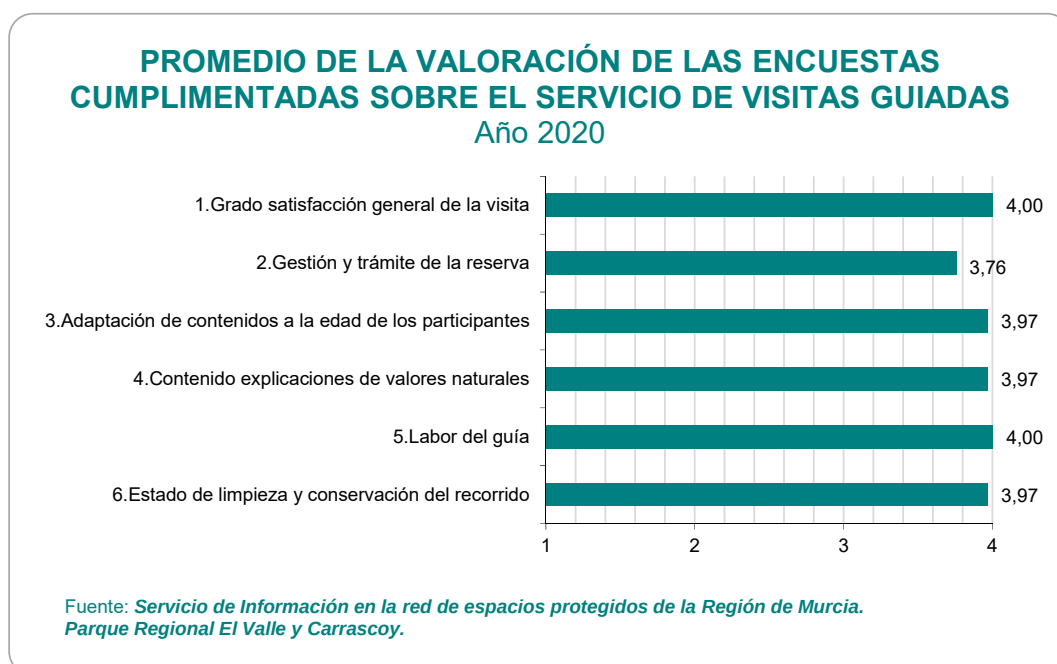
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE VISITAS GUIADAS	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy buena / Mucho	4
Fácil / Buena / Bastante / Adecuada	3
Difícil / Mala / 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 El Valle y Carrascoy.

Durante el año 2020, se han realizado **29 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, lo que supone **6 encuestas** más de las exigidas por Plan de Encuestación³. Este hecho se produce debido a que los grupos de más de 35 participantes se dividen a la hora de realizar la visita al Área de EA del CRFS y al Jardín Botánico “Arboretum”, realizando normalmente cada responsable una encuesta.

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 encuestas de visitas guiadas (formato excel)):



³ El Plan de Encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 95% de las visitas realizadas.

Como podemos observar en la gráfica, la totalidad de las respuestas a la encuesta superan el valor de 3,75 puntos sobre 4, constatándose una vez más, **un buen servicio de visitas guiadas**.

Las respuestas que han obtenido mayor puntuación se corresponden a las preguntas sobre la el **grado de satisfacción general de la visita y la labor del guía**, mientras que la que menor puntuación es relativa a la **gestión y trámite de reserva**.

Finalmente, se resume a continuación las opiniones y sugerencias sobre el servicio de visitas guiadas que los encuestados han expresado en el espacio disponible al final de la encuesta, Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06_ Datos de encuesta de visitas guiadas (formato excel). Las opiniones más destacadas durante 2020 son:

Felicitaciones:

- Valoran muy positivamente la labor del guía y los conocimientos adquiridos, así como la adaptación de los contenidos a todas las edades.

Sugerencias:

- Sugieren hacer las láminas con mayor tamaño para que pueda ser visible por todos los asistentes.

Quejas:

- Consideran que la oferta de visitas guiadas ya que es difícil realizar una reserva debido a la alta demanda.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora de las visitas guiadas. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 06_ Datos de encuestas visitas guiadas.

6. Actividades especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional El Valle y Carrascoy y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

Las actuaciones están destinadas principalmente al público en general y tienen como objetivo principal promover la implicación de las personas 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 11_ Material divulgativo, donde queda recogida la Mochila de Actividades, los dosieres de las celebraciones de días conmemorativos así como el folleto “Reconecta con la naturaleza” y los materiales de las campañas de sensibilización. Además, en el apartado 9 de la memoria se pueden consultar las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL EL VALLE Y CARRASCOY Año 2020				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades (Enero-marzo)	Ruta guiada al Castillo de la Asomada	1	34	Actividades para público en general.
	Ruta guiada “Explorando la rambla”	1	28	Actividades para público en general.
	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre	4	195	Actividades para público en general.
Día Mundial de la Vida Silvestre	Jornada Visitas Guiadas al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre	1	463	Actividades para público en general.
Reconecta con la naturaleza (Junio-septiembre)	Vive una Gran Sapoaventura	2	20	Actividades para público en general.
	Visita guiada Centro de Recuperación de Fauna Silvestre	19	161	Actividades para público en general.
Día Mundial de las Aves	Jornada especial en el Centro de Recuperación de Fauna	1	12	Actividades para público en general.
Mochila de Actividades (Noviembre-diciembre)	Ruta guiada “Las trincheras del Valle Perdido”	1	14	Actividades para público en general.
	Visita guiada al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre	4	156	Actividades para público en general.
Total año 2020		34 actividades	1.083 participantes	-

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Durante 2020 se han llevado a cabo **34 actividades especiales** con una participación de **1.083 personas**. A pesar del número de actividades especiales llevadas a cabo, el número de participantes no es muy elevado debido a las restricciones de aforo establecidas con motivo de la COVID-19.

Entre las acciones aquellas que han destacado por su gran afluencia de público, son las realizadas con motivo del Día Mundial de la Vida Silvestre y las visitas guiadas al Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre ofrecidas en la Mochila de Actividades. Además, destacan por su buena acogida dos nuevas rutas guiadas, la del “Castillo de la Asomada” y “Las trincheras del Valle Perdido”.



Día Mundial de la Vida Silvestre
“Visita al CRFS”



Día de las Aves
“Jornada especial en el Centro de Recuperación”



Ruta guiada
“Castillo de la Asomada”



Ruta guiada
“Explorando la Rambla”



Ruta guiada
“Sapoaventura”



Ruta guiada
“Las trincheras del Valle Perdido”

6.2. Evaluación de las actividades especiales

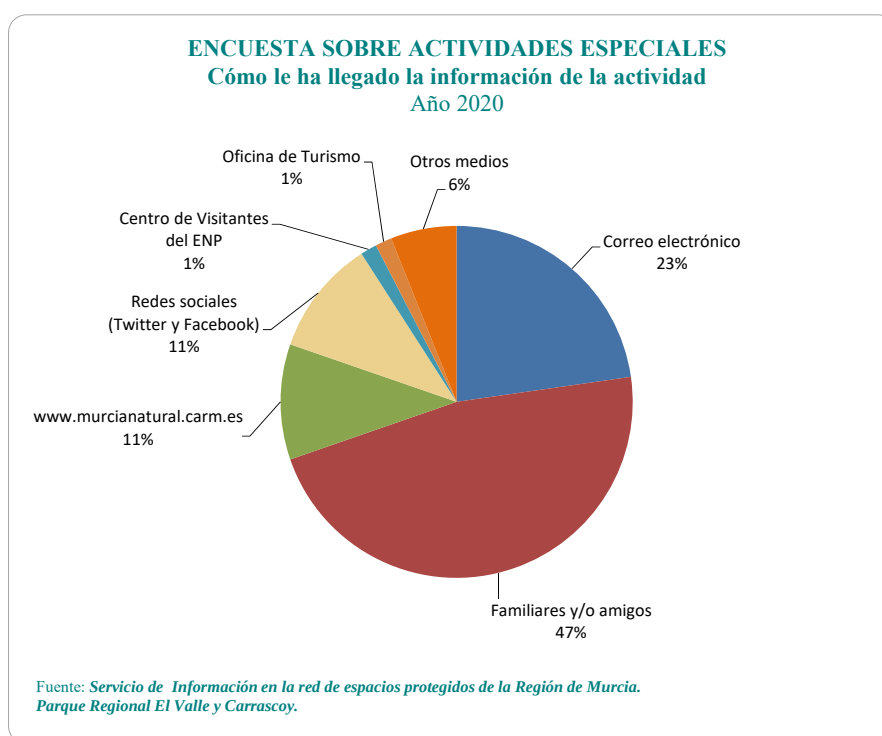
Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05_Modelos de encuestas). A partir de junio de 2020, la encuesta se facilita a los visitantes de forma online.

Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información.

Durante el año 2020 se han registrado **99 encuestas** cumplimentadas, superando ampliamente lo exigido en el Plan de Encuestación.

Del análisis de las encuestas recogidas se pueden extraer las siguientes conclusiones.

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



Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el mayor porcentaje de los encuestados reciben la información a través de “familiares y/o amigos” (47%). Así mismo, la segunda opción más seleccionada es a través del correo electrónico con un 23% de las respuestas. A través de redes sociales y la web de www.murcianatural.carm.es tendría un porcentaje del 11% cada uno.

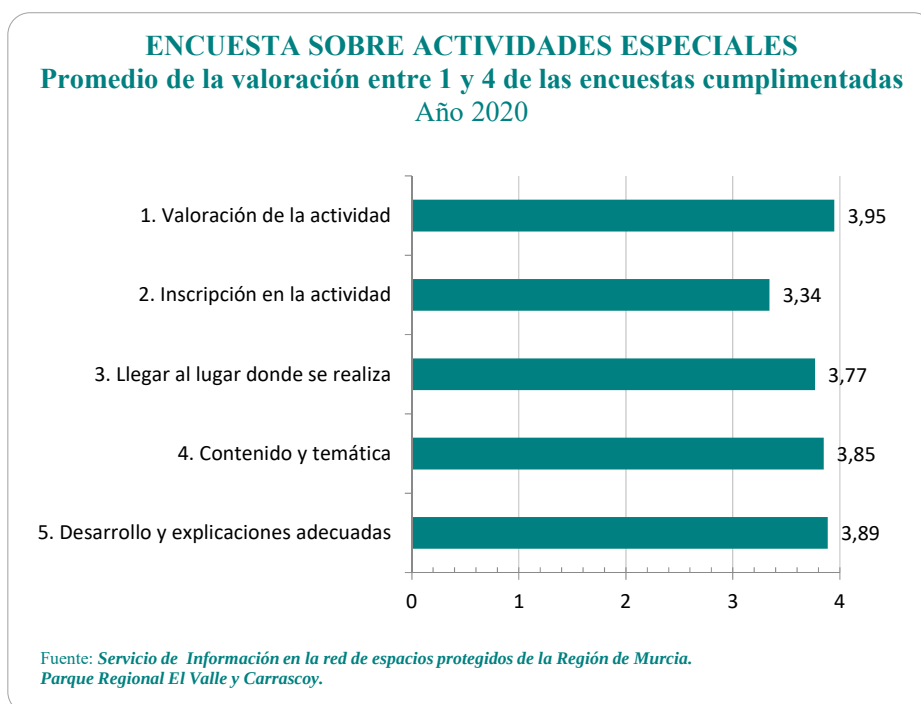
Por otra parte, encontramos que un 6% de los encuestados reciben la información por otros medios. Resultan minoritarios aquellos participantes que han recibido la información a través de la Oficina de Turismo y del Centro de Visitantes.

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

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Fuente: Servicio de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascos.

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



Como se puede observar, las respuestas se acercan en gran medida al promedio de 4 que corresponde al valor máximo, destacando la valoración general de la actividad que alcanza la puntuación máxima con un 3'95.

La puntuación más baja, con un 3'34, corresponde al modo en que se realiza la inscripción a las actividades especiales. Debido a la gran demanda que existe en las visitas al Área de EA del Centro de Recuperación de Fauna, los participantes solicitan la posibilidad de realizar la inscripción vía web en vez de telefónicamente o presencialmente. Para agilizar este proceso ahora los visitantes conocen las fechas de las visitas a través de la Mochila de Actividades y de cara a 2021 se ofrecerá un sistema de reserva online.

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

Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07_ Datos de encuesta de actividades especiales, se puede concluir que un alto porcentaje de encuestados opinan que la labor del guía en la realización de la actividad es excelente y que las actividades son muy didácticas y entretenidas. También, hacen referencia al trato amable y profesional por parte del educador/a, así como que se trata de una actividad ideal para hacer en familia.

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Se valora muy positivamente el trato profesional y agradable de los guías, así como los contenidos de las actividades y su adaptación a público de todas las edades.

Sugerencias:

- Sugieren la realización de más juegos a lo largo de la visita.
- Se propone modificar el sistema de reserva, que no sea a través del teléfono.
- Aumentar el número de actividades que se ofrecen.

Quejas:

- Un visitante considera que los contenidos de la visita al centro de recuperación de fauna está muy enfocado al público infantil.

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

El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 07.

7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de información del Parque Regional El Valle y Carrascoy según procedimiento del sistema de calidad. (ver modelos de encuestas en el Anexo 05 _Modelos de encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2020			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamiento y áreas de uso público	280	167
Centro de Visitantes y Servicio de Información ⁴	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público de la zona	-	-
Visitas guiadas	Al finalizar la visita guiada	95% de las visitas realizadas	106% (84 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la visita guiada	70	99

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.

El plan de encuestación propuesto para 2020, no se ha desarrollado conforme a los objetivos establecidos. Mientras que para las encuestas de actividades especiales y visitas guiadas sí se ha alcanzado el número mínimo exigido, para las encuestas generales no se ha podido conseguir. Esto se explica debido a que en la época de máxima afluencia de visitantes al Parque, de marzo a mayo, el Centro ha permanecido cerrado debido al confinamiento domiciliario por la COVID 19.

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

⁴ Esta tipología de encuestas no se realiza por encontrarse el Centro de Visitantes “El Valle” cerrado.

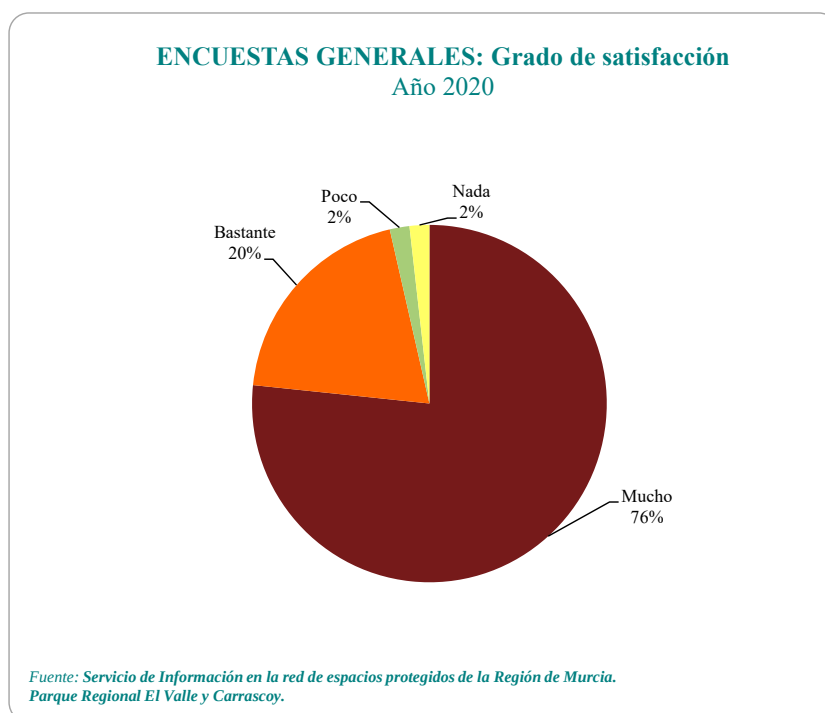
7.1. Encuesta general

En el año 2020 se han registrado **167 encuestas generales** de las 280 que exigía el plan de encuestación propuesto. Como se ha comentado anteriormente, no se llega a cumplir el plan de encuestación este año por las dificultades y restricciones que ha supuesto la pandemia por COVID-19.

Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08_Datos de encuesta general (formato excel).

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

Como se aprecia en la siguiente gráfica ante la pregunta de si se sienten satisfechos/as con su visita al ENP, prácticamente la totalidad de los visitantes encuestados responden “mucho” (76%) o “bastante” (20%). Un 4% se sienten “poco” o “nada” satisfechos. Los encuestados explican su insatisfacción como consecuencia de la basura que se encuentra por el Parque.

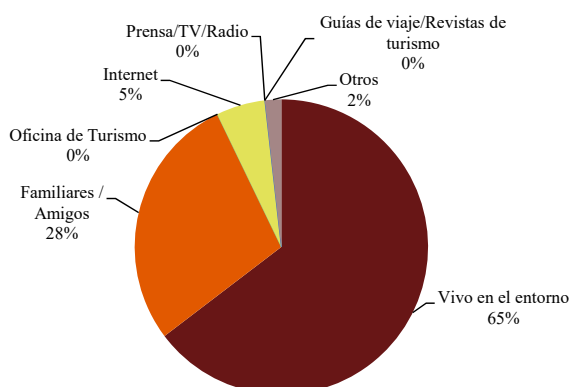


- **¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

La mayoría de los encuestados conoce el Parque Natural porque vive en el entorno (65%) o lo han descubierto a través de familiares y amigos (28%).

En menor proporción, el Parque es conocido a través de internet (5%) y por otros medios (2%), destacando los visitantes que lo conocen al realizar alguna actividad de la mochila de actividades o al entregar un animal en el Centro de Recuperación.

ENCUESTAS GENERALES ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2020



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

• ¿Cómo le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?

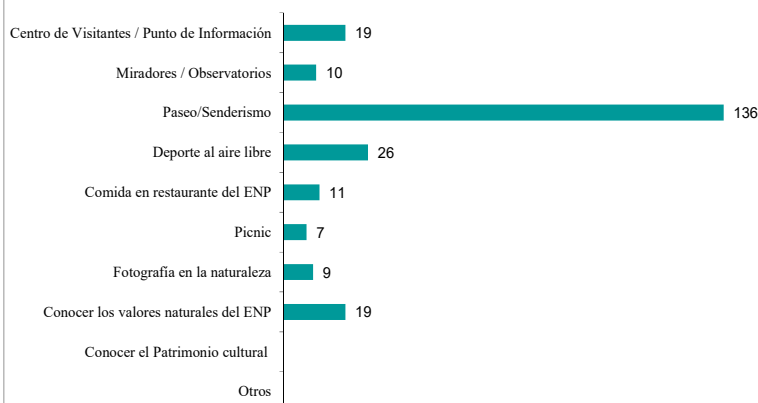
El 97% de los visitantes considera que llegar al Parque les ha resultado “muy fácil” o “fácil”, debido principalmente a que viven en el entorno y lo conocen por familiares y amigos. Tan solo un 3% valora los accesos como “difíciles” o “muy difíciles” por encontrar escasa señalización o por considerar que las carreteras son estrechas.

• Actividades y/o equipamientos del ENP.

Esta pregunta pretende dar una idea del uso de los diferentes equipamientos que existen en el Espacio Natural Protegido, así como de las diferentes actividades que realizan más habitualmente los visitantes encuestados.

Un mismo visitante encuestado suele realizar una o varias actividades cuando se acerca al entorno, así como la visita a algún equipamiento, mostrando la gran variedad de opciones que se presentan en la zona de uso público.

ENCUESTAS GENERALES Actividades/Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante Año 2020



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

La realización de senderismo y paseos por el entorno, junto con la práctica deportiva al aire libre, son las actividades que más frecuentemente realizan los visitantes en el entorno.

La visita al Punto de Información en el Área EA del CRFS y el interés por conocer los valores naturales del Parque son también opciones frecuentes entre los visitantes al Parque.

En otro orden menor, manifiestan haber realizado comidas en las áreas recreativas, preferiblemente picnics, y visitan los miradores que se encuentran repartidos en el Parque para la contemplación del paisaje.

Otras actividades elegidas que despiertan interés en el visitante son la fotografía en la naturaleza, el conocimiento de su patrimonio cultural y la realización de picnics.

- **¿Con quién realiza su visita al Espacio Natural Protegido?**

Los visitantes encuestados suelen realizar su visita mayoritariamente en familia o con amigos, mientras que un 13% se acercan al Espacio en solitario. Sólo un 3% lo hace en grupo organizado.

- **Lugar de residencia habitual.**

El territorio que abarca el Parque Regional El Valle y Carrascoy pertenece a tres municipios de la Región: Murcia, Alhama de Murcia y Fuente Álamo.

La capital, Murcia, junto con sus pedanías, comprende la mayor extensión por lo que para un mejor tratamiento de las encuestas consideraremos el municipio de Murcia (incluyendo a sus pedanías) como principal referencia, pues es la procedencia de la mayoría de los visitantes al Centro⁵.

Una mayoría de los visitantes encuestados (93%) pertenecen al entorno del Parque, debido principalmente a su cercanía y facilidad de acceso. El resto de visitantes proceden de otros municipios de la Región de Murcia, siendo minoritarios los procedentes de otras Comunidades Autónomas y los extranjeros.

- **Tiempo de permanencia en el ENP.**

Esta pregunta sobre el tiempo de permanencia en el Parque Regional puede orientar y dar información a los gestores del Parque en las preferencias de los visitantes, así como las necesidades en infraestructuras, tanto de uso público como turísticas.

Analizando las encuestas cumplimentadas durante este año, la mayoría de visitantes encuestados (97%) permanecen en el Parque medio día o un día completo, aprovechando para dar paseos y realizar actividades deportivas como senderismo, ciclismo y escalada o visitar las distintas áreas recreativas o restaurantes.

- **Rango de edad.**

La edad de la mayoría de los visitantes encuestados oscila en la franja entre los 31 a 50 años (59%), seguido aquellos cuya edad se sitúa en el rango de 18 a 30 (26%).

⁵ Para ver de forma más general la procedencia de los visitantes al entorno consultar el apartado de visitantes informados (4.2.)

La encuesta recoge una cuadrícula de cumplimentación libre para que los visitantes encuestados destaquen sus opiniones sobre el Parque Regional. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08_ Datos de encuesta general (formato excel).

Felicitaciones:

- Se agradece el buen trato y la labor realizada por el personal del Servicio de Información.
- Se valoran muy positivamente el estado de conservación del Parque.
- Se considera de gran importancia la existencia de entornos naturales protegidos.
- Se agradece las vistas que se ofrecen desde los miradores.
- El aparcamiento facilita el acceso al Parque.

Sugerencias:

- Se sugiere que debería haber más paneles interpretativos.
- Se apela a que la gente sea más cívica.
- Se deberían hacer más reforestaciones.
- Debería haber más vigilancia para hacer cumplir las normas.
- Se pide que haya un control de acceso por exceder la capacidad de acogida los fines de semana.
- Se sugiere que se coloquen más fuentes de agua potable.

Quejas:

- El Parque está muy sucio, esta es una de las opiniones más repetida en todas las encuestas recogidas.
- Las charcas de anfibios están muy descuidadas.
- En los senderos se encuentran muchos excrementos de perros.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Espacio Natural Protegido. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 08.

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

Durante el año 2020, no se realiza este tipo de encuesta, ya que las instalaciones del Centro de Visitantes “El Valle” permanecen cerradas y el Servicio de Información se ofrece de forma temporal desde el Área de EA del CRFS. Se dispone de información relativa a las instalaciones del Centro de Visitantes de años anteriores.

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 El Valle y Carrascoy. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 9 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 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 del Parque, en este caso se 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 **no se han recogido hojas de opinión** por lo que no se extrae ninguna queja, sugerencia o felicitación. Este año 2020, debido a la pandemia COVID 19, se ha producido un descenso acusado en el número de visitantes atendidos, por lo que esto ha podido influir en que no se haya recogido ninguna hoja de opinión.

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 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		5 Dosieres editados
	Campañas de sensibilización		2 Campañas
	Revista “Naturalmente Conectados”		4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		5 Materiales
	Cartelería del ENP		7 Carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		Nuevo contenido 5
			Notas de prensa 17
	Redes sociales	Twitter	197 Publicaciones
		Facebook	191 Publicaciones
		Instagram	48 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amigos/as de los ENP)		37 Envíos
	Otros medios	Radio	2
		Televisión	1
		Prensa	0
		Otras webs	0
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Murcia.	1
	Asociaciones del entorno	Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)	1
	Otras entidades	FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations)	1
		Federación EUROPARC España	2
		Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	1
		Centro de Documentación y Recursos para la Educación Ambiental de Cantabria (CEDREAC)	1
		Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)	1
		Cruz Roja Murcia	1
		Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife)	1

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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 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.

En 2020, debido a las restricciones impuestas por la COVID-19, únicamente se han enviado **2 Mochilas de actividades**.

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

Además, durante los meses de junio a octubre, se lanza un programa de actividades llamado **“Reconecta con la naturaleza”**, especialmente diseñado para ese momento y que pretende animar a los visitantes a volver a conectar con la naturaleza tras los duros meses de confinamiento.

- **Dosieres Días conmemorativos.**

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.

Los dosieres se cuelgan en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envían a la lista de distribución de amigos/as de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

Durante 2020 se han enviado 5 **dosieres informativos**:

- Dossier Día Mundial de la Vida Silvestre.
- Dossier del Día Internacional de los Bosques.
- Dossier del Día Europeo de los Parques.
- Dossier Día Mundial del Medio Ambiente.
- Dossier Día Mundial de las Aves.

- **Campañas de sensibilización.**

En 2020, se han llevado a cabo **2 campañas de sensibilización**. La primera llamada **“Zero Waste”** lanzaba el reto a los grupos organizados que participaban en el Programa de Visitas Guiadas, a que disminuyeran los residuos que producían durante su visita al Parque. Los datos de esta campaña se analizan en el apartado 5.2.

Además, el Servicio participa en la campaña **0% Plásticos en espacios protegidos**. Para lo que se elaboró un documento común con la propuesta de distintas acciones, destacando entre las acciones propuestas diversas publicaciones en redes sociales con los hashtags: #CeroPlásticos y #0Plásticos y la difusión de un cartel informativo relacionado la minimización del consumo de plástico.

- **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 amigos/as 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.

Durante el año 2020 destacan los siguientes materiales:

- Información de interés (nueva edición).
- Mapa general del Parque Regional El Valle y Carrascoy (actualizado).
- Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos (nueva edición).
- Yincana “La gran Sapo aventura” (actualizada).
- Tarjetón yincanas naturales en los espacios protegidos (nueva edición).

- **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa y se diseña cartelería propia para el Centro:

En 2020, el Servicio ha participado en la siguiente cartelería:

- Cartel con los enlaces en QR de las principales publicaciones del Centro.
- Cartelería con los pictogramas para facilitar la comprensión de personas.
- Cartel SL MU 29, “Sendero de las trincheras del Valle Perdido”.
- Cartel SL MU 7, “Sendero cultura-A cada paso, una historia”
- Cartel PR MU 49-50, “Sendero de la Cresta del Gallo por la Tana y por Los Lages”
- Cartel PR MU 49, “Sendero de la Cresta del Gallo por la Tana”.
- Cartel PR MU 50, “Sendero de la Cresta del Gallo por Los Lages”.

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 2020, el Servicio de Información ha realizado 5 aportaciones de contenido referidas a:

- Memoria del Servicio de Atención al Visitante del 2019 (nuevo contenido).
- Calendario del Centro de Visitantes El Valle (nuevo contenido).
- Revisión de las publicaciones asociadas a la información del Centro de Visitantes “El Valle” y corrección de errores detectados (actualización).
- Nuevo tarjetón de redes sociales donde aparece ya Instagram (actualización).
- Nueva organización de los pictogramas de la página principal (actualización).

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

Durante 2020, se han publicado 17 notas de prensa referidas a la publicación de la revista “Naturalmente conectados”, la difusión de las actividades de la Mochila, el “Reconecta con la Naturaleza, entre otras.

Además, de forma específica, se ha realizado una noticia sobre la inauguración del módulo expositivo inaugurado en el Área de EA del CRFS.

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

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

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

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

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

El Parque Regional de El Valle y Carrascosy dispone de un perfil denominado **@EIVallePR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan con un total de **4.575 seguidores** (1.776 en Twitter, 2.252 en Facebook y 547 en Instagram).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2020, se han realizado **191 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **431.690 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, del Parque Regional El Valle y Carrascoy:

Redes “Parque Regional El Valle Carrascoy”							
Año 2020							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	14.708	9	1.470	15	156	59
	Febrero	8.135	29	1.499	10	95	33
	Marzo	18.627	17	1.516	18	228	79
	Abril	15.608	10	1.526	14	195	66
	Mayo	15.442	23	1.549	14	173	55
	Junio	31.234	44	1.593	13	274	104
	Julio	21.746	34	1.627	17	222	96
	Agosto	18.138	18	1.645	15	210	73
	Septiembre	29.349	21	1.666	18	334	125
	Octubre	20.990	37	1.703	18	263	100
	Noviembre	28.546	45	1.748	21	308	94
	Diciembre	27.238	28	1.776	24	567	97
	Total	249.761	315	1.776	197	3.025	981

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Redes “Parque Regional El Valle Carrascoy”								
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	9.566	39	1.891	13	411	79	35
	Febrero	7.172	36	1.927	10	252	31	38
	Marzo	11.783	26	1.953	18	384	42	69
	Abril	13.967	28	1.981	15	370	206	77
	Mayo	10.270	10	1.991	15	399	58	57
	Junio	13.767	30	2.021	13	437	63	71
	Julio	17.728	22	2.043	17	503	141	95
	Agosto	12.426	22	2.065	15	335	38	46
	Septiembre	15.972	23	2.088	18	511	71	63
	Octubre	22.965	48	2.136	18	766	103	148
	Noviembre	18.117	37	2.173	18	623	85	95
	Diciembre	19.512	79	2.252	21	567	107	117
	Total	173.245	400	2.252	191	5.558	1.024	911

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy.
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

Redes “Parque Regional El Valle Carrascoy”						
Año 2020						
Instagram	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones	
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta
	Enero					
	Febrero					
	Marzo					
	Abril					
	Mayo					
	Junio					
	Julio					
	Agosto					
	Septiembre					
	Octubre	0	193	193	9	111
	Noviembre	2.967	188	381	18	443
	Diciembre	5.717	166	547	21	602
	Total	8.684	547	547	48	1.156

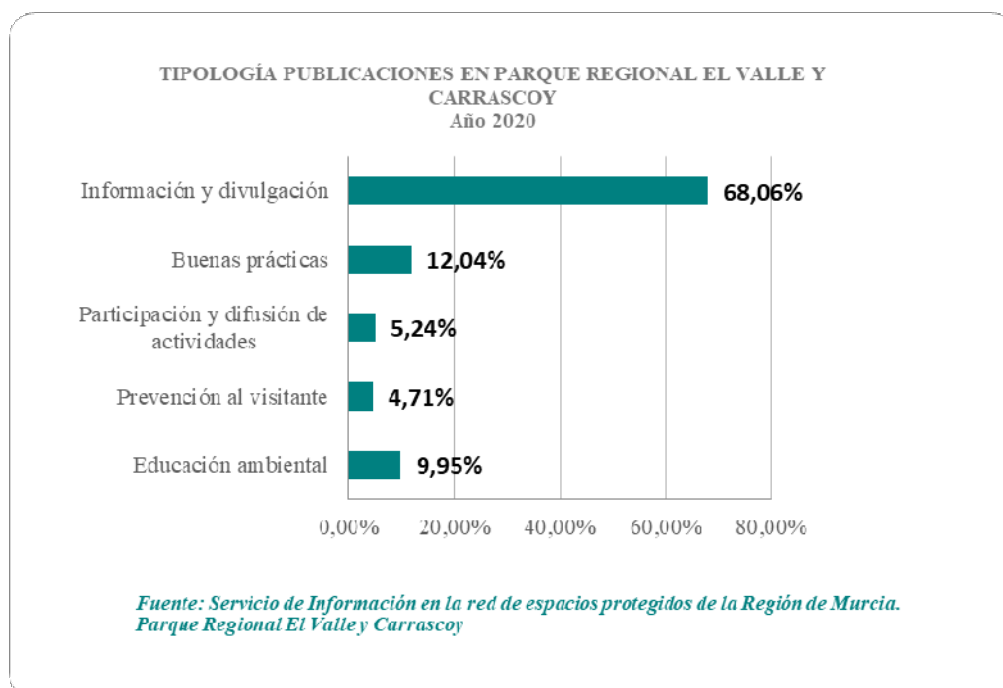
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional El Valle y Carrascoy
Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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 aconseja 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**, seguida por la categoría de **educación ambiental**. 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.

En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



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

- Twitter:

- o Información y divulgación: “¿Conoces las señales de los senderos? Te dejamos aquí sus significados para que no te pierdas y colabores con la conservación caminando por ellos.” con **13.606 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “Este búho real ingresó en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle por no poder volar. Es fundamental para su recuperación atenderlo lo antes posible, por ello, cuando encuentres un animal silvestre herido avisa rápidamente al 112” con **5.371 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: ¿Sabías que la basura que abandonas por el monte puede provocar un incendio? La Basura No Vuelve Sola, llévatela contigo. Stop Incendios” con **3.504 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- o Información y divulgación: “Disfruta de estas maravillosas vistas desde el pico de El Relojero” con **3.211 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “Terminada la restauración del tramo del sendero entre La Luz y La Fuensanta. Tres años de actividades de voluntariado ambiental del Club Wapaventura, junto al trabajo de gestión del Parque, han dado sus frutos. Muchas gracias a todas las personas que lo han hecho posible” con **2.584 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “En el marco del programa del voluntariado ambiental de El Valle PR, Asociación Anse colocó en 2020 cajas refugio para murciélagos y nos alegra contarte que este otoño se ha detectado una ocupación del 50% de las cajas localizadas en el Puerto de la Cadena” con **2.580 personas alcanzadas**.

- Instagram:

- o Buenas prácticas: “¡Pobre camaleón, no le vieron venir! Cuando vengas a El Valle PR lleva cuidaico con el animalico. No Circulas Solo, reduce la velocidad y ganarás tiempo de reacción. Por Tu Seguridad y la de la fauna silvestre” con **413 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “Un visitante encontró un huevo durante su ruta ¿A qué ave crees que pertenece? A) Abubilla (*Upupa epops*) B) Paloma torcaz (*Columba palumbus*) C) Carbonero común (*Parus major*)” con **331 personas alcanzadas**.
- o Educación ambiental: “En la ruta guiada por el sendero de "Las Trincheras del Valle Perdido" hemos realizado un viaje al pasado disfrutando y conociendo su historia, sus recursos naturales. Poniendo en valor esta sierra tan importante” con **284 personas alcanzadas**.

▪ **Envíos lista de Amigos/as de los Espacios Naturales Protegidos**

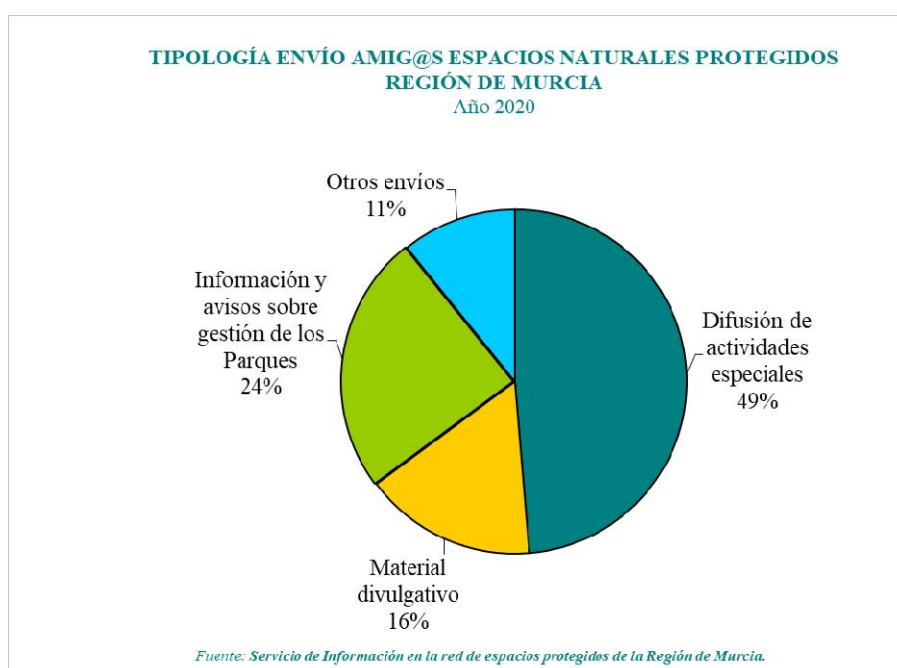
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

El número de inscritos en la lista de Amigos/as 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 dossieres 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 El Valle y Carrascoy se han realizado **4 envíos**:

- o Abierto plazo visitas al Área de EA del CRFS.
- o Día Mundial de la Vida Silvestre.
- o Cierre de Centro de Visitantes El Valle por la Covid-19.
- o Reapertura del Centro de Visitantes.

▪ 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 2020, el Servicio de Información ha realizado 3 entrevistas:

- Entrevista con **7RM** sobre el Área de EA del CRFS, principalmente sobre las instalaciones y personas que visitan el Centro.
- Entrevista de radio **Ondacero Murcia** en relación a la celebración del Día Mundial de la Vida Silvestre.
- Entrevista de radio en **Onda Regional** sobre la afluencia de visitantes al Parque con motivo de las restricciones de movilidad municipal.

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de información está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director Conservador del Parque o de los Técnicos de Uso Público, 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 2020:

- Ayuntamiento de Murcia – Programa “Mi ciudad enseña”

Este programa del Ayuntamiento incluye una visita guiada al Área de EA del CRFS destinada a alumnos de educación primaria. Durante el año, se elabora un calendario de visitas junto con la Concejalía responsable y se forma a los educadores para que realicen las visitas guiadas acorde con el criterio de calidad del Servicio.

- **Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (Fundown)**

Aula de Naturaleza “Arboretum El Valle”. Se colabora con el Aula en la tramitación de solicitudes al sistema, así como en difusión de sus actividades. Además, se gestiona un calendario común de visitas para los grupos que visitan el jardín.
- **Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)**

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.
- **FEDERACIÓN EUROPARC (España)**

Anualmente se envía información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques.

Además, este año se publica una noticia en el Boletín de diciembre de Europarc en relación a las adaptaciones y novedades que hemos realizado en el programa de educación ambiental del Servicio ante la situación por la COVID-19.
- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)**

Colaboración para difusión de las actividades previstas para el Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Centro de Documentación y Recursos para la Educación Ambiental de Cantabria (CEDREAC)**

El Servicio participa en un webinar explicando las acciones que se desarrollan en el Área de EA del CRFS.
- **Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)**

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

El Servicio de Información participa en un webinar sobre educación ambiental impulsado por Cruz Roja.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife)**

Se solicita material promocional del Ave del año, se cuelga la información relativa a las actividades que se van a llevar a cabo en la página de dicha entidad.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

- **Reuniones de trabajo**

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

Semanalmente, el Equipo de información se reúne con la Informadora Jefe, 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.

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, revisión de diferentes proyectos de señalética o colaboraciones en distintas campañas de sensibilización, entre otras.

- **Informes específicos**

Las solicitudes sobre aspectos relevantes del Servicio por parte de la DGMN o del Director Conservador del Parque, se presentan a través de informes. Además, desde el propio Servicio se elaboran determinados informes por iniciativa propia para la resolución de cuestiones relevantes o presentación de propuestas de mejora. Los informes elaborados se pueden consultar en el Anexo 13_ Informes específicos de la presente memoria.

En 2020 se han elaborado 6 informes específicos:

- Una serie de recomendaciones comunes para la imagen de los materiales divulgativos de la DGMN.
- El nuevo contenido del programa de visitas guiadas.
- La elaboración de un programa recursos audiovisuales para conocer los espacios protegidos de forma virtual.
- Propuesta de petición de material informático-tecnológico para el correcto funcionamiento del Servicio.

- **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 Área de EA del CRFS se acredita por el sistema de calidad SICTED y por el sistema de certificación de Orthem.

En todos los equipos de la red de ENP se trabaja desde el marco del sistema de la Q de Calidad Turística para homogeneizar al máximo la organización del trabajo, la recogida de datos y facilitar el seguimiento de las diferentes gestiones. Así pues, el Servicio colabora activamente con la Coordinadora de Calidad de la Dirección General en la realización de modificaciones, actualizaciones o propuestas de mejora de los diferentes procedimientos, formatos, etc. del sistema de calidad correspondiente.

El 17 de septiembre de 2020, dada la situación epidemiológica existente, el Área de EA del CRFS se sometió voluntariamente a una evaluación de buenas prácticas avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus en el sector turístico, habiendo sido superada con éxito.



El 23 de octubre se lleva a cabo también la auditoría externa para los sistema de certificación de calidad, gestión ambiental y PRL de la empresa ORTHEM.

- **Envío de solicitudes al sistema**

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

En 2020 se han enviado **79 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Área de EA del CRFS.

- **Gestión del almacén de uso público**

En el caso del Centro de Visitantes “El Valle”, al tener los almacenes de material de la Dirección General del Medio Natural, el Equipo de información realiza habitualmente tareas de preparar material, distribución, inventario y control básico del material divulgativo almacenado.

Periódicamente se envía un listado actualizado a la coordinación del Servicio para que pueda atender correctamente las solicitudes de material que le llegan.

- **Coordinación con el Área de Recuperación del CRFS**

Desde el Servicio se informa al Área de Recuperación del CRFS mediante un calendario mensual de las visitas guiadas que se realizan en el Área de Educación Ambiental para que el equipo de mantenimiento pueda organizar las tareas de alimentación y limpieza de las instalaciones. Por su parte, el equipo veterinario envía las fichas de los animales residentes en la zona de visitas para el conocimiento de los educadores del Centro.

- **Coordinación, seguimiento y evaluación de personal en prácticas.**

Durante 2020 han realizado prácticas con el Servicio de Información en el Parque Regional del Valle y Carrascoy una persona que procedía de la siguiente entidad:

- Ciclo Formativo de Grado Medio Técnico en Conducción de Actividades Físico-deportivas en el Medio Natural. Del 7 de octubre al 16 de diciembre de 2020.

- **Otras tareas relevantes:**

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Se envía un listado de propuestas de publicaciones atemporales para las responsables de las redes sociales del Parque Regional de El Valle y Carrascoy.

11. Asistencia al Director Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del equipo técnico del Parque Regional El Valle y Carrascoy, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo a través del Servicio de Información en el Parque Regional El Valle y Carrascoy, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

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

- **Actualización periódica de la Agenda de Internet** con las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información en el Parque tales como las visitas guiadas y actividades especiales para el público en general o con motivo de Días Mundiales, acciones relacionadas con el desarrollo de campañas, reservas y usos de las salas.
- Realización de **visitas guiadas al Centro de Recuperación de Fauna con grupos pertenecientes a entidades y asociaciones** colaboradoras con la gestión del Parque. La coordinación de estas visitas se lleva a cabo con el técnico responsable.
- **Revisión de la nueva cartelería** del Parque y señalítica previa a su instalación.
- Actualización periódica del **inventario de señales** del Parque.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

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

12.1. Seguimiento de indicadores

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

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

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES ELVALLE – 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 (13.648).	7.605	Como consecuencia de las restricciones debido a la COVID-19, el número de visitantes atendidos se ha visto muy reducido.
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 (2.997).	3.204	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1 y 7	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	-	En 2020 no se ha recogido ninguna hoja de opinión.

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 (3.341).	874	Como consecuencia de las restricciones debido a la COVID-19, se tuvieron que anular todas las visitas concertadas. Además, los centros escolares que mayoritariamente reservaban su visita, han suspendido las actividades extraescolares.
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 (22).	34	
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 (18) se deberán actualizar al menos el 20%.	28%	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	76%	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	-	Estas encuestas no se realizaban desde el cierre del Centro de Visitantes El Valle en 2017.
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)	3,95	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	5	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	191	Han faltado 9 publicaciones para alcanzar el mínimo exigido. Esto puede deberse a los meses en los que el Centro estuvo cerrado y no pudo realizar salidas para posibles publicaciones.

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 España 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 la red de espacios protegidos 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 la red de espacios protegidos 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 la red de espacios protegidos 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 El Valle y Carrascoy:

- **Disposición de teléfonos móviles:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “El Valle”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional para la Informadora Jefe con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales que se deba estar fuera del Centro. Este dispositivo también dispone de datos para la conexión a internet.
- **Realización de fotocopias:** ante la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la DGMN.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades especiales y de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones de la DGMN.
Durante el año 2020, el equipo del Centro de Visitantes “El Valle” /Área de EA de CRFS ha participado en **10 acciones formativas**.
- **Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora:** para el equipo de información del Centro de Visitantes y otros trabajadores habituales del Centro.
- **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.