



Parque Regional
Sierra Espuña

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN
LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE
MURCIA
PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA

MEMORIA ANUAL 2012

20 AÑOS



ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Índice:

1. Antecedentes.....	3
2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante	6
3. Servicio de Información	9
3.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú	10
3.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	16
3.3. Tipología de la información solicitada	17
4. Encuestas. Sondeos de Opinión	23
4.1. Encuesta general	24
4.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes “Ricardo Codornú” y el Servicio de Información	30
5. Hoja de Sugerencias	35
6. Itinerarios Ambientales Guiados	39
6.1. Aspectos generales.....	39
6.2. Descripción de los Itinerarios ofertados.....	40
6.2.1. Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”	40
6.2.2. Itinerario Senda de Ricardo Codornú (senda accesible)	41
6.2.3. Itinerario Viveros de Huerta Espuña	41
6.2.4. Itinerario Forestal (Valle Leyva)	42
6.3. Análisis de los itinerarios realizados.....	43
6.4. Evaluación de itinerarios guiados	44
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas	44
6.4.2. Propuestas de mejora	46
7. Acciones especiales.....	47
8. Comunicación y dinamización Social.....	53
8.1. Noticias web/Notas de prensa.....	53
8.2. Boletín informativo del Parque.....	55
8.3. Listado de amig@s del Espacio Natural Protegido	55
8.4. Colaboración en programas de televisión y radio.....	57
8.5. Revisión de publicaciones	58
8.6. Dossier de prensa	58
8.7. Colaboración con otras administraciones y entidades.....	58
9. Asistencia al Director Conservador	62
10. Observaciones e Incidencias Relevantes.....	65

1. Antecedentes

El 4 de abril de 2011 se publica en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) el concurso para la nueva contratación del “**Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”. Este servicio se adjudica finalmente a la empresa **Grupo Generala** y el contrato se formaliza el 1 de agosto de 2011.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina Regional de Espacios Protegidos de la Dirección General de Medio Ambiente, *Martín López Sandoval*, siendo el **Director Técnico** del Parque Regional de Sierra Espuña, *Mario Velamazán Ros*.

Dentro del “**Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, el Equipo de Información desarrolla concretamente el “**Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**”, del que se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico** en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación.

Adjunto a este Informe se presentan además, tablas en formato Excel, que contienen todos los datos detallados que se recogen a partir de las fichas de seguimiento diario, así como la tabulación de las encuestas realizadas.

A final de año se elabora una **Memoria anual** con todos los datos y reflexiones del año correspondiente, incluyendo además una síntesis de la evolución del Servicio desde su comienzo.

La entrega de los informes trimestrales y memoria anual se corresponde con el siguiente esquema:

- Abril de 2012: Informe nº1 (enero-marzo 2012)
- Julio de 2012: Informe nº2 (enero-junio 2012)
- Octubre de 2012: Informe nº3 (enero-septiembre 2012)
- Enero de 2013: Memoria Anual 2012

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la Dirección General de Medio Ambiente, teniendo en cuenta que este Servicio se ofrece desde 1995. (Ver anexo VI de datos evolutivos).

Además, se elaboran **otros informes** de menor envergadura que se anexan a este Informe trimestral:

- Informes elaborados a solicitud de la Dirección General.
- Informes elaborados por iniciativa propia del Servicio.

A continuación se explica brevemente el contenido de cada uno de los apartados de los Informes Técnicos y la Memoria anual:

- **Composición del Equipo de Información:** constituyentes del Equipo del Servicio de Información en el Parque Regional de Sierra Espuña durante este periodo.
- **Equipamientos de Información y Atención al Visitante:** horarios y servicios que ofrecen todos los equipamientos de Información y Atención al Visitante del Parque Regional, tanto los que dependen de la Consejería de Presidencia, como los de otras Administraciones.
- **Servicio de Información:** análisis de los resultados referentes al número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y la información demandada por los mismos. En este apartado también se detalla la evolución durante los últimos cinco años de los visitantes atendidos así como de su procedencia.
- **Encuestas:** análisis de las encuestas que recoge el Equipo de Información al cabo del año acerca del Parque Regional en general y sobre el servicio en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu. Con estas encuestas se recopila información sobre la opinión personal del visitante, sobre el servicio de información y el Espacio Natural Protegido.
- **Hojas de sugerencias:** las hojas de sugerencias son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas los visitantes pueden expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, ayudando así a mejorar el servicio y las actuaciones del entorno. En este apartado se analizan las hojas cumplimentadas por los visitantes, clasificándolas según su tipología.
- **Itinerarios ambientales guiados:** con la realización de itinerarios que interpretan los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Protegido, se trata de favorecer la comprensión del entorno y por tanto su conservación. En este apartado se describen los tipos de itinerarios que se realizan en el Parque Regional, los solicitantes y participantes en las visitas guiadas y se analizan los resultados de los mismos a través de las encuestas realizadas.
- **Acciones especiales:** se analizan aquí los visitantes atendidos en base a las diferentes acciones y actividades especiales que el Equipo de Información diseña con motivo de la celebración de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas y talleres específicos, entre otras.
- **Comunicación y Dinamización Social:** el Equipo de Información promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido. Así, en este apartado se recogen las gestiones y acciones especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.
- **Coordinación del Servicio:** este apartado recoge los aspectos de coordinación del Servicio de Información que atañen al Parque Regional de Sierra Espuña de forma general. Se detallan también las tareas asignadas específicamente a la Informadora Jefe del Servicio de Información en el Parque.
- **Asistencia al Director Conservador:** descripción de todas las acciones que realiza el Equipo de Información para la asistencia al Director Conservador en aquellos aspectos de la gestión del Parque relacionados con el Área de Uso Público y el Servicio de Información.
- **Observaciones e incidencias relevantes:** en este apartado se detallan las observaciones e incidencias relevantes percibidas en el Centro de Visitantes , en el Parque y su entorno.
- **Mejoras a la Calidad del Servicio:** descripción de las actuaciones de mejora llevadas a cabo por Grupo Generala durante la contratación para incrementar

la calidad del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional de Sierra Espuña.

2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

El Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional de Sierra Espuña se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del Servicio, se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del Espacio Protegido y sus alrededores con el objetivo 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.

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

Los equipamientos de información y de educación ambiental que podemos encontrar en el Parque Regional de Sierra Espuña, que dependen de la Consejería de Presidencia, son:

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

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información y Atención al Visitante.
- Sala de exposición donde se muestran los valores naturales y sociales del Parque.
- Sala de proyección, exposiciones temporales y usos múltiples.
- Realización de Itinerarios Ambientales Guiados.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Mundial Forestal, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente...

Como Centro de Gestión:

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

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

- Martes a domingo y festivos. De septiembre a junio de 10:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h. Julio y agosto de 8:30h a 15:30h.



Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”

- **Aula de Naturaleza Las Alquerías:**

Aula situada a 2 kilómetros de la entrada al Parque por Aledo, en el paraje de Las Alquerías.

En ella se realizan programas educativos destinados a centros de educación infantil, primaria, secundaria y especial y a asociaciones.

Los fines de semana se puede solicitar dicho equipamiento por parte de asociaciones y colectivos.



Aula de la Naturaleza “Las Alquerías”

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

- **Oficina de Turismo de Totana:** Abierto de lunes a viernes en horario de 10.00 a 14.00h.

- **Oficina de Turismo de Aledo:** Abierto de lunes a viernes en horario de 11.00 a 13.00h.



Oficina de Turismo de Aledo

- **Oficina de Turismo de Alhama de Murcia:** Abierta de lunes a viernes en horario de 9.00 a 14.00h y de 17.00 a 20.00h. Los sábados de 10.00 a 13.00h.

- **Oficina de Turismo de Mula:** Abierta de lunes a viernes en horario de 9.00 a 15.00h. Los jueves de 16,30 a 19.00h. Sábados y domingo de 11.00 a 13.30 h. Festivos cerrados.

3. Servicio de Información

El equipo de información del Parque Regional de Sierra Espuña cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo en el anexo I), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la Dirección General de Medio Ambiente.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque. Así, para este apartado se obtienen las siguientes conclusiones principales:

- **Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”:**

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos por el Servicio de Información, ya sean atendidos personalmente desde el Centro de Visitantes, a través de consultas telefónicas, en visitas guiadas, acciones especiales, visitas técnicas, seminarios, etc. Es decir, se entiende como visitante atendido todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2012, el Servicio de Información y Atención al Visitante ha atendido un total de **16.795 usuarios** del Centro de Visitantes.

En este apartado se obtiene además el promedio de visitantes atendidos por día, que da como resultado **55,80** usuarios atendidos en el Centro de Visitantes al día durante este periodo.

- **Procedencia de los visitantes atendidos:**

En este apartado se tienen en cuenta los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes según su origen de procedencia. La mayoría de los visitantes atendidos, casi un **49 %** del total, son de la Región de Murcia.

- **Tipología de la información solicitada:**

Se analizan aquí las preguntas más frecuentes de los visitantes sobre el Parque Regional, englobadas en bloques de tipologías principales (valores naturales, culturales, etc.) y a continuación se analizan los valores dentro de dichos bloques.

De forma general, las consultas o preguntas a las que da respuesta el Servicio de Información desde el Centro pueden realizarse de dos maneras diferentes; *in situ*, es decir, personándose físicamente en el Centro de Visitantes, o *ex situ*, incluyéndose aquí las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.

Las preguntas más frecuentes de los visitantes se refieren sobre todo a materiales divulgativos (mapas y folletos), a senderos señalizados y a infraestructuras y servicios del entorno.

Durante el periodo enero a diciembre de 2012 se han recogido **14.785 consultas**, de las cuales **13.796** son de información demandada **in situ**, destacando las que se refieren a rutas, material divulgativo e infraestructuras, y **989** de consultas **ex situ** (telefónicas y correo electrónico) referidas sobre todo a permisos de quema, autorizaciones para acampar e infraestructuras (áreas de acampada, áreas recreativas, restaurantes, etc.).



Punto de información en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú

3.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú

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

Así, de todos los **visitantes atendidos** en el Centro, se clasifican para su análisis en la memoria de la siguiente manera:

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

- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la Dirección General, tanto en la Sala de Juntas como en la Sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen al Centro, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en itinerarios guiados:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes para participar en el servicio de itinerarios ambientales guiados.
- **Participantes en acciones 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 diseñada por el Equipo de Información.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES Y GESTIÓN RICARDO CODORNÍU						
Enero – diciembre 2012						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Itinerarios guiados	Participantes en Acciones Especiales ¹
Enero	1.086	751	82	47	69	58
Febrero	801	541	12	21	63	21
Marzo	2.103	1.468	366	58	158	579
Abril	2.217	1.762	289	26	424	1.011
Mayo	1.900	1.315	611	41	223	679
Junio	651	403	61	36	41	223
Julio	818	668	238	13	204	155
Agosto	917	548	86	5	12	253
Septiembre	1.144	859	254	10	0	351
Octubre	2.141	1.492	641	15	207	565
Noviembre	1.569	1.101	306	119	35	270
Diciembre	1.448	1.049	233	34	181	154
TOTAL 2012	16.795	11.957	3.179	425	1.617	4.319
Total 2011	14.465	10.655	1.760	261	1.094	-
Total 2010	16.007	11.523	3.157	347	966	-
Total 2009	14.542	10.307	298	306	1.530	-
Total 2008	15.125	11.884	74	230	1.522	-

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña

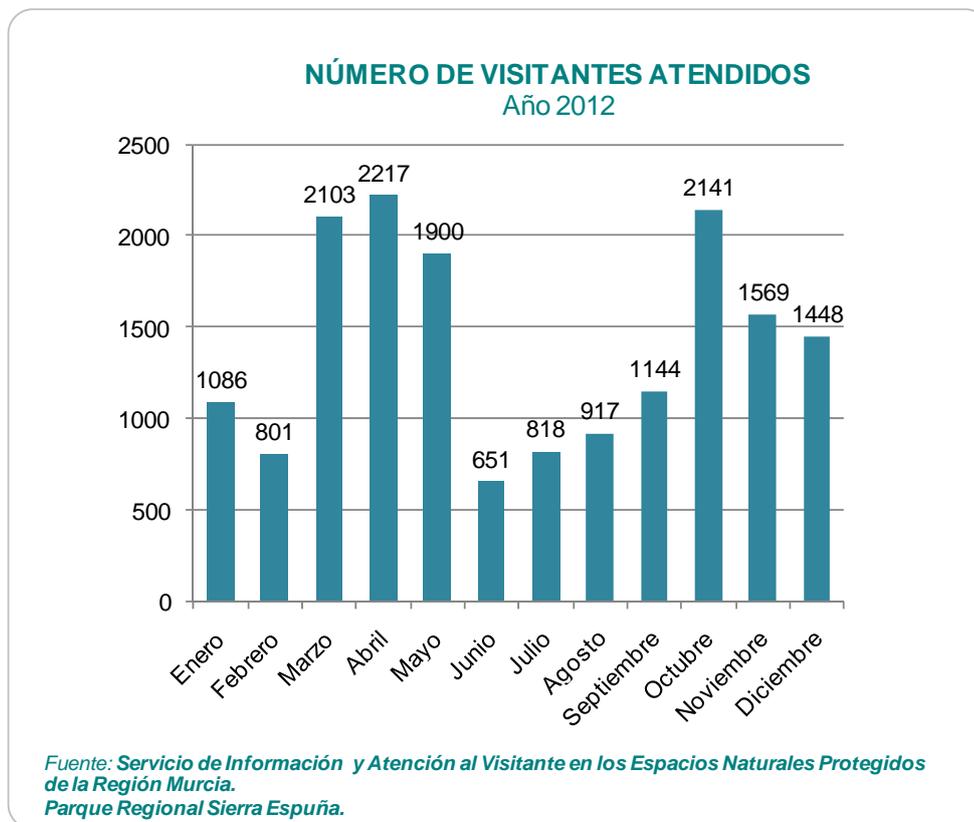
Durante el periodo enero – diciembre de 2012 se han atendido en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu un total de **16.795 visitantes**, de los que **más del 71 %** han visitado la **Sala de exposición**.

Los meses de marzo, abril y octubre son los de mayor afluencia de visitantes en comparación a otros meses, seguramente esto es debido a las actividades realizadas con motivo de la celebración del Día Mundial Forestal, coincidiendo además con el inicio de la primavera y el buen tiempo que la acompaña, y al puente del Pilar. Por otra parte, se observa que el número de visitantes en los meses de verano desciende en comparación a meses anteriores, esto puede ser debido a las altas temperaturas de la época estival haciendo que los visitantes se dirijan hacia zonas costeras.

A partir de septiembre se aprecia un incremento del número de visitantes que son atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu. Esto es debido al descenso de las temperaturas tras el verano, al inicio del curso escolar y el consecuente aumento de las visitas guiadas, y a los diferentes puentes y festivos de esos meses: Puente del Pilar, Día de Todos los Santos, Puente de la Constitución y Navidad.

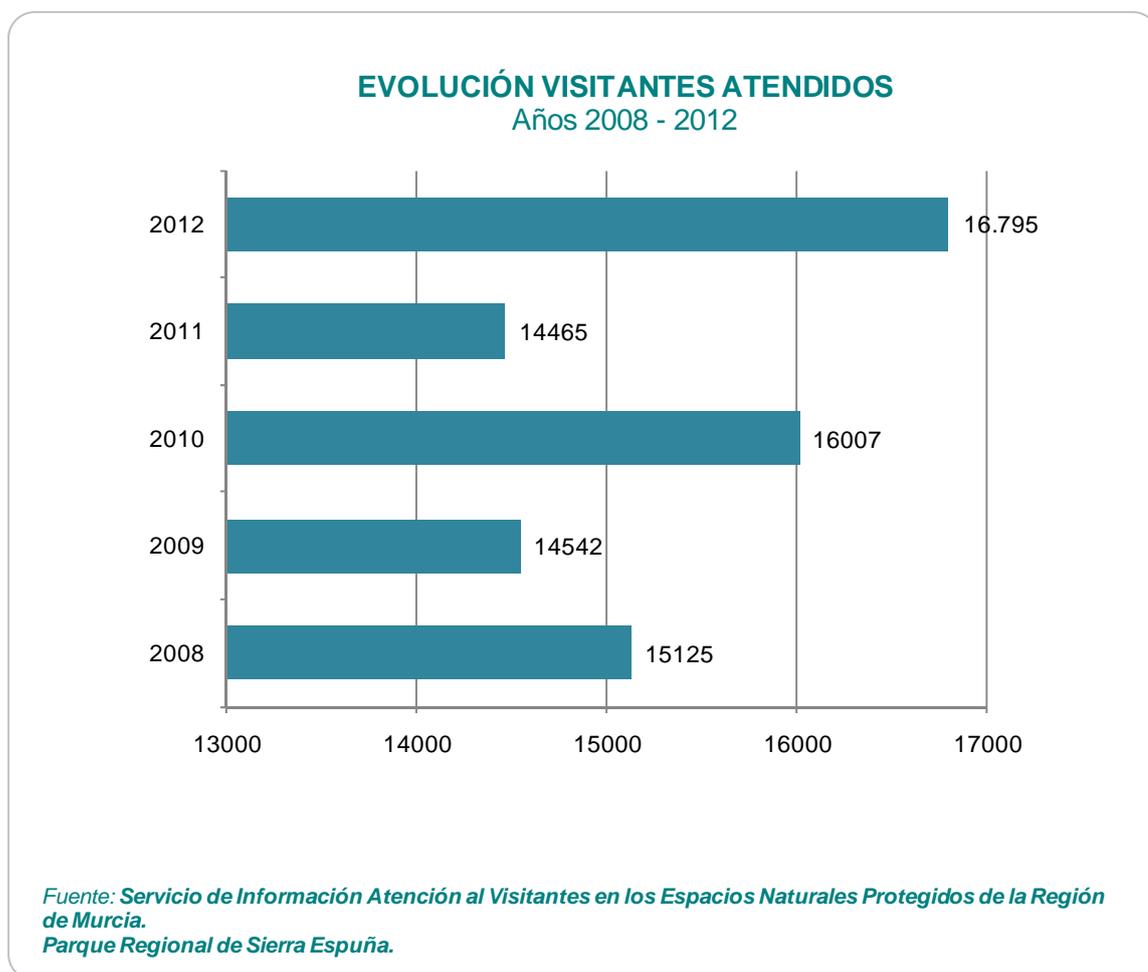
¹ Este apartado no aparecía en la ficha de seguimiento de años anteriores al 2012, ya que es un apartado nuevo de este año, aunque las acciones especiales ya se realizaban antes y los visitantes atendidos se contabilizaban en otros apartados. Los participantes contabilizados en este apartado, puede que hayan realizado una o más acciones especiales.

Se detalla en la gráfica los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes durante el periodo enero-diciembre de 2012 siendo un total de **16.795**.



En la gráfica se aprecia que marzo, abril y octubre son los meses en los que más visitantes se han atendido, seguramente debido a las buenas temperaturas de la primavera y el otoño, siendo estas épocas muy propicias para visitar el espacio natural y disfrutar de los distintos servicios que ofrece el Parque: itinerarios ambientales guiados, actividades especiales (rutas guiadas, exposiciones, talleres...), senderos señalizados, áreas recreativas o de acampada, entre otros.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu del Parque Regional de Sierra Espuña durante los años 2008-2012:



La siguiente tabla indica el número de días de apertura, así como el promedio de visitantes atendidos por día.

DÍAS DE APERTURA Y PROMEDIO DE VISITANTES ATENDIDOS Enero – diciembre 2012	
Mes	Días de apertura
Enero	23
Febrero	24
Marzo	27
Abril	23
Mayo	27
Junio	26
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	26
Octubre	26
Noviembre	23
Diciembre	23
TOTAL	301
Promedio de visitantes atendidos al día	55

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

El Parque Regional Sierra Espuña ha tenido, durante el periodo enero-diciembre de 2012 **301 días de servicio** de información al visitante en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”, durante los cuales se ha atendido a **16.795** usuarios, lo que da como resultado una media de **55** visitantes atendidos al día.

Durante el periodo enero-diciembre de 2012, el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, y por indicación de la Dirección General, permaneció cerrado al público los siguientes días:

Los días 1, 5 y 6 de enero con motivo de las fiestas de Año Nuevo y Reyes.

Los días 29 de febrero y 1 de marzo por curso de formación sobre los nuevos documentos del sistema de la Q de Calidad Turística.

Los días 5 y 6 de abril, por la festividad de Jueves Santo y Viernes Santo.

El 23 de mayo por la tarde, por curso de formación, incluido dentro del Plan Anual de Formación de la Q de Calidad Turística.

Los días 21 y 22 de noviembre por curso de formación sobre equipamientos de Uso Público, incluido dentro del Plan Anual de Formación de la Q de Calidad.

El día 25 de diciembre con motivo de la fiesta del Día de Navidad.

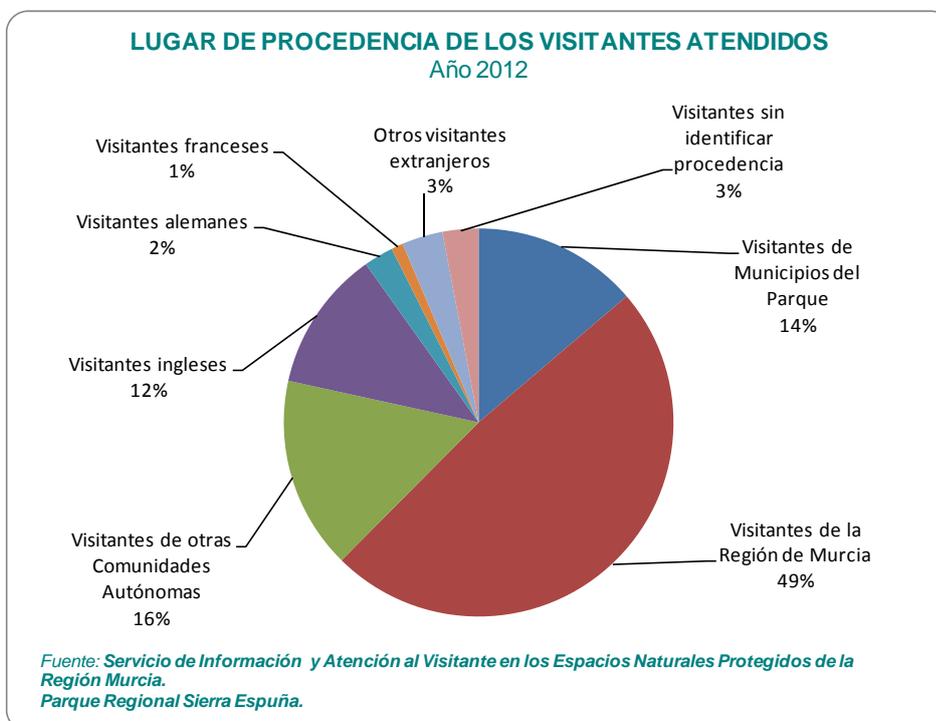
3.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En la siguiente tabla se muestran los datos recogidos en la ficha de seguimiento diario (modelo en anexo I), indicando la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Enero - diciembre 2012			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia ²		499	
Municipios del Parque		2.302	
Región de Murcia		8.177	
Otras Comunidades		2.700	
Extranjeros	Inglés	1.971	3.117
	Alemán	413	
	Francés	164	
	Otros	569	
TOTAL		16.795	

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

Durante el periodo enero-diciembre de 2012, se aprecia que el 82% del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto los visitantes de la Región de Murcia. De los visitantes internacionales, se atendió en un mayor porcentaje a los de habla inglesa.



² En este apartado se contabilizan los usuarios que entran al Centro de Visitantes para ver la Sala de exposición y no realizan ninguna consulta en el punto de información, por lo que en muchas ocasiones no se les puede preguntar su procedencia.

3.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo de ficha en anexo I), pudiendo recogerse las *ex situ* de dos formas: a través de las llamadas realizadas al teléfono de consultas nº 968 431 430, y, para las demandas de información por correo electrónico, se reciben y guardan a través de infosierraespuna@carm.es.

La siguiente tabla analiza la tipología de información demandada por los usuarios en el Punto de Información del Parque (tanto *in situ*, como *ex situ*):

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA						
Enero – diciembre 2012						
Tipología de información	Recibidas <i>In situ</i> (personalmente)		Recibidas <i>Ex situ</i> (telefónicamente y por correo electrónico)		TOTAL CONSULTAS	
	Número	%	Número	%	Número	%
Valores naturales	631	4,574	77	7,79	708	4,79
Valores culturales	1.092	7,915	17	1,72	1.109	7,5
Legislación y Figuras de Protección	365	2,646	327	33,1	692	4,68
Infraestructuras	3.502	25,38	218	22	3.720	25,2
Servicio de Uso Público	233	1,689	242	24,5	475	3,21
Rutas	3.572	25,89	53	5,36	3.625	24,5
Material divulgativo	4.093	29,67	21	2,12	4.114	27,8
Voluntariado	4	0,029	0	0	4	0,03
Otros E.N.P	138	1	6	0,61	144	0,97
Otros	166	1,203	28	2,83	194	1,31
TOTAL	13.796	100	989	100	14.785	100

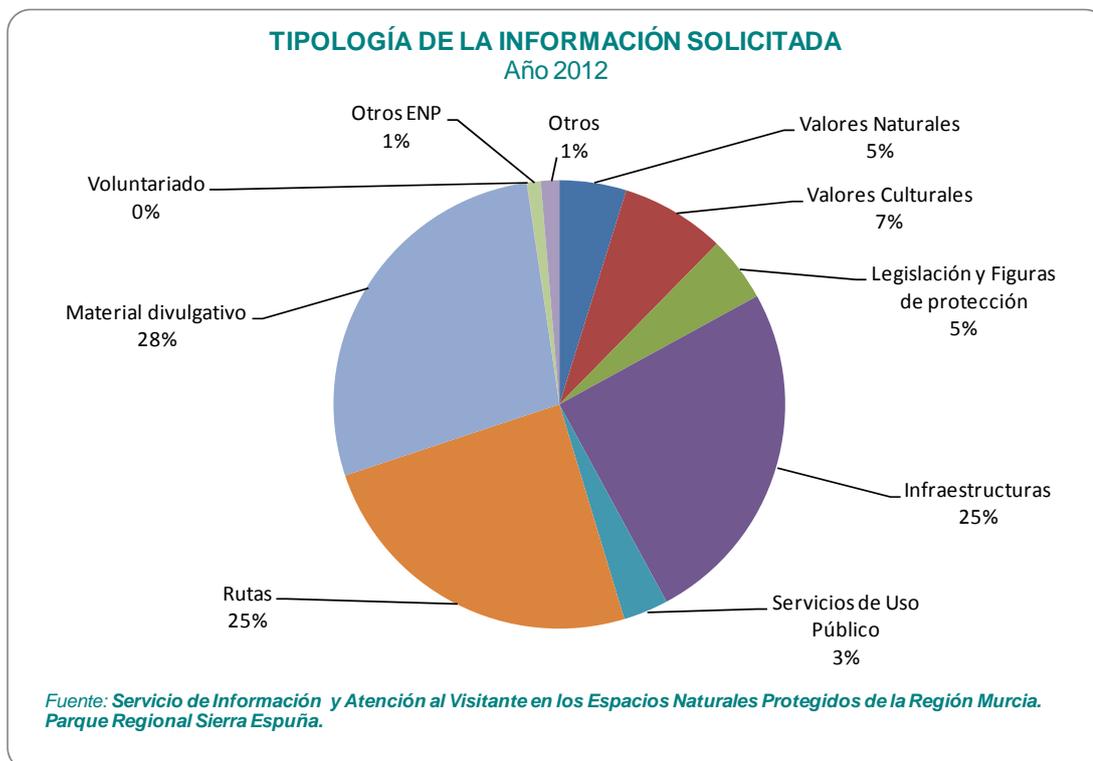
Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

El total de consultas estimadas durante el periodo enero-diciembre de 2012 es de **14.785**, siendo el **93%** de las consultas recibidas *in situ*.

La mayoría de estas consultas son relativas a material divulgativo con el que se cuenta en el Punto de Información, seguidas de las consultas sobre rutas y sobre las infraestructuras que hay en el Parque.

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren a la solicitud de permisos de quema, autorizaciones para acampar, infraestructuras (localización de áreas de acampada, áreas recreativas, restaurantes, accesos al Parque), seguidas de las consultas referentes a los servicios de uso público (visitas guiadas y actividades especiales que se realizan en el Parque).

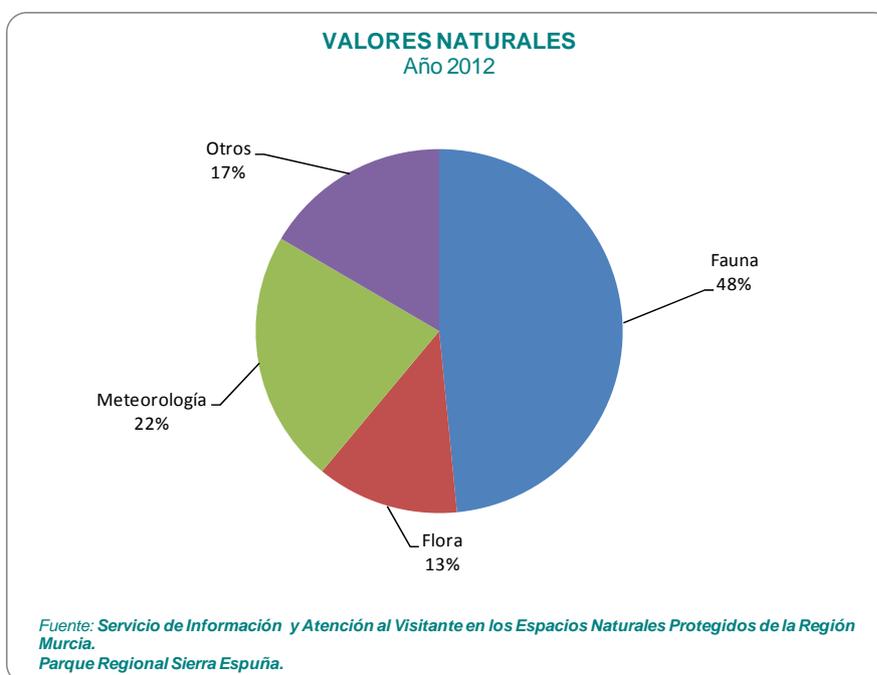
A continuación, se presenta un gráfico que refleja el porcentaje total de las tipologías de preguntas que los visitantes realizan cuando se acercan al Punto de Información, llaman por teléfono o envían un correo electrónico.



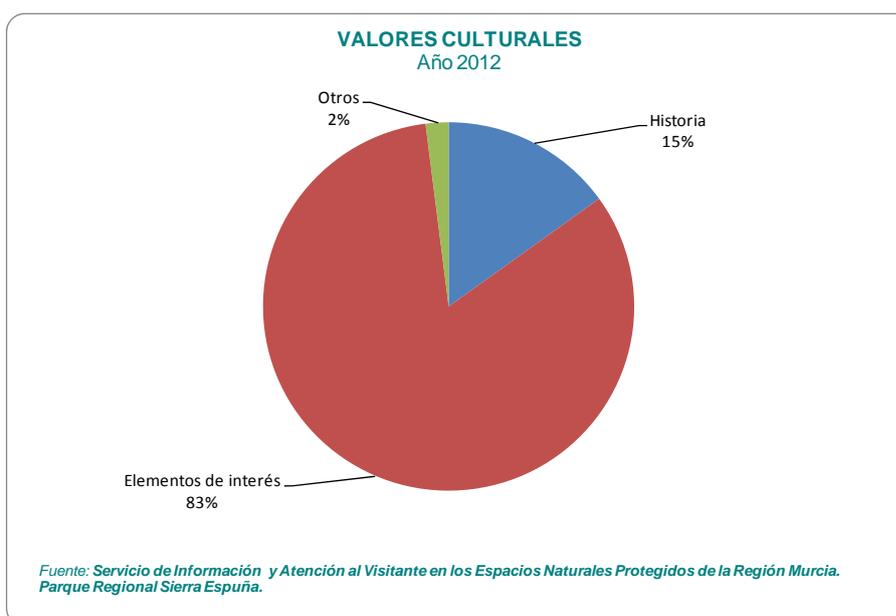
Del total de las consultas, los porcentajes más elevados se refieren en primer lugar a material divulgativo (mapa general del Parque, folletos de rutas, publicaciones de la Dirección General...) y en igual porcentaje a rutas (a pie, en bicicleta o en coche) y a las infraestructuras de uso público (accesos al Parque, restaurantes, áreas recreativas o de acampada).

A continuación, se realiza un análisis de la hoja de seguimiento, donde se desglosan las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada bloque general y donde aparecen con más detalle el porcentaje del tipo de pregunta.

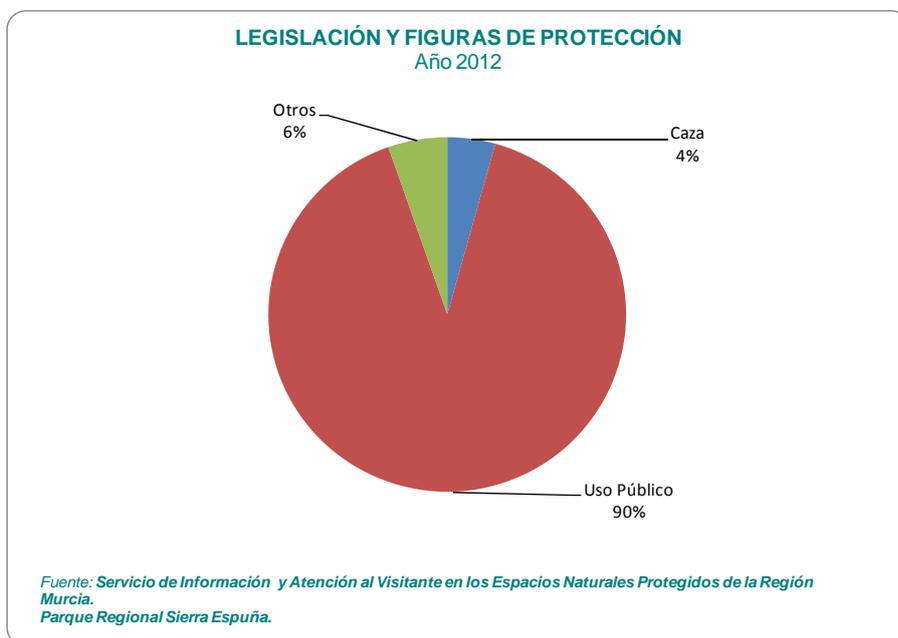
De las preguntas referentes a valores naturales, el mayor porcentaje se refiere a consultas sobre la fauna del Parque, con preguntas referidas a qué animales hay y los lugares donde se pueden ver, seguido del apartado sobre meteorología, en el cual los usuarios preguntan por la previsión del tiempo, sobre todo cuando vienen a realizar algún sendero o a escalar.



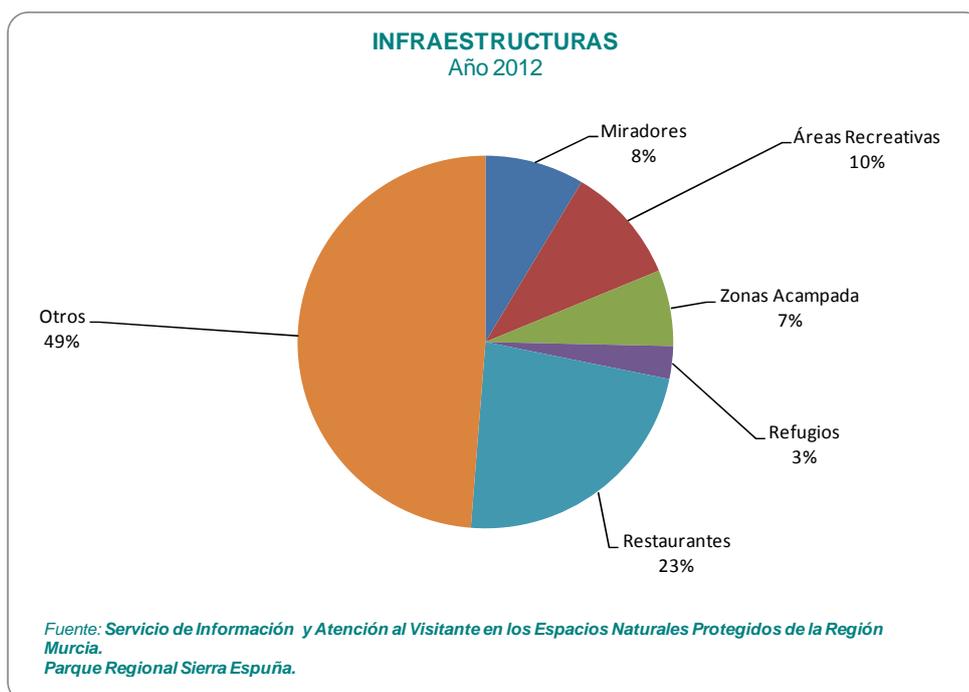
De las consultas referentes al apartado sobre los valores culturales del Parque, el 83% se refieren a los elementos de interés como Los Pozos de la Nieve, Fuente Rubeos, Casa del Avión, Casas Forestales, miradores, Santuario de La Santa, entre otros.



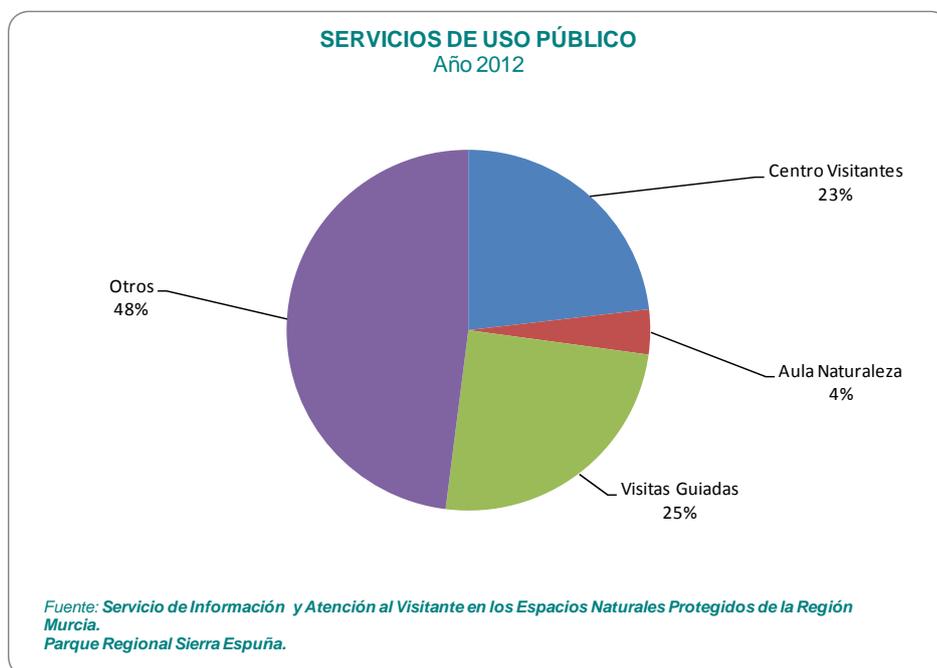
La mayoría de las preguntas del apartado de legislación y figuras de protección se refieren a consultas relativas a información para solicitar los permisos de quema, permisos de acampada, caza, al uso de las barbacoas y solicitud de autorizaciones para actividades organizadas en el Parque.



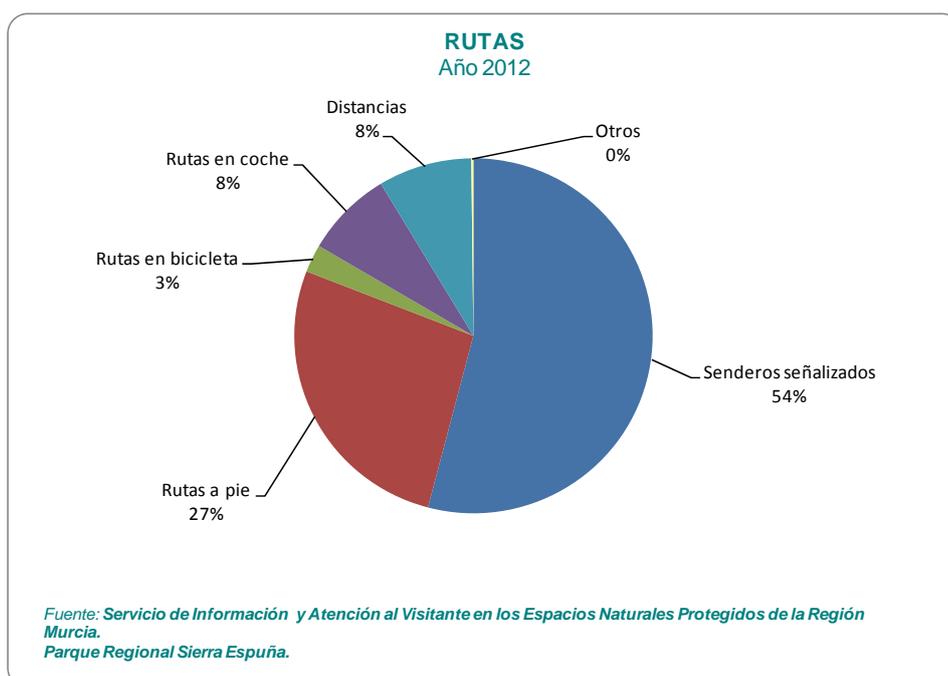
En el apartado referente a las infraestructuras, la mayoría de las consultas realizadas se encuentran dentro del apartado otros, donde la mayoría de las preguntas se refieren a como acceder al Parque Regional de Sierra Espuña, al Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas o las distintas pedanías y pueblos del entorno de la sierra, al uso de los aseos del Centro de Visitantes, entre otras.



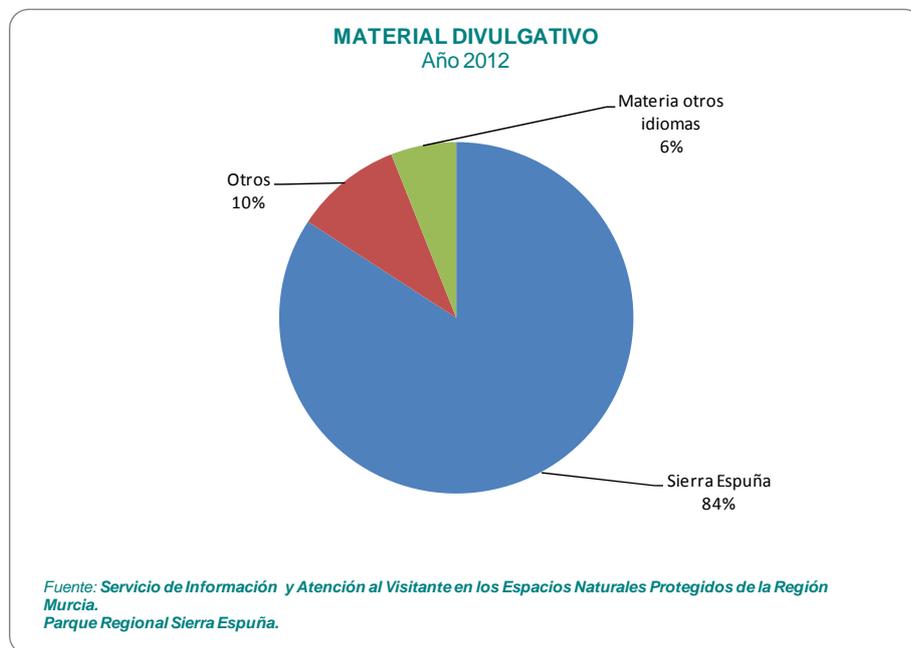
La mayoría de las consultas relacionadas con servicios de uso público se han recogido en el apartado otros, referidas sobre todo a la demanda de información de las actividades especiales programadas en el Parque Regional de Sierra Espuña y los demás Espacios Naturales de la Región.



En el siguiente gráfico, se aprecia que respecto a las consultas sobre las rutas que se pueden realizar en el Parque, más de la mitad se refieren a la Red de Senderos Naturales señalizados existente en Sierra Espuña, seguidas por el apartado de rutas a pie, y que suelen estar relacionadas con recorridos que están dentro y fuera de la Red de Senderos (rutas que no están señalizadas, que aparecen en publicaciones externas al Parque o en internet).



La mayor demanda de material divulgativo en el Centro de Visitantes es de material editado por la Dirección General, con información sobre el Parque Regional de Sierra Espuña. El apartado otros, se refiere a las consultas de libros y guías de la biblioteca del Centro de Visitantes.



A todos los visitantes que han demandado información sobre otros Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se les ha facilitado toda la información escrita con la que se cuenta en el Centro y se les ha ayudado a localizar el Espacio en un mapa regional.

4. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General facilitó para el año 2009 el procedimiento³ y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña. Durante el primer trimestre de 2012, se han revisado las encuestas a realizar y se han llevado a cabo modificaciones y mejoras para una mejor toma de datos de interés para el servicio y gestión del ENP (Ver modelos en el anexo IV).

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 el encuestado o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al punto de información del Parque.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2012			
TIPO DE ENCUESTA	Nº TOTAL	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	150	Administración Encuestas	Informadora-Jefe Servicio de Información
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de la documentación al Coordinador de Calidad	
Centro de Visitantes y Servicio de Información.	220	Administración Encuestas	Informadora-Jefe Servicio de Información
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de la documentación al Coordinador de Calidad	

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

A continuación, se detalla la información sobre la recogida de datos y la tipología de encuestas.

³ Según protocolo del Sistema de Calidad de la Dirección General para el ENP.

4.1. Encuesta general

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo al Sistema de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril (ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria).

Así, de enero a marzo de 2012, se registran **40** encuestas cumplimentadas con la anterior tipología y durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han recogido **120** encuestas, lo que hace un total de **160 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el **106,67 %** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2012.

Los datos relativos a las encuestas de enero-marzo pueden consultarse en el Anexo VIII: Apartado “Encuestas. Sondeos de Opinión”, del Informe trimestral N° 1 Enero-marzo 2012.

Inicialmente, se rellenan de forma voluntaria los datos referentes al lugar de residencia habitual del visitante encuestado, su rango de edad y el tiempo de permanencia en el ENP visitado. Así, se obtienen las siguientes conclusiones generales:

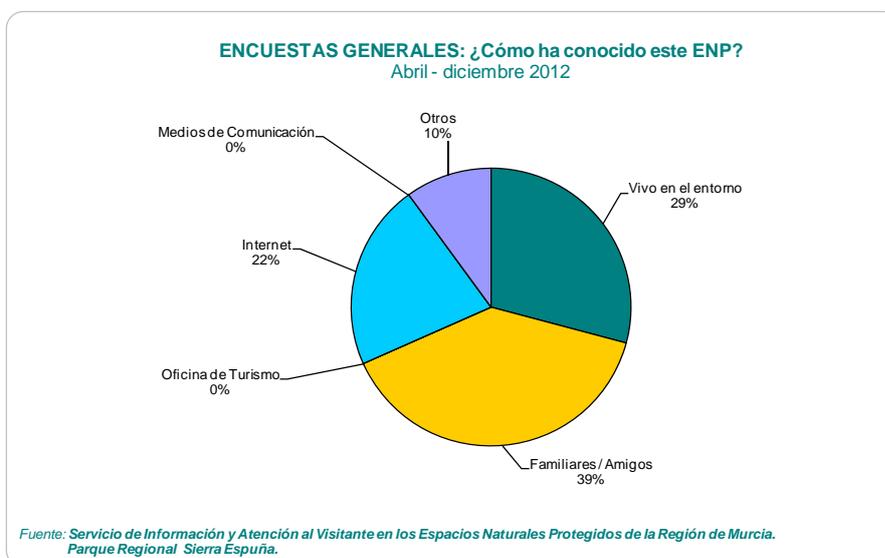
- **Lugar de residencia habitual:** La mayoría de los visitantes encuestados durante el periodo de enero a marzo y de abril a diciembre, han contestado que tienen su lugar de residencia habitual en municipios de la Región de Murcia, y en menor porcentaje los que residen en otras Comunidades Autónomas y en el entorno del Parque. Los visitantes encuestados que presentan un menor porcentaje son los que residen en otros países.
- **Tiempo de permanencia en el ENP:** El 72 % de los usuarios encuestados contestan que han permanecido en el Parque y su entorno entre medio día y un día, un 20 % ha estado más de 3 días (entre 3 y 12 días) y el porcentaje más bajo, un 8 %, contesta que su permanencia ha sido de 2 días.
- **Rango de edad:** La mayoría de los visitantes que han realizado la encuesta durante el periodo de enero a marzo y de enero a diciembre, se encuentran entre el rango de edad de 30 a 60 años, seguidos de los que tienen edades comprendidas entre los 18 a 30 años. El rango de edad más bajo de encuestados son los menores de 18 años y los mayores de 60 años.

A continuación, se muestran los datos más representativos extraídos de las encuestas cumplimentadas de abril a diciembre de 2012:

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

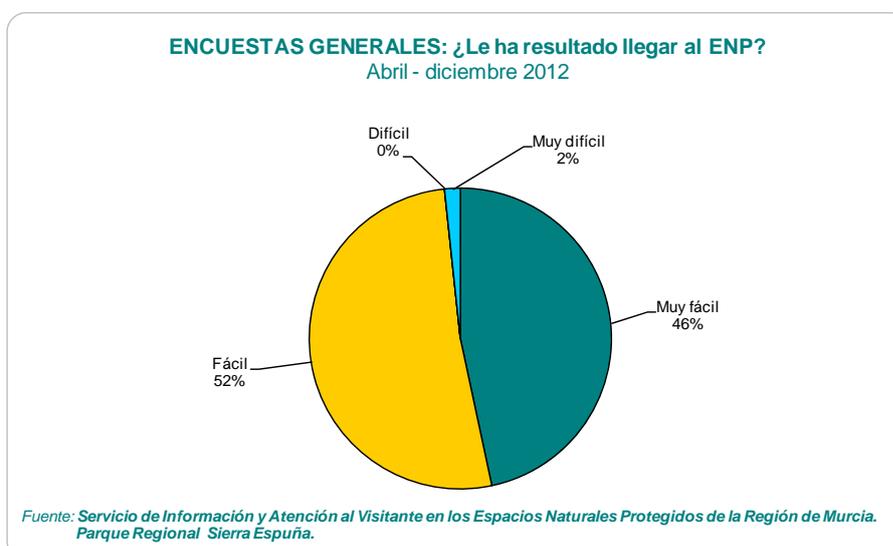
En la grafica se muestra que el porcentaje más elevado de los visitantes encuestados ha conocido el Parque Regional de Sierra Espuña a través de familiares o amigos, esto puede ser debido a que Sierra Espuña es el Espacio Natural más emblemático y conocido de la Región de Murcia, y quizás también uno de los Parques más visitados.

También es destacable el porcentaje de visitantes que viven en el entorno de este espacio y que lo visitan cada vez más asiduamente.



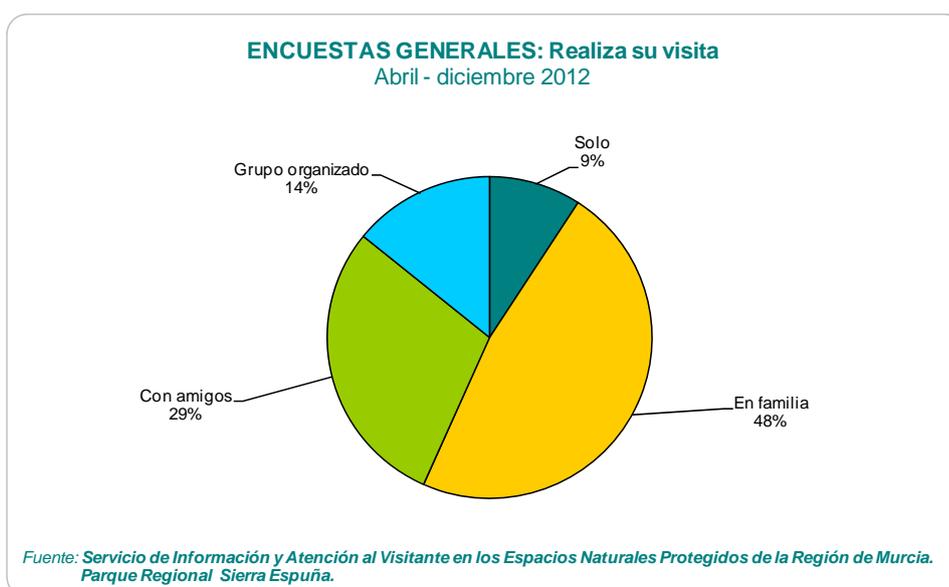
- **¿Le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?**

A la mayoría de los encuestados le ha resultado fácil o muy fácil llegar a Sierra Espuña, seguramente porque los distintos accesos al Parque están bien señalizados, solo un 2 % ha contestado que le ha resultado muy difícil acceder al Parque, porque hay muchas curvas en la carretera.



- **Realiza su visita**

De todos los visitantes encuestados, la mayoría contestan que han visitado el Parque Regional de Sierra Espuña acompañados de sus familiares y amigos, seguidos de los usuarios que han venido en grupo organizado. El porcentaje más bajo de los encuestados han visitado el Parque solos.

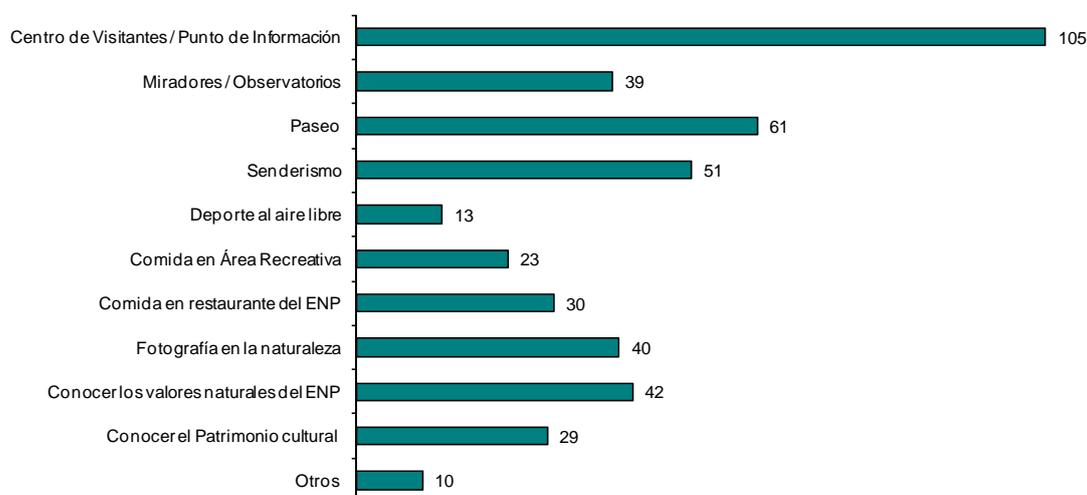


- **Actividades y/o equipamientos del ENP**

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

La mayoría de los encuestados han visitado el Centro de Visitantes, ya que en él se pueden conocer los distintos valores del Parque visitando la Sala de Exposición y viendo la Proyección, además de recibir información y material divulgativo (mapas, folletos...), para poder visitar y utilizar las demás infraestructuras de Uso Público (áreas recreativas y de acampada, senderos, miradores, restaurantes...).

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Abril - diciembre 2012

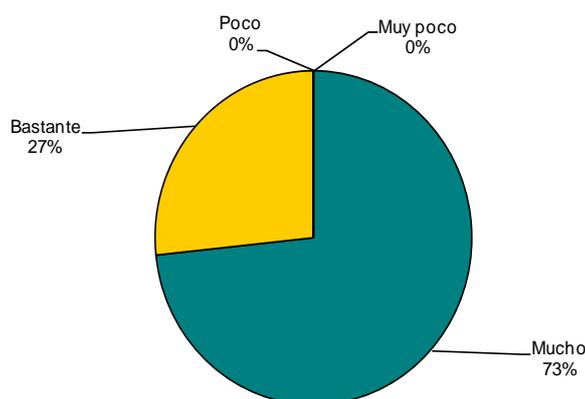


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional.

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

El grado de satisfacción de todos los visitantes encuestados es bastante alto, puesto que la mayoría han contestado que están muy satisfechos con su visita al Parque. Esto puede ser debido a que el Parque Regional de Sierra Espuña y los municipios del entorno, ofrecen distintos servicios e infraestructuras dirigidas al ocio y tiempo libre, donde los usuarios pueden elegir para disfrutar de una o varias jornadas, con familiares y amigos o solos, haciendo deporte o actividades en la naturaleza, conociendo el patrimonio natural y cultural, entre otras opciones.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Abril - diciembre 2012



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia Parque Regional Sierra Espuña.

En el periodo de enero a marzo de 2012 los encuestados contestan que lo que más le ha gustado de su visita al Espacio Natural ha sido:

- Los pozos de la nieve, la fauna, las vistas desde los miradores.
- El bosque, el aire puro y seco.
- El edificio del Centro de Visitantes.
- La proyección de Sierra Espuña, la exposición y la tranquilidad de la sierra.
- El buen estado de la red de senderos.
- Lo cuidado del entorno y los carteles informativos.
- Zona limpia (raro en la región), buena información y buena señalización.

En el periodo de enero a marzo de 2012 los encuestados contestan que lo que menos le ha gustado de su visita al Espacio Natural ha sido:

- Sierra Espuña es muy artificial y falta dinamismo en la composición del paisaje. Sobran especies y faltan otras.
- Que hace mucho frío, las curvas de la carretera.
- Los refugios están fuera de servicio.
- La senda del caracol está muy deteriorada.
- Basura en la zona recreativa de La Perdiz.
- Demasiada sequedad, los matorrales están muy secos.

De las encuestas generales recogidas durante el periodo enero-marzo 2012, se obtienen las siguientes sugerencias de mejora:

- Plantearía la cuestión: en qué debe cambiar en el Parque para mejorar y proteger sus valores; ¡cambiar su gestión!
- El servicio a los visitantes es perfecto.
- Está todo bien.
- Conservar, cuidar y mantener así de bonita la sierra.
- Paneles divulgativos en inglés.
- Poner en funcionamiento los refugios.
- Arreglar el zig-zag del sendero del caracol y algún cartel que está deteriorado y habría que reponerlo.
- Reapertura de los refugios.
- Más personal informadores. Mejora acústica de la sala de exposiciones. Renovar la sala de exposiciones.
- Arreglar un poco la carretera, está muy estrecha.
- Hacer las carreteras más anchas.
- Más mesas para poder comer y más contenedores de basura.
- Need for more signage. Would like a clearer map.

Finalmente, la nueva encuesta elimina estas tres últimas preguntas (“lo que más le ha gustado”, “lo que menos le ha gustado” “sugerencias de mejora”) para que el visitante exprese de forma libre su opinión, así durante el periodo de abril-diciembre de 2012 se destacan las siguientes opiniones (extraídas literalmente):

- Nos ha sorprendido gratamente, sobre todo por lo cuidado que está el Parque y la atención recibida en el Centro.
- Es un espacio con un valor ecológico muy alto y con unos recursos naturales bien ordenados.
- Muy bien. Todo muy limpio y cuidado.
- Me parece muy sugestivo y didáctico. Muchas gracias.
- Están bien señalizadas para poder pasear y la información es excelente.
- Excelente gestión del espacio.
- Estupendo, magnífica la intervención de Juan Tomás. Me ha encantado. ¡Felicidades! Por todo el grupo. Gracias.
- Para mí todo es hermoso y excelente, gracias a ustedes por su labor.
- Es de una belleza incomparable. Con zonas de recreo o habilitadas, buen aparcamiento. Es posible observar la flora y la fauna. Excelente punto de información.
- El parque ha mejorado con el tiempo, pero debe mejorar más en servicios.
- Los ciclistas casi me atropellan, pero en general el parque merece mucho la pena. Es muy apacible y está todo muy cuidado.
- Espero que se conserve por mucho tiempo esta sierra, creo que es beneficiosa para los pueblos de los alrededores.
- Nos encanta Sierra Espuña, por su belleza natural, su red de senderos y su valor ecológico. Destacamos a la monitora María José Delgado Nicolás, que nos ha guiado en la ruta nocturna, por sus conocimientos, simpatía y valía como monitora-educadora del Parque. (Recogida durante la celebración de una actividad especial).
- Realizar más rutas nocturnas con mayor frecuencia. (Recogida durante la celebración de una actividad especial).
- Lo que menos: muchas puertas y espacios privados. Lo que más: muchas actividades y bello lugar.
- Nos encantan estas rutas, hay que hacer más. (Recogida durante la celebración de una actividad especial).
- Es un lugar muy bonito, bien gestionado, ideal para visitar en familia o con los amigos y además para aprender algo de la naturaleza y el esfuerzo que conlleva conservarla.
- Comentar que lo que más me ha gustado es lo limpia que está la sierra.
- Nos gusta mucho lo cuidado que está por limpio.
- El entorno está bien cuidado, se nota que está muy limpio.
- Ruego que mantengan estos Servicios al visitante (información, vigilancia-prevención de incendios, educación, Agentes Forestales, mantenimiento, etc.) y que no se vean sometidos a recortes. Los ciudadanos lo agradeceremos.
- Esto hay que cuidarlo entre todos.
- Basura en las zonas recreativas.

- Es importante hacer un esfuerzo por cuidar estos espacios, disponer de recursos suficientes humanos, técnicos y económicos, así que... ¡No a los recortes de la administración Regional! P.D. Estaría bien que alguna vez el Director General de Medio Ambiente sea un experto en la materia y no un burócrata de partido.
- Nos ha gustado mucho. Nos han facilitado información, rutas, etc. que nos han ayudado a explorar y disfrutar la zona
- Me parece bien que en época estival se prohíba el uso de las barbacoas de las áreas recreativas.
- En cuanto a educación y sensibilización ambiental se podría trabajar más con las poblaciones del entorno.
- Que se vuelvan a abrir los refugios.
- Muy bueno.
- ¡Es una maravilla!
- ¡Me ha gustado todo y todo está muy bonito y quiero volver!
- Me ha gustado mucho la charla sobre la sierra y la actividad de las aves. (Esta felicitación hace referencia a una actividad especial que se realizó en el Centro de Visitantes).
- Estupendo.
- Me parece que está bien cuidado y muy bien señalizado.
- Me encanta el trato personalizado, el personal es encantador y muy profesional.
- Magnífico.
- Es un lugar muy bonito y lleno de encanto.
- La información recibida por el personal del centro y el propio centro. ¡Gracias!

4.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes “Ricardo Codornú” y el Servicio de Información

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo al Sistema de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril (Ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria).

Así de enero a marzo de 2012 se registran **42 encuestas** cumplimentadas con la anterior tipología y durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han recogido **184 encuestas**, lo que hace un total de **226 encuestas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información**. Esto representa el **102,73 %** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2012.

Los datos relativos a las encuestas de enero-marzo pueden consultarse en el Anexo VIII: Apartado “Encuestas. Sondeos de Opinión”, del Informe trimestral N° 1 Enero-marzo 2012.

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

- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 4 preguntas que nos ayudan a conocer la calidad de la información recibida por parte del usuario.
- **Sala de Exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y la conservación de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que resaltan la calidad de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.
- **Satisfacción global de la visita.**

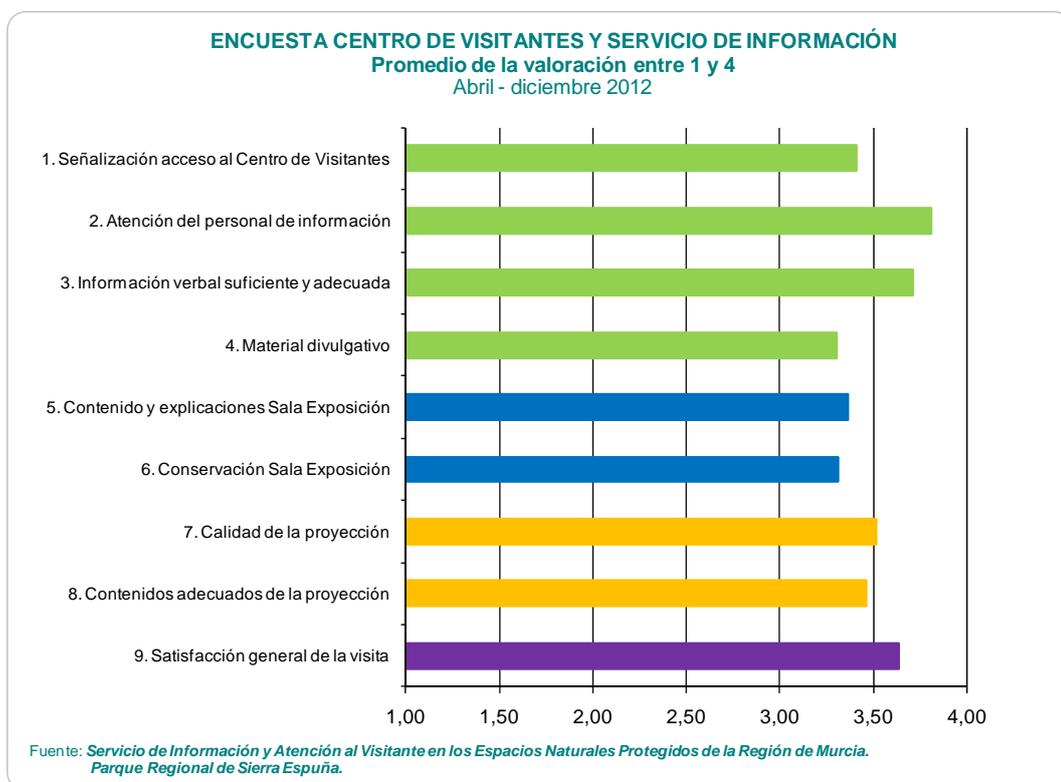
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

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

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

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

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



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

La mayoría de los encuestados durante el periodo abril-diciembre de 2012 dan una puntuación muy alta, más de 3,5 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre la atención y la información verbal recibida por el personal del Servicio de Información del Parque. Además, consideran que la señalización para acceder al Centro de Visitantes Ricardo Codornú es bastante buena.

Por otro lado, dan una valoración positiva tanto al contenido, las explicaciones y el estado de conservación de la Sala de Exposición, como a la calidad y contenidos de la proyección sobre Sierra Espuña.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva, más de 3,5 puntos en la escala de valores, y se sienten satisfechos con su visita al Centro de Visitantes Ricardo Codornú.

Finalmente, los visitantes han querido destacar de forma libre en su encuesta, las siguientes opiniones (extraídas literalmente):

- El sonido de la proyección habría que arreglarlo. Gracias!!
 - Está muy bien, todo muy limpio y cuidado.
 - Centro donde te ponen al corriente para poder recorrer cómodamente el entorno sabiendo apreciar cada espacio.
 - Sería interesante que facilitaran mapas en color, ya que en blanco y negro no se aprecia bien.
 - No funciona el sonido de la sala de proyecciones.
 - Un mapa en color permitiría una mejor interpretación del mismo. Trato muy bueno por parte de los informadores.
 - Está bien pero debe mejorar.
 - Falta máquina de refrescos y café al igual que en el Centro de Visitantes de El Valle.
 - El centro de visitantes es precioso y el personal que trabaja en él muy agradable y profesional. Muy bien el taller de marcapáginas!
 - Considero que la proyección de Sierra Espuña ayuda a conocerla mejor.
 - Me ha parecido muy interesante.
 - Me ha gustado mucho y las instalaciones son muy buenas y me ha gustado mucho.
 - Vivo en Alhama y subo a la sierra a menudo y al centro, estaría bien mejorar algunas cosas y la proyección está bien pero no es para niños.
 - Me parece importante mantener centros como este, que ayuden a conocer y sensibilizar sobre el entorno y la gestión sostenible.
 - Esperamos que con tantos recortes este equipamiento siga abierto muchos años más.
 - No me parece nada, nada bien, que hayáis dificultado poder acampar con niños ¿no es suficiente pagar a cambio de ningún servicio? Dad facilidades, por favor. La atención ha sido muy buena, correcta y amable.
 - Es un equipamiento muy importante para la gestión del espacio natural y cumple una función primordial al ciudadano.
 - Es muy interesante tener infraestructuras e informadores en el parque para dar a conocer nuestro patrimonio cultural y natural. Son imprescindibles los informadores.
 - Una fuente de agua fresca...
 - Muy interesante, explica muy bien lo que es el parque y la Sierra Espuña. Esperemos que se conserve así y que incluso aumente su calidad.
 - Estoy satisfecho.
 - Está todo estupendo, muchas gracias.
 - Some translation sheets would be a great help.
 - Los mapas no me gustan en blanco y negro, deberían ser en color.
 - Tener folletos de flora y fauna del parque.
 - Demasiados folletos fotocopiados, deberían ser originales. La sala de exposición debería renovar. La señalización del acceso al centro es deficiente y la señal que hay es muy pequeña.
-
- 10/10 Perfecto.
 - Muy buena atención al público.

- Nous vivons beaucoup la Sierra Espuña! Il faut la préserver! Merci.
- Me ha gustado la información ofrecida por parte del personal del centro. Buen trabajo!
- I enjoyed being able to touch + feel leaves etc. I feel it would be beneficial to children.
- Excellent Centre helpful staff and lovely walks.
- Totalmente satisfactoria.
- Es muy bonito y muy relajante.
- La proyección del parque aporta mucha información. El personal es encantador, muy servicial y atento, animo a todos a que vengan y lo conozcan!
- Es muy educativo y muy buena información, descubriendo cosas que desconocía.
- Es fantástico, muy buenísima idea la del Sr. Codorníu. Muy buena la música del audiovisual. Muchas gracias a ustedes. Ana de Valencia.
- English as the major language in Europe would be appropriate in places. Plus, if possible, I book on the area. We are tourish.
- Some parts difficult to understand as my Spanish is not very good.
- Nos ha gustado bastante visitarlo.
- Estupendo.
- Muy buena. Falta tecnología de telefonía e internet para los responsables del centro y para los visitantes.
- Me gustaría que hubiera más luz en la exposición.
- Los mapas son muy buenos (senderos) Estaría bien que renovasen y rejuvenecieran la sala de exposición.
- Mejorar: La exposición (iluminación) y algunos de los contenidos y paneles. ¡Gracias!
- Me ha gustado bastante.
- El personal es muy amable. Ha sido una experiencia muy agradable. Nos han encantado venir.
- Está fenomenal, una pena que sea tan poco conocido.
- La proyección sobre el espacio natural es muy bonita. Excelente trato de los informadores.
- Me ha encantado conocer Sierra Espuña y su centro de visitantes, pero lo que más valoro es la profesionalidad y amabilidad del personal. Gracias.
- La carte est magnifique et les guides sont tres gentils et competents.
- Mejorar la exposición e iluminación sobre todo. ¡Gracias!

5. Hoja de Sugerencias

Estas hojas se ofrecen a los visitantes en el Punto de Información. De esta forma, se puede conocer y, en su caso, considerar las observaciones y sugerencias de las personas que visitan el Parque Regional de Sierra Espuña. El modelo de hoja de sugerencia se adjunta en el anexo III del presente documento.

Con la implantación del Sistema de Calidad, a partir de septiembre de 2004, los informadores pueden recoger en las hojas de sugerencias, las observaciones transmitidas verbalmente por los visitantes.

Una vez que las hojas de sugerencias están cumplimentadas se procede a la codificación y se asigna la tipología. Después se escanea la hoja y la Informadora-Jefe la envía por correo electrónico a la Responsable del Servicio los días 10, 20 y 30/31 de cada mes. A su vez, la Responsable del Servicio de Información remite a la Coordinadora de Calidad las sugerencias los días 15 y 30/31 de cada mes. Además, la Responsable del Servicio de Información entrega mensualmente las Hojas de Sugerencias cumplimentadas en papel a la Coordinadora del Servicio, que las entrega a la Coordinadora de Calidad, para su custodia como registro de Calidad.

Durante el periodo enero-diciembre de 2012 se han recogido **28 hojas de sugerencias**, de las que se extraen **16 sugerencias/ 8 quejas/ 12 felicitaciones**. Del total, 23 hojas han sido cumplimentadas por los visitantes y 5 por el Equipo de Información siendo estas últimas transmitidas verbalmente por usuarios del Parque.

Las sugerencias son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Información, ya que muchos visitantes comunican quejas o felicitaciones verbalmente. Desde aquí se les anima a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta muy buena para la gestión del Parque.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS SUGERENCIAS , QUEJAS Y FELICITACIONES RECOGIDAS EN EL CENTRO DE VISITANTES y GESTIÓN RICARDO CODORNÍU Enero – diciembre 2012						
	Nº de Hojas de Sugerencias			Nº de Quejas/Sugerencias/ Felicitaciones		
	Escritas	Verbales	Total	Q	S	F
Enero	1	1	2	1	1	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	5	0	5	1	4	3
Abril	2	0	2	0	1	1
Mayo	1	0	1	1	1	0
Junio	0	1	1	0	0	1
Julio	1	0	1	0	1	0
Agosto	5	0	5	2	4	1
Septiembre	4	1	5	0	1	6
Octubre	0	2	2	2	0	0
Noviembre	4	0	4	1	3	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	5	28	8	16	12

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña

Además de las hojas de sugerencias recogidas en este periodo, durante el mes de **marzo** se ha recibido **1 felicitación** mediante correo electrónico, que hace referencia a una actividad realizada con motivo de la celebración del Día Mundial Forestal.

En **abril** se recogen **felicitaciones** de los participantes de la actividad “Ruta fotográfica: descubre Sierra Espuña a través de tu objetivo” y en **junio** se recogen **felicitaciones** de la actividad “Un paseo a la luz de la luna por las cumbres de Sierra Espuña”, que han sido escritas por los participantes en las encuestas generales sobre el Espacio Natural.

Para facilitar el tratamiento de las sugerencias se establecen las siguientes categorías:

- **Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental: 27,8 %**

Durante el periodo enero-diciembre de 2012 se han recogido 0 quejas, 3 sugerencias y 7 felicitaciones sobre el Servicio de Información.

Las felicitaciones recogidas se refieren a las actividades programadas para el Día Mundial Forestal, al servicio recibido en el Centro de Visitantes y a la plantación de quejigos que se realizó en dicha actividad. También hay felicitaciones por las actividades especiales organizadas desde el Servicio de Información y por la entrevista que realizó el Equipo de Información a la nieta de Don Ricardo Codornú y Stárico. Otras de las felicitaciones se refieren a la gran ayuda de disponer de informadores que hablan inglés, a los trabajadores del Centro de Visitantes en general, y a la profesionalidad y ayuda ofrecida por parte de los mismos.

Las sugerencias se refieren a la conveniencia de disponer de más material divulgativo en francés y en inglés y a la creación de una página en facebook, desde la cual el Servicio de Información pueda mantener informados a los visitantes sobre las actividades y eventos que se realizan.

- **Equipamientos de Uso Público: 44,4 %**

Durante el periodo enero-diciembre de 2012 se han recogido 4 quejas, 9 sugerencias y 3 felicitaciones dentro de este apartado.

Las quejas recogidas en este apartado se refieren a la falta de un cartel en la puerta que indique la accesibilidad de perros guías al Centro de Visitantes, a que es una pena que los refugios no se puedan utilizar al encontrarse cerrados, a las goteras que sufre la instalación del Restaurante Los Donceles cuando hay fuertes lluvias y a la situación de que no haya cobertura de telefonía en el entorno del Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.

Las sugerencias se refieren a que se vuelvan a abrir los refugios, a que se coloque un cartel que indique el acceso a perros guías a las instalaciones, a la escasa señalización del Centro de Visitantes, sugiriéndose más señales y más grandes, a la falta de señalización en Alhama de Murcia que indique la entrada al Parque y a que desde 2003 la iluminación que permita disfrutar plenamente de las instalaciones de las Sala de Exposición del Centro de Visitantes sigue siendo deficiente.

Las felicitaciones recogidas nos dan la enhorabuena por el Centro de Visitantes, por la red de senderos y su señalización.

- **Servicio de mantenimiento y limpieza ENP: 13,9 %**

Durante el periodo enero-diciembre de 2012 se han recogido 3 quejas, 2 sugerencias y 0 felicitaciones sobre el servicio de mantenimiento.

Una de las quejas es relativa a una manguera rota en las inmediaciones de Fuente Rubeos que lleva mucho tiempo sin ser arreglada. Esta queja es del mes de enero y ya ha sido solventada.

Las otras son referentes a basuras encontradas durante el recorrido de los visitantes por una zona de acampada.

- **Gestión del ENP: 13,9 %**

Durante el periodo enero-diciembre de 2012 se han recogido 1 queja, 2 sugerencias y 2 felicitaciones sobre la gestión del Espacio Natural Protegido.

La queja se refiere al deterioro de los senderos a consecuencia del mal uso de las bicicletas de montaña.

Una de las sugerencias indica que se le debería dar al antiguo sanatorio antituberculosos un uso de educación ambiental en vez de dejar que se degrade, y la otra anima a mantener e incluso a aumentar al personal que se encarga de mantener este entorno así de hermoso y bien atendido.

Las felicitaciones se refieren a la gestión que se realiza para mostrar este espacio como un ejemplo de cómo el hombre puede reparar los errores ecológicos hechos en el pasado, y al estado del Parque en general.

- **Servicios externos a la gestión del ENP**

En este periodo no se ha recibido ninguna queja/sugerencia/felicitación dentro de este apartado.

- **Otros**

En este periodo no se ha recibido ninguna queja/sugerencia/felicitación dentro de este apartado.

6. Itinerarios Ambientales Guiados

6.1. Aspectos generales

La realización de itinerarios ambientales guiados es un servicio que ofrece la Consejería de Presidencia a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región.

Dichos itinerarios pueden solicitarse con antelación (itinerarios ambientales concertados) y se realizan en días y horarios preestablecidos; o bien, se pueden solicitar en el momento (no concertados) que serán realizados si un Informador-Guía puede acompañar a los visitantes.

Las entidades interesadas en los itinerarios que realizan su solicitud con suficiente antelación reciben previamente por correo postal o electrónico la documentación básica para el desarrollo de la visita. Además, al realizar la solicitud se concreta con ellas la fecha, horarios, características e intereses específicos del grupo, contenidos de la visita u otras peculiaridades de la actividad.

El número máximo de participantes por grupo será de 50 personas (ratio participantes por guía). Se recomienda 25-30 participantes por itinerario.

Durante el itinerario para dinamizar el recorrido se aplican técnicas de comunicación e interpretación, como la realización de preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas, etc. Así, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del Parque haciendo colaborar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos, proponiendo actividades de tocar y oler la vegetación más característica.

Una vez concluido el itinerario guiado, se ofrece a los responsables del grupo la ficha de evaluación (ver modelo en anexo II) para su cumplimentación.

Con esta actividad se pretende inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva de la sierra, estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de la historia natural y cultural de Sierra Espuña. Además se busca la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional, y fomentar el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Realización de la actividad: de martes a sábado de 10:00 a 13:30 horas.

Desarrollo de la actividad:

- Recepción y bienvenida del grupo en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”.
- Presentación del Espacio Natural Protegido, dónde se encuentran y sus principales valores de conservación. Charla sobre los valores naturales del Parque Regional de Sierra Espuña.
- Visita a la sala de exposición del Centro de Visitantes.
- Realización del itinerario guiado.
- Al finalizar el itinerario, el guía resume la visita, da paso a un periodo de dudas y preguntas y aprovecha para ofrecer las encuestas de visitas guiadas.
- Despedida.

Destinatarios y número de participantes admisibles:

- Centros Educativos, Universidades y otras entidades de formación.
- Asociaciones, grupos organizados y otras instituciones que tengan interés.
- Población en general (mínimo grupos de 10 personas).

6.2. Descripción de los Itinerarios ofertados

Los itinerarios que se pueden realizar con los solicitantes de visitas guiadas son:

- Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”, se refiere a la visita única de la instalación puesto que en ocasiones se puede combinar con un itinerario del exterior, siendo la visita al Centro de menor duración.
- Itinerario Senda de Ricardo Codornú.
- Itinerario Viveros de Huerta Espuña.
- Itinerario Forestal (Valle Leyva).

6.2.1. Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”

La visita al Centro si se realiza como único itinerario tiene una duración aproximada de 45 minutos y se divide en dos partes:

- **Sala de proyecciones:** se realiza una presentación genérica del Parque Regional y sus principales valores culturales y naturales. El contenido de la charla se adapta a las características del grupo y al tiempo del que disponen.
- **Sala de exposición:** Esta visita se realiza normalmente de manera autoguiada, ya que la exposición está diseñada para hacerla así.



Presentación del Parque Regional



Visita a la Sala de Exposición

6.2.2. Itinerario Senda de Ricardo Codornú (senda accesible)

Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú- Senda de Ricardo Codornú- Casa Forestal de Huerta Espuña- Área recreativa de Fuente del Hilo (posible vuelta al Centro de visitantes).

- **Lugar de inicio y llegada:** Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, pudiendo finalizar el Área Recreativa Fuente del Hilo o hacerse circular.
- **Distancia aproximada:** 800 metros.
- **Duración aproximada:** 50 minutos
- **Dificultad física:** Baja



Senda Ricardo Codornú



Mirador de Huerta Espuña

Este itinerario se aconseja a alumnos de primaria, personas de la tercera edad y asociaciones de discapacitados.

6.2.3. Itinerario Viveros de Huerta Espuña

Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú- Senda Siete Hermanos- Casa Forestal de Huerta Espuña- Viveros Huerta Espuña- Cauce del río Espuña- Área recreativa de la Fuente del Hilo.

- **Lugar de inicio:** Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú
- **Lugar de llegada:** Área Recreativa de Fuente del Hilo
- **Distancia aproximada:** 1'2 Km.
- **Duración aproximada:** 1'30 horas
- **Dificultad física:** Baja / media



Casa Forestal de Huerta Espuña



Senda de los Siete Hermanos

6.2.4. Itinerario Forestal (Valle Leyva)

Área recreativa de La Perdiz - Senda del Dinosaurio - Valle de Leyva - Área recreativa de La Perdiz.

- **Lugar de inicio:** Área recreativa de La Perdiz.
- **Lugar de llegada:** Área recreativa de La Perdiz
- **Distancia aproximada:** 2'3 Km.
- **Duración aproximada:** 1'30 h.
- **Dificultad física:** Baja / media



Puente colgante de la Senda del Dinosaurio



Antigua mina de agua en la Senda del Dinosaurio

Este itinerario se recomienda a personas interesadas en la gestión forestal del Parque Regional de Sierra Espuña.

Durante los diferentes itinerarios, el guía del Parque conduce a los participantes a través del recorrido y en distintas paradas los integrantes comprenden la importancia de la restauración hidrológico-forestal llevada a cabo a finales del S. XIX por el Ingeniero de Montes Ricardo Codorníu, así como a distinguir los diferentes ambientes por los que discurren los itinerarios, las adaptaciones de las plantas y animales al clima mediterráneo y los valores naturales y culturales que justifican la protección de Sierra Espuña. También se informa de los distintos proyectos que se llevan a cabo en el Parque (seguimiento biológico, uso público, tratamiento de las masas forestales, lucha contra incendios, voluntariado ambiental, etc.). Además, se busca la participación del grupo en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional.

6.3. Análisis de los itinerarios realizados

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a los itinerarios ambientales guiados: visitas realizadas y número de participantes. Así como un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos.

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2012 se han realizado **45 itinerarios guiados** con un total de **1.617 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS						
Enero – diciembre 2012						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	2	55	1	14	3	69
Febrero	1	63	0	0	1	63
Marzo	3	143	1	15	4	158
Abril	10	424	0	0	10	424
Mayo	5	223	0	0	5	223
Junio	2	41	0	0	2	41
Julio	7	204	0	0	7	204
Agosto	1	12	0	0	1	12
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	6	207	0	0	6	207
Noviembre	1	35	0	0	1	35
Diciembre	5	181	0	0	5	181
TOTAL	43	1.588	2	29	45	1.617

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de **35,9** participantes lo que supera el ratio recomendado (25-30 participantes) por guía.

De los itinerarios ofertados desde el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu durante el periodo de enero a diciembre de 2012, el recorrido que más se ha solicitado es el de Huerta Espuña, ya que en su mayoría eran alumnos de secundaria, y es este el recorrido más adecuado para este nivel.

6.4. Evaluación de itinerarios guiados

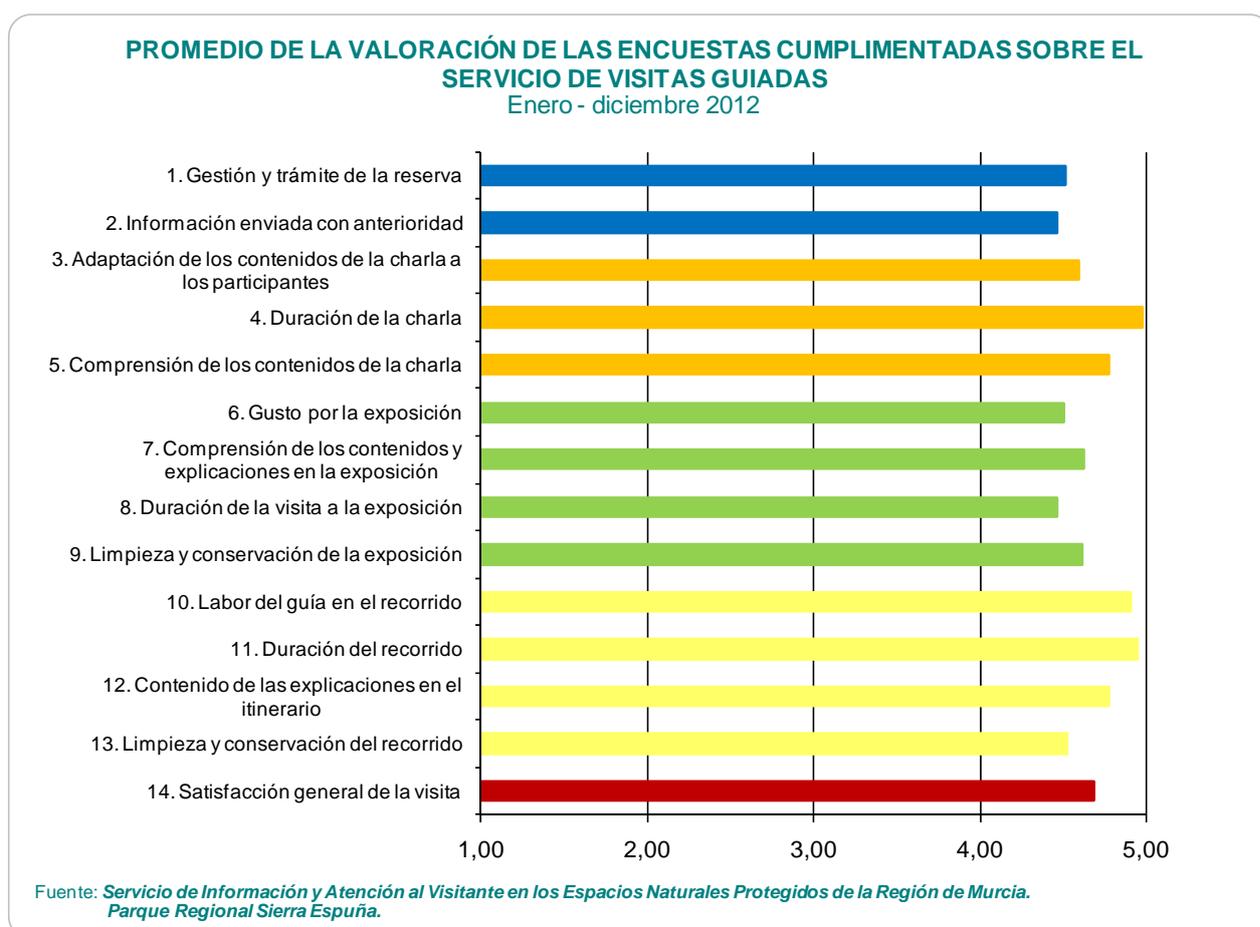
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas

Al terminar el itinerario ambiental guiado se ofrece la encuesta sobre visitas guiadas al responsable del grupo (Anexo II), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Este tipo de encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el itinerario guiado y la valoración global de la visita. Cada pregunta tiene 5 posibles respuestas, siendo 1 la valoración menor y 5 la máxima.

De enero a diciembre de 2012 se dispone de **42** encuestas de evaluación cumplimentadas, de modo que sobrepasa el **80%** que exige la Q de Calidad Turística.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos, siendo el menor valor de 1 y el mayor de 5:



A continuación se indican las conclusiones más relevantes:

- A la pregunta sobre la valoración global de la visita guiada, el grado de satisfacción de los participantes ha sido de un valor de 4,68 (dentro de una escala del 1 al 5), por lo que se manifiesta una satisfacción elevada de los grupos.
- Los responsables de los grupos consideran que la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada han sido fácil o muy fácil, con un valor superior al 4,51 dentro de la escala de valores.
- Los participantes han valorado muy positivamente la charla introductoria y la visita a la Sala de Exposición.
- En general la valoración que los participantes de los itinerarios guiados le dan al recorrido guiado por el exterior es muy positivo, ya que dentro de una escala de valores del 1 al 5 el promedio es casi de 5.

Los participantes sugieren/opinan, literalmente, para mejorar este servicio:

- Que siga así el servicio de itinerarios guiados.
- Que los textos y vídeos del Centro de Visitantes estén traducidos al francés.
- Que en la gestión y reserva haya más facilidad para buscar los teléfonos, faltaban folletos en la información enviada.
- Siempre se olvida la geología.
- Disponer de algún lugar techado al aire libre para los días de lluvia.
- Mayor explicación sobre las actividades que se pueden realizar.
- Ninguna observación a lo indicado. Animaros a continuar vuestra metodología, lo hacéis muy ameno y bastante didáctico. Lo repetiremos. Gracias.
- Arreglar los módulos que no funcionan en la sala de exposición y que algunos tengan una explicación más clara de su finalidad.
- Ha estado muy interesante, a los chavales les gusta sobre todo ver animales, pero entiendo que es difícil.
- Que continúe trabajando así.
- Todo perfecto, claro e interesante.
- Estamos muy contentos con el servicio. Hemos venido 3 años consecutivos y volveremos, eso quiere decir algo.
- Muy bien la ruta y la exposición.
- Apertura de los refugios.
- Deben mejorar los medios de comunicación para poder concertar la visita. Tardé mucho tiempo en poder entablar una conversación fluida por culpa de la línea telefónica y por no tener tampoco internet.

6.4.2. Propuestas de mejora

El guía sugiere para mejorar este servicio:

- Disminuir el ratio de participantes por guía.
- Mejorar el estado de algunos tramos de los itinerarios ofertados.



Participantes en itinerarios guiados 2012

7. Acciones especiales

En este apartado se analizan los visitantes atendidos en base a las diferentes acciones y actividades especiales que el Equipo de Información diseña con motivo de la celebración de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas y talleres específicos, entre otras.

Desde noviembre de 2011 se ha aumentado el servicio de actividades en los espacios naturales durante los fines de semana o periodos vacacionales para ampliar así la demanda y tipología de los visitantes.

ACCIONES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA				
Enero-diciembre 2012				
Motivo	Fecha	Nombre de la actividad	Nº de participantes	Observaciones
Actividad especial en el ENP	01/01/2012 al 31/01/2012	Exposición: 2011 Año Internacional de los Bosques, ¿cómo lo ha vivido Sierra Espuña?	28	Esta exposición estaba programada para todo el mes de diciembre de 2011, aunque se prolonga su permanencia durante el mes de enero de 2012.
	21/01/2012	Ruta: Conoce los árboles y arbustos de Sierra Espuña	30	La actividad se realiza por el sendero de El Berro.
	12/2/2012	Ruta: La senda de los rastreadores	21	Senda por los barrancos de Gebas para identificar huellas y rastros de los animales de sierra Espuña.
Día Mundial Forestal	11/03/2012	Ruta: Un paseo por la historia de Sierra Espuña	21	Sendero por los antiguos viveros de repoblación, Huerta Espuña y plantación de quejigos.
	16/03/2012	Charla sobre el Día Mundial Forestal	54	Esta charla la realizan dos componentes del Equipo de Información en el CEIP Ricardo Codornú de Alhama de Murcia.
	21/03/2012	Homenaje a Don Ricardo Codornú y Stárico	60	En este acto se cuenta con la presencia de tres bisnietos de Ricardo Codornú. También se realiza la plantación de dos cipreses de Cartagena junto a su estatua.
	2/03 al 29/03/2012	Exposición "Un paseo por la historia de Sierra Espuña"	422	Exposición sobre Ricardo Codornú y los trabajos de repoblación en Sierra Espuña.

Actividad especial en el ENP	28/04/2012	Ruta fotográfica: descubre Sierra Espuña a través de tu objetivo	11	La actividad se realiza por el sendero circular de El Purgatorio. Al finalizar la actividad, se propuso a los participantes que las imágenes obtenidas durante el recorrido las podrían donar al Equipo de Información para realizar una proyección en el Centro de Visitantes.
	30/03 al 17/05/2012	Exposición “Orquídeas de Sierra Espuña”	1.332	Exposición sobre Orquídeas de Sierra Espuña que fue cedida por el I.E.S. Alquibla de la Alberca (Murcia).
Día Europeo de Parques	18/05/ al 16/08/2012	Exposición “Sierra Espuña: Reconectando con la Naturaleza”	465	Exposición-proyección de imágenes de Sierra Espuña y su entorno cedidas por visitantes y usuarios del Parque.
	24/05/2012	Conferencia “Murcia Patrimonio Natural”	60	Conferencia impartida por Miguel Ángel García Gallego sobre los valores naturales de la Región de Murcia. Alhama de Murcia.
	27/05/2012	Taller de usos de las plantas aromáticas	7	Esta actividad consistió en explicar los usos de las plantas medicinales a los participantes y después se realizó un taller de marcapáginas.
Actividad especial fuera del ENP	30/05/2012	II ciclo de conciertos Música y Naturaleza	100	Una componente del Equipo de Información se desplaza a Aledo para presentar un concierto de música organizado entre la Dirección General y el Conservatorio de Murcia.
Actividad en el ENP	30/05/2012	Salida Técnica Esparc	43	La Informadora jefe realiza un itinerario guiado por el Parque junto con otros miembros del Equipo de Gestión del Espacio Natural Protegido.
Actividad especial fuera del ENP	31/05/2012	Agradecimiento por la cesión de la exposición “Orquídeas de Sierra Espuña”	16	Dos componentes del Equipo de Información se desplazan hasta el I.E.S. Alquibla en La Alberca, donde se imparte una breve charla sobre los valores naturales de Sierra Espuña, después se proyecta un documental sobre la historia de las repoblaciones y finaliza con la entrega de diplomas a los alumnos y alumnas de este instituto.
Día Mundial de Medio Ambiente	02/06/2012	Conoce Fuente Cequicas y los anfibios que viven en Sierra Espuña	43	Taller para dar a conocer los anfibios que habitan en Sierra Espuña, se realizó en Fuente Cequicas, paraje de El Berro.

	05/06/2012	Mariposas de Sierra Espuña	28	Charla de Francisco González López en el Centro de Visitantes sobre las mariposas de Sierra Espuña. Donación de una de sus colecciones privadas.
Actividad especial en el ENP	30/06/2012	Un paseo a la luz de la luna por las cumbres de Sierra Espuña	28	Itinerario guiado rodeando el Morrón de Espuña descubriendo el Parque desde otro punto de vista: la noche.
Actividad especial en el entorno del ENP	14 y 25/8/12	Sierra Espuña celebra su 20 cumpleaños en sus pedanías	177	Taller de imanes y marcapáginas y exposición "Conoce la magia de las plantas" en las pedanías de Casas Nuevas, Gebas y El Berro.
Actividad especial en el ENP	Del 1 al 21/09/2012	Exposición "La magia de las plantas"	255	Exposición sobre algunas de las plantas aromáticas de Sierra Espuña y sus diferentes usos (medicinales, curativos, culinarios...).
	Del 21 al 30/09/2012	Taller "Recibimos al otoño en Sierra Espuña"	75	Taller donde los visitantes elaboraron siluetas de las hojas y frutos más típicos de ésta época del año, en las cuales escribieron frases sobre naturaleza, para posteriormente llevarselas o colgarlas en un pequeño árbol seco situado en la Sala de Proyecciones.
	Del 21/09/ al 21/12/2012	Exposición "Los colores del otoño"	628	Exposición con fichas informativas sobre algunos de los diferentes árboles de otoño que hay en Sierra Espuña.
Día Mundial de las Aves	07/10/2012	Itinerario ornitológico en los Saladares del Guadalentín	29	Itinerario ornitológico guiado por los Saladares del Guadalentín descubriendo las aves que allí habitan.
	08/10/2012	Taller de caretas y mampara zonas ZEPA	130	Taller de caretas de búho y juego interactivo y mampara para descubrir las zonas ZEPA de la Región de Murcia, realizado en Alhama de Murcia.
	Del 09/10 al 20/11/2012	Juego "Conoce las zonas ZEPA de la Región de Murcia"	138	Mampara interactiva con las aves y las zonas ZEPA de la Región que estuvo a disposición de los visitantes en la Sala de Proyecciones.
Actividad especial en el ENP	03/11/2012	Jornada Micológica ¿Nos acompañas a buscar setas?	54	Charla de Fernando Sánchez sobre recomendaciones para conocer y recolectar setas e itinerario y degustación en Restaurante del Parque.
	10/11/2012	Georruta en Sierra Espuña	42	Itinerario geológico con Gregorio Romero para interpretar la geología de la zona de La Santa de Totana.

Actividad especial en el entorno del ENP	14/12/2012	Cuentacuentos y reciclajuegos navideño	20	Realizado por un informador-guía y una alumna en prácticas en el colegio unitario de El Berro.
	20/12/2012	Cuentacuentos y reciclajuegos navideño	20	Realizado por un informador-guía y una alumna en prácticas en el colegio unitario de Casas Nuevas.
Actividad especial fuera del ENP	27/12/2012	Cuentacuentos sobre reciclaje	25	Realizado por una informadora-guía en la Ecofiesta que se organizó en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
Actividad especial en el ENP	Del 22 al 30/12/2012	Taller de reciclajuegos navideños	39	Taller donde los visitantes elaboraron juguetes con a partir de la reutilización de objetos rescatados de la basura.
Total enero-diciembre 2012		31 Actividades	4.401 Participantes	

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2012 han participado un total de **4.401 personas en 31 acciones especiales**, de las cuales destacamos las realizadas con motivo de días especiales, 4 se realizan con motivo de la celebración del Día Mundial Forestal, 3 para la celebración del Día Europeo de los Parques, 2 para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente, 1 con motivo del 20 cumpleaños de Sierra Espuña como Espacio Protegido y 3 con motivo de la celebración del Día Mundial de las Aves.

Las principales gestiones de organización y diseño de las actividades especiales son:

- Elaboración de un **informe previo** para la Dirección General en el que se detalla el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo.
- **Reuniones** con los diferentes Técnicos de Uso Público, equipo de gestión del Parque o determinados agentes implicados para el diseño y organización de actividades concretas.
- Elaboración de los **contenidos para el diseño de carteles divulgativos y tarjetones** de invitación específicos con la información básica de las actividades propuestas e **impresión** de copias del cartel divulgativo para colocar en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú” o en zonas específicas donde la actividad requiera especial difusión.
- Elaboración de los contenidos de la **noticia para la web** www.murcianatural.carm.es, ya sea previa o posterior a la actividad, según requerimiento de la Dirección General.
- **Difusión** de las actividades a través de los carteles divulgativos y **por correo electrónico** en especial a la lista de **amig@s** de Sierra Espuña, listas de **amig@s** de otros ENP y Voluntariado, además de otros mailing que considere oportuno la DG.
- **Difusión** en medios de comunicación local.
- Elaboración de las **incidencias** correspondientes para solicitar materiales, ayuda específica o colaboración del Servicio de Mantenimiento de ENP según la actividad a realizar.

- **Diseño y organización previa** de cada una de las actividades, prospección de recorridos y búsqueda de información adicional y complementaria.
- **Preparación de materiales** divulgativos (cuadernillos de trabajo, fichas, diplomas, entre otros) y los materiales fungibles necesarios para el desarrollo de las actividades.
- **Envío de las fotografías** más representativas del evento realizado a la Coordinadora del Servicio para su archivo en la Dirección General.
- Coordinación con las Informadoras Jefe del resto de ENP para ver los apoyos necesarios de personal y gestión del calendario.

Otras gestiones específicas que se han llevado en concreto para algunas de las actividades son:

- Contacto con la **Coordinación del Voluntariado y la Asociación Meles** para el apoyo a la actividad en los Barrancos de Gebas “La senda de los rastreadores”.
- **Envío de imágenes sobre Ricardo Codornú y la Restauración Hidrológico-Forestal** a la Coordinadora del Servicio e impresión de las imágenes seleccionadas.
- **Elaboración de texto informativo sobre el Día Mundial Forestal** para el Director General de Medio Ambiente.
- Realización de una **charla especial para la actividad del día 11 de marzo “Un paseo por la historia de Sierra Espuña”**.
- **Solicitud de 8 quejigos y 2 cipreses de Cartagena** para las plantaciones del Día Mundial Forestal.
- **Contacto con los familiares de Don Ricardo Codornú y Stárico** para su asistencia a la actividad realizada el día 21 de marzo, “Homenaje a Ricardo Codornú y Stárico”.
- **Diversos contactos con personal docente del I.E.S Alquibla** para la preparación de la **Exposición sobre Orquídeas de Murcia** que se colocará en el mes de Abril en el Centro de Visitantes y para actividad especial de agradecimiento.
- **Diversos contactos con el Director del Colegio Ricardo Codornú de Alhama de Murcia** para la preparación del Día Mundial Forestal.
- **Contacto con el archivo de la Dirección General** para la solicitud de pliegos y libros de las repoblaciones para su exposición en la sala de proyecciones.
- **Contactos y reuniones con Miguel Ángel G. Gallego y el Ayuntamiento de Alhama de Murcia**, para la preparación de la charla-conferencia sobre el Patrimonio Natural de Murcia.
- **Elaboración de material divulgativo sobre las plantas aromáticas de Sierra Espuña** para la realización de un taller sobre el uso de estas plantas.
- **Contacto y reuniones con el Voluntariado Ambiental y la Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro** para la preparación del taller “Conoce Fuente Cequicas y los anfibios que viven en Sierra Espuña”
- **Contacto con el Taller de Empleo de Abarán** para concertar una visita guiada en la actividad “Mariposas de Sierra Espuña” con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Contacto con los pedáneos y personas de la comisión de festejos** de las pedanías del entorno de Sierra Espuña (Casas Nuevas, Gebas y El Berro), para concretar fecha, lugar y hora de la actividad e incluirla en el programa de fiestas de cada pedanía.
- **Realización de materiales para exposición de “La magia de las plantas” y “Los**

colores del otoño”.

- **Contacto con Asociación Meles** para preparar y realizar la actividad del Día Mundial de las Aves.
- **Diversos contactos para la preparación de la Jornada Micológica**, con Fernando Sánchez (ponente), Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro, Hospedería rural Bajo el Cejo y restaurantes del Parque.
- **Contactos con los colegios** de El Berro y Casas Nuevas y el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre para la realización de un reciclajuegos navideño.
- **Recolección de materiales** de desecho para realización de reciclajuegos.
- **Redacción de las bases para el concurso de cuentos** del Día Mundial Forestal 2013.

8. Comunicación y dinamización Social

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

Desde el año 2010 se recogen datos relativos a entidades del entorno y se actualizan periódicamente en un documento denominado tabla de datos del entorno social del Parque, el cual es enviado a los Técnicos de la Dirección General, el Director Técnico del Parque y la Coordinadora del Servicio.

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2012, se destacan las siguientes:

8.1. Noticias web/Notas de prensa

De manera frecuente se envía a la Dirección General el texto referente a diversas noticias del Espacio Natural Protegido para su difusión en la página web de la Dirección General, la página web de la Comunidad Autónoma, en los medios de comunicación locales o en varios de estos medios. Junto a esta noticia se envían las fotografías relacionadas con la misma.

Desde junio de 2010 se envían cada 3 meses noticias sobre el Parque Regional para el **Boletín “El Berro Opina”** que se realiza desde la Asociación de Mujeres “El Abedul” de dicha pedanía. Durante el 2012, se han enviado noticias para la edición de **3** boletines. En ocasiones, la Asociación de Mujeres “El Abedul” ha utilizado algunas noticias extraídas del Boletín informativo, siempre con el visto bueno del Servicio de Información.

Durante el año 2012, se han elaborado **13 noticias o aportaciones a notas de prensa.**

Febrero 2012

- 07/02/12 Noticia web:** Presidencia arranca la celebración de los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para todos los públicos.
- 28/02/12 Noticia web:** Dos sorprendentes rutas por el entorno de las pedanías de Sierra Espuña muestran su fauna y su flora.

Marzo 2012

- 05/03/12 Nota prensa Boletín Europarc-España:** La Región de Murcia arranca 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para 2012.
- 05/03/12 Nota prensa Boletín Europarc-España:** Los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia renuevan las colaboraciones y la unión por la conservación.

16/03/12 Nota de prensa: la Dirección General de Medio Ambiente celebra el Día Forestal Mundial homenajeando a la figura de D. Ricardo Codornú y Stárico.

29/03/12 Noticia web: Más de 900 personas participan en las actividades del Día Mundial Forestal que organizó la Dirección General de Medio Ambiente a lo largo del mes de marzo.

Abril 2012

18/04/12 Noticia web: Descubre las orquídeas en una sorprendente exposición en el Parque Regional de Sierra Espuña.

Mayo 2012

16/05/12 Nota prensa: El próximo 24 de mayo celebraremos el Día Europeo de los Parques con una Conferencia-Proyección Murcia: Patrimonio Natural impartida por Miguel Ángel G. Gallego.

Junio 2012

16/05/12 Noticia web: Más de 800 personas participan en los Espacios Naturales de la Región con motivo de las celebraciones del Día Europeo de los Parques y del Día Mundial del Medio Ambiente.

Septiembre 2012

20/09/12 Noticia web: Presidencia presenta una completa Agenda de Actividades naturales destinadas al público en general para estos meses de septiembre a diciembre.

Octubre 2012

16/10/12 Noticia web: Un homenaje muy especial para Manuel Balsalobre Ortega en su segundo hogar, Sierra Espuña.

18/10/2012 Noticia web: Celebración del Día Mundial de las Aves en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

30/10/2012 Noticia web: Durante el mes de noviembre descubre las setas y la geología de Sierra Espuña.

8.2. Boletín informativo del Parque

Desde marzo de 2011 se elabora un **Boletín Informativo del Parque Regional** para su distribución por correo electrónico a las listas de distribución de **amig@s** del Parque. También se deja una copia (para consulta) en el Punto de Información del Centro de Visitantes.

La elaboración de este boletín se realiza con las noticias más relevantes del Espacio Natural Protegido (para lo cual se contacta con el Equipo Técnico del Parque y los Agentes Medioambientales para recibir sus propuestas y aportaciones, aparte de realizar las correspondientes al Equipo de Información), de otros Espacios Naturales, además de otros temas como el Voluntariado Ambiental⁴.

Durante el año 2012, se han enviado las noticias correspondientes a la edición de **6 boletines informativos**, correspondientes a los meses de noviembre-diciembre de 2011, enero-febrero de 2012, marzo-abril de 2012, mayo y junio de 2012, verano 2012 y septiembre y octubre de 2012.

Desde enero de 2012, el boletín informativo presenta un nuevo diseño y se realiza conjuntamente con los otros Equipos de Información y la Coordinación del Voluntariado Ambiental.

Algunas de las noticias elaboradas para el boletín informativo han sido aprovechadas para publicarlas en la página web de la Dirección General, cuando la Coordinadora del Servicio lo ha visto conveniente.

8.3. Listado de **amig@s** del Espacio Natural Protegido

Desde el verano de 2010 se recoge en una tabla la forma de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias del Parque Regional de Sierra Espuña para la elaboración de una lista de distribución de correo electrónico⁵.

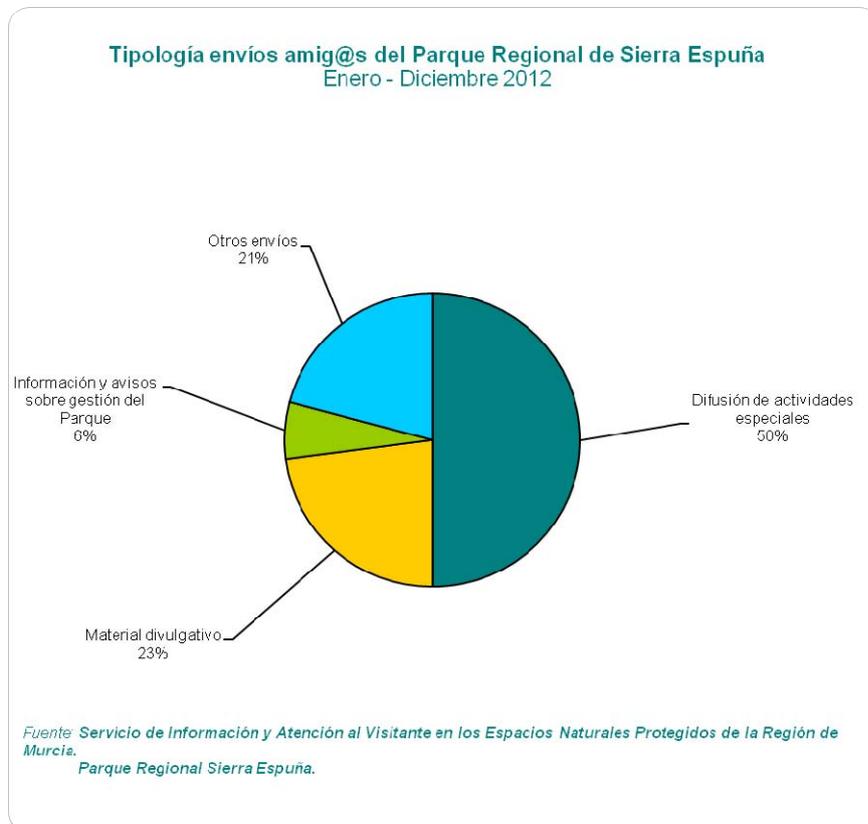
A partir de Septiembre de 2010 se ha enviado información a este listado de **amig@s** en relación a diversas actividades en el Parque Regional de Sierra Espuña, actividades en otros Espacios Naturales Protegidos, Campañas de sensibilización, celebración de Días Mundiales u otros eventos, actividades de voluntariado, obras llevadas a cabo en Espacios Naturales, información relevante del entorno...

⁴ Noticias elaboradas desde el Programa de Voluntariado Ambiental de la Dirección General.

⁵ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En el 2012 se cuenta con un total de **431 amig@s del Parque Regional de Sierra Espuña** en la lista de distribución de correo del Parque Regional. A estos amig@s se les han enviado **48 correos electrónicos**. Estos correos tratan principalmente sobre:

- **Difusión de actividades especiales:** folletos de actividades de febrero a abril, de mayo a agosto y de septiembre a diciembre, actividades puntuales y recordatorio de actividades próximas a su desarrollo, aviso de actividades en otros Espacios Naturales Protegidos, ciclo de música y naturaleza, exposiciones, conferencias, talleres, celebración de Días Mundiales...
- **Materiales divulgativos:** calendario 2012 y 2013, boletines del Espacio Natural, felicitación de año nuevo y fichas de árboles (el algarrobo y el quejigo).
- **Información y avisos sobre gestión del Parque:** Corte de carretera por trabajos para prevención de incendios, Restricción temporal de paso en Cueva Luenga por motivos de conservación.
- **Otros envíos:** Carrera Serranía de Librilla, Fin de etapa de la vuelta ciclista en el Centro de Visitantes y aviso de carretera cortada durante el evento, convocatoria concurso de fotografía de EUROPARC-España "Áreas protegidas: reconectando con la naturaleza", Cursos en el CEMACAM Torreguil, difusión del Plan de Ordenación de Calblanque, Fiestas en el entorno del Espacio Natural y actividades de voluntariado.



8.4. Colaboración en programas de televisión y radio

El Equipo de Información del Parque Regional de Sierra Espuña realiza diversas intervenciones en programas de televisión y radio, siempre con la aprobación del gabinete de prensa y de los Técnicos de la Dirección General.

También se aporta información para su difusión, mediante envío de correo electrónico, al periódico Línea Local de Alhama de Murcia, al Facebook Turismo Sostenible de Sierra Espuña y a las páginas web de la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña y del Berro.

En el año 2012 se han realizado **5 intervenciones** directas en programas de televisión y radio:

- 28/02/12** La Informadora-jefe tiene una entrevista para el programa de televisión "**Agrosfera**" de TVE 2, en el Collado Bermejo y Pozos de la Nieve.
- 15/03/12** La Informadora-jefe y una informadora-guía del Parque son grabadas para el programa de televisión "**Todos Nosotros**" de La 7 Región de Murcia.
- 01/06/12** La Informadora-jefe y un Informador guía aparecen en un programa, de Onda Regional de Murcia, emitido en directo desde la pedanía de El Berro. El programa se llama "**Paso a Paso y la Plaza Regional**".
- 8/10/2012** Dos componentes del Equipo de Información son grabados por **TeleAlhama** mientras llevan a cabo la actividad del Día Mundial de las Aves en la Plaza de la Constitución de Alhama de Murcia.
- 23/11/2012** A solicitud de Maria Huertas, de **Informativos TeleAlhama** (Televisión Local de Alhama de Murcia) de envían Información fotografías sobre el homenaje a Manuel Balsalobre.
- 21/12/2012** La Informadora-jefe y una Informadora guía son grabadas por **La Verdad TV** para un reportaje que se va a realizar sobre Sierra Espuña, y que se colgará en su página web.

El Espacio Natural Protegido aparece en otras ocasiones en la televisión, y los miembros de este Equipo intentan conseguir una copia de estos programas para insertarlas en el dossier de Prensa.

8.5. Revisión de publicaciones

El Equipo de Información del Parque Regional de Sierra Espuña revisa de manera frecuente las publicaciones referentes al Espacio Natural Protegido.

Dentro de esta revisión se encuentran algunas internas (de la Dirección General) y otra externas (correspondientes a otras entidades). Los contenidos de algunas de estas publicaciones son elaborados por miembros de dicho Equipo.

Durante el año 2012, se han realizado los contenidos y revisado tras la maquetación: un folleto sobre Ricardo Codornú y Stárico y otro sobre plantas aromáticas de Sierra Espuña; se ha revisado y corregido el contenido de la guía de Parques Naturales, Nacionales y Reservas de la Biosfera de Eroski Consumer, un documento en fase de escritura de la Editorial Planeta donde se menciona la senda del dinosaurio de Sierra Espuña y sus características, la página web de Murcia Turística, la programación turística semanal de Alhama de Murcia y diversos folletos internos editados por la Dirección General (Agendas de actividades, marcápaginas, folleto general, boletines informativos, mapa del Espacio...).

8.6. Dossier de prensa

El Equipo de Información recoge noticias referentes al Espacio Natural Protegido y las archiva en un dossier de prensa. Dicho dossier de prensa es actualizado semanalmente.

Cada año, se actualiza la ficha técnica del Espacio Natural Protegido que poseen en la Dirección General y cuya información aparece en la página web.

Durante el 2012 se han archivado en el dossier de prensa del Parque Regional de Sierra Espuña un total de **184 noticias relacionadas con dicho Espacio Natural Protegido**.

8.7. Colaboración con otras administraciones y entidades

Dentro de las tareas del Equipo de Información está el contacto con administraciones y entidades de la zona o de fuera, a petición del Director del Parque o los Técnicos de Uso Público de la Dirección General, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Entre las actividades llevadas a cabo, se destacan las siguientes:

- **Mancomunidad Turística de Sierra Espuña y oficinas de información turística**

Se envía de manera periódica información sobre las actividades llevadas a cabo en el Parque y, la mayoría de estas, son difundidas en la página web de la Mancomunidad.

- Se facilita información a la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña sobre tramitación de los permisos de quema, usos de las barbacoas en el Espacio Natural y localización de Fuente la Higuera.

- Las oficinas de turismo del entorno envían frecuentemente, al correo electrónico, información diversa sobre actividades en sus municipios.

- Se contacta con **Murcia Turística** por correo electrónico y por teléfono para solicitar el folleto “*¿Hoy dónde estoy? Mapa turístico de la Región de Murcia*” para los Puntos de Información de los distintos ENP porque se ha agotado.

- **Ayuntamientos del entorno**

Se envía de manera periódica información a los Ayuntamientos del entorno sobre las actividades llevadas a cabo en el Parque.

- Se mantiene una relación fluida con los **alcaldes pedáneos** de El Berro, Gebas y Casas Nuevas y con los Técnicos de Medioambiente del Ayuntamiento de Totana, Alhama de Murcia, Aledo y Mula.

Entre los meses de junio, julio y agosto se preparan los talleres que se realizaron en las fiestas de las pedanías del entorno del Parque, para ello se contacta con los alcaldes pedáneos, comisiones de fiestas, se realiza el material divulgativo, el expositivo, lo necesario para el taller, los diplomas, entre otras tareas.

La alcaldesa pedánea de El Berro solicita bolsas de basura de los Espacios Naturales para el viernes noche de las fiestas, día en el que se lleva a cabo una merienda popular, y se le facilitan.

- Se contacta con el Técnico del Ayuntamiento de Librilla para la difusión a los **amig@s del Parque** de la Carrera Serranía de Librilla.

- El 7 de marzo, un informador-guía imparte una **charla informativa** sobre el Parque a los alumnos de un curso de Técnico en Información Turística del **SEF del Ayuntamiento de Aledo**.



- **Asociaciones del Parque y su entorno**

- Se contacta de forma periódica con las **Asociaciones de Vecinos** del entorno y la **Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro** para el envío de información del Parque.

- Desde junio de 2010 se envían cada 3 meses noticias sobre el Parque Regional para el Boletín “El Berro Opina” que se realiza desde la Asociación de Mujeres de dicha pedanía.

En enero y en septiembre de 2012 se enviaron noticias para la edición de **2 boletines de El Berro Opina**.

En la edición del mes de abril, la asociación de mujeres utilizó las noticias presentes en el Boletín informativo para editar el contenido de esta publicación.

- Se colabora con los organizadores de la **Carrera de montaña Yeti Trail** haciéndoles llegar información sobre el Espacio Natural y caretas de búho para un taller.



- **Otras entidades:**

- Se envía información sobre rutas en el Parque a un grupo senderista de Barcelona.

- Se mantiene una relación fluida con los gerentes del **Camping Sierra Espuña/Hospedería Rural Bajo El Cejo** y de los **restaurantes del Parque y su entorno**, a los que se le mantiene informados sobre las actividades que se realizan en el Parque y se le llevan periódicamente folletos.

- Se envía información a la **Web de Red Natura 2000 en España** (<http://www.rednatura2000.info/>) de las actividades en los ENP de la Región de Murcia para su inclusión en la agenda general o por comunidades autónomas que tiene la página.

- Se envía información al responsable de la **página web de El Berro** para su publicación en la misma, y se mantiene un contacto periódico.

- Se envía información al responsable de la **página web de la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña** para su publicación en la misma, y se mantiene un contacto periódico

- Se envía información sobre actividades en el Parque al periódico local **Línea Local de Alhama de Murcia**.

- Se envía información sobre actividades en el Parque al **Facebook** sobre Sierra Espuña (Turismo Sostenible de Sierra Espuña) que hay en internet.
- Pilar Soto (Técnico de Apoyo de Proyectos de la **Dirección General de Turismo**) acude al Parque para ver **infraestructuras accesibles** el día 15 de junio y le acompaña la Informadora jefe.
- Se recogen folletos sobre el senderismo interpretativo y los alojamientos rurales que se ofertan desde la **empresa Ecoespuña**, y se llevan al Punto de Información del Parque por si algún visitante pregunta sobre esta materia.

9. Asistencia al Director Conservador

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

Desde enero de 2010, la principal figura de gestión del Espacio Natural es el Director Técnico, por lo que es a él al que la Informadora Jefe realiza la asistencia técnica.

Elaboración de informes, presentaciones y otros documentos al Director Técnico

A continuación, se relacionan los documentos más destacados entregados al Director Técnico del Parque durante el año 2012:

- **Presentación general de Sierra Espuña** actualizada.
- Propuesta **ruta guiada por Casas Nuevas y otros lugares del Espacio Natural** para una reunión especial.
- Propuesta **itinerario a desarrollar en Sierra Espuña durante el ESPARC 2012.**
- **Presentación general de Sierra Espuña**, noviembre de 2012.

Bosque Modelo de la Región de Murcia

Por indicación del Director Técnico del Parque se revisa de manera frecuente el correo electrónico del Bosque Modelo.

Durante el 2012, se han revisado los correos y seleccionado los que se trata de iniciativas locales.

Carta Europea de Turismo Sostenible

Por indicación del Director Técnico del Espacio se realiza una asistencia constante a la Coordinadora de la Unidad de Fomento y Desarrollo Socioeconómico de la Dirección General, por lo que se realizan diversas tareas vinculadas a este proyecto. Entre las cuales se destacan:

- Envío de fotografías sobre el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno (paisajes, áreas recreativas, pedanías...).
- Realización y entrega del acta de las II Jornadas de validación de la CETS, y envío de fotografías de estas jornadas.
- Envío de un listado con las principales publicaciones y los principales trabajos realizados sobre el Parque Regional de Sierra Espuña.
- Entrega de 2 copias del principal material divulgativo sobre el Espacio Natural que se entrega en el Punto de Información.
- Envío del listado de alojamientos del entorno del Espacio Natural.
- Envío de información sobre las Naturolimpiadas llevadas a cabo en el

Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno.

- Envío de una copia en digital del mapa del Parque y del folleto general.
- Se acompaña el día 14 de septiembre a Javier Fabregas (experto en depuración de aguas de la empresa Golftrat) a ver la ubicación de los diferentes restaurantes del Parque y entrevistarse con sus gerentes, para evaluar posibilidad y ubicación de depuradoras de agua.
Posteriormente, se le envía un correo electrónico con información sobre la vegetación que sería conveniente utilizar en las diferentes zonas donde está previsto la colocación de depuradoras.
- Envío de informe sobre “Estado y necesidades en la gestión ambiental de residuos en el Parque Regional de Sierra Espuña”.
- Se lleva a cabo una reunión para la preparación de celebración de la fiesta de obtención de la CETS y se elabora un informe sobre este tema.
- Se prepara el listado de material y necesidades para las tareas a llevar a cabo por el Equipo de Información en la fiesta de celebración de la CETS y se envía al Técnico responsable.

Durante los días **6 y 7 de junio** se lleva a cabo la **verificación** de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

EUROPARC-España

Por indicación del Director Técnico del Parque, se está participando de manera continua y activa con la Oficina Técnica EUROPARC-España en el intercambio de informes y material documental en materia de conservación, a través del **Grupo de Conservación de EUROPARC-España y el Grupo de Parques Forestales**.

Dentro del XVII Congreso de EUROPARC-España (**ESPARC 2012**), llevado a cabo en Murcia los días 29, 30 y 31 de mayo. Se realiza una salida de campo por Sierra Espuña el día **30 de mayo**, en la que la Informadora Jefe realiza dos paradas sobre el Uso Público y los valores culturales del Espacio Natural Protegido. Para la realización de esta ruta se realiza una preparación previa.

Otras tareas relevantes

Durante el año 2012, también cabe destacar las siguientes tareas dentro de la Asistencia Técnica al Director:

- Se envían a los amig@s del Parque diversos correos por indicación del Director Técnico: sobre las restricciones de paso en Cueva Luenga por motivos de conservación, cortes en la carretera desde el cruce de la Perdíz hasta el Área Recreativa por trabajos para la prevención de incendios y una carrera por la Serranía de Librilla.
- Se envía a medios de comunicación local y se publica en el Boletín informativo una nota sobre las restricciones de paso en Cueva Luenga por motivos de conservación.
- Se envía a José Gabriel Segarra Berenguer (Universidad de Valencia) información por correo electrónico sobre la historia de Sierra Espuña y algunas imágenes sobre la restauración hidrológico-forestal del siglo XIX para un artículo sobre “modelos teóricos de reforestación en climas semiáridos”.

- Se presencia la Junta Rectora del día 18 de diciembre de 2012, se realiza y recoge el listado de firmas de los participantes y se envía el acta de la reunión al Director del Parque.

10. Observaciones e Incidencias Relevantes

Enero 2012

X 04/01/2012 Eugenio, de Photologic, viene a por la llave de Leyva para hacer escucha nocturna de búho real.

D 08/01/2012 Una informadora-guía del Parque Regional de Sierra Espuña va de apoyo a El Valle por la mañana para la campaña "De tu casa al bosque de nuevo".

M 17/01/2012 Reunión en la sala de proyecciones sobre "II Jornadas de validación de la CETS" con la asistencia del Director Conservador del Parque, los alcaldes de los municipios de Sierra Espuña, Asociaciones de vecinos, entre otros asistentes.



S 21/01/2012 Actividad especial: "Conoces los árboles y arbustos de Sierra Espuña" por el sendero de El Berro.



M 31/01/2012 Personal de mantenimiento trae un módulo sobre la Red de Espacios Protegidos para la sala de exposición del Centro de Visitantes.

Hay un corte de suministro eléctrico en el edificio del Centro de Visitantes sobre las 11:50 h. La puerta corredera se queda bloqueada y cerrada con lo que no se puede ni salir ni entrar, los visitantes tienen que entrar por la puerta de atrás. Vuelve el suministro eléctrico sobre las 12:45, y hay varias luces de la sala de exposición que se han fundido.

Febrero 2012

M 07/02/2012 Hay un corte del suministro eléctrico y la puerta corredera del Punto de Información se queda bloqueada. Vuelve el suministro y se va varias veces.

D12/02/2012 Actividad especial: “La Senda de los rastreadores” en los Barrancos de Gebas.



X 15/02/2012 Los Agentes Medioambientales comunican al Equipo de Información que el acceso por carretera desde el Collado Bermejo hacia los Pozos de la Nieve está cortado por nieve y hielo en la calzada.

El Director Técnico del parque comunica al Equipo de Información que la carretera desde el cruce de la Perdiz hasta esa zona estará cortada durante aproximadamente 2 semanas por trabajos de Gestión Forestal.

J 16/02/2012 Reunión en la Sala de Juntas del personal de la Oficina Regional de Espacios Protegidos.



V 17/02/2012 Llamam del camping Sierra Espuña para avisar de que hay dos personas que se han perdido en el Parque. Se llama al CECOFOR para que avisen al Agente Medioambiental de servicio.

M 28/02/2012 El teléfono del centro no funciona correctamente, hecho que se comunica a la Informadora Jefe.

Marzo 2012

V 02/03/2012 Personal de mantenimiento trae material para preparar la Exposición del Día Mundial Forestal 2012.

Hoy empieza la exposición "Un paseo por la historia de Sierra Espuña".



S 03/03/2012 Hoy se celebra el fin de etapa de la vuelta ciclista a la Región en el aparcamiento del Centro. Los organizadores del evento utilizan varios puntos de luz del Centro de Visitantes.



A mitad de la tarde los aseos del Centro se cierran para limpiarlos, por el estado de suciedad en el que se encontraban.

D 04/03/2011 Los alrededores del Centro de Visitantes están llenos de basura que han dejado visitantes y organizadores del fin de etapa de la vuelta ciclista a la Región de Murcia.



M 08/03/2012 Vienen al Centro celadores de caza y una veterinaria para una entrevista del programa de TVE "El bosque protector" sobre gestión del arruú. Utilizan la Microaula para esta entrevista. Viene personal de mantenimiento a realizar hoyos para una plantación, a retirar el cable del sendero de Huerta Espuña y para solucionar el problema con la puerta automática del Centro de Visitantes.

D 11/03/2012 Celebración Día Mundial Forestal. Actividad Especial, itinerario guiado "Un paseo por la historia de Sierra Espuña" y plantación de quejigos.



X 14/03/2012 El teléfono no funciona, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

J 15/03/2012 Viene al Centro Juan de Dios Cabezas (Director Conservador del Parque Regional de Sierra Espuña) y es entrevistado, junto a Cristina (Informadora jefe) y María José (informadora-guía), para un programa de la televisión de 7 Región de Murcia.

V 16/03/2012 Dos componentes del Equipo de Información se desplazan al CEIP Ricardo Codorníu de Alhama de Murcia, para realizar una actividad sobre el Día Mundial.



S 17/03/2012 El teléfono no funciona, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

D 18/03/2012 Un visitante de la Exposición "Un paseo por la historia de Sierra Espuña" de la Sala de Proyecciones, se ha tropezado con el cable del sonido que se conecta al portátil y se ha roto de la conexión general. Al no funcionar el sonido tampoco se pone la Proyección del Parque, se hace una incidencia y se comunica a la Informadora-Jefe.

M 20/03/2012 El itinerario que había previsto para hoy se ha anulado por lluvia. Los accesos por carretera desde Alquerías y desde el cruce de La Perdiz hacia Collado Bermejo y Pozos de la Nieve están cerrados debido a la cantidad de nieve que ha caído. Llamamos diversos medios de comunicación para ver el estado de las carreteras por la nieve.



X 21/03/2012 Hoy se celebra el Día Mundial Forestal, actividad-homenaje a Don Ricardo Codorníu y Stárico, al evento asisten el Director General de Medio Natural, Amador López García, el Jefe Responsable de la OREP, Andrés Muñoz, el Jefe de Uso Público, Martín López, Agentes Medioambientales, familiares de Don Ricardo Codorníu y alumnos del CEIP Ricardo Codorníu, de Alhama de Murcia.



J 22/03/2012 Llama al Centro una de las bisnietas de Ricardo Codornú, Sacramento, para dar las gracias a todos por el homenaje a su bisabuelo.

El acceso por carretera hacia los Pozos de la Nieve sigue cortado desde la puerta de la Pista Forestal de la Carrasca.

M 27/03/2012 Viene personal de mantenimiento y trae mamparas para la próxima exposición de orquídeas y para desmontar la exposición "Un paseo por la historia de Sierra Espuña".

**J 29 al
S 30/03/2012** Se desmonta la Exposición "Un paseo por la historia de Sierra Espuña" y se monta la de "Orquídeas de la Región de Murcia", con los trabajos realizados por los alumnos del IES Alquibla de La Alberca.



D 31/03/2012 Hoy se celebran en el Parque dos actividades deportivas, una en Valle de Leyva "Rally de escalada FEDME", organizada por el club Montañero de Murcia y la Federación de Montañismo de la Región de Murcia, y la otra "IV vuelta a Sierra Espuña" organizada por el Club Senderista de Totana.

El teléfono del centro no funciona correctamente, se cortan las llamadas constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

Abril 2012

D 01/04/2012 Un visitante comunica al Equipo de Información que están haciendo fuego en el Área recreativa del Avión, este hecho se comunica al Agente Medioambiental de servicio, ya que en esta zona no se puede hacer fuego.

M 03 al J 26/04/2012 Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

V 20/04/2012 Vienen de la empresa de electricidad “Llamas”, para hacer una revisión del sistema eléctrico del edificio del Centro de Visitantes.

S 28/04/2012 Actividad especial: Ruta fotográfica: “Conoce Sierra Espuña a través de tu objetivo”, esta ruta se realiza por el sendero de El Purgatorio.



Mayo 2012

M 01/05/2012 Un visitante pide al Equipo de Información que si puede llamar por teléfono desde el punto de información, porque se le ha averiado el coche y necesita llamar a la asistencia en viaje, y con el móvil no tiene cobertura.

X 02/05/2012 Se ha fundido una bombilla de la Sala de Exposición, hecho se comunica al personal de mantenimiento y la reponen al momento.

Un componente del Equipo de Información acompaña a un alumno en prácticas, que visita diversos puntos de agua para ver anfibios.



J 03 al
M 15 /05/2012

Desde hoy y durante varios días de este mes el teléfono del Centro no funciona correctamente, hecho que se comunica a la Informadora jefe

V 04/05/2012

Dos componentes del Equipo de Información se desplazan a Murcia para reunirse con Miguel Ángel García Gallego y también para realizar una entrevista a la nieta de Ricardo Codornú y Stárico.



X 16/05/2012

Vienen de Canal Plus televisión, del programa Caza y pesca, para grabar imágenes del Parque. Les acompaña Evaristo Barranco, jefe de comarca.

V 17/05/2012

Hoy comienza la exposición/proyección de fotos Día Europeo de Parques "Sierra Espuña: Reconectando con la naturaleza".



J 24/05/2012

Reunión en la Sala de Juntas de la Carta Europea de Turismo Sostenible con distintos agentes sociales del entorno del Parque.



Por la tarde se celebra la conferencia "Murcia Natural", impartida por Miguel Ángel Gallego, en la Casa de la Cultura de Alhama de Murcia.



X 30/05/2012

Hoy visita el Parque el XVII congreso de Europarc-España, ESPARC-2012.



Un componente del Equipo de Información, presenta en el teatro de Aledo el II Ciclo de conciertos "Música y Naturaleza", para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente.

J 31/05/2012

Dos componentes del Equipo de Información se desplazan al IES Alquibla de La Alberca, para realizar una actividad especial (charla-agradecimiento) y devolver la exposición sobre Orquídeas de Sierra Espuña.



Junio 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

V 01/06/2012

La Informadora Jefe y un Informador-guía participan en el programa de radio en directo "Paso a paso y la plaza regional" de Onda Regional de Murcia, en la pedanía de El Berro.



S 02/06/2012

Actividad especial: Taller “Conoce Fuente Cequicas y los anfibios que viven en Sierra Espuña” en El Berro.



M 05/06/2012

Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente: actividad "Mariposas de Sierra Espuña". Al acto asisten Andrés Muñoz, Jefe de Sección y Responsable de la Oficina Regional de Espacios Protegidos; Francisco González López, entomólogo y estudioso de las mariposas de Sierra Espuña; Néstor Yelo, Técnico del Parque; Agentes Medioambientales y alumnos del Taller de Empleo de Abarán.

Francisco González dona una de sus colecciones privadas de mariposas al Parque Regional de Sierra Espuña.



X 13/06/2012

Se reúnen en la sala de juntas técnicos de medioambiente para tratar las actuaciones y planes de acción para la Carta Europea de Turismo Sostenible.



J 14/06/2012

Martín López Sandoval, Jefe de Uso Público visita el Centro de Visitantes junto con Antonio Ruiz, Presidente de la Federación de Montaña. Posteriormente visitan los refugios.

V 15/06/2012

Visita algunas infraestructuras e instalaciones del Parque Pilar Soto García, Técnico de apoyo de proyectos de la Dirección General de Turismo, para observar su accesibilidad.



V 22/06/2012

Se lleva a cabo la auditoría interna de la Q de calidad turística.

S 30/06/2012

Actividad especial “Un paseo a la luz de la luna por las cumbres de Sierra Espuña”.



Julio 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

S 7/07/2012

Llaman de la Oficina de Turismo de Aledo para avisar a los Agentes Medioambientales de que han encontrado un cernícalo herido.

X 11/07/2012

Auditoría de la Q de Calidad, con la asistencia de Antonio de Pedro (auditor externo), y se entrevista con Cati Carrillo (Coordinadora de Calidad), Andrés Muñoz (Jefe Responsable de la Oficina Regional de Espacios Protegidos), Mario Velamazán (Director Técnico del Parque), Carlos Cuadrado (Coordinador de mantenimiento), Esperanza Moncayo (Responsable del Equipo de Información) y con el Equipo de Información de Sierra Espuña.



M 17/07/2012

Hoy empieza las prácticas en el Parque un alumno de biología que estará realizando tareas con el Equipo de Información.



Agosto 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

**M14 y S 25
/08/2012**

Se realiza un taller sobre plantas aromáticas llamado "Conoce la magia las plantas", con motivo de las fiestas patronales de las pedanías de Casas Nuevas, Gebas y El Berro.



M 28/08/2012

Viene personal de mantenimiento para pintar el porche de hierro de la entrada al Centro de Visitantes.

Septiembre 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

**X19 y J20
/09/2012**

La puerta de cristal corredera automática de la entrada al Centro de Visitantes no cierra del todo (se realiza incidencia).

V 28/09/2012

Debido a las fuertes lluvias (tormenta) el Centro de Visitantes se ha quedado sin suministro eléctrico sobre las 12.30 horas hasta las 17.00h.

Octubre 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

M 02/10/2012

Visitan el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, Martín López (Jefe Responsable de Uso Público), Mario Velamazán (Director Técnico del Parque) y diferentes técnicos de la Dirección General de Medio Ambiente para ver los daños que las lluvias del pasado 28-10-12 han hecho en el Parque. Viene personal de la empresa "AEROFEU", para revisar los extintores del Centro de Visitantes y otras instalaciones del Parque.

D 07/10/2012

Hoy se celebra el Día Mundial de las Aves con un itinerario ornitológico por los Saladares del Guadalentín.



L 08/10/2012

Hoy el Servicio de Información del Parque realiza un taller con motivo del Día Mundial de las Aves en Alhama de Murcia.



J 11/10/2012

Hoy hace un año que falleció Manuel Balsalobre (Agente

Medioambiental) y se le hace un homenaje en el Parque.



V 12/10/2012

Sobre las 16:30 h se forma una tormenta con rayos y mucha lluvia. Por este motivo el suministro eléctrico se corta constantemente y se desconectan los ordenadores y el cañón de video. Por el tragaluz del Centro entra un chorro de agua y se tienen que poner cubos y vaciarlos continuamente porque se llenan rápidamente.

J 18/10/2012

Viene personal del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre a recoger restos que le han dado los celadores de caza. Un visitante informa de que ha encontrado un arriú muerto por la zona de la Fuente del Piojo, hecho que se comunica al Agente Medioambiental de servicio.

V 19/10/2012

No hay suministro eléctrico en el Centro de Visitantes desde las 12:30 h. Se desconectan y apagan los ordenadores y módulos de la sala de Exposición para evitar averías. La empresa “Llamas” junto con un Agente Medioambiental revisan la posible avería.

D 28/10/2012

Unos visitantes avisan de que se ha caído un pino en el sendero accesible Ricardo Codornú, a unos 50 metros del inicio desde el Centro de Visitantes. Este hecho se comunica al Agente Medioambiental de servicio.

Noviembre 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

S 03/11/2012

Se celebra la Jornada micológica "¿Nos acompañas a buscar setas?" con degustación de setas en el Restaurante La Perdiz.



X 07/11/2012

Se realiza el Acto de concesión del Certificado Oficial de Emisiones de la Iniciativa RSC02 a la empresa Hero en la Sala de Proyecciones. Asiste el Director General, el Jefe de Servicio de Calidad de la Dirección General, el gerente de la empresa Hero y su director.

Se celebra una reunión de la Carta Europea de Turismo Sostenible en la Sala de Juntas.



J 08/11/2012

Personal de mantenimiento coloca un metacrilato en el mueble de rastros y huellas de la sala de exposición; también prueban la caldera.



V 09/11/2012 Vienen a reponer el gasoil de la caldera para la calefacción.

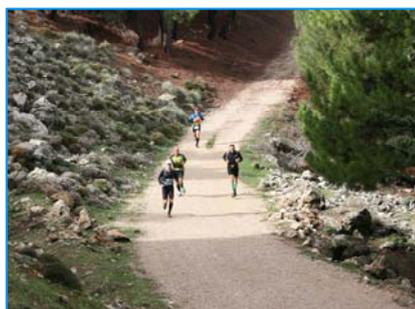
S 10/11/2012 Actividad especial "Ruta geológica por el entorno de La Santa de Totana" con la colaboración de Gregorio Romero (geólogo).



S 17 y

D 18/11/2012

Se celebra durante este fin de semana la prueba deportiva Yeti Trail en el Parque, una informadora-guia va a El Berro a entregar material divulgativo sobre Sierra Espuña a los organizadores del evento para un stand situado en la Plaza del pueblo.



X 28/11/2012

Reunión en la Sala de Juntas sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible con los Técnicos de Medio Ambiente de los distintos Ayuntamientos del entorno del Parque.



Diciembre 2012

Durante varios días de este mes, el teléfono del centro no funciona correctamente, las llamadas entrantes y salientes se cortan constantemente, hecho que se comunica a la Informadora jefe.

S 01/12/2012

Viene personal de mantenimiento a reparar la incidencia del buzón roto de la puerta del Centro de Visitantes.

V 14/12/2012

Hoy se realiza un cuentacuentos y un taller de reciclajuegos en el colegio de El Berro, lo realiza un informador-guía y una alumna en prácticas.



M 18/12/2012

Hoy se celebra la Junta Rectora del Parque, asisten el Director Conservador del Parque Regional de Sierra Espuña (Juan de Díos Cabezas), el Jefe Responsable de la Oficina Regional de Espacios Protegidos (Andrés Muñoz), y distintos agentes sociales del entornos socioeconómico de Sierra Espuña.

J 20/12/2012

Hoy se realiza un cuentacuentos y un taller de reciclajuegos en el colegio de Casas Nuevas. Lo realiza un informador-guía y una alumna en prácticas.



V 21/12/2012

La Verdad TV graba en el Parque un video sobre los 20 años de los Espacios Naturales Protegidos.



J 27/12/2012

La Informadora-jefe y una Informadora-guía, realizan una actividad especial en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre con motivo de la celebración de una ecofiesta en este Centro.