Reserva Natural
Cañaverosa

MEMORIA ANUAL 2020



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

Región de Murcia

Unión Europea

Espacios Naturales
Región de Murcia

Orthem

Índice:

1. ANTECEDENTES 3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO 4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE 5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE 6
4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información "Cañaverosa". 6
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos 9
4.3. Tipología de la información solicitada 10
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 22
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 33
10. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR 35
11. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO 36
11.1. Seguimiento de indicadores 36
11.2. Análisis DAFO 37
12. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO 41

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 las 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

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 Punto de Información de Cañaverosa 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 **DirectorConservador** de la Reserva Natural de Cañaverosa, *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 de Información en la Reserva Natural de Cañaverosa está integrado por **1 profesional,** que trabajan un total de **16 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Información en la Reserva Natural 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 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 *11 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 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 pertenece al Servicio de Información, 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 Información al visitante** que se presta *in situ*, telefónicamente o vía correo electrónico.

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



Punto de Información de Cañaverosa.

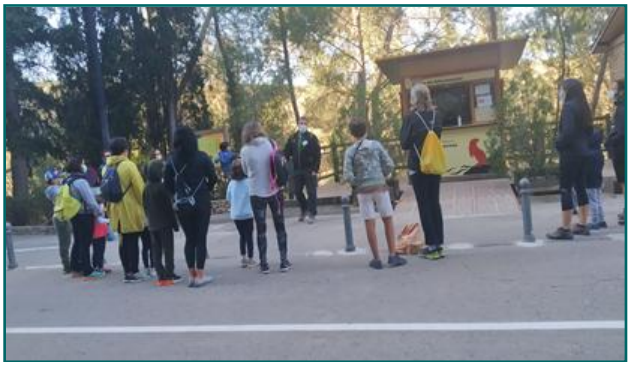
El **horario** de apertura del Punto de Información es el siguiente:

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

4. Atención al visitante

El equipo de información 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.



Informador guía durante una actividad especial.

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 información.
- **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.

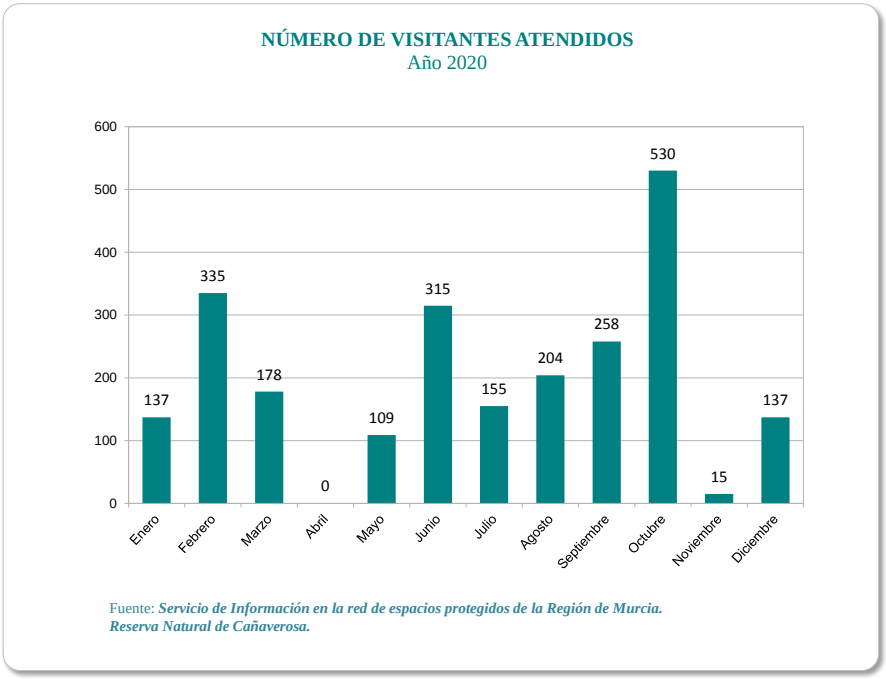
Durante el año 2020 se ha atendido a **2.373 visitantes**, lo que da como resultado un promedio de **23 visitantes atendidos al día**. Desde el 13 de marzo al 18 de mayo, y debido a la pandemia COVID-19, el Punto de Información permaneció cerrado al público de forma presencial pero se atendió telefónicamente y por correo electrónico.

A partir del 19 de mayo se vuelve a abrir presencialmente adoptando las medidas de seguridad acordes con el plan 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. Debido a las restricciones nombradas anteriormente, el número de visitantes anual se ha visto reducido considerablemente con respecto a años anteriores.

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 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)	
		Otros Visitantes	**Participantes en actividades especiales**
Enero	137	0	0
Febrero	335	0	26
Marzo	178	0	0
Abril	0	0	0
Mayo	109	0	0
Junio	315	0	9
Julio	155	0	3
Agosto	204	0	6
Septiembre	258	0	0
Octubre	530	0	18
Noviembre	15	0	8
Diciembre	137	0	15
Total 2020	**2.373**	**0**	**85**
Total 2019	3.505	0	297
Total 2018	4.438	0	226
Total 2017	5.404	0	561
Total 2016	5.892	0	335

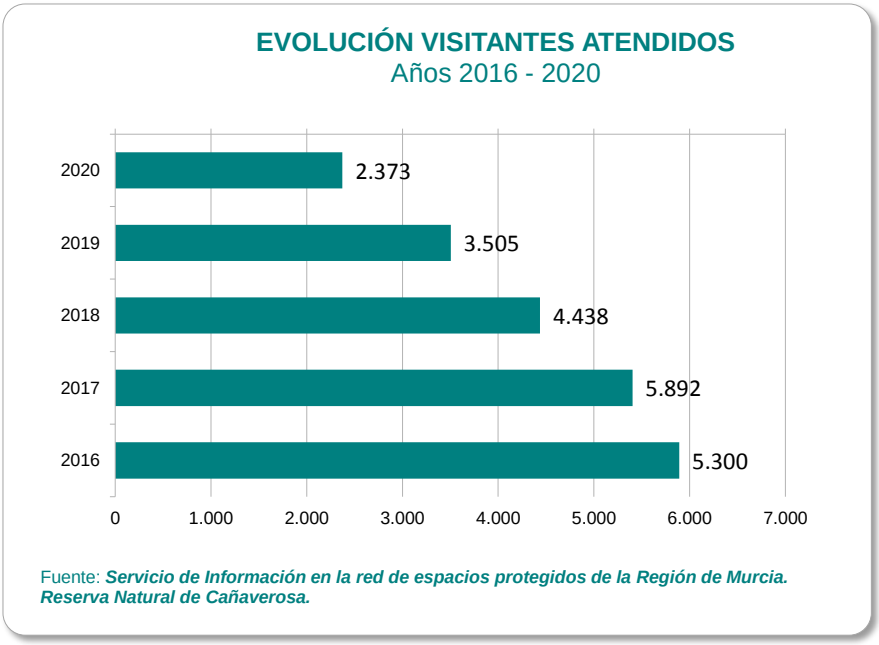
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia
Reserva Natural Cañaverosa



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.***
Reserva Natural de Cañaverosa.

Los meses primaverales suelen ser los que tienen una mayor afluencia de visitantes, pero si analizamos los datos de 2020, observamos una afluencia más que discreta debido sin duda al confinamiento obligatorio decretado en tales fechas. Durante los meses de verano se produce un pico de visitantes en el mes de junio y un bajón en los meses de julio y agosto, lo cual, está directamente relacionado con las altas temperaturas estivales. Al terminar el verano, a partir de septiembre podemos observar cómo va subiendo progresivamente la afluencia de visitantes llegando a su pico máximo anual en el mes de octubre. En noviembre, se produce un abrupto descenso coincidiendo sin duda, con el cierre perimetral a nivel de municipios que entró en vigor el 29 de octubre y se mantuvo hasta el 7 de diciembre.

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.



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

Del estudio de la gráfica sobre la evolución de los visitantes al Punto se puede establecer que el número de personas atendidas en 2020 ha descendido sustancialmente con respecto al año anterior. Ese hecho, está sin ninguna duda relacionado con el confinamiento y demás restricciones decretadas durante este año por la pandemia COVID-19.

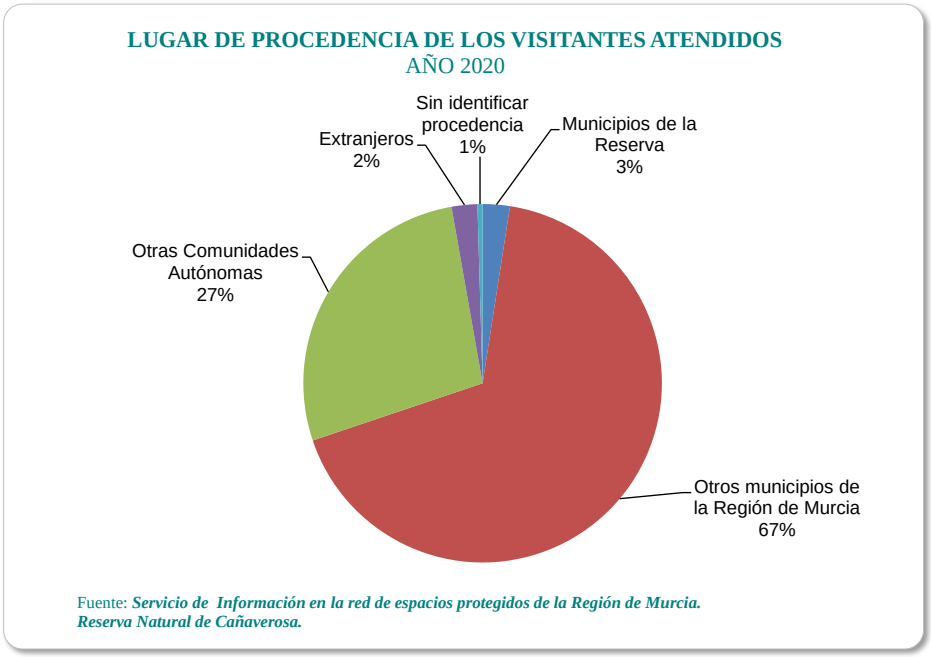
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2020	
Procedencia	**N.º de Visitantes**
Sin identificar procedencia*	11
Municipios de la Reserva Natural	58
Región de Murcia	1599
Otras Comunidades	650
Extranjeros	55
TOTAL	**2.373**

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios 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 2020, un 67% 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 27%. 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 2%, y aquellos procedentes de los municipios de la Reserva, que suponen tan sólo el 3% del total de las visitas.

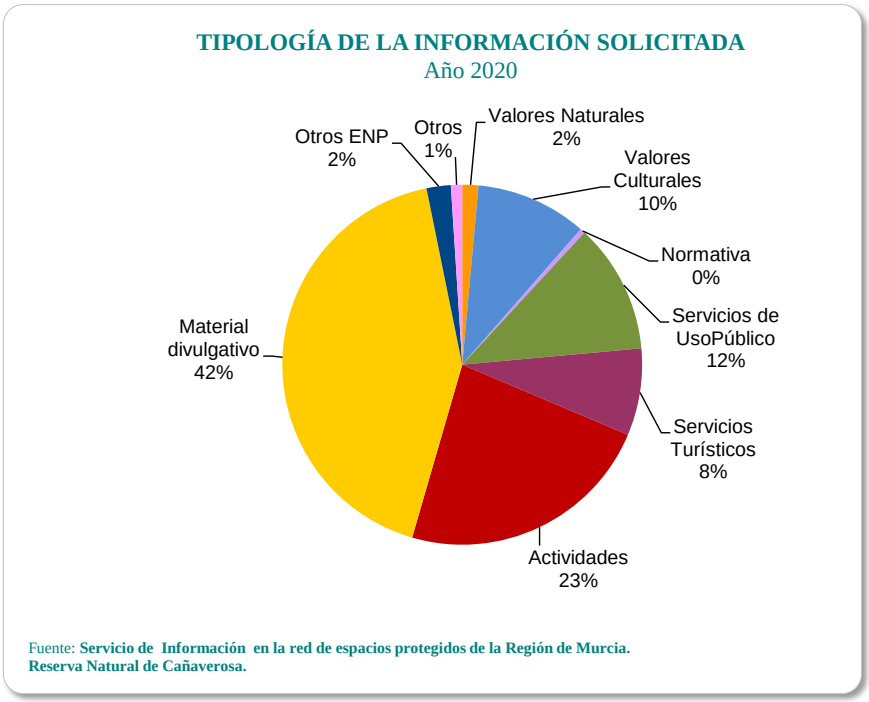
Pese a las restricciones de movimiento entre municipios y comunidades autónomas impuestas durante este año 2020 a raíz de la pandemia, los porcentajes son muy parecidos a los obtenidos en 2019.

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 corredo del Servicio (infonoroeste@carm.es).

El total de consultas recogidas durante el año 2020 es de **1.380**, 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.



Fuente: **Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.**

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:** los materiales más solicitados por el visitante es el mapa de la zona, donde aparecen los principales puntos de interés, itinerarios señalizados o áreas recreativas y el folleto autoguiado de la Senda de la Huertecica.
- **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 espacio protegido.
- **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.

5. Actividades especiales

El equipo de información 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 actuaciones 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 y el folleto "Reconecta con la naturaleza".

ACTIVIDADES ESPECIALES EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA Año 2020				
Evento	**Actividad**	**N.º de veces realizada**	**Participantes**	**Destinatarios**
Día Mundial de las Aves	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	1	18	Público general
Mochila de actividades 2020	Ruta guiada "Senda de La Huertecica"	2	34	Público general
	Ruta guiada "Descubre el Estrecho de Bolvonegro"	1	15	Público general
Reconecta con la naturaleza (junio a septiembre)	Paseo guiado "Senda de La Huertecica"	4	18	Público general
TOTAL		**8 actividades**	**85 participantes**	-

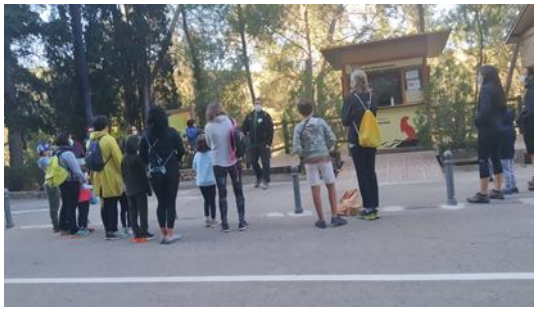
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.

Durante 2020 se han llevado a cabo **8 actividades especiales**, con una participación de **85 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.

Actividad especial Día Mundial de las Aves
Ruta guiada "Día Mundial de las Aves en la Reserva Natural de Cañaverosa"





Mochila de Actividades
Ruta guiada ''Senda de la Huertecica"

Ruta guiada ''Estrecho de Bolvonegro"





Reconecta con la naturaleza
Paseo Reconecta "Senda de la Huertecica"





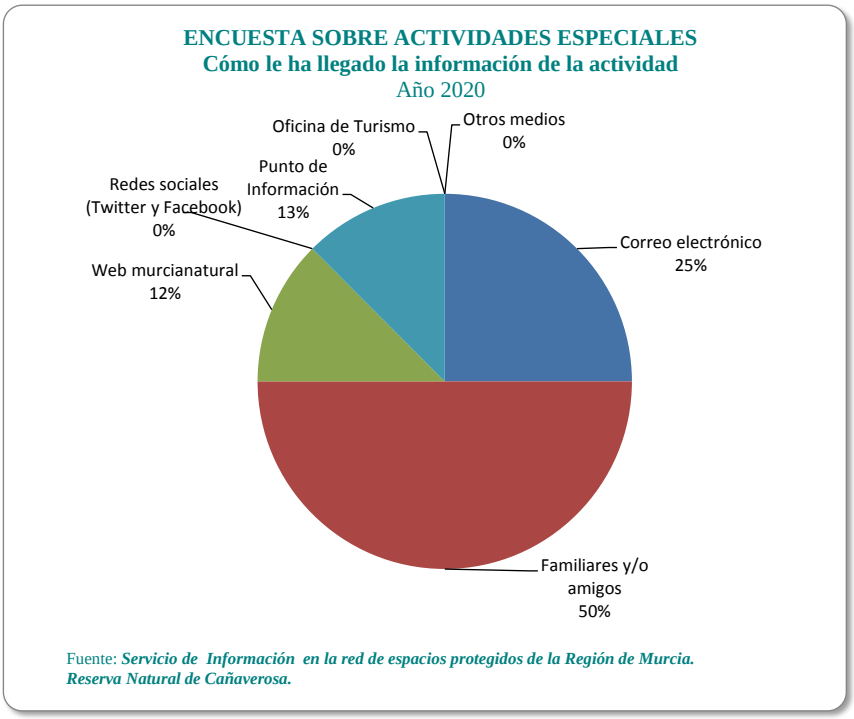
5.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se envía por correo electrónico 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 Información en la red de espacios naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2020, se registran **20 encuestas** cumplimentadas, no alcanzándose el objetivo establecido en el Plan de Encuestación como consecuencia de la dismución de visitantes en actividades especiales debido a la pandemia por COVID-19.

De las encuestas realizadas 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:



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

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 (50%).

Un 25% 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 13% de los encuestados recibe la información mediante los Centros de Visitantes y Puntos de Información del Servicio.

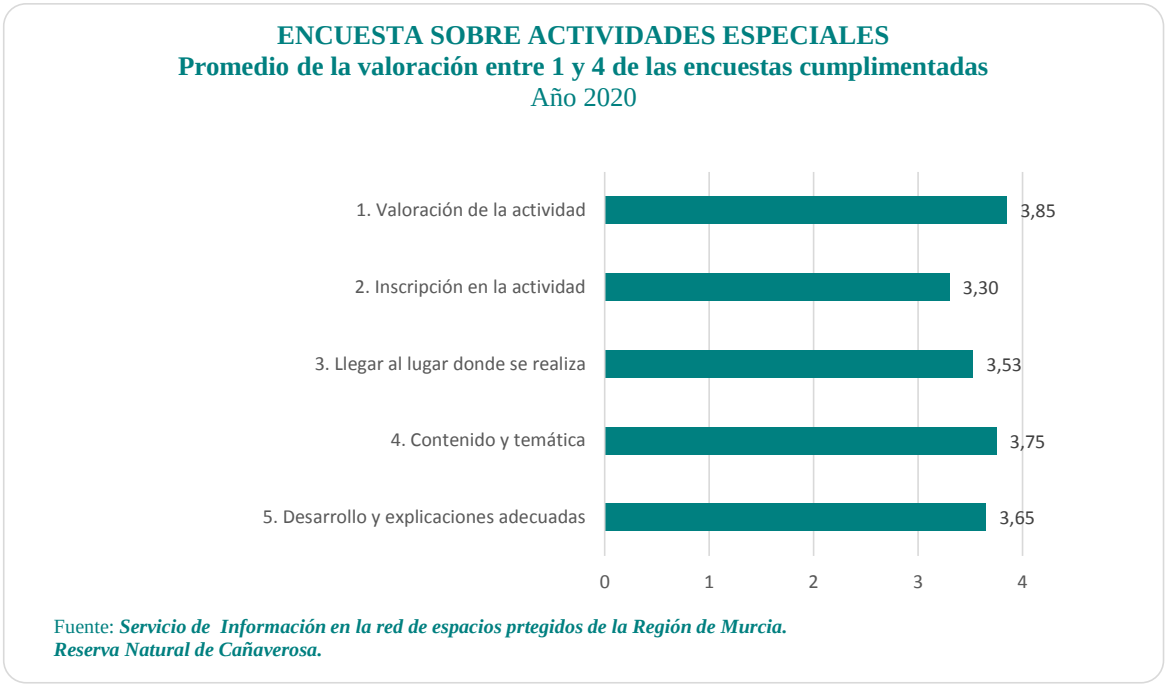
El 12% de los participantes manifiesta conocer las actividades realizadas por la página web *www.murcianatural.carm.es*. Todas las actividades del Servicio de Información son colgadas en dicha página web (dosieres y mochila de actividades).

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 Información en la red de espacios 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.



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios prtegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

Como se puede observar en la gráfica, casi todas las respuestas superan el promedio de **3'5** lo cual se corresponde con valores muy altos, destacando la valoración global de las actividades con un valor de **3,85**.

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 20 encuestas recogidas en 2020, se reciben 4 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores guía, y la mayoría describen con entusiasmo que les ha encantado la Reserva Natural.

Sugerencias:

- A dos de los encuestados les gustaría que se realizasen estas actividades especiales con más frecuencia y a uno de ellos que se hiciese alguna actividad relacionada con la identificación de aves por su canto.

Quejas:

- Un visitante sugiere que fuese más fácil inscribirse en este tipo de actividades.

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 información de la Reserva Natural de Cañaverosa según procedimiento del sistema de calidad. (Ver modelos de encuestas en el Anexo 04_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 Punto de Información de la Reserva Natural.

Cabe puntualizar que debido a las restricciones acaecidas durante gran parte del año, por la COVID-19, no se han podido cumplir los objetivos de encuestación programados para este año 2020, ya que se han realizado menos actividades especiales que de costumbre y con grupos más reducidos y la afluencia de visitantes al Punto de Información también ha sido menor.

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	Espacio Natural Protegido	60	48
Actividades especiales	Espacio Natural Protegido	40	20

Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia Reserva Natural de Cañaverosa.***

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

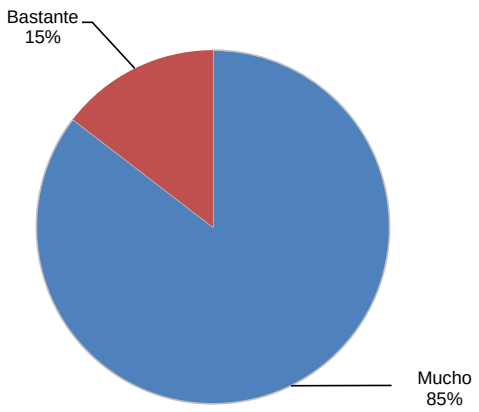
En el año 2020 se han realizado un total de **48 encuestas generales**, lo que representa el **80%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020. Como se ha comentado anteriormente, no se llega a cumplir el plan de encuestación este año por las dificultades y restricciones 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 06_Datos de encuesta general (formato Excel).

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

Todos los visitantes encuestados se declaran mucho 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 2020

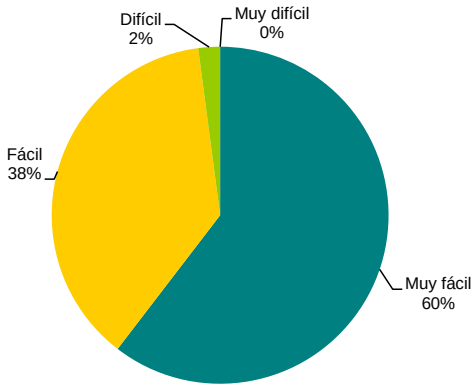


Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

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

En su mayoría, los encuestados conocen la Reserva Natural a través de familiares y amigos (58%). El 15% de los visitantes, ha sabido de la Reserva por internet. El 13% de los encuestados declara vivir en el entorno. Un 10% manifiesta conocerlo a través de Otros medios.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP?
Año 2020



Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

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

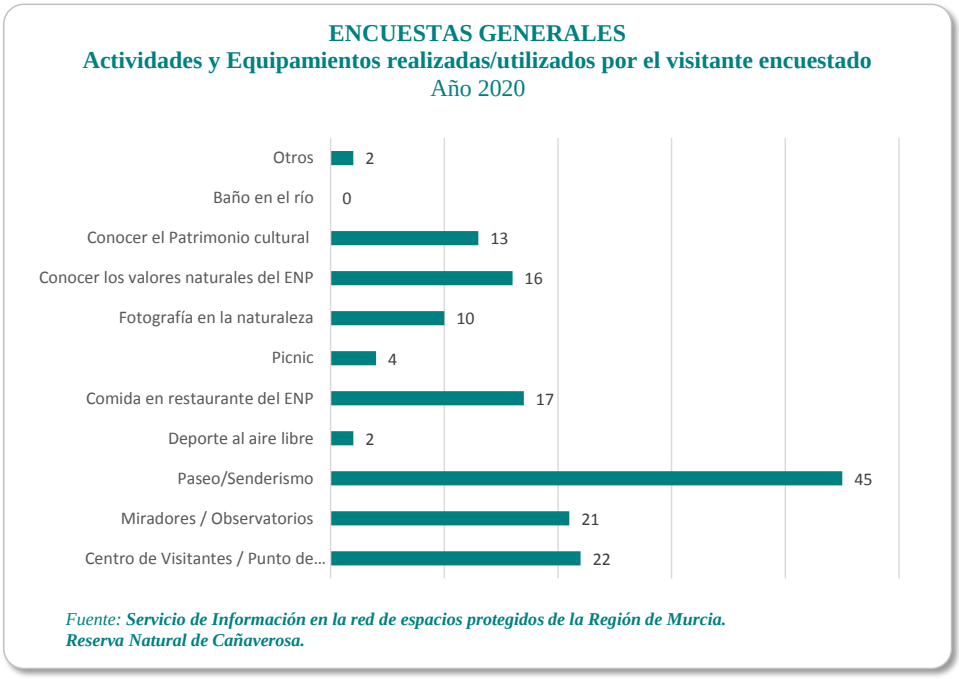
  A 98% de los visitantes encuestados les ha resultado muy fácil o fácil llegar a la Reserva Natural, a pesar de no existir señalización específica. Esto es debido principalmente a la cartelería que señaliza el acceso al Santuario Virgen de la Esperanza, que se localiza dentro de la Reserva Natural.

- **¿ 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 natural y cultural 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 100% de las personas encuestadas ha visitado el Espacio Natural Protegido en familia o con amigos. Este resultado puede deberse a la suspensión de la inmensa mayoría de viajes organizados con motivo de la pandemia.

- **Lugar de residencia habitual.**

  El 69% de los visitantes encuestados pertenecen a diferentes municipios de la Región de Murcia, mientras que el 23% vive en otras Comunidades Autónomas. El restante 6% 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 80% de los visitantes encuestados permanecen en la zona medio día, sin embargo, un 7% manifiestan pasar 1 día y el 11% pasan 2 días completos en el entorno.

- **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 (52%), seguido de los encuestados con una edad comprendida entre 18 y 30 años (27%) mientras que el 19% corresponde a la franja de edad entre 51 y 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).

<u>Felicitaciones:</u>

- Casi todas las personas valoran positivamente su estancia y manifiestan que les ha encantado el paisaje.

<u>Sugerencias:</u>

- Una persona sugiere que le gustaría que el entorno estuviera más limpio y otra que hubiera más puntos de agua en uso, ante esta última sugerencia se le explica a la visitante que las fuentes de agua potable se no se encuentran operativas por riesgos asociados a la actual pandemia.

<u>Quejas:</u>

- Un visitante comenta que la señalización de los senderos es insuficiente.

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

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 sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en la Reserva Natural de Cañaverosa. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 7 del presente documento.

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

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

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

Durante el año 2020 no se han recogido **hojas de opinión** por lo que no se extrae ninguna queja, sugerencia o felicitación. Esto es debido segurante a la pandemia COVID-19 que ha sido la causa de un descenso acusado en el número de visitantes atendidos, lo que ha podido influir en que no se haya recogido ninguna hoja de opinión.

8. Comunicación y Dinamización Social

El equipo de información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia 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 de la naturaleza		2 Ediciones/ 1Edición
	Dosieres Días conmemorativos		4 Dosieres editados
	Campañas de sensibilización		1 Campaña
	Revista "Naturalmente Conectados"		4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		5 Materiales
	Cartelería del ENP		1 Cartel
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN wwww.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	5 aportaciones
		Notas de prensa	14 notas de prensa
	Redes sociales	Twitter	169 Publicaciones
		Facebook	162 Publicaciones
		Instagram	35 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	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 Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)	1
		Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife)	1

Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

8.1. 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 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 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 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 dosier 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 **4 dosieres informativos** por el Día Internacional de los Bosques, el día Europeo de los Parques, el Día mundial del Medio Ambiente y por el Día de las Aves.

- **Campañas de sensibilización.**

  A lo largo de este 2020, se ha llevado a cabo **1 campaña de sensibilización**, llamada **0% Plásticos en espacios protegidos**. Para ello, se elaboró un informe con la propuesta de distintas acciones a realizar por el Servicio de Información (consultar en el Anexo 10_Informes específicos), 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.

- **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 2020 destacan los siguientes materiales:

  - Folleto autoguiado del Estrecho de Bolvonegro (actualizado).
  - Mapa general de la Reserva de Cañaverosa (actualizado).
  - Folleto de los Centro de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Naturales Protegidos (nueva edición).
  - Yincana fotográfica de la Senda de La Huertecica (nueva edición).
  - Tarjetón yincanas naturales en los espacios protegidos.

- **Cartelería ENP.**

  También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando la cartelería interpretativa. Durante 2020 se ha elaborado un cartel con los códigos QR del principal material disponible para el visitante en el Punto de Información.

8.2. 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 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 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).
    - Revisión de las publicaciones asociadas a la información del Punto de Información de la Reserva y corrección de errores detectados.
    - Nuevo tarjetón de redes sociales donde aparece ya Instagram.
    - Actualización de recomendaciones según el nuevo manual (en proceso).
    - Nueva organización de los pictogramas de la página principal.

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

    En 2020 se han publicado **14 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.

- **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.

  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 denominado **RedNNoroesteMur** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan con un total de **2.674 seguidores** (1.200 en Twitter, 1.127 en Facebook y 347 en Instagram).

  Desde las redes sociales de la Red Natura 2.000 del Noroeste, durante el año 2020, se han realizado **162 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **252.170 personas**, **45** 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, Facebook e Instagram, de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa:

Redes "Red Natura Noroeste" Año 2020							
	Meses	**Alcance**	**Seguidores**		**Publicaciones**		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	NºCompartido
Twitter	Enero	7.035	13	1.020	6	70	33
	Febrero	11.730	28	1.048	12	120	45
	Marzo	9.918	9	1.057	15	132	63
	Abril	8.357	8	1.065	12	124	51
	Mayo	14.791	20	1.085	16	204	69
	Junio	10.205	17	1.102	16	169	79
	Julio	15.299	15	1.117	17	177	74
	Agosto	14.295	18	1.135	17	205	97
	Septiembre	13.312	19	1.154	14	379	136
	Octubre	12.980	18	1.172	12	151	74
	Noviembre	13.139	5	1.177	18	238	83
	Diciembre	16.250	23	1.200	14	207	88
	Total	**147.311**	**193**	**1.200**	**169**	**2.176**	**892**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

Redes "Red Natura Noroeste" Año 2020								
	Meses	**Alcance**	**Seguidores**		**Publicaciones**			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	NºCompartido
Facebook	Enero	2.189	20	842	6	73	14	21
	Febrero	4.661	18	860	12	73	9	26
	Marzo	3.357	21	881	13	124	10	23
	Abril	7.354	29	910	12	162	132	52
	Mayo	8.271	22	932	16	355	52	57
	Junio	6.486	13	945	16	231	33	38
	Julio	7.559	11	956	15	281	39	50
	Agosto	6.213	20	976	16	211	30	54
	Septiembre	9.349	27	1.003	13	235	31	62
	Octubre	5.405	11	1.014	12	180	22	33
	Noviembre	6.008	19	1.033	17	267	19	37
	Diciembre	33.790	94	1.127	14	921	146	159
	Total	**100.642**	**305**	**1.127**	**162**	**3.113**	**537**	**612**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

Redes "Red Natura Noroeste" Año 2020						
	Meses	**Alcance**	**Seguidores**		**Publicaciones**	
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta
Instagram	Enero					
	Febrero					
	Marzo					
	Abril					
	Mayo					
	Junio					
	Julio					
	Agosto					
	Septiembre					
	Octubre	0	149	149	4	54
	Noviembre	1.774	91	240	17	393
	Diciembre	2.443	107	347	14	346
	Total	**4.217**	**347**	**347**	**35**	**793**

Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

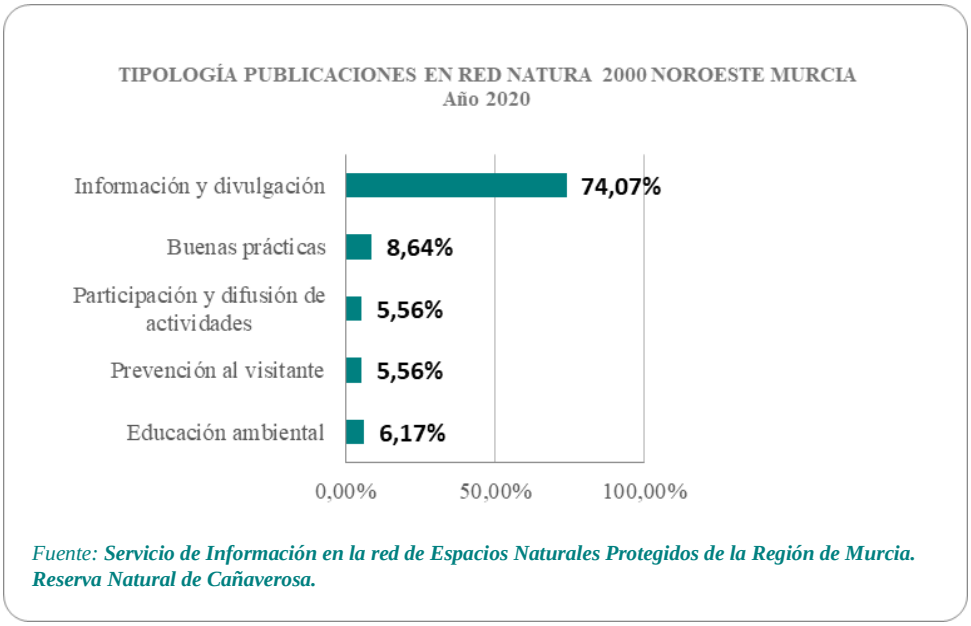
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la 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 2020 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de información y divulgación, seguida por la categoría de **buenas prácticas**. 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.



Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

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

- Twitter:
  - Información y divulgación: "En el Día de las Aves, Dani nos cuenta lo que es una egagrópila ¿Egagr- qué?" con **5.744 personas alcanzadas.**
  - Información y divulgación: "Así quedó la Sierra de San Miguel (Calasparra) después de un incendio provocado que arrasó 15 ha en Julio de 2017. Si estando en la montaña observas algo sospechoso no dudes en llamar al 112rmurcia. Colaboración ciudadana" con **3.771 personas alcanzadas**
  - Prevención al visitante: "No le des fuego al río, ¡nos da más caña! El fuego NO es la solución. Además, genera impactos negativos y el efecto contrario, cogen más fuerza. Protege la RedNNoroesteMur" con **3.626 personas alcanzadas.**
- Facebook:
  - Información y divulgación: "Impresionante imagen a vista de pájaro del Santuario Virgen de la Esperanza, totalmente incrustado en la montaña" con **20.306 personas alcanzadas**.
  - Información y divulgación: "Nos ha dejado un visitante muy especial, Man, Tío Pencho, gracias por tus visitas" con **5.521 personas alcanzadas**.
  - Información y divulgación: "Recordamos que a partir del 1 de enero se cierra el paso de peatones y vehículos en la senda que se adentra en el cañón hasta el 15 de julio. Medidas para la protección de las especies de fauna más amenazadas del Cañón de Almadenes como el Águila Perdicera" con **3.493 personas alcanzadas.**

- Instagram:
    - Información y divulgación: "Pequeños gestos, grandes gestas". Muchas gracias por vuestra colaboración. Día Internacional Del Voluntariado. Descubriendo Moratalla con **242 personas alcanzadas**.
    - Información y divulgación: "Comienza el periodo de cortejo del Águila Perdicera (*Aquila fasciata*) en el Cañón de Almadenes. Especie declarada en Peligro de Extinción". Evita molestias a la fauna" con **218 personas alcanzadas**.
    - Información y divulgación: "Queremos celebrar el Día Internacional De Las Montañas mostrando esta bonita imagen desde el macizo de Revolcadores, ZEC, el techo de la Región de Murcia" con **206 personas alcanzadas**.

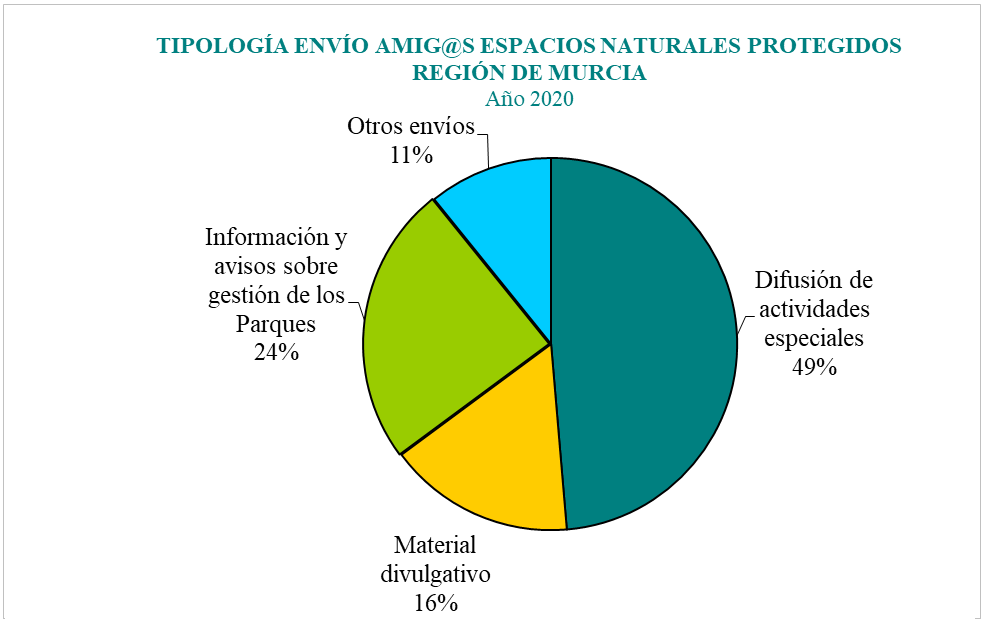
- **Envíos lista de Amigos/as de los Espacios Naturales Protegidos**

  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.



Fuente: ***Servicio de Información en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Reserva Natural de Cañaverosa.***

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

Específicamente desde la Red Natura 2000 del Noroeste se han realizado **2 envíos**:

- Cierre del Punto de información de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa por la Covid-19.
- Reapertura del Punto de Información de la Reserva Natural Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa.

- **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, no se ha realizado ninguna colaboración con medios de comunicación.

8.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Información está el contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los Directores de Espacio Natural Protegido 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 2020:

- **Ayuntamiento de Calaparra**

  Se acude 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.

- **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 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.

- **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 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 para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo del mismo.

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

- **Informes específicos**

  En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Información y que no están relacionados con las actividades especiales (ver Anexo 10_Informes específicos).

  En 2020 se han elaborado **3** informes específicos en relación a:

  - 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.

- **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 Punto de Información "Cañaverosa" se certifica oficialmente por el sistema de calidad a través de la empresa Orthem.

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

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

Durante este año 2020 el Servicio no ha sido auditado externamente 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 Información y las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

  En 2020 no se ha enviado **ninguna solicitud** al sistema, debido principalmente a que el mantenimiento general del Punto y de sus alrededores, es competencia de la mayordomía del Santuario, entidad externa a la DGMN.

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 Jefa del Servicio de Información en la Reserva y su equipo, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

A lo largo de este año 2020 se han realizado las siguientes tareas de colaboración con la Dirección Técnica para la gestión de la Reserva.

- Revisión y actualización del inventario de señales de la Reserva Natural de Cañaverosa.

11. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en la red de espacios protegidos 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.

11.1. 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 PUNTO INFORMACIÓN CAÑAVEROSA– 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 (3.449).	2.373	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 (3.360)	1.380	La disminución de visitantes atendidos ha supuesto también el desplome de consultas realizadas.
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1 y 7	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	0	No se ha recogido ninguna hoja de opinión en 2020.
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.	El Servicio de Información no cuenta con programa de visitas guiadas en la Reserva Natural de Cañaverosa.	

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 (3).	8	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 7	Del total de publicaciones internas de la Reserva (12) se deberán actualizar al menos el 20%.	42%	
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".	85%	
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)	El Servicio de Información en la Reserva Natural de Cañaverosa no ha realizado este tipo de encuesta en 2020, se retomarán estas encuestas en 2021.	
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)	El Servicio de Información no cuenta con programa de visitas guiadas en la Reserva Natural de Cañaverosa.	
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)	3,85	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	5	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	162	Dado que el Servicio de Información en la Reserva cuenta sólo con un informador que trabaja 16 horas a la semana, se decide disminuir este indicador a 150 publicaciones al año para 2021.

11.2. 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

- 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.

AMENAZAS

- 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

- 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 reinvención ante nuevos escenarios o situaciones.

OPORTUNIDADES

- Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos.
- Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, etc.
- Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas.
- Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos en algunos ENP.
- Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)
- Disponer de personal en prácticas.
- Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.
- En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.
- Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, google, facebook…

Fuente: ***Servicio de Información en 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/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.***

12. 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 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 DGMN, 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 2020, el equipo del Punto de Información de Cañaverosa ha participado en 5 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 o taquillas.

- **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.