



Parque Regional
Sierra Espuña



MEMORIA ANUAL 2016



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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	8
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.....	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	12
4.3. Tipología de la información solicitada	13
5. VISITAS GUIADAS	15
5.1. Aspectos generales.....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	18
5.4. Evaluación de visitas guiadas	21
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	24
6.1. Descripción de las actividades.....	24
6.2. Evaluación de las actividades especiales	28
7. ENCUESTAS	31
7.1. Encuesta general	32
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención	36
8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES.....	39
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	42
9.1. Material divulgativo e interpretativo	43
9.2. Difusión.....	45
9.3 Colaboración con entidades.....	49
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	51
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	55
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	57
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	61

ANEXOS:

- ANEXO 01: Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.
- ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.
- ANEXO 03: Datos Ficha de Seguimiento (Formato Excel).
- ANEXO 04: Oferta de visitas guiadas.
- ANEXO 05: Modelos encuestas.
- ANEXO 06: Datos encuestas visitas guiadas (Formato Excel).
- ANEXO 07: Datos encuestas actividades especiales (Formato Excel).
- ANEXO 08: Datos encuestas generales (Formato Excel).
- ANEXO 09: Datos encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel).
- ANEXO 10: Modelo de la Hoja de Opinión.
- ANEXO 11: Material divulgativo.
- ANEXO 12: Informes específicos.

1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado "**Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**", con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes y Gestión "Ricardo Codornú" durante 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional de Sierra Espuña, *Andrés Muñoz Corbalán*.

Con el *Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia*, 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.

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **120 horas semanales**.

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la OISMA, teniendo en cuenta que este Servicio se ofrece desde 1995. También están colgadas en la web (<http://www.murcianatural.carm.es>) desde 2007.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de 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 principal de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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

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

A final de año, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

El equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional de Sierra Espuña, que dependen de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente son:

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

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 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 visitas guiadas y otras actividades especiales.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente ...

Como Centro de Gestión:

- Oficina del Director Conservador del Parque.
- Oficina del Equipo de Información.
- Oficina para los Agentes Medioambientales.
- Oficina para Técnicos del Parque.
- Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como 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 octubre a mayo de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 17:30h. De Junio a septiembre de 8:30h a 15:30h.



Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codornú”

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 08.00 a 15.30h. Julio y Agosto de lunes a viernes de 09.00 a 14.30h.



Oficina de Turismo de Totana

- **Punto de Información de la Santa:** Abierto los sábados y domingos en horario de 9.00 a 14.00h. Este punto permanecerá abierto hasta final de año.



Punto de información de la Santa

- **Oficina de Turismo de Aledo:** Abierto de lunes a viernes en horario de 10.30 a 14.00h. Sábados y domingos de 11.00 a 14.00h.



Oficina de Turismo de Aledo

- **Oficina de Turismo de Alhama de Murcia:** Abierto de lunes a viernes en horario de 9.00 a 14.00h y de 17.00 a 20.00h. Del 1 de julio al 16 de septiembre de 08.30 a 14.30 h. Los sábados de 10.00 a 13.00h.



Oficina de Turismo de Alhama de Murcia

- **Oficina de Turismo de Mula:** Abierto de lunes a domingos en horario de 10.00 a 14.00h. Martes cerrado.



Oficina de Turismo de Mula

4. Atención al visitante

El equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo en el anexo 01), 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 OISMA.

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



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

4.1. 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 o de correo electrónico, 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 el informe de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes Sala de exposición y Sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la Sala de exposición o el video que se proyecta en la Sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones 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.

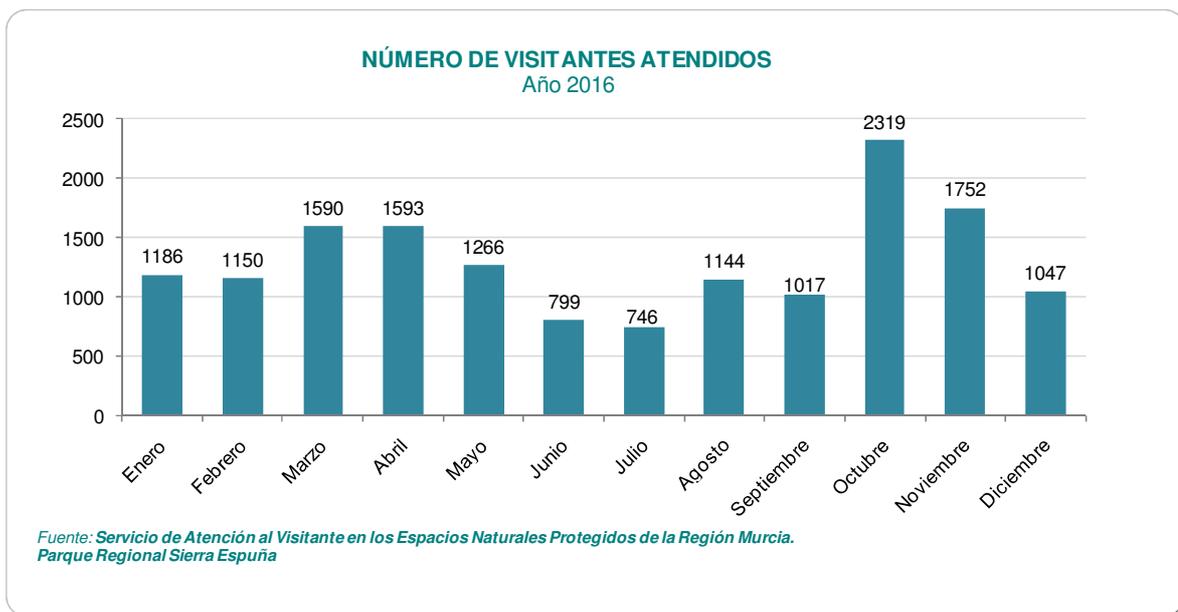
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la OISMA, tanto en la Sala de Juntas, como en la Sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes para participar en el servicio de visitas guiadas.
- **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, exposiciones y cualquier otra actividad específica diseñada por el Equipo de Atención al Visitante.

Durante el año 2016 se ha atendido a **15.609** visitantes, lo que da como resultado un promedio de 52 visitantes atendidos al día.

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						
Año 2016						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas Guiadas	Participantes en Acciones Especiales
Enero	1.186	778	71	6	0	241
Febrero	1.150	878	88	57	21	71
Marzo	1.590	999	217	102	118	92
Abril	1.593	1.224	478	100	182	691
Mayo	1.266	731	144	37	187	630
Junio	799	457	179	36	150	338
Julio	746	465	192	9	108	185
Agosto	1144	535	319	9	156	157
Septiembre	1017	618	218	20	0	77
Octubre	2319	1226	609	70	31	678
Noviembre	1752	1310	650	41	317	334
Diciembre	1047	602	284	93	175	252
Total 2016	15.609	9.823	3.449	580	1.445	3.746
Total 2015	15.732	10.051	3.150	470	1.031	4.991
Total 2014	16.602	11.007	2.307	319	1.246	3.738
Total 2013	16.227	11.204	2.332	360	970	4.065
Total 2012	16.795	11.957	3.179	425	1.617	4.319
Total 2011	14.465	10.655	1.760	261	1.094	-

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



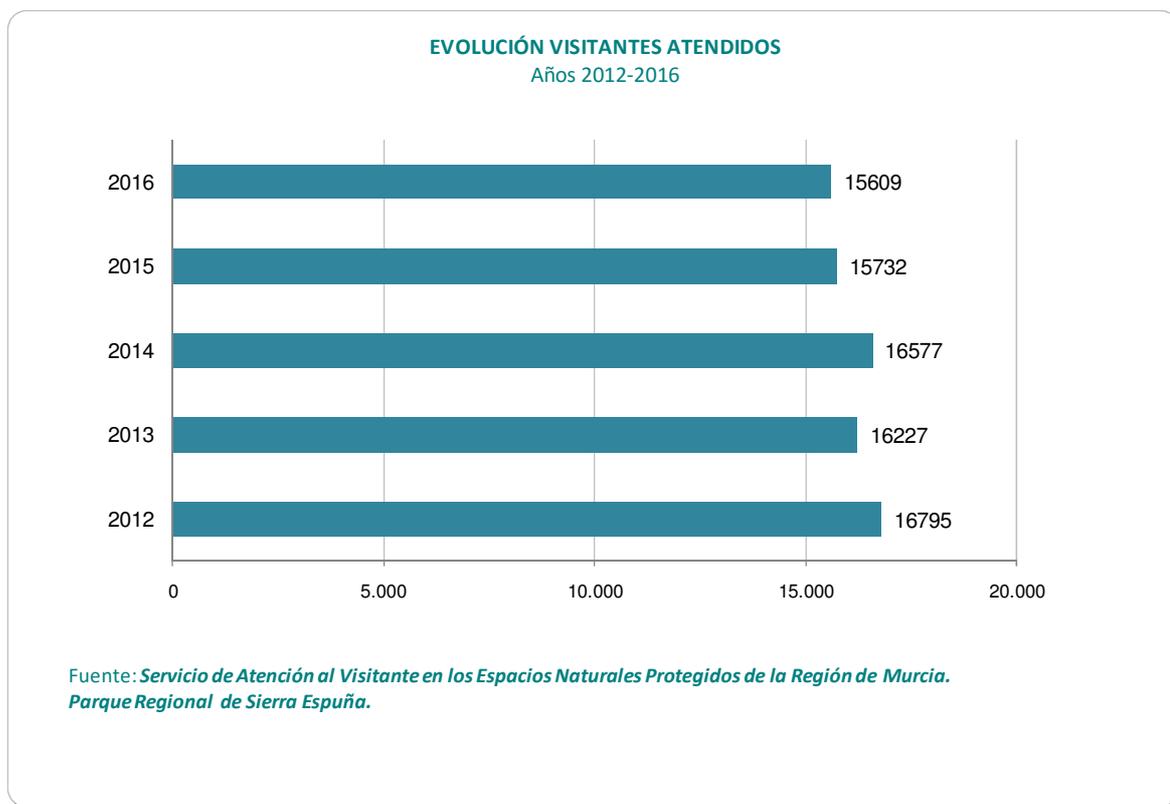
En la gráfica se aprecia que durante el año 2016, los meses en los que se ha registrado una mayor afluencia de visitantes son octubre y noviembre en primer lugar, y se produce otro pico de visitantes en abril y marzo, con una diferencia significativa con respecto a los demás. En octubre se ha celebrado el Día Mundial de las Aves, con numerosas actividades organizadas para conmemorarlo. En marzo se ha celebrado el Día Internacional de los Bosques, con diferentes actividades destinadas al público en general. Durante los meses de noviembre y abril también se ha organizado varias actividades especiales como visitas guiadas temáticas y exposiciones, entre otros eventos, unidas a las numerosas visitas concertadas de centros educativos.

Estos factores, junto al buen tiempo del que se ha disfrutado, pueden ser los motivos que han hecho que se registre un número más elevado de visitantes atendidos en el Centro durante estos periodos.

Por otro lado, se aprecia que en diciembre se produce una pronunciada bajada con respecto a noviembre, seguramente por coincidir varios fines de semana con malas condiciones meteorológicas y por las fiestas navideñas.

Destacar que **más del 65%** de los usuarios, que son atendidos en el Centro de Visitantes, ven la Sala de Exposición.

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 2012-2016 (ver anexo 02 de datos evolutivos del servicio):



Como se puede observar en la gráfica la media de visitantes al año generalmente supera los 15.000, correspondiendo el año con más visitantes el 2012. Durante el año 2014 se aprecia un significativo aumento de visitantes con respecto al 2013, equiparándose con la cifra alcanzada en 2012. Con respecto a 2015, se puede comprobar que el número de visitantes baja considerablemente comparando con los años anteriores. Por último, vemos que el año 2016 se ha cerrado con casi los mismos visitantes que el año anterior, produciéndose tan solo un ligero descenso.

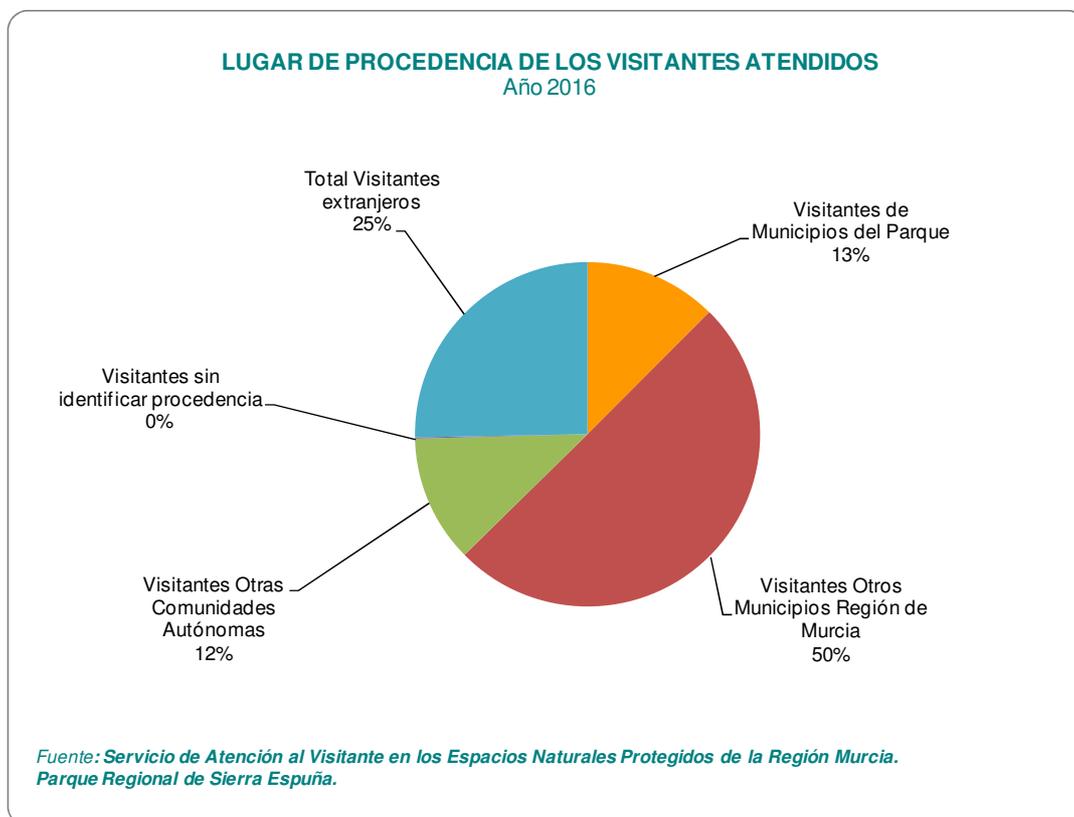
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2016			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		19	
Municipios del Parque		1.940	
Región de Murcia		7.831	
Otras Comunidades		1.873	
Extranjeros	Inglés	2.320	3.946
	Alemán	557	
	Francés	353	
	Otros	716	
TOTAL		15.609	

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

Durante el año 2016, se aprecia que el **75%** del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto con un **63%**, los visitantes de la Región de Murcia. De los visitantes extranjeros, se atendió en un mayor porcentaje a los de habla inglesa y representan un **58,8%** del total de extranjeros atendidos.



4.3. Tipología de la información solicitada

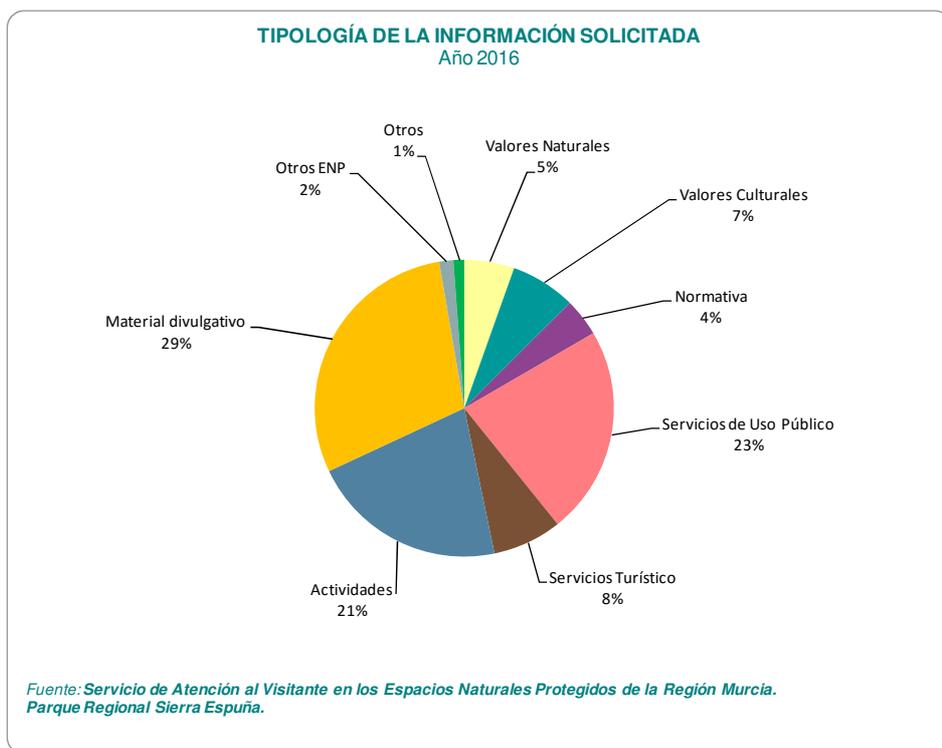
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo de ficha en anexo 01) pudiendo recogerse las *ex situ* de dos formas: a través de las llamadas realizadas al teléfono de consultas nº 968 431 430 y por correo electrónico, que se reciben y guardan a través de infosierraespuna@carm.es.

El total de consultas estimadas durante el año 2016 es de **6.970**, siendo más del **90%** de las consultas recibidas *in situ*.

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren a los diferentes servicios de uso público que ofrece el Parque (visitas guiadas, actividades especiales, localización de zonas de acampada, accesos al Parque...), seguidas de preguntas sobre normativa (permisos de quema, autorizaciones de acampada, restricciones temporales...) y/o a los valores naturales con preguntas sobre meteorología (si hay nieve por las cumbres, previsión de lluvia...).

Por otro lado, las consultas que más se efectúan *in situ* hacen referencia al material divulgativo que ofrece el Punto de Información (mapas de Sierra Espuña, material en otros idiomas, folletos temáticos...), seguidas de la actividades que se pueden realizar en el Espacio Protegido (senderismo, rutas en bici o coche, escalada...), peticiones de infraestructuras y rutas. Otras preguntas frecuentes son relativas a los servicios de uso público (Centro de Visitantes, visitas guiadas, actividades especiales, áreas recreativas...).

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.



Las conclusiones más relevantes efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas pueden ser consultadas en el anexo 03:

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

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (Visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento, a estos grupos se les ofrece el servicio *in situ* (Visitas guiadas no concertadas) si el Equipo de Atención al Visitante puede atender la visita guiada.

Este servicio consiste en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa, se ofrece la posibilidad al comenzar la visita de conocer el Centro de Visitantes y recibir una presentación sobre el Parque Regional.

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

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

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

El objetivo principal es la sensibilización ambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido. 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.

Con estas visitas, se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar el conocimiento de la flora, la fauna y los valores culturales y paisajísticos del Parque Regional.
- Explicar el funcionamiento de los ecosistemas.
- Comprender la interdependencia del ser humano en la naturaleza.
- Mostrar aspectos de problemática ambiental y ayudar en la toma de decisiones.
- Concienciar sobre los impactos que pueden sufrir los Espacios Naturales y que se puede hacer para evitarlos.
- Cambiar actitudes hacia la naturaleza.



Dinámicas de reflexión y puesta en común durante la actividad

En general, con esta actividad se pretende estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores ambientales, además de la historia natural y cultural de Sierra Espuña y su entorno.



Sendero Ricardo Codornú



Mirador de Huerta España



Casa Forestal de Huerta España



Senda de los Siete Hermanos



Puente colgante de la Senda del Dinosaurio



Parada Itinerario Forestal Senda del Dinosaurio-Valle de Leyva



Acueducto en la Senda de Las Alquerías



Panorámica de la Casa Forestal de Las Alquerías

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2016, se han realizado **38** visitas guiadas con un total de **1445** 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						
Año 2016						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	1	21	0	0	1	21
Marzo	4	118	0	0	4	118
Abril	4	182	0	0	4	182
Mayo	4	144	2	43	6	187
Junio	1	100	1	50	2	150
Julio	3	108	0	0	3	108
Agosto	3	156	0	0	3	156
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	6	1	25	2	31
Noviembre	7	287	1	30	8	317
Diciembre	5	175	0	0	5	175
TOTAL	33	1297	5	148	38	1445

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

Como se puede apreciar en la tabla en enero y septiembre no se han recibido grupos, seguramente debido al comienzo del curso escolar, tras las vacaciones de navidad y de las vacaciones de verano, respectivamente. En febrero sólo se recibe 1 grupo, a diferencia de marzo y abril con 4, debido a que en estos meses, comienza a hacer una temperatura más cálida. En mayo se aprecia un aumento de visitas guiadas, ya que es una época muy buena para que los centros escolares realicen salidas para disfrutar de un paseo por el Parque.

En junio baja el número de grupos con respecto a los meses anteriores, y es que durante este mes, acaba el periodo lectivo y los centros escolares no solicitan el servicio de visitas guiadas. Igualando número se encuentran julio y agosto, en los que se han recibido visitas con participantes de campamentos y escuelas de verano.

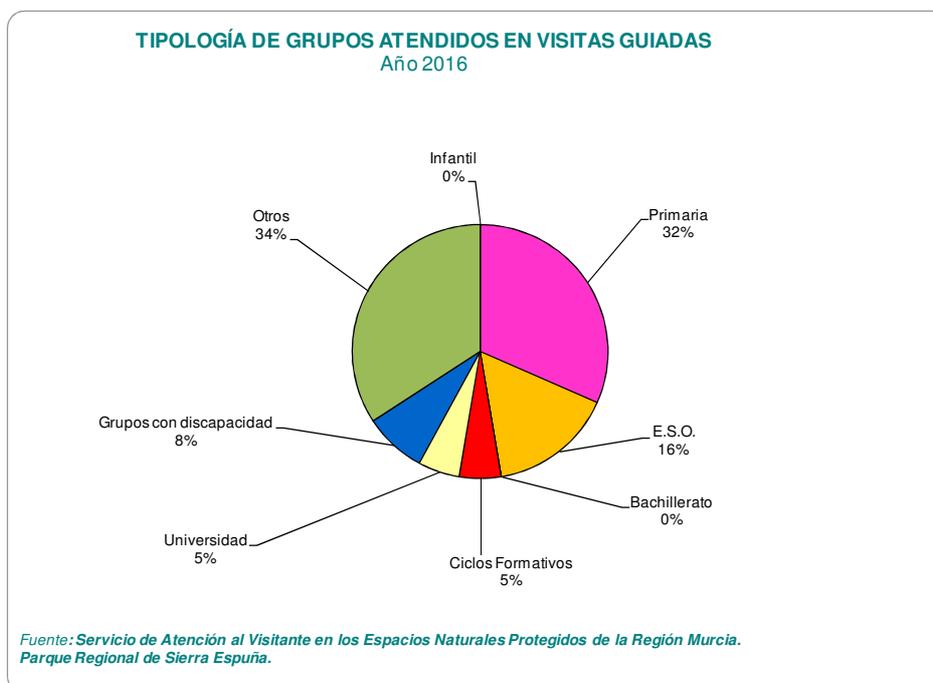
Noviembre es el mes que más visitas ha tenido con respecto al resto de meses del año, y durante diciembre, a pesar de las bajas temperaturas de esta época, también se ha contando con un número considerable de visitas guiadas.

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

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas demandadas y realizadas durante el año 2016:

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2016						
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA					
	Centro de Visitantes	Cuento "Unidos por Sierra Espuña"	Senda de Las Alquerías	Sendero de Ricardo Codornú	Viveros de Huerta Espuña	Senda del dinosaurio-Valle de Leyva
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	1	0	0	0	1	0
Marzo	4	0	0	0	2	2
Abril	4	0	0	1	3	0
Mayo	5	0	1	2	2	0
Junio	2	0	0	1	0	0
Julio	3	0	0	2	1	0
Agosto	3	0	0	1	2	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	2	0	0	0	1	0
Noviembre	8	5	0	4	3	0
Diciembre	5	2	0	2	3	0
TOTAL	37	7	1	13	18	2

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



En la gráfica se aprecia que durante el año 2016, los grupos con alumnos de bachiller e infantil, no han solicitado el servicio de visitas guiadas. El porcentaje más

Parque Regional de Sierra Espuña- Memoria anual 2016
 Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia

elevado, con un 34%, es el apartado “Otros” con participantes procedentes de escuelas y campamentos de verano, asociaciones, programas de empleo y formación y otras entidades. A este apartado le siguen los escolares de Primaria. El resto de visitas guiadas han sido, grupos con discapacidad, ciclos formativos y estudiantes universitarios.

La mayoría de los grupos realizan la visita al Centro de Visitantes, ya que esta se puede combinar con varios de los itinerarios. Con respecto a los recorridos solicitados, teniendo en cuenta varios factores (nivel educativo, intereses o necesidades del grupo, tiempo disponible para realizar la visita guiada...) los responsables de los grupos han elegido en su mayoría el recorrido de Viveros de Huerta Espuña, ya que durante este trayecto se muestra una amplia gama de elementos naturales, históricos y culturales, que permiten conocer muy bien los valores históricos de este Parque. Además, este itinerario comienza desde el Centro de Visitantes.

El sendero lineal y accesible Ricardo Codornú, es el elegido en su mayoría para los escolares de primaria, puesto que las características del mismo, es el idóneo para los niños de este nivel.

El recorrido más solicitado por las visitas técnicas (universidades, ciclos formativos...) fue la Senda del Dinosaurio- Valle de Leyva, siendo el recorrido más aconsejable para este tipo de grupos, ya que en él se muestran temas más específicos o técnicos, como puede ser la gestión forestal.

En algunas ocasiones, se realizan recorridos alternativos a los ofertados para adaptarse a las necesidades o intereses del grupo.

5.4. Evaluación de visitas guiadas

Al terminar la visita guiada se ofrece una encuesta al responsable del grupo (Anexo 05, modelo de encuesta de visitas guiadas), 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.

Durante el año 2016, se dispone de **34** encuestas de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, esto supone el **89.5%** de encuestas realizadas, superando el porcentaje que exige la Q de Calidad Turística¹.

Este tipo de encuesta consta de 9 preguntas divididas en 3 bloques:

- **Satisfacción general:** 1 pregunta para valorar la satisfacción con el servicio.
- **La gestión y trámite de reserva:** 2 preguntas que valoran la gestión de la reserva y la información enviada sobre las visitas guiadas.
- **La visita guiada:** 5 preguntas para valorar la presentación sobre el Espacio Natural Protegido, los contenidos y explicaciones de la visita guiada, la duración, la labor del Guía, el estado de limpieza y conservación del recorrido.

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

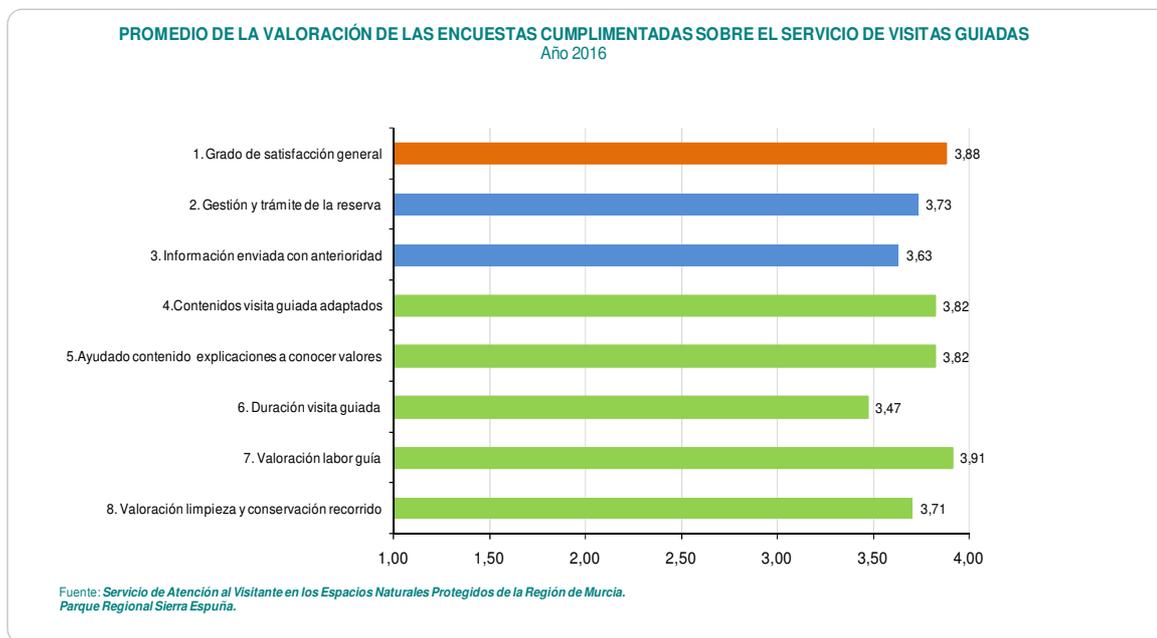
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre las visitas guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
My fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/Muy poco	1

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

¹ Según la Q de calidad, se deben realizar al menos las encuestas que correspondan al 80% de las visitas guiadas llevadas a cabo.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas, siendo el menor valor de 1 y el mayor de 4 (ver recogida de datos en Anexo 06 de datos encuestas de visitas guiadas (Formato Excell)):



A continuación se indican las conclusiones más relevantes:

El grado de satisfacción general de los participantes ha sido de un valor de 3,88 (dentro de una escala del 1 al 4), por lo que se manifiesta una satisfacción bastante elevada de los grupos.

En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil; respecto a si los contenidos se adaptan a la edad/intereses de los participantes, la presentación sobre el Espacio Natural Protegido y la duración de la visita, tienen una puntuación alta y los valoran positivamente.

La valoración que dan con respecto al estado de limpieza y conservación del recorrido y a labor del Guía es bastante positiva, con una puntuación alta en la escala de valores.

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

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

Durante este año, las felicitaciones escritas por parte de los participantes que han realizado la encuesta sobre las visitas guiadas, se refieren a la labor y dedicación de los informadores-guía en este servicio. Además, los usuarios de este servicio, felicitan y agradecen verbalmente a los informadores-guías al finalizar la actividad.

- **Sugerencias para mejorar el servicio:**

Durante este año, una de las sugerencias o aportaciones para este servicio hace referencia a que las explicaciones que se realizan en la Sala de Exposición sean más detalladas. Aunque con los grupos no se suele hacer guiada la visita a la exposición, si que se les explica que es autoguiada, se les hace una breve introducción y el guía está en todo momento acompañando al grupo, y disponible a posibles dudas o preguntas.

Otra sugerencia es mejorar la bajada en el sendero de los Viveros de Huerta Espuña.

Otra de las propuestas, es que se creen más puestos de trabajo y que se continúe con estas actividades para próximos cursos.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2016. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar los anexos 11 y 12 de la presente memoria, que contiene algunos informes específicos, los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades, estos dos últimos documentos se pueden consultar también en la web www.murcianatural.carm.es

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA					
Año 2016					
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios	
Campaña consumo responsable 2015-2016 “¿Asumo lo que consumo?”	Caja de trueque	1	0 ²	Público en general.	
	Video, árbol y mensaje	1	0 ³		
	Exposición de adornos reciclados “Decora ayudando al planeta”	1	165		
Taller “Marcafauna” de lectura		1	112		
Ruta guiada “El bosque y el ser humano conectados”		1	35		
Día Internacional de los Bosques 2016	Concurso de fotografía “Flora y Fauna de Sierra Espuña”	1	15 ⁴		
	Exposición de fotografías “Flora y Fauna de Sierra Espuña”	1	.5		
	Celebración Día Internacional de los Bosques 2016	1	15		
	Plantación Día Internacional de los Bosques en Gebas	1	34		Actividad organizada por la Asociación de Vecinos de Gebas y la Asociación de Comerciantes de Alhama de Murcia llevada a cabo por escolares del C.E.I.P. Nuestra Señora del Rosario de Alhama.
	Ruta guiada “Paisajes sonoros”	1	43		Alumnos del I.E.S Prado Mayor de Totana.
Exposición de fotografías “Flora y Fauna de Sierra Espuña”		1	644	Público en general.	

² Esta actividad finaliza el 7 de enero de 2016, fecha en la que finalizaba la campaña de consumo responsable 2015-2016.

³ Esta actividad finaliza el 7 de enero de 2016, fecha en la que finalizaba la campaña de consumo responsable 2015-2016.

⁴ Estos participantes no se contabilizaron en el seguimiento diario, son el número de personas que se presentaron al concurso de fotografía organizado por el Camping Sierra Espuña (El Berro).

⁵ La exposición estuvo puesta en el Camping Sierra Espuña (El Berro), se desconoce el número de personas que visitaron la exposición porque los organizadores no lo contabilizaron.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA
Año 2016

Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
	Ruta guiada "Investigando el mundo de las plantas"	1	17	Público en general.
	Ruta guiada "Palabras para el bosque"	1	30	
	XV Ciclo de Conciertos "Música y Naturaleza" declaración del Monte Arabí como Monumento Natural	1	118	
Día Europeo de los Parques	XV Ciclo de Conciertos "Música y Naturaleza"	1	47	Público en general. Actividad llevada a cabo con la Asociación La Almajara y el Ayuntamiento de Alhama.
	Experimenta el Sabor de la Naturaleza en los huertos ecológicos de Alhama de Murcia	1	26	
Día Mundial del Medio Ambiente	La Pócima para ayudar a los animales	2	34	Alumnos de los colegios de El Berro y Casas Nuevas.
	¿Jugamos con los animales?	1	69	Público en general. Actividad organizada a nivel regional.
	Exposición "Sierra Espuña y sus costumbres. Recuperando patrimonio"	1	859	Público en general. Incluida dentro de la celebración del Día Europeo de Los Parques, el Día Mundial de Medio Ambiente y se amplía hasta el mes de julio.
	Taller ¿Qué sabes sobre los reptiles?	4	65	Público en general. Llevada a cabo en las fiestas de las pedanías del entorno de Sierra Espuña.
			29	
			63	
			77	
Día Mundial de las Aves	Exposición "Conoce las aves de Sierra Espuña y llénate de naturaleza"	1	405	Público en general.
	Itinerario guiado "Acércate a las aves y llénate de naturaleza"	1	32	Público en general. Actividad realizada dentro del programa de fiestas de Fuente Librilla.
	Taller infantil "Acércate a las aves y llénate de naturaleza"	1	217	Público en general. Actividad realizada dentro del programa de fiestas de Alhama de Murcia.
	Ruta guiada: "Geo-ruta por el Estrecho de la Arboleja"	1	24	Público en general.
	Exposición: "Los colores del otoño"	1	311	
	Ruta guiada: "El otoño en la selva de Espuña"	1	23	
Campaña consumo responsable 2016-2017 "¿Asumo lo que consumo?"	Cuentacuentos y taller "El gato de los regalos"	2	22	Alumnos de los colegios de El Berro y Casas Nuevas.
			10	
	Exposición: "Decoración sostenible"	1	143 ⁶	Público en general.
Taller: "Regala experiencias"	1	77 ⁷		
Total 2016		34 Actividades	3761 Participantes	

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

⁶ Esta actividad continúa hasta el 8 de enero de 2017. Los participantes indicados en la tabla son los contabilizados hasta el 31 de diciembre.

⁷ Esta actividad continúa hasta el 8 de enero de 2017. Los participantes indicados en la tabla son los contabilizados hasta el 31 de diciembre.



Parque Regional de Sierra Espuña.

Durante el año 2016 han participado **3761 personas en 34 acciones especiales**, de las cuales 3 se han realizado con motivo de la campaña sobre consumo responsable 2015-2016, 5 por la celebración del Día Internacional de los Bosques, 3 por el Día Europeo de los Parques, 3 por la celebración del Día Mundial de Medio Ambiente, 1 por la declaración del Monte Arabí como Monumento Natural, 3 por la celebración del Día Mundial de las Aves, 4 con motivo de la campaña sobre consumo responsable 2016-2017 y 13 dentro de la programación trimestral de la **Mochila de Actividades en Espacios Naturales**.



Participantes en diferentes acciones especiales

6.2. Evaluación de las actividades especiales

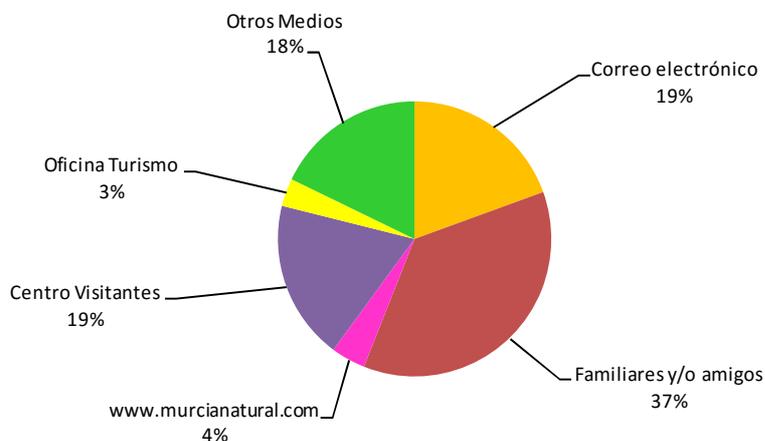
Al finalizar cada actividad especial, se pone a disposición de los participantes una encuesta para conocer la opinión y evaluación de las diferentes acciones (ver anexo 05, modelo encuesta de actividades especiales).

Así, durante el año 2016 se registran **123 encuestas** cumplimentadas para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, lo que supone el 164% del plan de encuestación de 2016.

A continuación, se muestra mediante gráficos los datos más representativos que se han obtenido del análisis de las encuestas.

En relación a cómo les ha llegado la información, la gráfica muestra que al mayor porcentaje los encuestados, les ha llegado a través de familiares y/o amigos, seguido de las personas encuestadas que les ha llegado a través de los centros de visitantes, el correo electrónico (lista de Amig@s de los Espacios Naturales de la Región) y otros medios. A mucha distancia le siguen las personas que han consultado la web www.murcianatural.carm.es o a través de las Oficinas de Turismo del entorno de Sierra Espuña.

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES ¿Como le ha llegado la información sobre la actividad? Año 2016



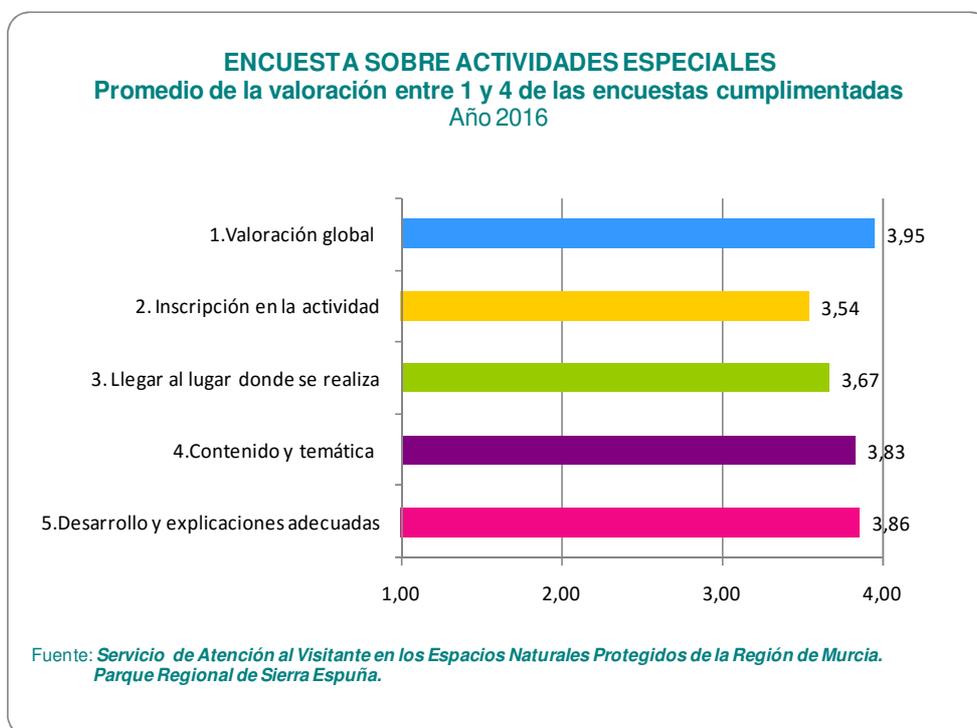
Fuente: *Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.*

Para las siguientes preguntas, como no son cuantificables, 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 Actividades especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho/muy fácil	4
Bastante/fácil	3
Poco/difícil	2
Muy poco/muy difícil	1

Fuente: Servicio de 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, las respuestas superan el valor 3,5, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre las actividades especiales.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,95 puntos en la escala de valores.

La mayoría de los encuestados durante el año 2016, dan una puntuación muy alta, un 3,83 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

En cuanto al desarrollo y si las explicaciones son las adecuadas para cada actividad, también es un apartado valorado positivamente.

Por otro lado, también dan una buena puntuación a la pregunta de cómo le ha resultado llegar al lugar donde se ha realizado la actividad y a la inscripción de la misma.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 07 datos encuestas actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

Los participantes que han realizado la encuesta, muestran su agradecimiento, felicitando y dando la enhorabuena a los guías-educadores de las actividades por su labor realizada, indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas y expresando su deseo de volver a participar en otras actividades organizadas y visitar el Parque.

- **Opiniones/sugerencias:**

Los participantes han aportado ideas para realizar talleres de manualidades y rutas dirigidas especialmente a niños, donde padres e hijos disfruten conjuntamente de la naturaleza. Así mismo, algunos participantes comentan que les gustaría hacer rutas mayor longitud y/o de más nivel. Realizar georutas todos los años, actividades relacionadas con fósiles, dinosaurios, plantas y animales de la zona, son algunas otras actividades que los encuestados mencionan en sus sugerencias.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta para organizar y preparar futuras actividades especiales.

7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña, según procedimiento del sistema de calidad (ver anexo 05, modelos de encuestas).

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

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del equipo de atención al visitante con la persona encuestada o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al punto de información del Parque.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2016			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS Año 2016
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	250	269
Centro de Visitantes y Servicio de Atención.	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público de la zona	300	312
Visitas guiadas	Al finalizar la visita guiada	80% de las visitas guiadas	89,47% de las visitas guiadas
Actividades especiales	Al finalizar la actividad	75	123

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

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

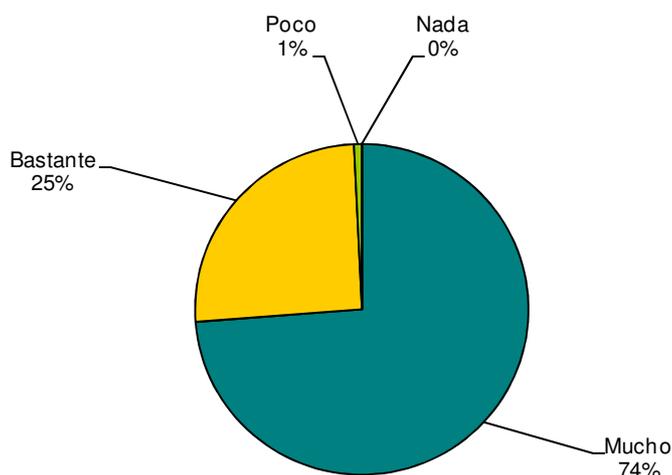
7.1. Encuesta general

A lo largo del año 2016 se registran **269 encuestas generales**. Esto representa el **107,6 %** del porcentaje del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016.

A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales (Anexo 08, datos encuestas generales (Formato Excel)).

- **Satisfacción general de la visita al ENP:** El grado de satisfacción de los visitantes es muy bueno, ya que el 99% de los encuestados han contestado que están muy o bastante satisfechos con su visita al Parque. Esto puede ser debido a que el Parque Regional de Sierra Espuña ofrece distintos servicios e infraestructuras dirigidas al ocio y tiempo libre, para disfrutar de una o varias jornadas, en contacto con la naturaleza, conociendo el patrimonio natural y cultural, entre otras muchas opciones.
Sólo un 1% se muestra poco satisfecho, y aunque en la encuesta hay un apartado donde se puede reflejar la opinión, no se manifiesta.

ENCUESTA GENERAL: ¿Se siente satisfecho/a con su visita al ENP? Año 2016

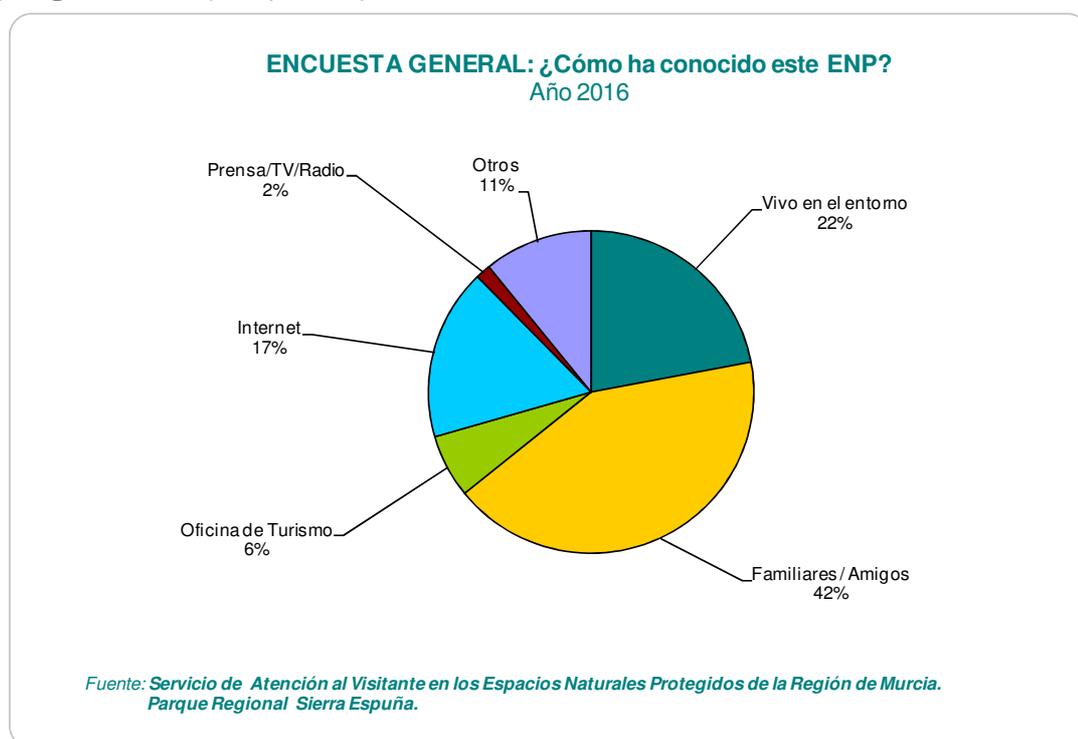


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

- Lugar de residencia habitual:** De los visitantes encuestados durante el año 2016 que han respondido a esta pregunta, la mayoría contesta que tiene su lugar de residencia habitual en municipios de la Región de Murcia (41,67%), seguidos de los residentes en otras Comunidades Autónomas (32,58%). Una menor cantidad de encuestados residen en otros países (17,42%) o en municipios del entorno del Parque (8,33%).
- Tiempo de permanencia en el ENP:** De los visitantes encuestados que han contestado esta pregunta, el 34,35% contestan que han permanecido en el Parque y su entorno medio día y un 32,06% responde que un día. Hay un 13,74% de encuestados que permanecen en el Parque y su entorno entre 3 y 5 días, dos semanas, un mes, tres meses o todo el año. El 11,07% contesta que su permanencia ha sido de 2 días y el 8,78% está una semana.
- Rango de edad:** De los visitantes que han respondido a esta pregunta, el porcentaje más alto (34,22%) se encuentra entre el rango de edad de entre 31 a 51 años. El rango de edad entre los 51 y 65 años supone el 27,38%, seguido de los mayores de 65 años (20,53%). El rango de encuestados entre 18 y 30 años supone el 12,93%. Por último, el apartado de menores de 18 años tiene el porcentaje más bajo, con un 4,94%.
- ¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

La gráfica muestra que, el porcentaje más elevado de los encuestados, ha conocido el Parque Regional a través de familiares o amigos, esto puede ser debido a que Sierra Espuña es uno de los Espacios Naturales de referencia para los murcianos. Hay quien contesta que lo conocen porque viven en las poblaciones del entorno y otros que lo han conocido a través de Internet.

Un 11% han contestado el apartado “otros”; dentro de esta categoría destacan los que conocen el parque porque han venido con el colegio, y los que conocen la sierra por la realización de actividades turísticas o deportivas en Sierra Espuña, por guías de viaje o por alojamientos turísticos.



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

Al 94,42% de los encuestados le ha resultado fácil o muy fácil llegar a Sierra Espuña. En cambio, para un 5,58% ha sido difícil o muy difícil llegar, debido a la falta de señalización, al hecho de compartir la carretera con bicicletas, a las numerosas curvas o al mal estado de la carretera.

- **¿Con quién realiza su visita?**

De todos los visitantes encuestados, el 89,96% contesta que visita el Parque Regional de Sierra Espuña en compañía de la familia y/o con amigos.

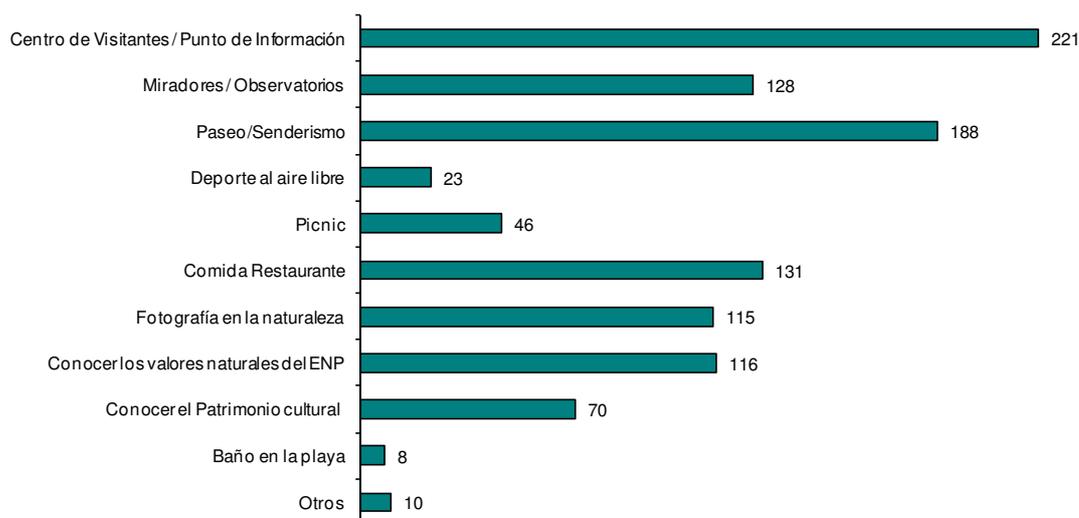
Un 5,21% de los encuestados han visitado el Parque solos y un 4,83% con un grupo organizado.

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

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

La mayoría de los encuestados ha contestado que han visitado el Centro de Visitantes, ya que es una primera toma de contacto con Sierra Espuña. En el Centro se pueden conocer los distintos valores del Parque visitando la Sala de Exposición y/o viendo la proyección, además de recibir información y material divulgativo, para poder visitar y utilizar las demás infraestructuras de Uso Público (áreas recreativas, zonas de acampada, senderos, miradores, restaurantes...), o realizar diferentes actividades en el Espacio Natural. También hay que indicar que algunas personas incluyen en la encuesta actividades que han realizado durante el día, como la visita a playas cercanas.

ENCUESTA GENERAL: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2016



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

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2016 (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 08 datos encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

Sugerencias y/o quejas:

- Mantener el presupuesto público destinado a la conservación del Parque y a la realización de actividades divulgativas en él.
- Mejorar el cuidado del parque (estado del bosque, etc.).
- Mejorar los accesos, especialmente para autocares.
- Mejorar las infraestructuras del Centro de Visitantes (proyector, calefacción...).
- Aumentar la cartelería en inglés.
- Mejorar las carreteras, dentro de lo posible.
- Disponer de folletos divulgativos del Parque a través de aplicaciones móviles.

Felicitaciones:

- Buena divulgación de los valores naturales del parque.
- Entorno muy cuidado para la realización de actividades.
- Buena señalización de los senderos.
- Muy buena atención al público.
- Exposición temporal muy interesante.
- Está muy bien conservado, cuidado y limpio.
- El Parque está bien vigilado.
- El patrimonio cultural se encuentra bien integrado.
- El Parque está bien gestionado.

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

Durante el año 2016 se han registrado **312 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención. Esto representa el **104%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016.

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

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

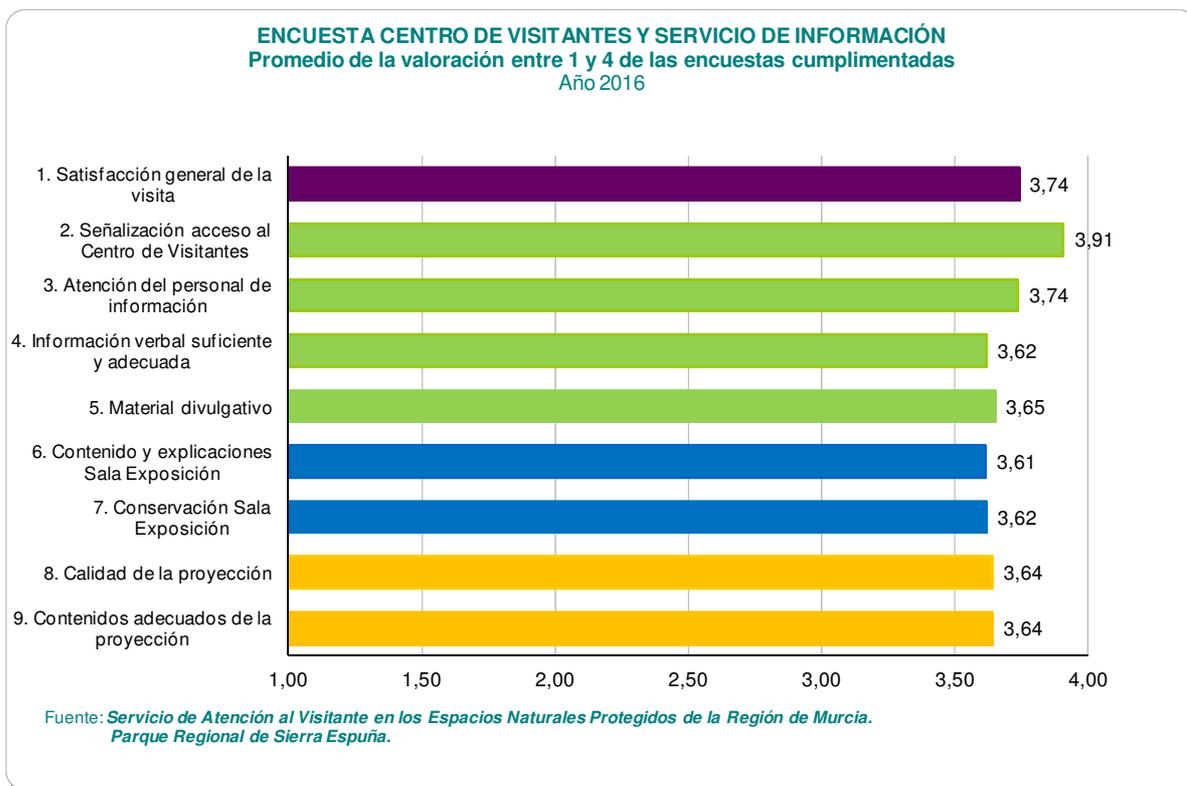
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

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

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

Fuente: Servicio de 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 (ver recogida de datos en Anexo 09, datos encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel)):



En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva, **3,74** puntos en la escala de valores, y se sienten satisfechos con su visita al Centro de Visitantes Ricardo Codornú, alcanzando así el valor de referencia de los indicadores de la Q de Calidad para este 2016.

Como se puede apreciar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor 3,5, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención.

La mayoría de los encuestados durante el año 2016 dan una puntuación muy alta, 3,74 y 3,62 (en una escala del 1 al 4), a las preguntas sobre la atención y la información verbal recibida por el personal del Servicio de Atención del Parque, respectivamente. El material divulgativo recibido también es valorado positivamente. Con respecto al contenido y explicaciones y el estado de conservación de la exposición, superan el 3,5 dentro de la escala de valores. A la proyección del Parque también le dan una valoración muy positiva.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2016, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 09, datos de encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel)).

- **Sugerencias y/o quejas**

- Mejorar las instalaciones en general, incorporando nuevas tecnologías (audioguía, por ejemplo), traduciendo la cartelería a más idiomas (inglés, alemán, francés...) y renovar/mejorar la sala de exposiciones. También habría que resaltar más la figura de Ricardo Codornú.
- Sería interesante mejorar la calidad de las proyecciones, actualizarlas y que haya más repertorio. El vídeo a veces se ha atascado. Arreglar la pantalla de la proyección.
- Traducir los folletos y publicaciones a más idiomas, tanto del parque como de otros espacios naturales protegidos.
- Disponer de más mapas del Parque, especialmente de senderos.
- Contar con una máquina de café en el Centro de Visitantes.
- Colocar un cambiador para bebés en el servicio.

- **Felicitaciones**

- Instalaciones del Centro de Visitantes con información muy interesante y muy bien conservado. Buenos servicios en las instalaciones.
- Información aportada por el personal de atención en el Centro de Visitantes muy buena, útil y amplia. Equipo de informadores muy atento y agradable. Se valora positivamente que los informadores hablen inglés.
- La exposición y la proyección son muy interesantes.

8. Sugerencias, Quejas y Felicidades

Las hojas de opiniones son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en este espacio. El modelo de hojas de opinión se adjunta en el anexo 10 del presente documento.

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

Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la OISMA les envíe una respuesta formal, o el informador puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere rellenarla.

También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del “infosierraespuna@carm.es” que se tramitan igual que las opiniones verbales acompañadas del correo original.

Durante el transcurso del año 2016 se han recogido un total de **13 hojas de opinión** en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”, de las cuales se extraen **5** quejas, **5** sugerencias y **5** felicitaciones. De manera porcentual, se han recogido un **61,7%** de hojas escritas por los usuarios, un **15,3%** a través de correo electrónico y el otro **23%** verbal.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una tabla resumen según la siguiente tipología de cada sugerencia(S)/ queja(Q)/ felicitación(F):

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES				
Año 2016				
Tipología de la opinión	Tipo de opinión	Tema	Número	TOTAL
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	Q	--	0	0
	S	Referente a un folleto sobre el Monte Roldan, para comunicar algunos errores en su contenido.	1	2
		Mejorar la traducción de la proyección en francés (en la actualidad se proyecta directamente de Youtube).	1	
	F	Se refiere a la información y presentación que se hace sobre el Parque Regional de Sierra Espuña y se ofrece a los visitantes.	1	3
		Referente al diseño y contenido del folleto del Monte Roldan.	1	
		Labor realizada por los guías del parque.	1	

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES				
Año 2016				
Tipología de la opinión	Tipo de opinión	Tema	Número	TOTAL
Equipamientos de Uso Público	Q	Problemas con señalización sendero Ricardo Codornú.	1	2
		Ausencia de Punto de Información en la zona de Totana.	1	
	S	Uso de Edificios abandonados como albergues, campos de trabajo, programas de intercambio, talleres...	1	1
	F	Ruta sin pérdidas durante 40 kilómetros y bien conservada.	1	1
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	Q	Basura acumulada en los alrededores del Mirador de Alhama, no existiendo ninguna papelería visible en el entorno--	1	1
	S	--	0	0
	F	Valoración muy positiva de la limpieza y cuidado de puntos de montaña.	1	1
Gestión del ENP	Q	Referente al corte de carreteras que se realizó en la con motivo de una prueba ciclista y la falta de dar a conocer alternativas a los gerentes de los restaurantes.	1	2
		Las máquinas han roto una piedra grande que había debajo del Collado Pilón camino a Las Alquerías y las piedras pequeñas han caído en la senda y han quedado en medio.	1	
	S	Restauración tanto del monumento como la placa en homenaje a Ricardo Codornú.	1	2
		Informar a los ciclistas sobre la velocidad a la que deben circular	1	
	F	--	0	0
	Servicios externos a la gestión del ENP	Q	--	0
S		--	0	0
F		--	0	0
Otros	Q	--	0	0
	S	--	0	0
	F	--	0	0
TOTAL QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				15

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

En relación a la **queja** recogida sobre “el corte de carreteras que se realizó con motivo de una prueba ciclista y la falta de dar a conocer alternativas a los gerentes de los restaurantes”, desde el Equipo de Gestión de Parque se han tomado medidas para informar y comunicar sobre las pruebas deportivas que puedan conllevar cortes de carreteras y afectar a los restaurantes. También se ha mejorado la señalización (mediante pintura homologada) del Sendero de Ricardo Codornú, respondiendo a otra de las quejas recogidas.

Respecto a la queja por falta de papeleras y acumulación de residuos en el entorno del equipamiento “Mirador de Alhama”, señalar que ésta se produjo un domingo de mucha afluencia de personas, y la persona de mantenimiento trabaja de lunes a viernes.

La queja de las piedras fue por la retirada de la carretera de desprendimientos por fuertes lluvias el 17 y 18 de Diciembre. Fue transmitida a Gestión y solventada rápidamente.

En cuanto a las **sugerencias** de este periodo, la referente al folleto del Monte Roldan, ya se ha comunicado a la entidad correspondiente para la actualización del mismo y su posterior reedición en digital. La que hace referencia a la restauración del Monumento de Ricardo Codornú, existe un proyecto pendiente con la Dirección General de Bienes Culturales de la Región de Murcia, para su restauración.

Por otro lado, en relación a la sugerencia formulada sobre la conveniencia de potenciar alojamientos adecuados al entorno y actividades acordes con el fomento del conocimiento y disfrute de la naturaleza, se ha dado respuesta a la persona interesada, emitiendo una lista de entidades adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible que promueven dichas actividades demandadas.

Respecto a la información a los ciclistas de la velocidad que deben llevar en la carretera, se transmite a gestión para que sea tenida en cuenta.

Las **felicitaciones** sobre el material divulgativo y la labor de los guías, son recibidas con agrado por el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña.

9. Comunicación y dinamización Social

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

En la siguiente tabla se muestran las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2016:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL			
Año 2016			
	Tipo	Nº de acciones	
Material divulgativo e interpretativo	Mochila de actividades	4	
	Dosieres Días conmemorativos	4	
	Boletín "Naturalmente Conectados"	4	
	Folleto, mapas, otros materiales	11	
	Cartelería del ENP	5	
Difusión	Envíos lista de amig@s del ENP	43	
	Noticias webs (OISMA)	5	
	Otros medios	Radio	2
		Televisión	2
		Prensa	8
Internet (blogs, páginas webs...)		15	
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	9	
	Asociaciones	10	
	Mancomunidad	5	
	Otras entidades	15	
TOTAL ACCIONES Año 2016		142	

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

Parque Regional Sierra Espuña

9.1. Material divulgativo e interpretativo

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 11 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes.

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

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



▪ Mochila de actividades.

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

Durante el año 2016 se han enviado **4 mochilas**, el **número total de descargas** de este documento (desde la página web www.murcianatural.carm.es) es de **12748**.

▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos. Estos dossieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, desde donde se pueden consultar y descargar.

Durante el año 2016 se han enviado **4 dossieres**:

- Dossier del **Día Internacional de los Bosques**, el número total de descargas es de **1023**.
- Dossier del **Día Europeo de los Parques**, el número total de descargas es de **1142**.
- Dossier del **Día Mundial del Medio Ambiente**, el número total de descargas es de **850**.
- Dossier del **Día Mundial de las Aves**, el número total de descargas es de **1463**.

▪ **Boletín “Naturalmente conectados”.**

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

El boletín tiene una periodicidad estacional, así durante el año se editan digitalmente 4 boletines informativos correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno).

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos de Sierra Espuña”, así como el resto de ENPs. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

Durante el 2016 se ha enviado **4 boletines**, el número total de descargas de este documento es de **5062**.

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

Además, el Servicio lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos relativos a cada Espacio Natural Protegido. A lo largo de este periodo destacan los siguientes materiales:

- Folleto “Guía de fauna del Parque Regional de Sierra Espuña”.
- Folleto “Guía de flora del Parque Regional de Sierra Espuña”.
- Actualización del folleto de Ricardo Codornú.
- Reedición, en formato digital y papel, del folleto general del Parque Regional de Sierra Espuña.
- Reedición del mapa del Parque en español.
- Reedición información sobre el sendero de El Berro.
- Elaboración y revisión contenido para el nuevo folleto del programa de visitas guiadas.
- Envío del texto en inglés del folleto general a la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña para su traducción.
- Elaboración de contenido para módulo sobre el quebrantahuesos en Sala de Exposición.

- Actualización de parte trasera del plano del Parque en español y los distintos idiomas (pendiente el de alemán por maquetación final).
- Actualización del manual de buenas prácticas por la nueva situación del Parque (eliminación barbacoas áreas recreativas).
- Revisión y edición del contenido del tarjetón de la campaña de consumo responsable “Asumo lo que consumo”.

▪ Cartelería ENP.

También se colabora con la gestión del Parque elaborando y revisando cartelería interpretativa o informativa propia del Espacio Natural Protegido. A lo largo del 2016 se han realizados las siguientes colaboraciones:

- Se orienta sobre la colocación de la nueva señal interpretativa sobre “el caño de Sierra Espuña”.
- Se revisa contenido y ubicación de diversas señales informativas y direccionales.
- Propuesta de contenido cartel mirador “Casa del Avión” y revisión.
- Contenido y revisión carteles Fuente de la Portuguesa y Fuente Blanca.
- Se avisa a Gestión de carteles colocados por otras entidades y con la imagen del Parque en Casas Nuevas

9.2. Difusión

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

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

A continuación se indican los canales que utiliza el Servicio de Atención al Visitante para llevar a cabo la divulgación de los ENP:

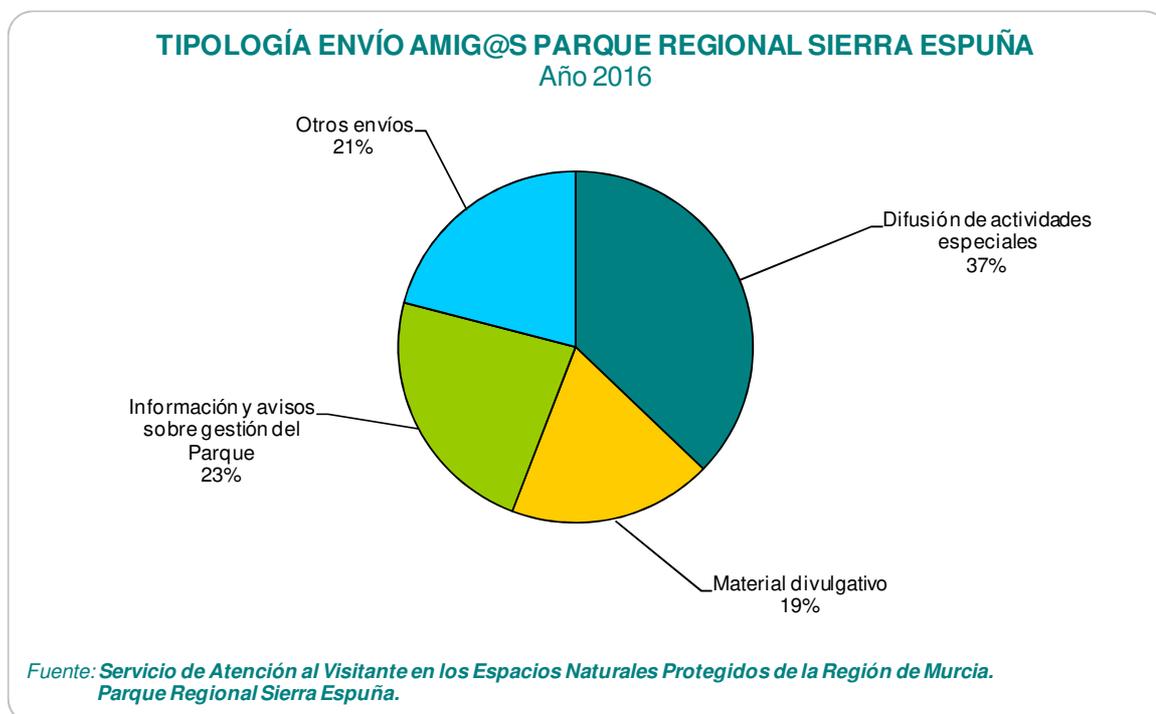
- **Envío lista de Amig@s del Parque**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias y eventos del Parque Regional de Sierra Espuña, generando así una lista de distribución⁸.

Este método es una herramienta útil y de fácil uso que permite divulgar las actividades con suficiente anterioridad y comunicar las posibles modificaciones, así como transmitir cualquier información de interés sobre el Parque Regional.

Con la confección de la lista de amig@s el equipo puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el espacio protegido.

El número de inscritos en la lista de Amig@s del Parque Regional de Sierra Espuña, hasta la fecha, es de **1060 personas**.



Durante el año 2016 se han enviado un total de **43 correos**, entre los que predomina, con un 37%, la difusión de actividades especiales organizadas por parte del Servicio de Atención.

Los correos de la categoría “Información y avisos de gestión del Parque” se refiere a la restricción temporal de paso por una zona del Parque para conservación de especies, las mejoras en las áreas recreativas del Parque y avisos de cortes de caminos por obras o de carreteras por mal estado.

⁸ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En la categoría de “otros envíos” se recogen los correos enviados con información relativa a otros temas, como por ejemplo la difusión de las charlas sobre la procesionaria, el búho real, el arruí y setas organizadas por la Asociación Meles, la declaración del Monte Arabí (Yecla) como Monumento Natural, unas Jornadas científico-divulgativas "Patrimonio Cultural y Medio Ambiente: recursos para el Desarrollo Local" llevadas a cabo en el entorno del Parque, una salida por los saladares del Guadalentín organizada por la Asociación Meles con motivo del Día de la Red Natura 2000, dos avisos de cortes de carretera por pruebas deportivas y un video, un podcast y un artículo realizado por Raúl Casado Orozco, de la Agencia EFE.

▪ Noticias para la web (OISMA)

De manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión en la página web www.murcianatural.carm.es o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente.

Durante este periodo se han elaborado específicamente 5 noticias:

- Resultados Campaña “¿Asumo lo que consumo?”.
- Más de 60000 visitantes atendidos en los Espacios Naturales Protegidos de la Región.
- Actividades en los Espacios Naturales, un servicio con listas de espera.
- La biodiversidad de Espacios Naturales y sus “sabores” como eje de las actividades especiales del mes de mayo.
- Campaña ¿Asumo lo que consumo? 2016.

▪ Colaboración con medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la OISMA. Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

- Entrevista para **Tele Alhama** el día 4 de marzo, televisión local de Alhama de Murcia, para hablar sobre la actividad de plantación llevada a cabo con motivo del Día Internacional de los Bosques en la pedanía de Gebas.
- Se facilita información sobre actividades Día Internacional de los Bosques a diversos medios de comunicación locales y/o páginas webs: **Murcia.com, Totana.com, Infolinea, Informa Joven, Villa de Alhama, Click verde, Agenda menuda, Comarca digital, Blog Espuña Turística y Blog El Lebrillo y Las Tinajas.**
- Entrevista para los medios de comunicación de **canal 7** el día 13 de marzo, para ampliar la información sobre la actividad llevada a cabo con motivo del Día Internacional de los Bosques en colaboración con el Camping Sierra Espuña, en la pedanía de El Berro.
- Se corrige información errónea y se facilita información e imágenes sobre el sendero accesible de Ricardo Codornú al portal de turismo accesible <http://www.equalitasvitae.com/es/home/>.

- Se aporta información sobre la exposición “Sierra Espuña y sus costumbres” a la web Agenda Menuda (<http://www.agendamenua.es/>).
- Se facilita información sobre el Día Europeo de los Parques y se permite grabar la actividad a **Infolinea** de Alhama de Murcia.
- Se prepara contenido sobre la historia de Sierra Espuña para documental sobre Red Natura 2000 de la **Agencia EFE**.
- Se facilita información a Ramón Martínez Arías sobre la ubicación del Cabezo de la Mezquita y Yacimientos Argáricos para la **página web sobre Castillos de la Región de Murcia**.
- Se facilita información sobre el taller realizado en Alhama de Murcia con motivo del Día Mundial de las Aves a: **Infolinea, Gabinete de prensa del Ayuntamiento de Alhama de Murcia y Alhama al día**.
- Se realiza una entrevista con motivo del Día Mundial de las Aves en **Cadena Azul (radio)**.
- Se envía información de actividades y estado del Parque al **Villa de Alhama** (<http://www.villadealhama.es/noticia.asp?id=117043403>).

Desde el Servicio de Atención al Visitante se tiene conocimiento de que diversas páginas webs, blogs y perfiles o páginas de facebook, de temática ambiental o de divulgación de actividades, utilizan la información derivada de la página web, las notas de prensa y los correos electrónicos para difundirla. Esto permite que toda nuestra información sea accesible a más personas cada día.

▪ **Dossier de prensa**

El Equipo de Atención al Visitante recoge noticias referentes al Espacio Natural Protegido y las archiva en un dossier de prensa, ya sean noticias en digital o en papel. Dicho dossier de prensa es actualizado semanalmente.

Durante el año 2016 se han archivado en el dossier de prensa del Parque Regional de Sierra Espuña un total de **262 noticias relacionadas con dicho Espacio Natural Protegido**.

9.3 Colaboración con entidades

Dentro de las tareas del Equipo de Atención al Visitante 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 OISMA, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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

- Se contacta con el **Camping Sierra Espuña (El Berro)** para colaborar en la organización de un concurso de fotografía y una actividad especial con motivo del Día Internacional de los Bosques.
- Se prepara una actividad especial titulada “Paisajes sonoros” con el **IES Prado Mayor de Totana**, a solicitud del mismo.
- Se envía de manera periódica la información de nuestras actividades a la **Oficina de Turismo de Alhama de Murcia** y se responden todas las cuestiones planteadas desde dicha oficina. También se envían aportaciones de mejora para el folleto sobre “red de senderos de Alhama de Murcia” que distribuye esta oficina. Y tras los cambios, se solicitan algunos ejemplares de dicho sendero para el Punto de Información.
- Se contacta periódicamente con la **Mancomunidad Turística de Sierra Espuña** para diversos asuntos relacionados con la divulgación y el conocimiento del Espacio Natural: envío periódico de actividades realizadas en el Parque, organización Fam Trip, solicitud de exposición “Sierra Espuña y sus costumbres”, edición y organización de entrega del nuevo folleto general del Parque, envío de aportaciones de mejora para el folleto “mapa del territorio Espuña”, redacción de noticia para el “Boletín del Territorio”...
- Se envía de manera periódica información a los **Ayuntamientos del entorno** sobre las actividades llevadas a cabo en el Parque.
- Se contacta con el **Ayuntamiento de Alhama de Murcia** para preparar la actividad con motivo del Día Europeo de los Parques y el Día Mundial de las Aves (dentro de su programa de fiestas).
- Se realiza el envío al listado de amig@s de tres charlas sobre fauna y una actividad en los Saladares organizada en Alhama de Murcia por la **Asociación Meles**.
- Se colabora en la plantación realizada por la **Agrupación Sardinera de Murcia** en la zona de Totana.
- Se colabora con la **Asociación de Vecinos de Gebas** y la **Asociación de Comerciantes de Alhama de Murcia** en una actividad de plantación llevada a cabo en la pedanía de Gebas.

- Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del **Día Internacional de los Bosques** a **FAO Forestal**, para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.
- Se contacta con la **Asociación La Almajara** de Alhama de Murcia para la preparación del Día Europeo de los Parques de manera conjunta.
- Se envía el folleto general del Parque en digital al **Ayuntamiento de Pliego** para que lo hagan llegar a entidades interesadas de dicho municipio.
- Se celebra el Día Europeo de los Parques en colaboración con la **Federación EUROPARC**.
- Se cuenta con la colaboración de algunos empresarios adheridos a la Carta Europea de Turismo Sostenible (**Hospedería Bajo El Cejo (El Berro)**, **Panadería Pan del Berro**, **Restaurante Los Donceles (Las Alquerías)** y **Restaurante El Mirador (Gebas)**) para la elaboración de platos típicos en la celebración del Día Europeo de los Parques.
- Se organiza y celebra el Día Mundial del Medio Ambiente en colaboración con el **PNUMA** (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).
- Se contacta con las comisiones de fiestas de las pedanías del entorno (**Casas Nuevas**, **El Berro**, **Gebas**, **El Purgatorio**) para llevar a cabo un taller en sus fiestas patronales.
- Se contacta con la comisión de fiestas de **Fuente Librilla** para la preparación de la ruta guiada con motivo del **Día Mundial de las Aves en sus fiestas patronales**.
- Se solicitan a Bernardo García (**Asociación para la Dinamización Turística de Gebas**) varios ejemplares del nuevo folleto de senderos Gebas para el Punto de Información.
- Se celebra el Día Mundial de las Aves en colaboración con la Sociedad Española de Ornitología (**SEO-Birdlife**).
- Se celebra el Día Mundial de las Aves con la **Asociación Meles**.
- Se colabora con la organización de la carrera de montaña **Yeti Trail** enviando material para el desarrollo de un taller y proporcionando mesas, una máquina informática y una carpa el día de la carrera.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

- **Reuniones de trabajo**

Semanalmente el Equipo de Atención al Visitante se reúne con la Informadora Jefe que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación según establece el protocolo del *Servicio de Atención al Visitante en los E.N.P. de la Región de Murcia*.

También se llevan a cabo reuniones a las que asiste un representante del Equipo, principalmente sobre Coordinación o desarrollo de alguna tarea. Durante el año 2016 se han llevado a cabo 7 reuniones de Coordinación con la OISMA, 13 entre las Informadoras- Jefe, 3 reuniones con el Equipo de Gestión del Parque, 1 con los Agentes Medioambientales, diversas reuniones con la Técnico de Uso Público/ Coordinadora de la CETS (Carta Europea de Turismo Sostenible), diversas reuniones para actualizar procedimientos y formatos Q de calidad, se ha asistido a 2 foros de la Carta Europea de Turismo Sostenible, 2 reuniones con el responsable de prevención de riesgos de la empresa, una reunión con los responsables de las obras de mejora de las áreas recreativas del Parque, otra con el Técnico responsable de las microactuaciones de accesibilidad, una con el Técnico de autorizaciones de Uso Público en la OISMA y la reunión de gestión participativa de senderos de Sierra Espuña, entre otras.

- **Informes específicos**

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

En el año 2016 se ha realizado un total de 4 informes sobre: los resultados de la campaña de consumo responsable, propuesta de documento sobre las recomendaciones para la realización de actividades en los ENP, puesta en marcha de las redes sociales de los ENP y revisión estado y cartelería sendero accesible de Ricardo Codornú (ver Anexo 12: informes específicos).

- **Sistemas de calidad**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio: Q de Calidad Turística en ENP, la certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino) y a través de la empresa Orthem: el sistema ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS..

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

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

Periódicamente, se revisan los procedimientos y formatos y se proponen cambios para la mejora de los mismos.

Durante el año 2016, se destacan las siguientes tareas:

- Se han revisado y propuesto los objetivos para 2016 desde el Servicio.
- Al comenzar el año, se actualiza la política de calidad y se planifican las encuestas según el plan de encuestación anual.
- Se llevan a cabo diversas reuniones para generar y mejorar formatos, procedimientos, protocolos, manuales...(hojas de opinión, planes de emergencia...).
- Se ha realizado el seguimiento trimestral de los objetivos de calidad.
- Se realizan cambios en las encuestas generales, de centro de visitantes, de visitas guiadas y de actividades especiales.
- Se realizan cambios en el documento compartido en Google Drive sobre la revisión de publicaciones.
- Se comienza la actualización del Inventario de Instalaciones de Uso Público del Parque Regional.
- Se organizan las carpetas en función de la nueva norma.
- Se actualiza el Plan de Evacuación y Emergencia del Centro de Visitantes.
- Se actualizan diversos procedimientos para que cumplan la nueva norma.

El día **7 de septiembre** se lleva a cabo la **auditoría interna de la Q de calidad**.



Los días 28 y 29 de septiembre de 2016 se lleva a cabo la auditoría de renovación de la Q de calidad turística.

- **Envío y seguimiento de solicitudes al sistema de la OISMA**

Se envían solicitudes relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante. Se revisa y rellena periódicamente la tabla de solicitudes emitidas durante este periodo y su estado.

Durante el año 2016 se han enviado **63 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con necesidades de mantenimiento y limpieza en el Centro de Visitantes o en el Espacio, necesidades para actividades especiales y necesidades de Gestión; cambios o mejoras en señales del Parque y se ha vuelto a poner una que no estaba solventada en 2015 relacionada con el mantenimiento y protección de la rampa de madera de entrada al Centro.

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

- Desde el 27 de septiembre, se coordinan las tareas de prácticas del alumno Mario de la Cruz Pallarés del ciclo formativo sobre Técnico en conducción de **actividades físico-deportivas en el medio natural del IES Alquibla**.
- Se facilita información a María del Carmen Pertiñez (alumna de un curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre) para **poder realizar las prácticas** en el Centro de Visitantes.

- **Otras tareas relevantes**

- Se envía información sobre **estimaciones de visitantes en el Parque Regional de Sierra Espuña** a Teresa López Aledo para un trabajo del Máster Universitario en Análisis y Gestión de los Ecosistemas Mediterráneos. Conjunto UMH/UA.
- Se envía **información sobre el arruí y perforadores** en Sierra Espuña a Elena Cánovas para un trabajo titulado “Conoce Totana, problemas medioambientales” que va a realizar para el grado de Magisterio de la Universidad de Murcia.

- Se envía **información sobre legislación, animales en peligro de extinción, como se gestiona su parque, número de visitantes y monumentos** a Francisco Sánchez Abenza, alumno de 6º Curso de primaria del colegio Monteagudo, que está realizando un trabajo de investigación
- Se coordinan las tareas a llevar a cabo por el Equipo de Atención al Visitante para el **mantenimiento** del material animal y vegetal de la **Sala de Exposición** (recolección de muestras, meter al congeladora cada 6 meses la colección de mariposas...).
- Se envían **coordenadas UTM del Centro de Visitantes y el Aula de Naturaleza** para actualizar un inventario nacional.
- Se revisa la propuesta de **Manual de Señalización de los Espacios Naturales Protegidos** de la Región de Murcia.
- Se revisa documento sobre **Proyectos de Accesibilidad** que se han llevado a cabo desde 2008.
- Se facilita información sobre el **número de visitantes que recibe el parque, así como características de estos, actividades más realizadas y los recursos más visitados** a Natalia Massó, estudiante del **Grado de Turismo de la Universidad de Murcia**.
- Se ayuda en la **determinación de especies vegetales** a un alumno de Ciencias Ambientales de la Universidad de Murcia.
- Se contacta con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre para dar respuesta a un correo electrónico sobre **venta ilegal de tortugas moras**.
- Se avisa en diversas ocasiones sobre los fallos en la línea telefónica al Responsable del Servicio.
- Se realizan cambios en el listado telefónico y diversas publicaciones del teléfono de acampada.
- Se revisa la **gráfica corporativa** enviada como propuesta en el proyecto de la Sala de Exposición.
- Se envían diversas fotografías de las **microactuaciones de accesibilidad** a Santiago Salas (Técnico de la OISMA).
- Se solicitan los **participantes durante el curso 2015/2016 al Aula de Naturaleza de Las Alquerías** para actualizar la presentación del Parque Regional.
- Se coordinan las **suestras de animales recuperados** en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.

11. Asistencia al Director Conservador

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

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

A continuación, se relacionan los documentos más destacados entregados al Director del Parque durante el año 2016:

- **Presentación general de Sierra Espuña** actualizada el 18 de marzo (para alumnos de Master de restauración de medios áridos de la Universidad de Alicante y expertos en restauración).
- **Aportaciones** a la revisión de señales informativas y direccionales.
- **Revisión** del estado de los **contenedores de recogida de basura** de la zona de Alhama de Murcia.
- **Propuesta de contenidos** para cartel de Mirador del Avión/La Cabaña.
- Contenido del **artículo del Boletín sobre Insecto Palo** para su difusión mediante Gabinete de Prensa.
- Imágenes sobre **arreglos en la Balsa Carmona y en las Cuevas de la Plata**.
- Avisos de **pinturas mal** en algunos de los **senderos del Parque**.
- Aportaciones al **borrador de actuaciones voluntarias de empresas** del Servicio de Atención al Visitante.
- Aviso **contenedor roto y del revés** en el Área Recreativa de Fuente del Hilo.
- Envío de **fotografías de diversas obras** llevadas a cabo durante este año en el Parque Regional de Sierra Espuña (vallados, mejoras áreas recreativas, actuaciones de accesibilidad...).
- Datos de **contacto de familiares de Ricardo Codornú y Stárico**.

- ***Agenda en Internet***

En el mes de enero de 2010 el Equipo Gestor de cada ENP crea una Agenda en Internet (Google calendar) para centralizar la información y conocer las actividades que son autorizadas desde cada ENP. Desde ese momento el Equipo de Atención al Visitante de Sierra Espuña cuelga en la agenda las actividades que está previsto desarrollar en el Espacio Natural Protegido, como por ejemplo, celebraciones de Días Mundiales, jornadas especiales, reserva de salas, visitas guiadas, actividades autorizadas por Uso Público, etc.

- **Carta Europea de Turismo Sostenible**

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

- Colaboración en la **memoria anual** de la CETS mediante el envío de imágenes y de datos relativos al Servicio de Atención al Visitante de 2015 (número de visitantes, relación de actividades llevadas a cabo en el entorno, revisión de publicaciones externas e internas...).
- Se envía correo aclarando los cambios que se llevaron a cabo en el **Manual de Buenas Prácticas** en septiembre de 2015 y se proponen algunos cambios durante 2016.
- Asistencia a los **Foros de la Carta Europea de Turismo Sostenible** el 9 de marzo y el 5 de octubre, toma de fotografías y envío de las mismas.
- Asistencia al **Acto de entrega de certificados** a los 6 nuevos establecimientos que se han adherido a la CETS el 15 de marzo, apoyo a la preparación, toma de fotografías y envío de las mismas.
- Se participa en el **viaje de familiarización con operadores de ecoturismo europeos interesados en organizar viajes con ecoturistas a Sierra Espuña el 8 de abril**, llevando a cabo una visita al Centro de Visitantes y a un paraje del entorno del mismo y explicando y resolviendo cualquier duda sobre estos lugares.
- Se envían las **aportaciones** del Servicio de Atención al Visitante para la **Estrategía y el Plan de Acción 2017-2021**.
- Se envía información para la memoria de la CETS.
- Propuesta de **cambios para manual de buenas prácticas** del Parque.
- Votaciones para la **priorización de acciones** para el próximo Plan de Acción.
- Se envía la memoria anual de 2012 del Servicio de Atención al Visitante para la justificación del comienzo de la lista de amig@s.
- Diversas reuniones con la responsable de la CETS.

- **EUROPARC-España**

Por indicación del Director 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**.

Durante el 2016 se reciben correos de este grupo y se ordenan. Se participa activamente en la celebración del Día Europeo de los Parques y se envían recetas para el libro que se va a desarrollar por parte de EUROPARC.

Se realizan diversas actividades con motivo del **Día Europeo de los Parques**, en torno al 24 de mayo, evento que promueve esta entidad.

- **Junta Rectora**

Se reserva Sala de Juntas y se gestiona la persona que tomará el acta.

Se asiste y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada el **7 de abril de 2016**.

Se asiste y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada el **1 de diciembre de 2016**.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante:

▪ Resumen de los Índices de Satisfacción y las Sugerencias recogidas

En relación a las **encuestas** relativas al Servicio de Atención al Visitante (Encuesta de Centro de Visitantes, Visitas Guiadas y Actividades Especiales (Anexo 05)) y los datos recopilados (ver anexos 06, 07, 09) el índice de satisfacción (I.S.) muestra un valor entre **3,74 y 3,95** siendo el **valor máximo 4** por lo que se trata de un valor muy elevado, destacando entre las opiniones recogidas las siguientes:

- En relación a la encuesta sobre **Centro de Visitantes (I.S.: 3,74)**: En general, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu, al que califican como muy interesante, instructivo y bien organizado. Les resulta indispensable para poder conocer sus valores, **a través de la información recibida por el personal del Centro, la Sala de Exposición y el audiovisual del Parque**, ya que se puede tener un mayor conocimiento de Sierra Espuña y su entorno, además de tomar mayor conciencia medioambiental.
- En relación a la encuesta sobre **Visitas Guiadas (I.S.: 3,88)**: El grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, destacando la profesionalidad por parte de los guías. En cuanto a las opiniones recibidas, valoran positivamente la información recibida, consideran que es muy didáctica y enriquecedora y que se aprende mucho sobre el bosque mediterráneo. Respecto a los asuntos a mejorar, arreglar un tramo del sendero de los Siete Hermanos a la altura del antiguo vivero forestal y el planteamiento de la presencia de dos guías para grupos numerosos.
- En relación a las encuestas sobre **Actividades Especiales (I.S.: 3,95)**: Los participantes muestran su agradecimiento, felicitando y dando la enhorabuena a los guías-educadores de las actividades por su labor realizada, indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas, así como su intención de participar en más actividades. Algunos participantes comentan que les gustaría hacer rutas más largas o de más nivel, que se amplíe la oferta de actividades educativas al público general, rutas para niños, sobre geología, entre otras temáticas (flora, fauna, huellas...).
- En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las **Hojas de Opinión** (Anexo 10), un **38,47%** hace referencia al Servicio de Atención al Visitante.

Entre las **sugerencias** recibidas en este periodo referentes al Servicio cabe destacar: una de las sugerencias era para comunicar algunos errores existentes en el contenido de un folleto sobre el Monte Roldan (ya comunicado a la entidad correspondiente), y otra propuesta es traducir al francés en el audiovisual del Parque (en la actualidad se proyecta directamente de Youtube).

Entre las **felicitaciones** recibidas en este periodo referentes al Servicio cabe destacar las que se refieren a actividades puntuales o a la información recibida. Existe una sobre la labor que realizan los guías del Parque y otra sobre el diseño del folleto del Monte Roldan.

No se ha recibido **ninguna queja** sobre el Servicio.

▪ **Consecución de los objetivos planteados**

Se presentan a modo de tabla los objetivos del Servicio (enumerados en apartado 2) y los indicadores de los mismos:

CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. Año 2016			
Objetivo 1: Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.			
Año	2014	2015	2016
Indicador 1.1. Nº de consultas atendidas	11837	7988 ⁹	6970
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (nº folletos y fotocopias)	126	93 ¹⁰	95
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín "Naturalmente Conectados"	-	6078	5062
Indicador 1.4. Número de amig@s de Sierra Espuña	758	876	1060
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	25	22	43
Objetivo 2: Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.			
Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	6	9	7
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del Servicio y las Informadores Jefe	7	12	13
Objetivo 3: Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad).			
Indicador 3.1. Nº de visitas guiadas realizadas/ nº de participantes	29 / 1246	24 / 1031	38 / 1445
Indicador 3.2. Nº actividades especiales / nº de participantes	43 / 3748	37 / 5111	34 / 3761
Indicador 3.3. Nº aportaciones a contenidos interpretativos	21	19	27
Objetivo 4: Realizar materiales divulgativos dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web.			
Indicador 4.1. Nº de material nuevo	3	4	4
Indicador 4.2. Nº de material divulgativo actualizado	4	12	9

⁹ En 2015 cambia el formato de la hoja seguimiento diario, en el apartado de información demandada se unifican algunas de las particularidades.

¹⁰ Durante 2015 se actualiza el inventario y se eliminan los folletos obsoletos, además de actualizar la información de otros folletos de los que había varias versiones.

▪ **Análisis del estado del Servicio mediante Análisis DAFO**

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2016

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. ▪ Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. ▪ Falta actualizar publicaciones. ▪ Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados". ▪ Medios informáticos escasos y obsoletos. Algun PI carece todavía de conexión a internet. ▪ Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de la demanda de actividades especiales. ▪ Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. ▪ Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. ▪ Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema". ▪ La nueva web no se termina de gestionar. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Escasa presencia en las redes sociales. ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. ▪ Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo formado y motivado. ▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar. ▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.). ▪ Trabajo en equipo. ▪ Buena programación y organización del trabajo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar. ▪ Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP. ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Consolización de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. ▪ Ampliación de la programación de actividades para el público en general. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Difusión a través de la lista de amigos/as del ENP. ▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. ▪ Proyecto de actualización de todos los audiovisuales. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Disponer de personal en prácticas. ▪ Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ Carta Europea de Turismo Sostenible (España). ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, así pues:

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2017 – 2018.

DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No realizado en 2016. Retomar el objetivo.
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No realizado en 2016. Se valorará su ejecución.
<ul style="list-style-type: none"> Falta actualizar publicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se continuará revisando el material antiguo y se realizarán actualizaciones en la medida de lo posible.
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados". 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Edición de boletín con nuevo formato.
<ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos escasos y obsoletos. Algun PI carece de conexión a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2016 se han actualizado algunos de los medios y se planteará a la OISMA la posibilidad de seguir actualizando los medios informáticos y la conexión a internet.
<ul style="list-style-type: none"> Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
<ul style="list-style-type: none"> Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se llevan a cabo algunas mejoras en 2016 y se continuará insistiendo en la necesidad de mejorar el Servicio, en base al informe planteado.
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Incremento de la demanda de actividades especiales. Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. Falta de diseñador gráfico exclusivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se trasladará a la OISMA la necesidad de aumentar los recursos humanos.
<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema". La nueva web no se termina de gestionar. Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la OISMA para su ejecución definitiva.
<ul style="list-style-type: none"> Número elevado de visitantes en días festivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeamiento en un futuro de un sistema de control de accesos.
<ul style="list-style-type: none"> Escasa presencia en las redes sociales. Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Replantear a la OISMA la necesidad de estar presente en las redes sociales. ✓ En los casos en los que esto dependa de las compañías móviles se planteará a la OISMA la adaptación de los medios a cada ENP.
<ul style="list-style-type: none"> Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comenzar a tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la OISMA. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.

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

13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

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

El Equipo de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha participado, durante el 2016, en **8 cursos de formación:**

Todo el Equipo ha participado en un curso sobre Primeros Auxilios, en dos Ciclos conociendo los ENP de la Región de Murcia - Reserva Natural de Cañaverosa y Monumento Natural Monte Arabí, una charla de formación interna sobre el Proyecto Quebrantahuesos y otras rapaces necrófagas y un curso sobre Planificación de recursos divulgativos y educativos.

La Informadora Jefe y un Informador Guía han realizado el curso La flora como recurso etnobotánico en el CENEAM (Centro Nacional de Educación Ambiental). Así mismo la Informadora jefe ha realizado el curso “Educar, crear y sanar a través de los cuentos” organizado por la universidad del Mar. Y una Informadora Guía ha realizado el curso “Buenas Prácticas en prevención de riesgos generales de seguridad”.

- **Suministro de material de oficina y cartuchos de tinta para la impresora:** para el Equipo de Atención al Visitante del Centro de Visitantes.



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