



Reserva Natural
Cañaverosa

MEMORIA ANUAL 2019

SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN LOS ESPACIOS
NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia


DestinoNatura
Medio Natural Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
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	6
5. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	12
5.1. Descripción de las actividades	12
5.2. Evaluación de las actividades especiales	14
6. ENCUESTAS.....	17
6.1. Encuesta general	17
7. HOJAS DE OPINIÓN.....	21
8. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	23
8.1. Materiales de comunicación	23
8.2. Canales de comunicación.....	25
8.3 Colaboración con entidades	31
9. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	32
10. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	34
11. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	35
12.1. Seguimiento de indicadores	35
12.2. Análisis DAFO	36
12. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	39

Anexos:

Anexo 01: Modelo de la Ficha de Seguimiento diario.

Anexo 02: Datos evolutivos del Servicio.

Anexo 03: Datos de las Fichas de seguimiento (formato Excel).

Anexo 04: Modelos de encuestas.

Anexo 05: Datos de las encuestas de actividades especiales (formato Excel).

Anexo 06: Datos de las encuestas generales (formato Excel).

Anexo 07: Modelo de la Hoja de Opinión.

Anexo 08: Datos de las Hojas de Opinión.

Anexo 09: Material divulgativo.

Anexo 10: Informes específicos.

1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado **“Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante 2 años más una prórroga que finaliza en junio de 2019.

Para los meses de julio a octubre de 2019 se lleva a cabo una nueva licitación para el servicio denominado **“Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, que de nuevo es adjudicado a la empresa **ORTHEM**.

Finalmente, una nueva licitación para el mismo servicio, se adjudica a la empresa **ORTHEM**, para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** de la Reserva Natural de Cañavera, *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 y también están colgadas en la web desde 2015, el año que comienza este servicio en el Espacio Natural Protegido.

El equipo del Servicio de Atención al Visitante de la Reserva Natural de Cañaverosa está integrado por **1 profesional**, que trabaja un total de **16 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

A través del Servicio se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores con el objetivo principal de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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:

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.1)
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo. (OBJ.2)
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**. (OBJ.3)
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las **inquietudes reflejadas por los visitantes** de un ENP, como las **incidencias detectadas** en la Red de ENP. (OBJ.4)
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**. (OBJ.5)
- Promover **actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental** destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que divulguen los valores naturales y culturales de los ENP. (OBJ.6)
- Diseñar, programar y ejecutar **Campañas de comunicación e información y Programas de sensibilización** que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización de los ENP. (OBJ.7)
- Realizar **materiales divulgativos e interpretativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la OISMA. (OBJ.8)
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental. (OBJ.9)

A final de año, 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 de la Reserva Natural y donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También se les orienta a nivel regional, dando a conocer el resto de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

El equipamiento de información que se encuentra en la Reserva Natural de Cañaverosa que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente y pertenecen al Servicio de Atención al Visitante, es:

- **Punto de información “Cañaverosa”:**

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

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

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

Sábados y domingos de 10:00 a 15:00 horas.



4. Atención al visitante

El Equipo de Atención al Visitante de la Reserva Natural de Cañaverosa cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario). Estas fichas se encuentran archivadas de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

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



4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa”.

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa”, ya sean atendidos personalmente, a través de consultas telefónicas o por correo electrónico.

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

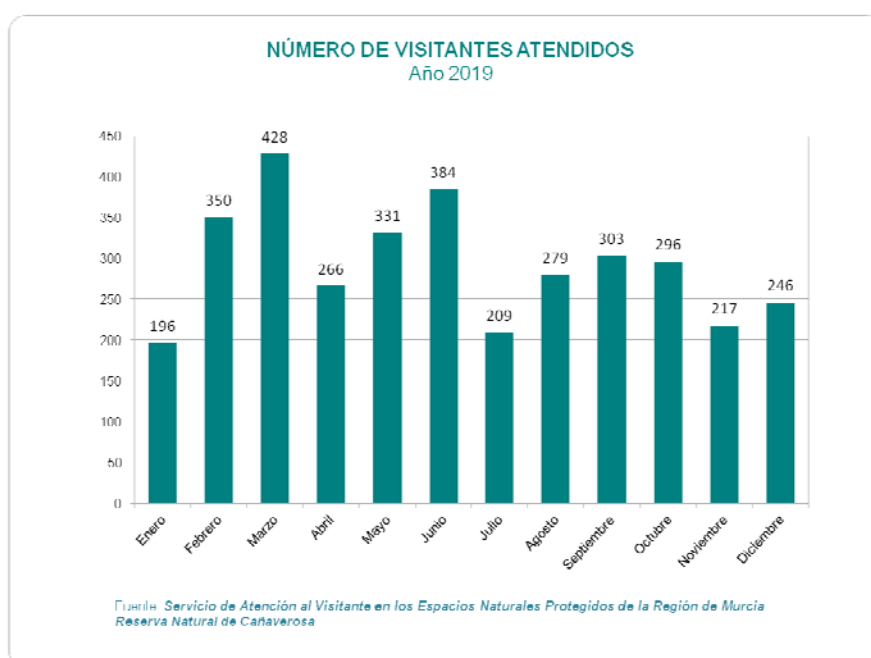
- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Punto de Información, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Participantes en actividades especiales:** se consideran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Atención al Visitante.
- **Otros visitantes al Punto:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto a realizar consultas más específicas a los técnicos del ENP u otro personal que trabaje en el entorno.

Durante el año 2019 se ha atendido a un total de **3.505 visitantes**, lo que supone un promedio de **34 visitantes atendidos al día**.

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

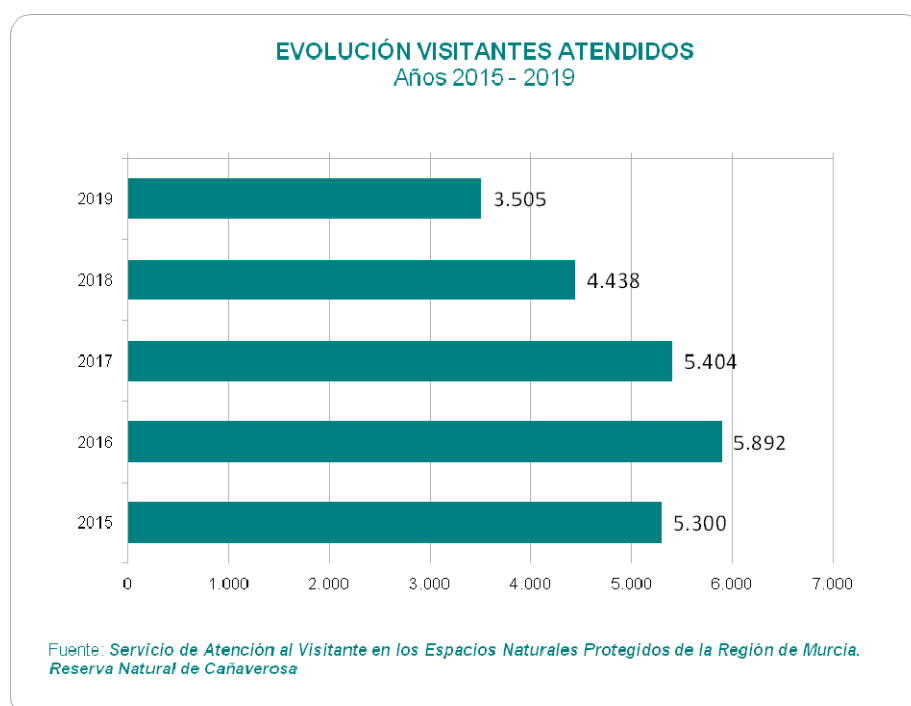
VISITANTES ATENDIDOS EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN “CAÑAVEROSA” Año 2019			
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)	
		Otros Visitantes	Participantes en actividades especiales
Enero	196	0	27
Febrero	350	0	59
Marzo	428	0	0
Abril	266	0	45
Mayo	331	0	86
Junio	384	0	21
Julio	209	0	3
Agosto	279	0	4
Septiembre	303	0	26
Octubre	296	0	0
Noviembre	217	0	26
Diciembre	246	0	0
Total 2019	3.505	0	297
Total 2018	4.438	0	226
Total 2017	5.404	0	561
Total 2016	5.892	0	335
Total 2015	5.300	3	23

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural Cañaverosa



Del análisis de los datos recogidos se extrae como conclusión que los meses con mayor número de visitantes suele coincidir con los meses donde las condiciones meteorológicas son más favorables (marzo es el mes con mayor número de visitantes). Los meses con menos visitantes coinciden con los meses más fríos (noviembre, diciembre y enero) y con los más calurosos (julio).

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa” desde el año 2015. Para más detalle y comparativa con los años anteriores ver Anexo 02_Datos evolutivos del Servicio.



Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes al Punto se puede establecer que el número de personas atendidas en 2019 ha descendido con respecto al año anterior. Ese hecho puede deberse a que durante este año, algunos días de apertura del Punto de Información, las condiciones meteorológicas no han favorecido la visita a la Reserva Natural. Además, el Punto ya no se considera una novedad y son menos las personas que se acercan a conocerlo.

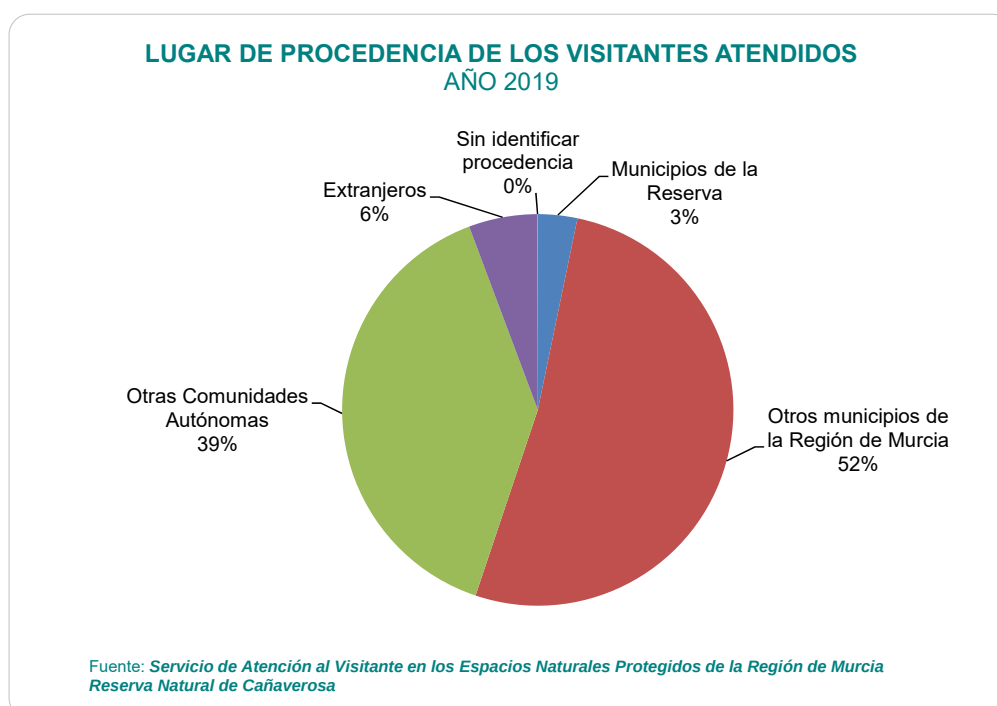
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2019	
Procedencia	N.º de Visitantes
Sin identificar procedencia*	1
Municipios de la Reserva Natural	114
Región de Murcia	1819
Otras Comunidades	1.372
Extranjeros	199
TOTAL	3.505

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural de Cañaverosa.

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



(*) 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.

Durante 2019, más de la mitad del total de los visitantes, proceden de otros municipios de la Región de Murcia diferentes a donde se ubica la Reserva.

El número de visitantes procedentes de otras Comunidades Autónomas también alcanza un porcentaje importante de visitas, un 39%. Este hecho, indica que el entorno es bastante conocido y apreciado fuera de la Región de Murcia.

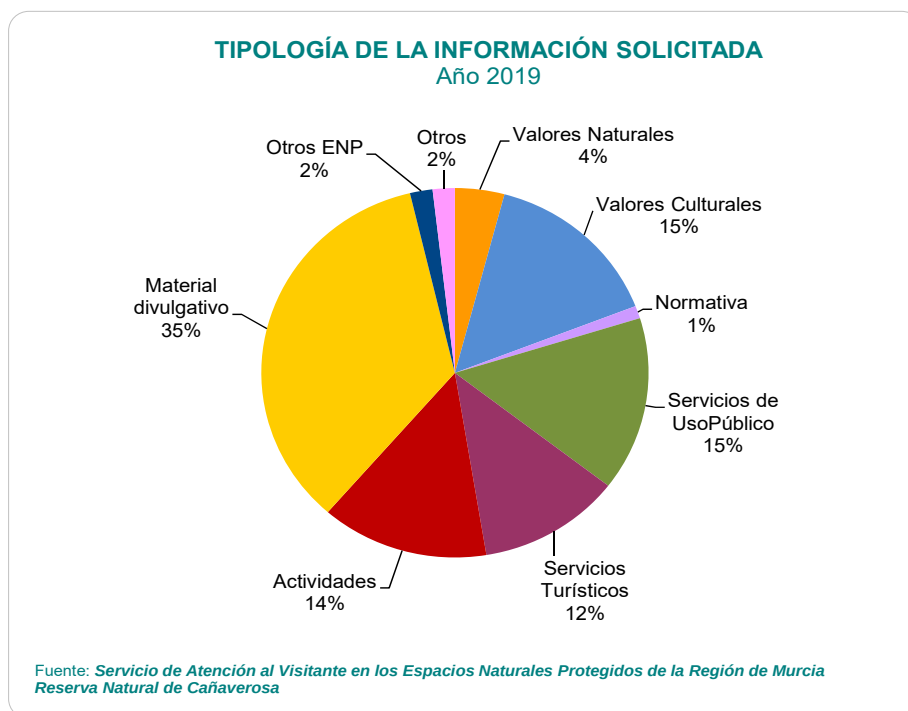
Los visitantes menos representados han sido los extranjeros con un 6%, y aquellos procedentes de los municipios de la Reserva, que suponen tan sólo el 3% del total de las visitas.

4.3. Tipología de la información solicitada

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

El total de consultas recogidas durante el año 2019 es de **3.829**, de las cuales el 99% han sido *in situ* (físicamente en el Punto) y el 1% *ex situ* (a través del teléfono o correo electrónico). La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con el material divulgativo de la Reserva Natural. También solicitan bastante información sobre la práctica de actividades, primordialmente senderismo y sobre servicios de uso público en relación principalmente al Punto de Información y al uso de las áreas recreativas. En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con servicios de uso público.

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)

- **Material divulgativo:** el material más solicitado por el visitante es el mapa de la zona, donde aparecen los principales puntos de interés, itinerarios señalizados o áreas recreativas.
- **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 la nutria.
- **Valores culturales:** el mayor número de preguntas de esta tipología corresponde al Santuario Virgen de la Esperanza, situado junto al Punto de Información. También resultan de interés para los visitantes los arrozales o las romerías.
- **Normativa:** dentro de este grupo, los visitantes demuestran un mayor interés por los permisos en el ENP.
- **Servicios de uso público:** Las consultas de esta tipología se refieren principalmente al uso de las áreas recreativas. Los visitantes también suelen solicitar información de los miradores cercanos o del horario del Punto de Información
- **Servicios Turísticos:** La información sobre alojamientos, empresas de turismo activo, bares o restaurantes también es bastante demandada por los visitantes.
- **Actividades:** Resultan muy frecuente la consultas sobre actividades a realizar en la Reserva Natural, destaca el interés por el senderismo.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Destaca el interés que muestran los visitantes sobre Espacios Naturales próximos a la Reserva Natural, como el Cañón de Almadenes o el embalse del Cenajo.
- **Otros:** se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores, como aquellas relacionadas con el municipio de Calasparra o sobre la existencia de cobertura móvil.

5. Actividades especiales

El Equipo de Atención al Visitante diseña y fomenta actividades relevantes en la Reserva Natural de Cañaverosa y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

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

5.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales a lo largo de este año.

Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 08_ Material divulgativo, donde queda recogida la Mochila de actividades, así como los dosieres de las celebraciones de días conmemorativos.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA				
Año 2019				
Evento	Actividad	N.º de veces realizada	Participantes	Destinatarios
Día Mundial de las Humedales	Humedales: "Solución natural"	1	31	Público general
Día Mundial de las Aves	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	1	26	Público general
Otras Actividades Especiales	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	1	45	Asociación Arco Iris
Mochila de actividades 2019	Ruta guiada "Descubre el Estrecho de Bolvonegro"	1	26	Público general
	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	1	27	Público general
	Taller "Mascaras animales silvestres"	1	28	Público general
	Taller Peces reciclados"	1	7	Público general
	Ruta auto- guiada " Yincana fotográfica-Senda de la Huertecica"	1	107	Público general
TOTAL		8 actividades	297 participantes	-

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

Durante 2019 se han llevado a cabo **8 actividades especiales**, con una participación de **297 personas**.

Actividad especial Día Mundial de los Humedales

Ruta guiada y taller “El río nuestro futuro”



Actividad especial Día Internacional de los Bosques

Ruta guiada “¿Aún no conoces el bosque galería?”



Mochila de Actividades Abril-junio

Ruta guiada “Senda de la Huertecica”



Taller “Bicho visera del verano”



Actividad Especial Día Mundial de las Aves

Ruta guiada “Senda de la Huertecica”



Mochila de Actividades octubre - diciembre

Ruta guiada “Descubre el Estrecho de Bolvonegro”

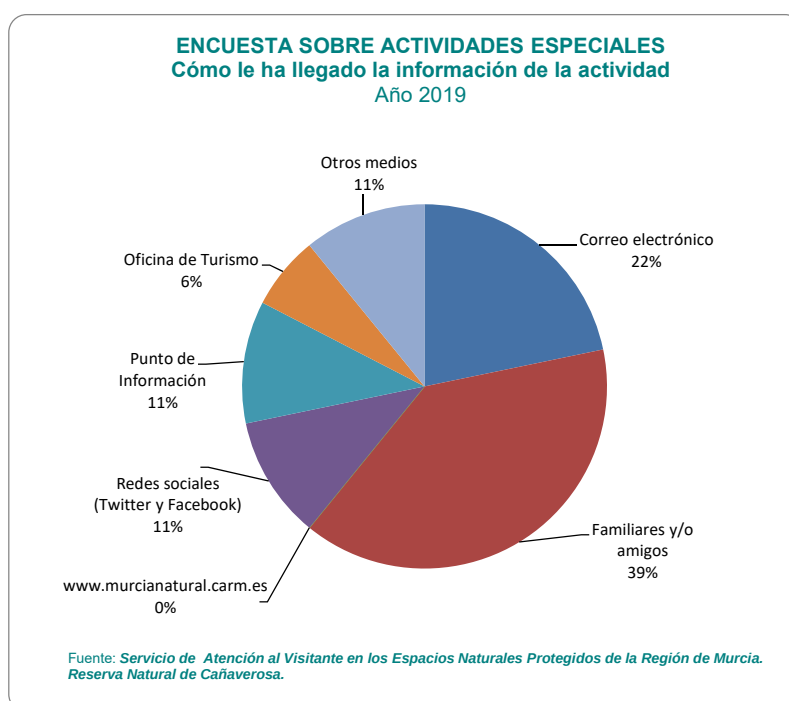


5.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver Anexo 04 Modelos de encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2019 se registran **49 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



En base a los datos recogidos en el gráfico anterior, cabe destacar que, en su mayoría, las personas que rellenan la encuesta han recibido la información a través de familiares o amigos (37%).

Un 21% del total de encuestados, recibe la información a través del correo electrónico, por las listas de difusión de actividades de los amigos/as de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

El 10% de los encuestados recibe la información mediante los Centros de Visitantes y Puntos de Información del Servicio así como a través de las redes sociales de la Reserva. También con un 10%, tenemos aquellos visitantes que acceden a la información por otros medios, porque han ido a las oficinas de turismo o han consultado otras páginas webs ajenas al Servicio.

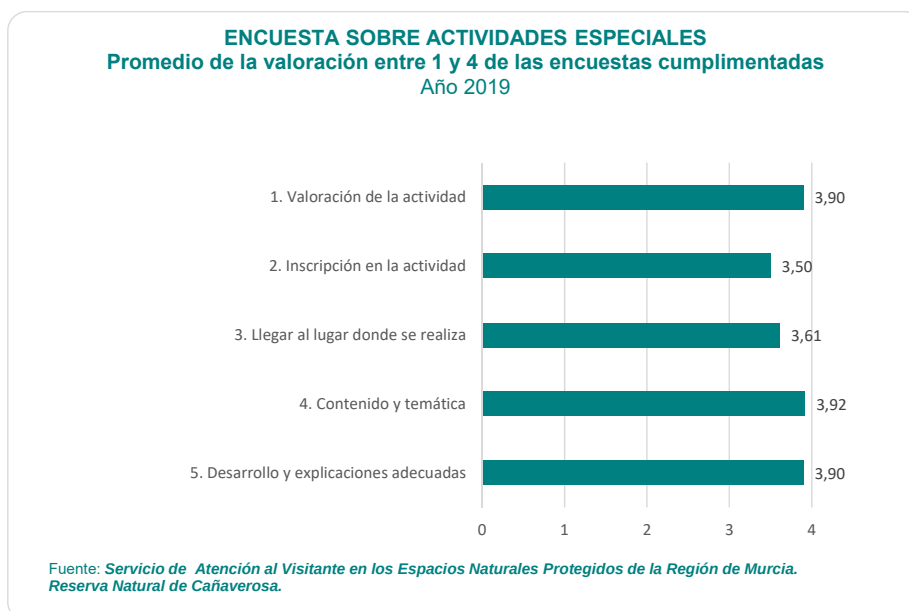
El 6% de los participantes manifiesta conocer las actividades realizadas por la página web www.murcianatural.carm.es. Todas las actividades del Servicio de Atención al Visitante son colgadas en dicha página web (dosieres y mochila de actividades).

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

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

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

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



Como se puede observar en la gráfica, las respuestas superan el promedio de **3'5** lo cual se corresponde con valores muy altos, destacando la valoración global de las actividades con casi la máxima puntuación.

Además, al final de la encuesta se recoge una última pregunta para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre la actividad realizada. Cabe destacar que a la mayoría de los usuarios de las actividades les gustan las explicaciones sobre el entorno y el uso y disfrute del mismo. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 05_ Datos de encuesta de actividades especiales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 49 encuestas recogidas en 2019, se reciben 17 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iba dirigida y la diversión obtenida mediante las mismas.

Sugerencias:

- A cinco de los encuestados les gustaría que se realizasen estas actividades especiales con más frecuencia.

Quejas:

- Un visitante comenta que le ha faltado un poco más de información en cuanto al vestuario que debía llevar y si era necesario llevar almuerzo durante la actividad especial. Cabe mencionar que desde el Servicio se envía un correo con información detallada de la actividad a todos los participantes, debiendo ser en este caso, un acompañante al que el responsable no ha trasladado la información. En este sentido, se incorpora la recomendación en el correo tipo, de trasladar los detalles de la actividad a los acompañantes.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, para organizar y preparar futuras actividades especiales.

6. Encuestas

Existen dos modelos de encuesta a realizar por el Equipo de Atención al Visitante de la Reserva Natural de Cañaverosa 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 atención al visitante con la persona encuestada o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información de la Reserva Natural.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2019			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Espacio Natural Protegido	50	51
Actividades especiales	Espacio Natural Protegido	30	50

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia
Reserva Natural de Cañaverosa.

El Plan de Encuestación propuesto para 2019 se ha desarrollado conforme a los objetivos propuestos, pues se han cumplimentado la totalidad de encuestas anuales requeridas en dicho Plan.

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales, ya que las encuestas de actividades especiales se han desarrollado en el apartado 5.

6.1. Encuesta general

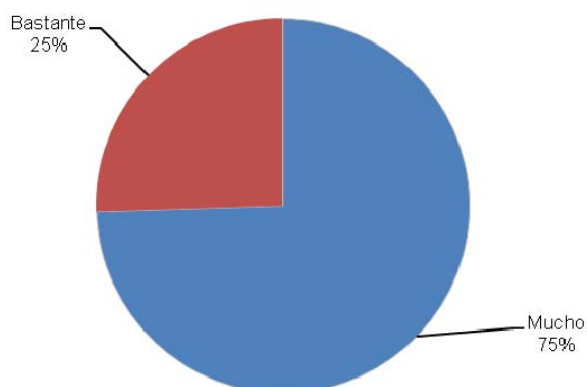
En el año 2019 se han registrado un total de 51 encuestas generales.

Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 06_Datos de encuesta general (formato Excel).

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

Todos los visitantes encuestados se declaran muy o bastantes satisfechos con su visita a este Espacio, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica. Cabe destacar que no se ha recogido ninguna encuesta que refleje que los visitantes se han sentido “poco” o “nada” satisfechos.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Año 2019



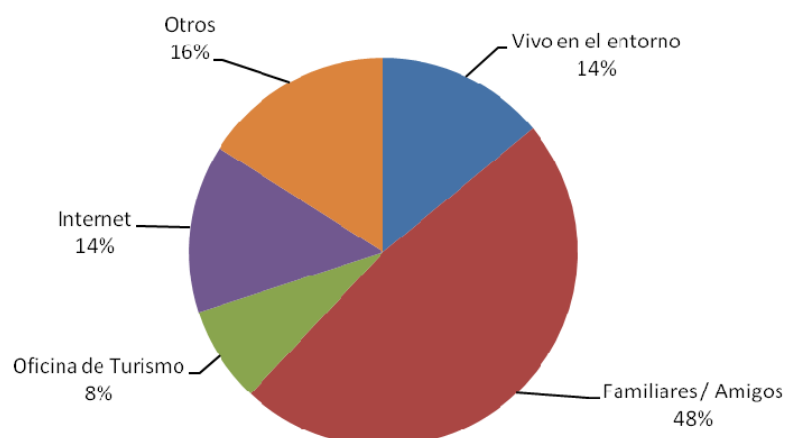
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia
Reserva Natural de Cañaverosa.

• ¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?

En su mayoría, los encuestados conocen la Reserva Natural a través de familiares y amigos (48%). El 16% de los visitantes, lo ha hecho por otros motivos como estar realizando su visita con un grupo organizado. El 14% de los encuestados declara vivir en el entorno o ha descubierto este Espacio a través de internet.

Un 8% manifiesta conocerlo a través de la oficina de turismo de Calasparra.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2019



Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural de Cañaverosa.

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

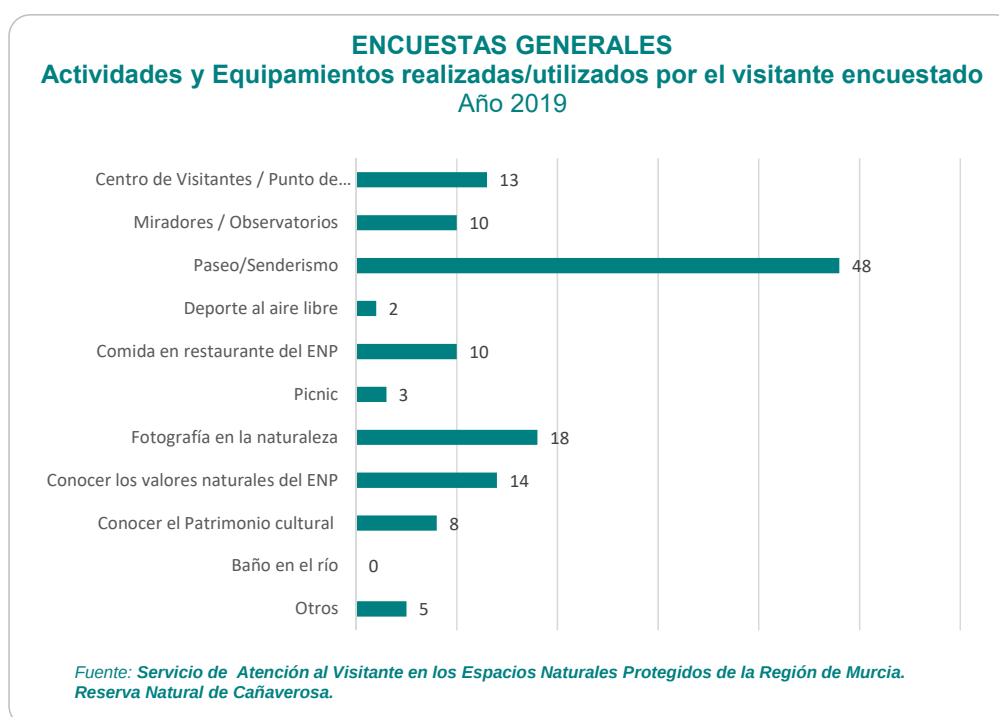
A la mayoría de los visitantes encuestados les ha resultado muy fácil o fácil llegar a la Reserva Natural, a pesar de no existir señalización específica. Esto es debido principalmente a la cartelería que señala el acceso al Santuario Virgen de la Esperanza, que se localiza dentro de la Reserva Natural.

- **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 de algunos de los equipamientos existentes, mostrando la gran variedad de opciones presentes en la zona.

La mayor parte de lo encuestados dicen haber realizado senderismo y paseos por el entorno. También visitar miradores y observatorios, y el Punto de Información de la Reserva, así como conocer el patrimonio cultural y realizar fotografía son las respuestas más reiteradas. Además, actividades como comer en el entorno también se encuentra entre las preferencias del visitante.



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

El 67% de las personas encuestadas ha visitado el Espacio Natural Protegido en familia o con amigos, un 27% lo hace formando parte de un grupo organizado, mientras que el restante 6% lo hace solo.

- **Lugar de residencia habitual.**

El 82% de los visitantes encuestados pertenecen a diferentes municipios de la Región de Murcia, mientras que el 10% vive en otras Comunidades Autónomas. El restante 8% son habitantes del entorno de la Reserva natural.

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

Esta pregunta sobre el tiempo de permanencia en la Reserva puede orientar y dar información a los gestores de la Espacio Natural Protegido en las preferencias de los visitantes, así como las necesidades en infraestructuras, tanto de uso público como turísticas.

Analizando las encuestas cumplimentadas, se constata que un 83% de los visitantes encuestados permanecen en la zona medio día, sin embargo, un 17% manifiestan pasar 1 día completo en el entorno. El resto de visitantes encuestados declaran pasar 2 días o más en el Espacio Natural Protegido.

- **Rango de edad.**

A lo largo de este período, prácticamente la mitad de los encuestados tenía una edad comprendida entre los 31 y 50 años (41%), seguido de los encuestados con una edad comprendida entre 51 y 65 años (29%) mientras que el 22% corresponde a la franja de edad entre 18 y 30 años y tan solo un 6% corresponde a los mayores de 65 años.

Finalmente, la encuesta recoge una cuadrícula de cumplimentación libre para que los visitantes encuestados destaquen sus opiniones sobre la Reserva Natural. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06_ Datos de encuesta general (formato Excel).

Felicitaciones:

- Casi todas las personas que responden en este apartado destacan la buena señalización y conservación del entorno de la Reserva Natural.

Sugerencias:

- Las personas encuestadas han reflejado una sugerencia relativa a la señalización de la senda de la Huertecica (sugieren alguna señal más).

Quejas:

- Algunos encuestados hacen referencia a que estaba el restaurante cerrado.

7. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el la Reserva Natural de Cañaverosa. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el Anexo 7_Modelo de Hoja de Opinión del presente documento.

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

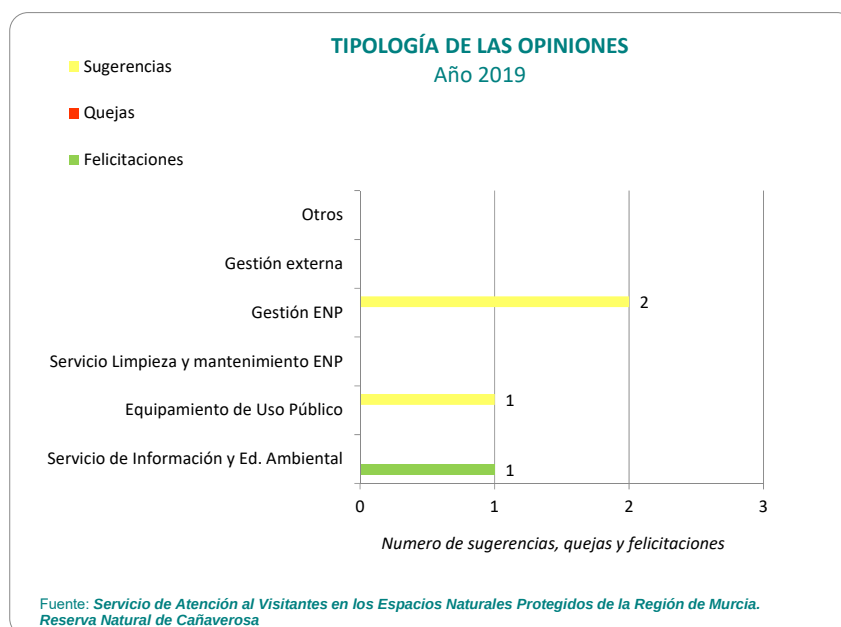
Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Atención al Visitante puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

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

Durante el año 2019 se ha recogido **1 Hoja de Opinión** en el Punto de Información “Cañaverosa”, de la cual se extrae **1 felicitación y 3 sugerencias**. De manera porcentual, el **100%** de hojas han sido escritas por los propios usuarios. Véase Anexo 08_Datos de las Hojas de Opinión.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las sugerencias se establece una tabla gráfica con diferentes tipologías (ver anexo_8 Datos Hojas de Opinión). Las hojas de opinión se pueden consultar con más detalle en dicho anexo.

A continuación, la siguiente gráfica analiza las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante 2019.



Las sugerencias recogidas hacen mención a la gestión del ENP, concretamente al control de la caña en el cauce del río, la retirada de un árbol caído en la senda de la Huertecica y sobre el tratamiento de la procesionaria en la Reserva.

En referencia al problema de la caña, decir que se trata de una especie exótica invasora de difícil erradicación, pero se están realizando actuaciones para su eliminación gracias al proyecto LIFE RIPISILVANATURA, que pretende controlar la expansión de estas especies en los márgenes del río Segura y favorecer la colonización del bosque de ribera por especies autóctonas. Estas actuaciones resultan muy complejas y los resultados se podrán visualizar a medio-largo plazo.

La sugerencia sobre el árbol caído en el camino, se comunica al equipo de gestión para que se proceda lo antes posible a su retirada.

Por último, en relación al tratamiento para eliminar la procesionaria, cabe mencionar que su existencia es normal en nuestros bosques, pues es una especie autóctona, aunque puede ser peligrosa especialmente para mascotas y niños. Generalmente, se realizan tratamientos manuales, nunca fumigación, consistentes en la retirada de bolsones, cuando constituye una plaga o se encuentran muy cerca de lugares de gran afluencia de visitantes.

En cuanto a la felicitación recogida, ésta se relaciona con el Servicio de Información, al cual los visitantes agradecen las explicaciones y al trato recibido en su visita al Punto de Información de Cañaverosa.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas sugerencias y por ello realiza las gestiones pertinentes para poder solucionar las cuestiones planteadas.

8. Comunicación y Dinamización Social

El Equipo de Atención al Visitante 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 2019.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2019			
	Tipo		Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades		4 ediciones
	Dosieres días conmemorativos		2 dosieres editados
	Revista “Naturalmente Conectados”		4 ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		4 materiales
	Cartelería del ENP		0 carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		0
	Redes sociales	Twitter	136 publicaciones
		Facebook	136 publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amigos/as de los ENP)		37 envíos
	Otros medios	Radio	0
		Televisión	0
		Prensa	0
		Otras webs	0
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Oficina de Turismo de Calasparra	1
	Otras entidades	Secretaría de la Convención Ramsar	1
		SEO Birdlife	1

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Reserva Natural de Cañaverosa.

8.1. Materiales de comunicación

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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 09_Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Punto de Información.

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

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

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

- **Mochila de actividades.**

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

En 2019 se han enviado **4 Mochilas de actividades**.

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

- **Dosieres Días conmemorativos.**

Con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante 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 amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales facebook y twitter.

Durante 2019 se han enviado **2 dosieres informativos** por el Día Mundial de los Humedales y por el Día Mundial de las Aves.

- **Revista “Naturalmente conectados”.**

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

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

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

Durante este año 2019 se han editado las **cuatro revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2018-2019, y primavera, verano y otoño 2019), siendo 9.078 el número total de descargas de esta publicación en la web.

- **Folletos, 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 2019 se han editado o actualizado los siguientes materiales de este tipo:

- 2 carteles de la campaña “Cuidaico” para evitar el atropello de fauna en los espacios protegidos.
- Yincana senda de la Huertecica.
- Actualización de los enlaces web de interés de la Reserva.

- **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando la cartelería interpretativa, sin embargo, durante 2019 no ha habido ningún proyecto en relación a la cartelería.

8.2. Canales de comunicación

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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 pretende 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 Atención al Visitante para llevar a cabo la divulgación de los ENP:

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

En la página web www.murcianatural.carm.es están a disposición de los usuarios todos los materiales de divulgación y comunicación elaborados por el Servicio de Información y Atención al Visitante de la Región de Murcia (mochilas de actividades, dossieres de días mundiales, ediciones de la revista Naturalmente Conectados y folletos). De manera frecuente también se envían fotografías y textos relacionados con eventos del Parque Regional para su difusión a través de las notas de prensa.

En 2019, no se han realizado aportaciones específicas a la web.

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

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y cuenta con un total de **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes (4 Parques Regionales) o Punto de Información (1 Reserva Natural), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo Cabo y uno general que abarca todos 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.

La **Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa** está integrada en las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste que dispone de un perfil de Twitter ([@RedNNoroesteMur](https://twitter.com/RedNNoroesteMur)) y una página de Facebook ([@RedNNoroesteMur](https://www.facebook.com/RedNNoroesteMur)) que cuentan con un total de **1.829 seguidores** (1007 en Twitter y 822 en Facebook).

Desde las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste, durante el año 2019, se han realizado **136 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **176.661 personas**, **38** de ellas sobre la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa:

Redes “Red Natura Noroeste”							
Año 2019							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	6.505	4	889	8	68	41
	Febrero	11.309	7	896	15	155	67
	Marzo	8.688	14	910	12	141	70
	Abril	7.675	1	911	14	161	60
	Mayo	8.424	-2	909	13	98	51
	Junio	16.630	7	916	11	122	54
	Julio	11.632	3	919	15	98	53
	Agosto	9.124	4	923	13	106	63
	Septiembre	11.929	35	958	12	236	106
	Octubre	9.491	29	987	11	112	35
	Noviembre	10.935	17	1.004	11	135	65
	Diciembre	1.857	3	1.007	3	21	7
	Total	114.199	122	1.007	138	1.453	672

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Red Natura 2000 Noroeste Murcia

Redes “Red Natura Noroeste”								
Año 2019								
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
	Enero	1.871	21	609	8	81	12	19
	Febrero	5.440	13	622	15	213	42	41
	Marzo	4.656	14	636	12	149	21	33
	Abril	8.172	18	654	12	265	73	49
	Mayo	5.474	35	689	13	127	15	25
	Junio	3.108	5	694	11	83	31	12
	Julio	3.918	-22	672	14	99	14	20
	Agosto	6.561	52	724	13	118	26	28
	Septiembre	7.600	47	771	12	132	11	37
	Octubre	3.061	0	771	11	106	18	14
	Noviembre	7.602	21	792	11	238	38	53
	Diciembre	4.999	30	822	4	245	50	48
	Total	62.462	234	822	136	1.856	351	379

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Red Natura 2000 Noroeste Murcia

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

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

Información y divulgación: Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.

Buenas prácticas: Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas en el espacio y colaborar en la conservación del mismo.

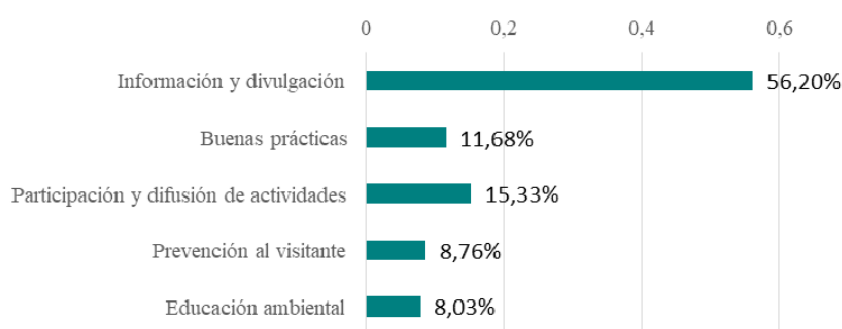
Participación y difusión de actividades: Incluye las publicaciones que invitan al visitante a participar en acciones de voluntariado, las actividades organizadas desde el Servicio de Información, Gestión del Parque o desde otras entidades que estén relacionadas con el espacio.

Prevención al visitante: Se refiere a las publicaciones que corresponden a avisos concretos de precaución en el espacio, cortes de carreteras, etc., y a aquellas en las que se aconseje al visitante sobre accidentes, caídas, calor, etc.

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

En 2019 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **buenas prácticas**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.

**TIPOLOGÍA PUBLICACIONES EN RED NATURA 2000 NOROESTE
MURCIA
Año 2019**



Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Red Natura 2000 Noroeste Murcia

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

- Twitter:

- o Participación: “*Este sábado 15 junio tienes un planazo en la RedNNoroesteMur. Únete a los Héroes Libera y libera de basurala el Río Argos en Calasparra con Ripisilvanatura. Proyecto Libera. Recogida de basura en la naturaleza*” con **3.977 personas alcanzadas**.
- o Prevención al visitante: “*La hidratación es muy importante y en verano aún más. Si vienes este finde de visita a la RN. de Cañaverosa, extrema las precauciones para no sufrir deshidratación o un golpe de calor*” con **3.592 personas alcanzadas**
- o Participación: “*Mañana, viernes 28 de junio tienes una cita en Cieza con el proyecto Live de Ripisilvanatura, donde hablarán de las actuaciones más significativas que se han realizado, del bosque de ribera, de especies exóticas invasoras y de los productos locales. Te esperamos*” con **3.334 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- o Información y divulgación: “*¿Conoces la Geodiversidad del Valle de Benizar Mazuza? Lugar de Interés Geológico (LIG) de la RedNNoroesteMur*” con **4.010 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “*¿De ruta por la RedNNoroesteMur? Si tienes pensado visitar la zona del Estrecho de Bolvonegro no te pierdas el folleto del sendero para descubrir todos sus secretos*” con **3.360 personas alcanzadas**.
- o Información y divulgación: “*¿Nieva en la RN. Cañaverosa? No, el manto blanco que cubre el suelo del Bosque de Galería lo forman los "pelos" de las semillas de álamos y sauces dispersadas por el viento*” con **2.382 personas alcanzadas**.

Es de destacar que el interés de las publicaciones corresponde a distintas tipologías según la red social. En Twitter, las publicaciones con mayor alcance pertenecen a la tipología de participación lo que demuestra el gran interés por 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. En cambio, en Facebook las publicaciones con mayor alcance de personas pertenecen a la tipología de información y divulgación, lo que demuestra el gran interés por conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la Red Natura Noroeste.

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

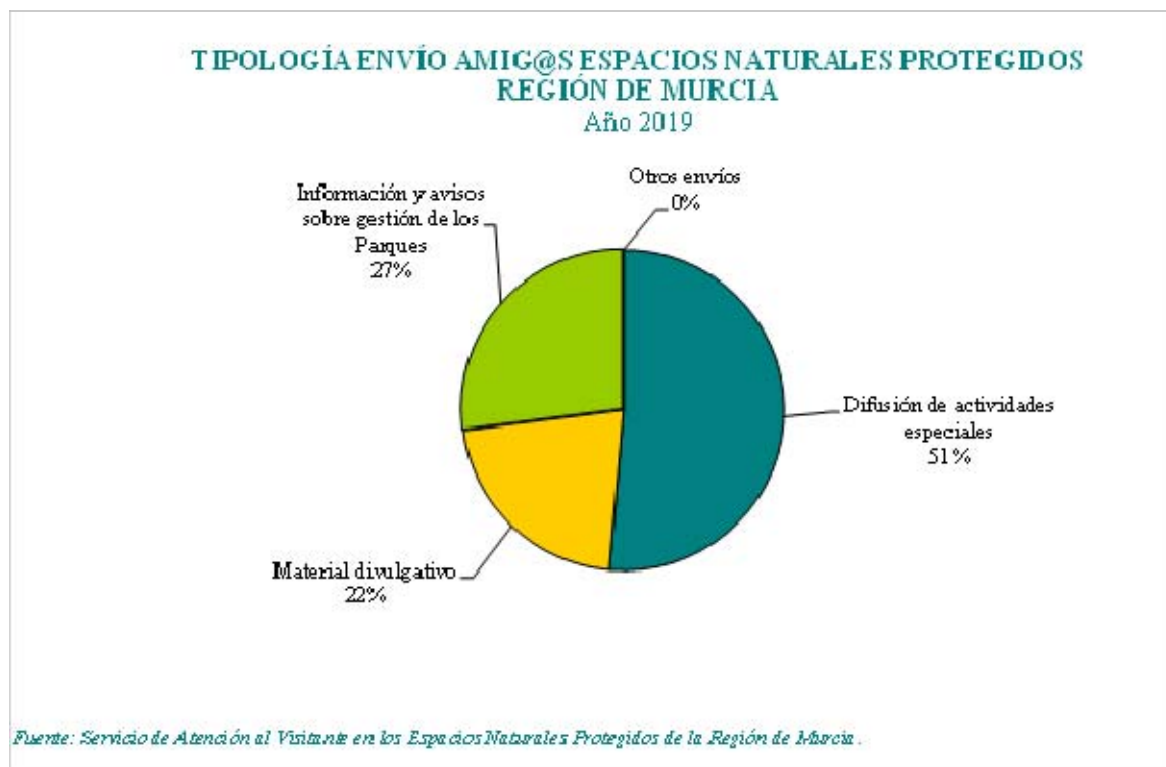
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

El número de inscritos en la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **5.984 personas**.

La tipología de los envíos durante 2019 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (51%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (27%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (22%).

- **Otros medios de comunicación**

El Equipo de Atención al Visitante 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 2019, el Servicio de Atención al Visitante no ha realizado colaboraciones con los medios de comunicación.

8.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los Directores de Parque o de los Técnicos de Uso Público de la OISMA, 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 en 2019:

- **Ayuntamiento de Calasparra**

Se acude periódicamente a la **oficina de turismo de Calasparra** para solicitar folletos sobre la Cueva del Puerto y callejeros de Calasparra. Los visitantes demandan esta tipología de información y se cree conveniente ir reponiendo este tipo de material.

- **Convención Ramsar para la conservación de los humedales**

Se utilizan materiales gráficos en digital como posters, folletos y vídeos para la celebración del Día Mundial de los Humedales, y se registran las actividades a realizada por el Servicio en un mapa a nivel mundial.

- **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 y, por último, se envían los datos de los participantes y una serie de fotografías de cada una de las actividades.

9. 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 Atención al Visitante** para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del Servicio en cada ENP. De forma periódica, también se llevan a cabo reuniones de Coordinación del Servicio de Atención al Visitante para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo de este servicio.

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

- **Informes específicos**

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver Anexo 10_ Informes específicos).

En 2019 se han elaborado **2** informes específicos, uno en relación a la propuesta de una campaña de atropellos de fauna silvestre, sobre el inventario de cartelería de la Reserva y sobre una propuesta para la realización de actividades puntuales en carpas.

- **Sistemas de calidad**

Desde el Servicio de Atención al Visitante 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.

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

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

Durante este año 2019 el Servicio no ha sido auditado externamente para ninguno de los sistemas de calidad descritos.

- **Envío de solicitudes al sistema**

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

En 2019 no se ha enviado **ninguna solicitud al sistema**, relacionada con la necesidad de recolocación del cartel del Punto de Información de Cañaverosa, ya que apareció caído por el viento.

10. Asistencia al Director Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del equipo técnico de la Reserva Natural de Cañaverosa, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por la Informadora Jefe del Servicio de Atención al Visitante en la Reserva y su equipo, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

A lo largo de este año 2019 se han realizado las siguientes tareas de colaboración con la Dirección Técnica para la gestión de la Reserva.

- Realización de actividad especial, a petición del Director Conservador, el Equipo de Información lleva a cabo un itinerario ambiental con un colectivo de personas con diversidad funcional.

11. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante 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 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 3	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 13.565	9.078	Durante 2019 ha habido problemas con el contador de las descargas en la web y con la ubicación exacta de la revista en las diferentes URL, por lo que se han contabilizado menos de lo habitual.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.408	5.984	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	2	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PUNTO DE INFORMACIÓN CAÑAVEROSA – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (5.245).	3.505	Este descenso es probablemente debido a que en los días de apertura del Punto de Información las condiciones meteorológicas no han sido favorables.
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 500 la media de los últimos 3 años (4.284).	3.829	

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 3 y 4	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	42	Es debido a que la mayor parte de las hojas de opinión se referían a servicios Externos a la Gestión y fue necesario consultar al equipo de gestión para la elaboración de la respuesta.
7	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (5).	8	
8	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 3, 7, 8 y 9	El nº de materiales no debe bajar en 1 unidad la media de los últimos 3 años (2).	4	
9	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	100%	
10	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	1, 3, 6, 7 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,9	
11	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 3 y 7	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 100 publicaciones al año.	136	

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 Atención a nivel regional y sus conclusiones:

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2019

DEBILIDADES	AMENAZAS
- Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. - Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. - Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo. - Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. - La nueva web no se termina de gestionar. - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). - No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. - 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, 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. - Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo heterogéneo y multidisciplinar. - Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) y en equipo. - Buena programación, organización del trabajo (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. - Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. - Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). - Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. - Programación de actividades para el público en general. - Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. - Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter y Facebook). - Asentamiento del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. - Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. - Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general. - Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. - Disposición de contestador automático de información del horario del Centro. - Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo. - Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.	- Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. - Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. - 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 del 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, Famtrip y Blogtrip. - Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/o oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2018 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2019

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, a lo largo de 2019 aún no se ha conseguido terminar, pero se espera que para 2020 sí esté acabado.
Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ Realizado nuevo formato y organización a lo largo de 2019, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2019, pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos.
- Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 2019 ya se ha trabajado y avanzado en muchos aspectos como la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. ✓ Se ha iniciado un sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se prevé su finalización en 2020. ✓ Se planificarán para 2020 las prospecciones necesarias dentro de la previsión de tareas del equipo.
Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.	✓ En 2019 se ha avanzado con la planificación de las tareas y también ha ayudado la elaboración de determinados protocolos internos, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.	✓ En 2019 se han desarrollado acciones de formación específicas y redactado instrucciones claras sobre todas las tareas (protocolos internos), que han hecho que esta debilidad quede solventada.
- Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo.	✓ En 2019 no se ha podido abordar este tema, por lo que para 2020 se establecerá una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio, así como autoevaluaciones del personal y el establecimiento de propuestas de futuro.
Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido (se ha incorporado dentro de sus tareas periódicas, se ha facilitado el acceso desde los Centros, y se ha realizado una jornada formativa para la motivación y puesta en valor de este aspecto nuevo en el servicio), por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	✓ Intentar mejorar el sistema de llamadas y valorar la apertura de los plazos de inscripción. ✓ Intentar crear un sistema de inscripciones online.

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.

12. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Atención al Visitante 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 Punto de Información “Cañaverosa”:

- **Disposición de teléfonos móviles:** la empresa facilita un teléfono móvil para la Informadora con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar.
- **Realización de fotocopias:** ante la demanda de numerosa información relativa especialmente a mapas y folletos del entorno, siempre con el visto bueno de la OISMA, que se le entrega al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para la Reserva Natural.
- **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 OISMA.
Durante el año 2019, el equipo del Punto de Información de Cañaverosa ha participado en 3 acciones formativas.
- **Suministro de material de oficina:** para el equipo de información del Punto de Información.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, como por ejemplo cajas de almacenaje para guardar los materiales, un aparato de aire acondicionado y una taquilla.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín del Punto de Información. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.