

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











Índice

ÍNDICE	2
1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	6
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	
4.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas"	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	
4.3 Tipología de la información solicitada	13
5. VISITAS GUIADAS	
5.1. Aspectos generales	
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas	
5.4. Evaluación de las visitas guiadas	
6. ACTIVIDADES ESPECIALES	24
6.1. Descripción de las actividades	24
6.2. Evaluación de actividades especiales	28
7. ENCUESTAS	
7.1 Encuesta general	33
7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información	37
8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	41
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	43
9.1. Elaboración de noticias	43
9.2. Material divulgativo	43
9.3. Boletín Informativo "Naturalmente Conectados"	44
9.4. Lista de Amig@s del Parque	44
9.5. Colaboración en Medios de Comunicación	46
9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades	46
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	48
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR -CONSERVADOR	50
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	53
13. MEIORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	Ε0

ANEXOS:

- **ANEXO 1:** Modelo de ficha de seguimiento diario.
- ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio.
- **ANEXO 3:** Datos ficha de seguimiento (formato Excel)
- ANEXO 4: Tabla de oferta visitas guiadas
- ANEXO 5: Modelo de encuesta de visitas guiadas.
- **ANEXO 6:** Datos encuesta visitas guiadas (formato Excel)
- ANEXO 7. Informes de las actividades especiales.
- **ANEXO 8:** Modelo encuesta actividades especiales.
- **ANEXO 9** Datos encuesta actividades especiales (formato Excel).
- **ANEXO 10.** Modelos de encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.
- ANEXO 11. Datos encuesta general (formato Excel).











ANEXO 12. Datos encuesta Punto de Información (formato Excel)

ANEXO 13. Modelo de hoja de sugerencias.

ANEXO 14. Material divulgativo editado/actualizado.

ANEXO 15. Informes específicos







1. Antecedentes

El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa **DIPSA** el nuevo servicio para un año, 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 Punto de Información "Las Cobaticas". Desde agosto de 2015 hasta marzo de 2016, se realizan nuevas licitaciones del Servicio que son adjudicadas a DIPSA.

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 Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, *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 Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila está integrado por un total de **4 profesionales.**

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la OISMA, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la web http://www.murcianatural.carm.es









2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se muestra como un servicio de Uso Público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno natural.

A través de este Servicio, se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores, con el objetivo de que los visitantes conozcan y valoren 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. (Ley
 Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad)
- 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 de la OISMA.







3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

Los equipamientos de información son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Parque Regional y donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También se 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 Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, que depende de la Consejería de Agua, Agricultura y Medioambiente pertenece al Servicio de Atención al Visitante, es el siguiente:

 Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas": Centro situado a 3 km de Los Belones, en el área de Calblanque, junto al núcleo de población de Cobaticas. Sus funciones principales son:

Como Punto de Información:

- Servicio de Información al Visitante
- Realización de Visitas Guiadas
- Sala de Usos Múltiples
- Sala de Exposición

El Punto de Información permanece abierto al público con el siguiente horario: De martes a domingo y festivos, de octubre a mayo de 9 a 14 horas y de 15 a 17:30 horas, de junio a septiembre de 8:30 a 15:30 horas.

Como Centro de Gestión:

- Oficina del Director Conservador.
- Oficina del Equipo de Información.
- Sala de reuniones para el equipo Técnico del Parque, así como para la población local.











4. Atención al visitante



El Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila cumplimenta diaria y sistemáticamente la ficha de seguimiento diario (ver anexo 1 Modelo de ficha de seguimiento diario), ésta es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Los datos registrados son los que se presentan en los informes trimestrales y en la memoria final del Servicio. Estas fichas de seguimiento se encuentran

archivadas en el Punto de Información y Gestión de forma que están siempre disponibles para la OISMA.

4.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas"

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información y Gestión, ya sean participantes en visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

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

- Visitantes atendidos: se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Punto de Información, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- Visitantes sala de exposición: se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición.
- Otros visitantes al Punto de Información: en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de usos múltiples, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el centro.
- Participantes en visitas guiadas: se consideran aquí aquellos visitantes que asisten para realizar una visita acompañados de una guía del Servicio.
- Participantes en actividades especiales: se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Atención al Visitante o en las que participa activamente, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.











Durante el año 2015, el Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas" ha atendido a **6.946 visitantes**. Esta instalación ha estado cerrada por obras desde el 27 de enero hasta el 11 de abril, esto ha ocasionado que durante ese periodo, los visitantes atendidos se hayan limitado a los que han participado en visitas guiadas, actividades especiales o los que han realizado consultas telefónicas o por correo electrónico.

En este período se ha atendido un promedio de 23 visitantes al día, contabilizando todos los días de funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante independientemente de que el Punto de Información estuviera cerrado por obras.

Los datos relacionados con los visitantes del Punto de Información se recogen a continuación:

VISITANTES AL PUNTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN "LAS COBATICAS" Año 2015						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes Actividades especiales ¹
Enero	611	63		32	287	42
Febrero	226	0		0	199	0
Marzo	348	0		0	235	57
Abril	588	116	-	21	157	14
Mayo	1.159	201	-	24	351	139
Junio	546	87	-	86	98	81
Julio	711	113	-	6	71	27
Agosto	539	91	-	33	0	110
Septiembre	550	156	-	26	0	88
Octubre	772	146	-	37	0	84
Noviembre	388	125	-	4	55	0
Diciembre	508	110	-	2	51	190
Total 2015	6.946	1.208	-	271	1.504	832
Total 2014	8.889	1.609	-	610	1.746	362
Total 2013	10.437	2.279	-	630	1.654	1.194
Total 2012	20.309	2.066	-	515	1.293	11.901
Total 2011	9.741	739	-	739	1.749	-
Total 2010	10.865	496	-	197	2.568	-

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

¹ Desde 2012 comienzan a contabilizarse de manera independiente los participantes en actividades especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc.). Durante los años anteriores estos visitantes se incluían como participantes en visitas guiadas.

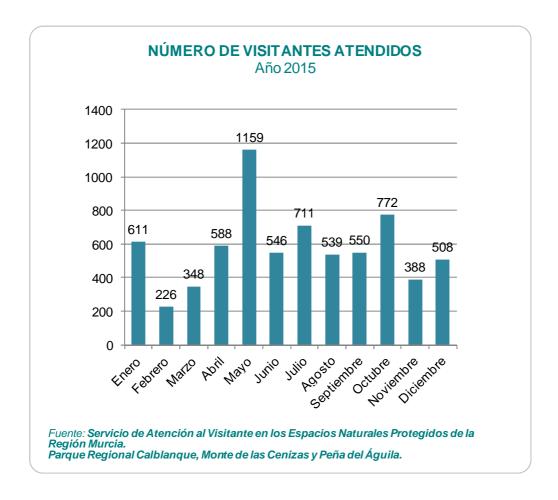








En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante.



Debido al periodo en el que el Punto de Información "Las Cobaticas" ha permanecido cerrado por obras, comentado anteriormente, el número de visitantes atendidos ha disminuido en los meses de febrero y marzo, limitándose las cifras a los participantes de visitas guiadas, actividades especiales y consultas ex situ (por teléfono o correo electrónico.) Con la llegada del buen tiempo y la apertura del Punto de Información tras las obras de remodelación, se produce un aumento de visitantes, alcanzando en mayo la cifra de 1.159 personas atendidas.

El aumento de visitantes en primavera también se debe a la mayor demanda para realizar visitas guiadas en el entorno y a la celebración de días especiales como el Día Europeo de los Parques, que se llevó a cabo durante el mes de mayo. La afluencia de visitantes en julio también coincide con el inicio de las vacaciones de verano y el comienzo de la ordenación de accesos, provocando más visitas y consultas en el Punto de Información.

Asimismo, el descenso de visitantes durante los meses de noviembre y diciembre puede deberse a las obras que se han llevado a cabo durante ese periodo en la carretera del acceso principal al Parque Regional, ya que muchos visitantes han manifestado haber tenido dificultades para encontrar el acceso alternativo por la población de Los Belones por la falta de señalización.



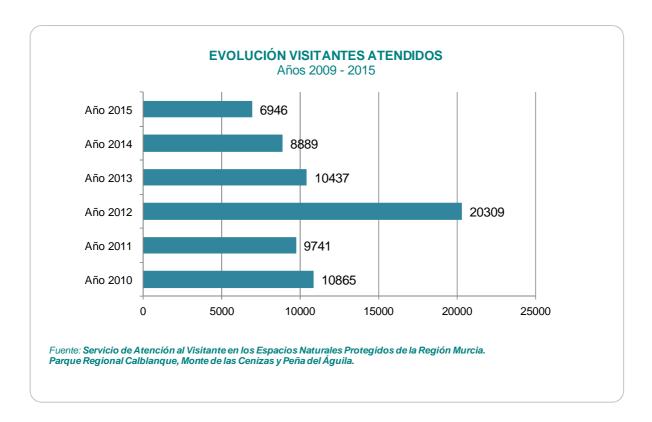








En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque, desde el año 2010 hasta el 2015 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



Durante los últimos cinco años las fluctuaciones más significativas que se producen en el número de visitantes atendidos se deben, principalmente, al tratamiento de los datos durante la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional que se realiza en el periodo estival.

En los **años 2010 y 2011** se pone en funcionamiento un servicio de autobuses que baja a los visitantes desde la entrada del Parque a las playas, dificultando con ello el acceso al Punto de Información durante los fines de semana del periodo estival.

Sin embargo, en el **año 2012,** se contabilizan como visitantes atendidos los que acceden al autobús para bajar a las playas, ya que el Servicio de Atención al Visitante es quien los atiende en el Punto de Información adicional situado temporalmente en la entrada del Parque y quien se encarga de expender los tickets del autobús. Esta tarea no la realiza el Servicio de Atención al Visitante en el **año 2013**, por lo que desciende el número de visitantes atendidos ese año, siendo similar al dato de 2010, ya que continúa siendo difícil acceder al Punto de Información los fines de semana debido al servicio de autobuses que va directo desde la entrada del Parque a las playas.









En el **año 2014** se desarrolla una medida disuasoria diferente a los años anteriores, que supone el pago en los aparcamientos de las playas del Parque Regional. Para su desarrollo se cuenta con personal en los aparcamientos que se encarga del cobro de la tasa por aparcar. Los visitantes aprovechan su presencia para hacerles consultas sobre el Parque, esto hace que disminuyan el número de visitas al Punto de Información, por la comodidad del visitante que se conforma con la información obtenida por el personal de los aparcamientos.

Otro motivo por el que disminuye el número de visitantes en 2014 es por el número de participantes en actividades especiales, ya que durante ese año se llevan a cabo más rutas y talleres donde el número máximo de participantes que puede inscribirse es de 30 personas, frente a otro tipo de actividades que fueron más numerosas en 2013 como son las exposiciones, a las que puede asistir un número mayor de participantes por no ser necesario un guía.

Durante el año **2015**, el número de visitantes atendidos ha sido de 6.946, este descenso respecto a los años anteriores se debe a los dos meses que ha permanecido cerrado el Punto de Información para llevar a cabo obras de remodelación en el mismo y a los dos meses que se ha permanecido cortado el acceso principal al Parque Regional, siendo muy difícil para los visitantes localizar el camino de acceso alternativo durante las obras.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas" durante este año.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2015					
Proc	edencia	Nº de Visitantes			
Sin identificar proced	encia	133			
Municipios del Parque		1.265			
Otros municipios de la Región		2.420			
Otras Comunidades		2.019			
	Inglés	504			
Extranjeros	Alemán	100	1.109		
Extranjeros	Francés	112	1.109		
	Otros	393			
т	OTAL		6.946		

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila



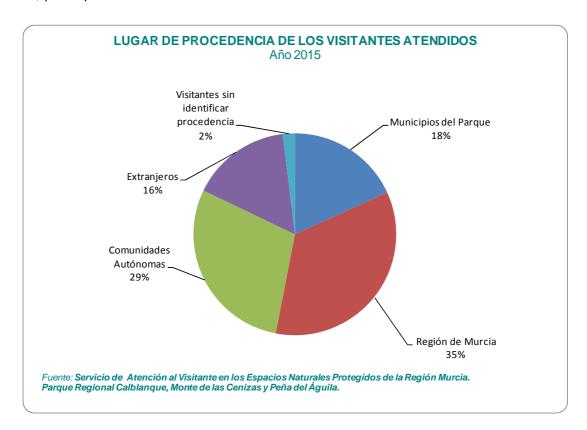








A continuación, los datos de la tabla anterior se representan en un gráfico de sectores, para que su lectura resulte más visual.



Durante el año 2015, los visitantes atendidos con un mayor porcentaje son los procedentes de **otros municipios de la Región de Murcia** (35%), debido principalmente a las visitas guiadas y actividades especiales que se han realizado, cuyos participantes provienen de la Región de Murcia, pero fuera de los términos municipales de Cartagena o La Unión.

Los visitantes procedentes de **Otras Comunidades Autónomas** (29%) han alcanzado un porcentaje similar, debido probablemente a las vacaciones de Semana Santa, puentes, vacaciones de verano y navidad, produciéndose más desplazamientos durante estos días.

Igualmente, los visitantes procedentes de los **municipios del Parque** (18%) aumentan en afluencia durante el periodo estival, aprovechando el buen tiempo para disfrutar de las playas del Parque.

Por último, también es muy significativo el porcentaje de visitantes extranjeros, que alcanza un 16% del total de visitantes atendidos, siendo la mayoría de ellos ingleses con una segunda residencia en el entorno del Mar Menor.









4.3 Tipología de la información solicitada

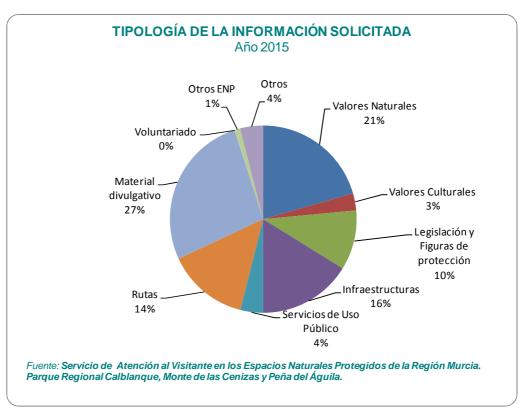
En el Punto de Información "Las Cobaticas" los visitantes pueden ser atendidos *in situ,* directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ,* es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver anexo 1 modelo de ficha de seguimiento diario), que se archiva en el Punto de Información (los correos electrónicos se archivan digitalmente).

El total de consultas recogidas durante este periodo son **4.723**, el 90% han sido *in* situ y el 10% ex situ (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* son referentes al material divulgativo, principalmente solicitan mapas para poder orientarse durante su visita al Parque Regional. También son muy habituales las preguntas sobre los valores naturales del entorno y sobre infraestructuras, hecho que se explica por el comienzo de la ordenación de accesos, que influye de manera directa sobre las áreas de estacionamiento del Parque Regional.

En consultas **ex situ** destacan las relativas a **legislación y figuras de protección**, aumentando éstas considerablemente durante el periodo estival debido a la ordenación de accesos.

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











Durante el año 2015, las consultas más frecuentes se centran en el **material divulgativo**, ya que la mayoría de visitantes que quieren conocer el Parque Regional demandan material editado, como mapas, folletos...etc.

Durante el verano aumenta el porcentaje de consultas relacionadas con la playa, incluida en la categoría de valores naturales y con infraestructuras como las áreas de estacionamiento. Del mismo modo, las preguntas referentes a las rutas que se pueden realizar en el Parque Regional, adquiere un porcentaje significativo, ya que es una práctica muy habitual en este Espacio Natural Protegido. Con igual porcentaje, las consultas de legislación y figuras de protección se refieren sobre todo a información relativa al funcionamiento de la ordenación de accesos estival 2015.

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas detalladas se pueden consultar en el anexo 3 Datos ficha de seguimiento (formato Excel).

- Valores naturales: del 20% de las consultas referidas a valores naturales destacan las preguntas sobre el paisaje (77%) siendo las playas el principal punto de interés en esta categoría por ser las zonas más conocidas dentro del Parque Regional y las más visitadas en el periodo estival. Otras preguntas recurrentes son relativas a la fauna (12%), principalmente acerca de las aves que se pueden ver en este Espacio Natural Protegido.
- Valores culturales: el 3% de las consultas recogidas en el Punto de Información entran en esta categoría, centrándose en la Batería de Costa (39%) y las salinas (29%).
- Legislación y figuras de protección: el 10% de las consultas se refieren a este apartado, siendo la mayoría de preguntas (el 75%) sobre el sistema de Ordenación de Accesos a las playas que se desarrolla durante la época estival, seguidas (13%) sobre consultas respecto a los accesos al Parque.
- Infraestructuras: el 16% de las consultas son sobre infraestructuras, siendo su mayoría las centradas en la disponibilidad de aseos dentro del Parque Regional y de aparcamientos.
- Servicios de Uso Público: del 4% de las consultas de servicios de uso público destacan las preguntas sobre las visitas guiadas y actividades especiales que el Servicio de Atención al Visitante realiza en el Parque Regional (58%), demandando el visitante información sobre su desarrollo, el lugar de realización o la inscripción a las mismas. En esta categoría se ha producido un aumento de consultas sobre el Punto de Información (35%), siendo la pregunta más frecuente su horario y ubicación, o la fecha estimada de la finalización de las obras que se llevaron a cabo durante el primer trimestre del año.
- Rutas: el 14% de las consultas atendidas son referentes a las rutas disponibles en el Parque Regional. En esta categoría destacan las preguntas sobre rutas de senderismo (77%) para los que quieren visitar el espacio natural a pie, sobre rutas para realizar en bicicleta (10 %), interesandose los visitantes por la existencia de una vía específica para bicicletas y sobre rutas que se pueden realizar con el coche (6%), sobre todo para personas con poco tiempo, movilidad reducida o que prefieren visitar el Parque sin mucho esfuerzo.







- Material divulgativo: con un 27% del total, comprende la mayoría de consultas realizadas durante este periodo en el Punto de Información. El material divulgativo mas demandado son mapas del Espacio Natural Protegido (80%), en el que vienen indicados los caminos para vehículos, las rutas de senderismo autorizadas, así como las playas, aparcamientos y otras infrestructuras que puedan ser de utilidad al visitante durante su estancia en el Parque Regional.
- Otros Espacios Naturales Protegidos: Han consituido un 1 % del total de consultas realizadas durante este periodo y se han orientado principalmente a otros ENP cercanos, como San Pedro del Pinatar.
- Otros: el 4% son consultas que se incluyen en esta categoría, refiriendose a hostelería (35%), turismo activo (8%) y alojamientos (5%). El resto de preguntas se catalogan dentro del apartado otros (52%), donde se recogen consultas muy diversas como las referentes a casas de alquiler en la zona, las condiciones meteorológicas, los robos en los aparcamientos, los cultivos en la entrada del Parque, información turística, fotografía, el arreglo de los caminos, la existencia de un botiquín, las señales de tráfico de la autovía, objetos perdidos, el voluntariado, etc.









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 Información puede atender la visita guiada.

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

Durante la visita, para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas, etc. 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 guiada. El número máximo de participantes por grupo es de 50 personas (ratio participantes por guía).

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen 8 visitas guiadas distintas que se describen en el anexo 4 Tabla de 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 medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido, así como fomentar la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional y el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.







Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- o Fomentar el conocimiento de la flora y fauna del Parque Regional, así como de los valores culturales y paisajísticos.
- Explicar el funcionamiento de los ecosistemas.
- o Comprender la interdependencia del ser humano en la naturaleza.
- o Mostrar aspectos de la problemática ambiental y ayudar en la toma de decisiones sobre el comportamiento.
- Favorecer el pensamiento sobre el medio y largo plazo acerca de los efectos de las acciones para el ambiente y en torno a posibles soluciones a los problemas.



1-Introducción al Parque Regional



3-Un paseo por los ambientes del Parque Regional



2-Senda botánica "Los aprovechamientos de las plantas"



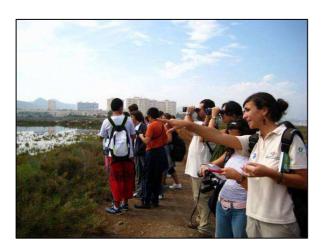
4-Calblanque con los 5 sentidos











5-Mar Menor y Salinas de Marchamalo, ¿Quién vive ahí?





6-La vida en el bosque mediterráneo



7-Salinas del Rasall: el reino de la sal



8-Cabezo de la Fuente: historia de un paisaje









5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

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 2015 se han realizado un total de **37 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **1.504 personas.**

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas durante el año 2015.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS								
	Año 2015							
	CON	CERTADAS	RTADAS NO CONCERTADAS		TOTAL			
Meses	N° Grupos	N° Participantes	N° Grupos	N° Participantes	N° Grupos	N° Participantes		
Enero	6	287	0	0	6	287		
Febrero	6	199	0	0	6	199		
Marzo	6	235	0	0	6	235		
Abril	4	157	0	0	4	157		
Mayo	6	301	1	50	7	351		
Junio	3	98	0	0	3	98		
Julio	2	45	1	26	3	71		
Agosto	0	0	0	0	0	0		
Septiembre	0	0	0	0	0	0		
Octubre	0	0	0	0	0	0		
Noviembre	1	55	0	0	1	55		
Diciembre	1	51	0	0	1	51		
TOTAL	35	1.428	2	76	37	1.504		

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

El valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas concertadas ha sido de **41 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía, pero sí el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

Durante 2015 se han producido 26 cancelaciones de visitas guiadas, 16 de ellas por motivos particulares de los participantes, 3 por las condiciones meteorológicas que consideraron poco favorables como la lluvia, el frío o el viento, 2 por no contar con aseos en el Punto de Información debido a las obras que se realizaron en el mismo y 5 debido al corte del acceso al Parque Regional desde la autovía por acondicionamiento de viales durante el último trimestre del año, que ha impedido el paso a autobuses al espacio protegido, limitando así las visitas guiadas a otras zonas como el Monte de las Cenizas o el Cabezo de la Fuente. Esto ha supuesto un descenso en el número de visitas guiadas

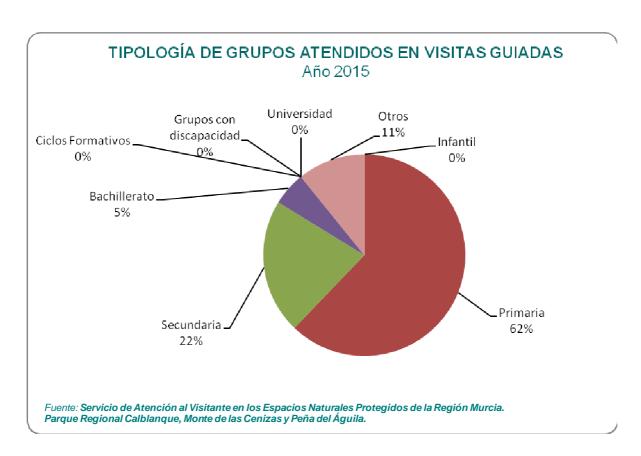






durante el último trimestre de 2015. En los casos en los que había disponibilidad de fechas más adelante, se ha ofrecido a estos grupos una nueva fecha.

A continuación se presenta una gráfica con la tipología de los grupos atendidos.



La mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada "Un paseo por los ambientes del Parque Regional", esto se debe principalmente a que los grupos son en su mayoría del nivel educativo de Educación Primaria (62%) y de más de 30 personas, por lo que es el que más se adapta a sus características y necesidades.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Al terminar la visita guiada se ofrece la encuesta al responsable del grupo (anexo 5 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.

Este tipo de encuestas constan de 9 preguntas divididas en 2 bloques: la gestión y trámite de la reserva y la visita guiada.

Las preguntas presentan 4 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.











Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Visitas Guiadas				
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 Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

A lo largo de este periodo se han realizado **26 cuestionarios**, lo que supone el **70% de las visitas guiadas** realizadas². Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

A continuación, se representan gráficamente y se comentan los datos de los diferentes apartados que componen las encuestas sobre visitas guiadas.

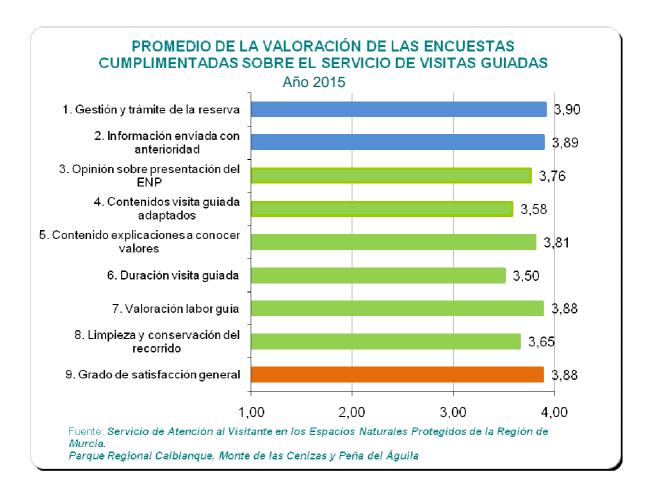








² Los protocolos de la Q de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.



Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 3, destacando una alta puntuación en varios aspectos como la gestión y trámite para concertar la visita, la información enviada con anterioridad, la labor del guía durante la visita y el contenido de las explicaciones para conocer los valores del Parque. El Servicio de Atención al Visitante trata de facilitar la reserva dando una fecha que satisfaga al grupo dentro de las posibilidades y ofreciendo distintos itinerarios en función de las necesidades y características del grupo.

Finalmente, para el caso de la pregunta número 10 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel):

Las opiniones más destacadas durante 2015 se refieren a:

Felicitaciones:

- Consideran muy interesantes los contenidos tratados en la visita guiada.
- Expresan su satisfacción con la labor de las guías que les han acompañado durante la visita.











- Comunican su agradecimiento a que el servicio de visitas guiadas sea gratuito dadas las circunstancias económicas de algunos escolares.

Sugerencias:

- Consideran interesante la posibilidad de realizar visitas guiadas en inglés para los estudiantes de centros bilingües.
- Opinan que es necesario instalar más papeleras durante el recorrido de la visita guiada.









6. Actividades especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila 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 este periodo. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 7de la presente memoria, que contiene los 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 CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2015						
Evento	Actividad	Edición	Participantes	Observaciones		
Campaña de Consumo Responsable "¿Asumo lo que consumo?" 2014	Eco-etiquetado del Punto de Información	1	13	Público general		
	Punto de Información móvil en la Playa	2	59	Público general		
Campaña de verano "El peso de tu bolsa, el peso de tu huella"	Exposición – collage cooperativo expuesto en el Punto de Información "Las Cobaticas"	1	161	Público general		
	Día Mundial de las Playas	1	5	Público general		
Día Internacional de	Cuentacuentos y pintacaras	1	34	Escolares del entorno		
los bosques	Visita guiada	1	23	Público general		







	Exposición "Calblanque con lupa"	1	119	Público general
Día Europeo de los Parques	Actividad "Calblanque con lupa"	1	28	Escolares del entorno
Día Mundial de las aves	Charla y avistamiento de aves en las Salinas de Marchamalo.	2	84	Escolares del entorno
Campaña de	Cuentacuentos y taller "El gato de los regalos"	2	70	Público general / Escolares del entorno
Consumo Responsable "¿Asumo lo que consumo?" 2015	Ruta Guiada "El regalo de la naturaleza"	1	11	Público general
consumo? 2015	Gymkana "En busca del tesoro"	1	109	Público general
	Visita guiada "Circular al Cabezo de la Fuente: Historia de un paisaje"	1	29	Público general
Rutas	Visita guiada "Libros y naturaleza"	1	14	Público general
	Visita guiada "Ruta Geominera"	1	73	Público general
Total 2015	15 actividade	es especiales	832 part	icipantes

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila









Durante el año 2015 se han llevado a cabo 15 actividades especiales. En varias de las actividades propuestas se cubrieron todas las plazas disponibles para cada una de ellas, incluso quedando varias personas en la lista de espera.



Día Internacional de los Bosques Cuentacuentos



Día Internacional de los Bosques Visita Guiada



Ruta "Circular al Cabezo de la Fuente: Historia de un paisaje"



Carteles de Eco-etiquetado del Punto de Información



Visita guiada "Libros y naturaleza"











Día Europeo de los Parques Actividad "Calblanque con lupa"



Día Europeo de los Parques Exposición "Calblanque con lupa"



Punto de Información móvil en Playa Larga Campaña "El peso de tu bolsa, el peso de tu huella"



Collage cooperativo Campaña "El peso de tu bolsa, el peso de tu huella"



Celebración Día Mundial de las aves



Ruta guiada "El regalo de la naturaleza" Campaña "¿Asumo lo que consumo?" 2015















Cuentacuentos y taller "El gato de los regalos" Campaña "¿Asumo lo que consumo?" 2015

6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 08-Modelo encuesta actividades especiales) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

Este nuevo modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Así, durante 2015 se registran **49 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

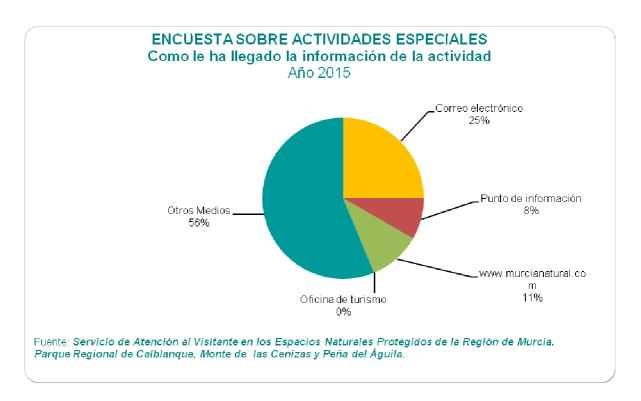
La primera pregunta de la encuesta trata de conocer cómo les llega la información sobre este tipo de actividades especiales, obteniéndose los siguientes resultados:











En la gráfica se muestran los datos obtenidos de la primera pregunta de la encuesta. Como se puede comprobar, la mayor parte de los encuestados, el **56%** comentan haberse informado por **otros medios**, principalmente por amigos o familiares. El **25%**, comentan haberse informado por **correo electrónico.** Esto se debe principalmente, a que el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque dispone de una lista de distribución a la que se envía la información de las actividades especiales que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos.

El resto de los encuestados dicen haber recibido la información a través de la página web www.murcianatural.com (11%), o en el Punto de Información del Parque Regional (8%).

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

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales					
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN				
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 Calbianque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.



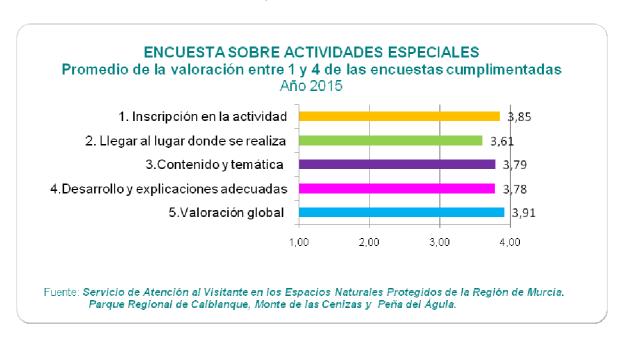








A continuación se presenta el gráfico con la puntuación de cada una de las preguntas de la encuesta sobre la acción especial.



Como se puede observar, todas las cuestiones se acercan al nivel máximo de puntuación, por lo que la valoración de las actividades especiales ha sido muy positiva.

Cabe señalar que la cuestión menos valorada ha sido la referente a la llegada al lugar dónde se realiza, esto probablemente se deba a las condiciones en las que se encuentran las pistas de acceso al Parque Regional.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. A continuación se resumen las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 9 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel):

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- La labor de las guías, considerada de gran ayuda por los asistentes para conocer los valores del Parque Regional.
- Indican su satisfacción y agradecimiento por la información y el trato amable y profesional recibido por el equipo de información del Parque Regional.

Sugerencias:

- Sugieren la realización de actividades con mayor frecuencia.
- Solicitan realizar actividades con distintas dificultades en el caso de rutas guiadas.
- Proponen realizar actividades con diversas temáticas, indicando su interés por la geología y la historia del Parque Regional.
- Solicitan realizar más difusión de las actividades especiales.











- Sugieren repartir bolsas de basura a los visitantes de las playas durante la campaña de verano.
- Piden la elaboración de otras gymkanas, pues comentan que les parece muy adecuado para visitar el Parque Regional con niños/as.









7. Encuestas

Existen dos modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila según el procedimiento del Sistema de Calidad (Ver anexo 10 Modelos de encuesta: Encuestas generales y Punto de Información).

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

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del Equipo de Información con el encuestado o de forma autónoma solicitando que el visitante haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información del Parque Regional.

Según indicaciones de la OISMA, se establece el siguiente plan de encuestación para el año 2015:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2015						
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL	LUGAR DE REALIZACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE		
General	210	Equipamientos y Áreas de Uso Público intensivo.	Administración Encuestas Tabulación de los Resultados Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados Entrega de documentación al Coordinador	Tabulación de los		
Actividades especiales ³	-	En el lugar de la acción especial		Informador-Jefe del Servicio de Información y Atención al		
Punto de Información y Servicio de Información	300	Punto de Información del Centro de Visitantes			Visitante	

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calbianque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

A continuación se comenta de manera sintética la información extraída del análisis de las diferentes tipologías de encuesta.

³ Las encuestas sobre acciones especiales se evalúan en el apartado 6 de la presente memoria; hay que tener en cuenta que dentro del Plan de Encuestación estas encuestas supondrán como máximo el 20% del total de encuestas generales.











7.1 Encuesta general

Durante 2015 se registran 211 encuestas generales y 49 encuestas de acciones especiales, de las cuales, el plan de encuestación permite incluir hasta 42. La suma de estos datos hace un total de **253 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto supera en un **20%** el total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2015.

A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales cumplimentadas (ver anexo 11 Datos encuestas generales (formato Excel)

Lugar de residencia habitual

La mayor parte de los visitantes encuestados provenían de otras comunidades autónomas (39%), ya que en la época estival son muy abundantes los turistas nacionales.

Un 34% proceden del **entorno del Espacio Natural Protegido** esto puede ser debido a que fuera de la época estival, son los habitantes del entorno los que más visitan el Parque Regional.

También un gran número de personas encuestadas procedían de **otros municipios de la Región de Murcia (21%),** que acuden al Parque Regional sobre todo durante los fines de semana.

El 6% de las personas encuestadas residen en otro país.

Tiempo de permanencia en el entorno

El 86% de los visitantes encuestados señalaron permanecer en el entorno **medio día**, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas o los senderos del Parque Regional pero vuelven a su lugar de residencia o alojamiento sin llegar a pasar el día entero en el Espacio Protegido. Debido a que el Parque Regional carece de servicios de hostelería, áreas recreativas y puntos de agua, la mayor parte de los visitantes sólo pasan medio día en el entorno.

Edad

El grupo más numeroso de visitantes encuestados lo ocupan los que abarcan el rango de edad **entre 30 y 60 años (80%).** Los casos de visitantes con menos de 18 años y con más de 60 años son más escasos **(6%).**

Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido

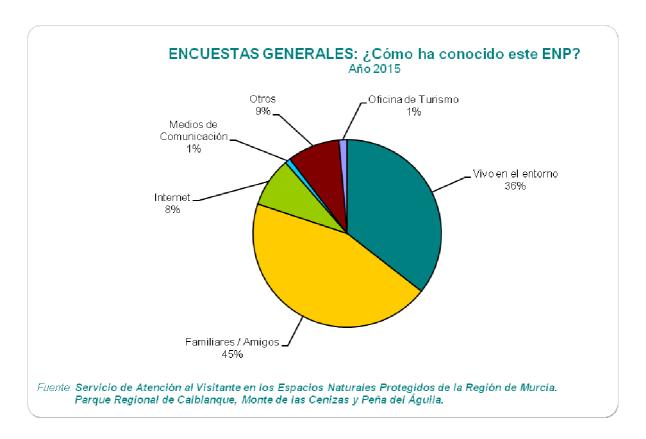
El 36% de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional debido a que viven en el entorno y el 45% por las recomendaciones de familiares y amigos. Un 8% lo conoció por internet y otro 1% por los medios de comunicación.











Acceso al Parque Regional

Para el 61% de los encuestados el acceso les resultó muy fácil, siendo para el 31% fácil. El 7% señaló la opción de difícil y el 1% indicó que le había resultado muy difícil, refiriéndose principalmente al estado de los accesos de tierra y a la falta de señalización mediante carteles tanto del acceso principal al Parque como al Monte de las Cenizas en la MU-312 Cartagena-La Manga.

Acompañantes

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional en familia (70%) y el resto con amigos (23%), el 3% con un grupo organizado y el 4% solos.

Actividades realizadas y equipamientos utilizados

Como se puede observar en la gráfica, las actividades más realizadas durante el año 2015 por los encuestados son las actividades que se recogen en el apartado **otros** (65%), se refieren sobre todo a la visita o baño en la playa, una actividad muy frecuente por parte de muchos visitantes que acceden al Espacio Protegido.

También son frecuentes actividades como el **senderismo**, señaladas por el **23**% de los encuestados y el **paseo (19%)**, por lo que se intuye el uso frecuente de los senderos del espacio natural.



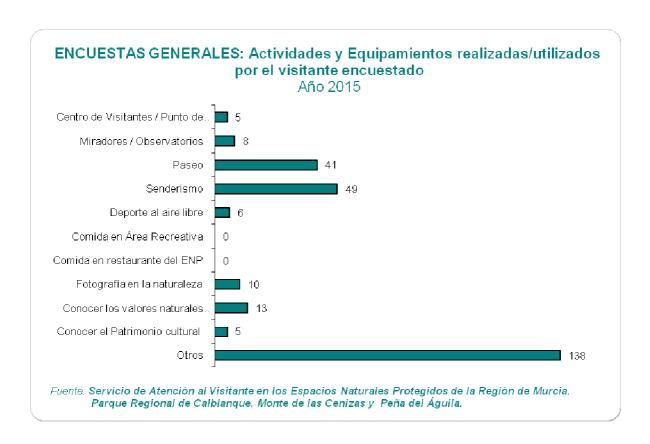








Debido a los bellos paisajes del entorno y su diversidad de flora y fauna, otras actividades que también destacan son la **fotografía en la naturaleza** y la **visita a los miradores y observatorios.**



Grado de satisfacción

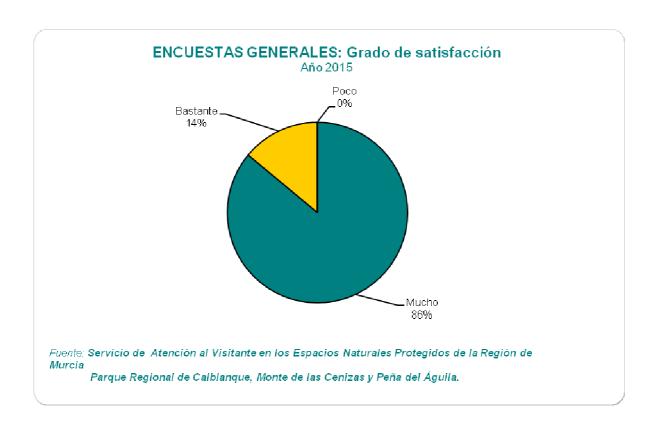
Como se puede ver en la siguiente gráfica el **100%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.











Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 11 Datos encuestas generales (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Transmiten su felicitación por el estado de conservación del Parque Regional, mencionando en ocasiones la Reserva Ambiental de las salinas del Rasall.
- Valoran la labor de las guías del Parque Regional.
- Les parece muy acertada la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional que se ha llevado a cabo en 2015.

Sugerencias:

- Realizar campañas de educación ambiental relacionadas con los residuos.
- Reforestar algunas zonas del Parque.
- Aumentar la vigilancia del Espacio Natural protegido.
- Más vigilancia para evitar la presencia de animales domésticos en las playas.
- Que se establezca una playa donde se permita acudir con animales domésticos en el Parque Regional.
- Vigilar la velocidad de los vehículos a motor en el Parque.











- Mayor limpieza de las playas y senderos.
- Instalar más papeleras y contenedores.
- Mejorar el estado de los caminos de acceso
- Mejorar la cartelería y señalización en los accesos y senderos del Parque.
- Instalar más cartelería referida a la normativa ambiental.
- Limitar el acceso de vehículos al Parque.
- Continuar con la Ordenación de Accesos a las Playas del Parque, algunos indican que les gustaría que se realizase durante todo el año.
- No cobrar en los aparcamientos.
- Techar todos los aparcamientos.
- Abrir para los vehículos el camino hasta la cima del Monte de las Cenizas.
- Mejorar el estado de conservación de la batería militar de las Cenizas.
- Mejorar y habilitar para peatones la carretera de la calzada romana a la batería militar de la Chapa.
- Disponer de puntos de agua y otras instalaciones de uso público.
- Instalar aseos ecológicos o químicos cerca de las playas, en los aparcamientos.
- Instalar duchas y lavapies en las playas.
- Dotar a las playas del sector oeste de un servicio de socorristas.
- Permitir los chiringuitos en las playas.
- Instalar áreas recreativas con asientos.

Quejas:

- Referidas a la presencia de mosquitos.
- Debido a la suciedad en playas y senderos.
- Sobre la recogida de basura de los contenedores, les parece insuficiente.
- Acerca de las zonas de ajardinamiento de los aparcamientos, que consideran que están descuidadas.

7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información

Durante el año 2015 se han recogido **271** encuestas, esto representa el **90%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2015. No se ha podido alcanzar el 100% de las encuestas debido a que el número de visitantes ha sido menor que los años anteriores, como se ha comentado anteriormente, a consecuencia del cierre temporal del Punto de Información durante el primer trimestre y al corte del camino en el acceso principal al Parque Regional para acondicionar los viales durante el último trimestre del año.









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

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

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

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

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

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

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 el anexo 12 Datos encuestas Punto de Información (formato Excel).

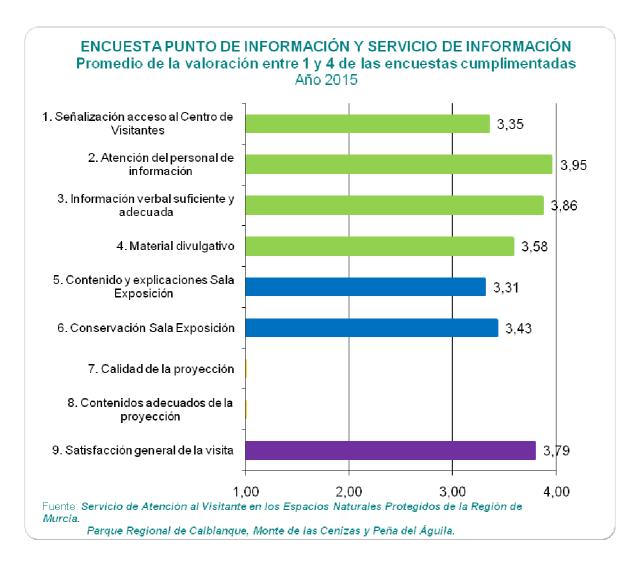








⁴ En el Punto de Información "Las Cobaticas" no se dispone de sala de proyección, por lo que no se realiza una proyección audiovisual sobre el Espacio Natural Protegido.



Como se puede observar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor de **3**, obteniéndose así una buena valoración en el conjunto de la encuesta. La mayoría de los encuestados durante este periodo consideran muy positivos tanto el Servicio de Atención al Visitante como las instalaciones del Punto de Información "Las Cobaticas", destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida.

El aspecto que menor valoración ha tenido es el contenido y explicaciones de la sala de exposición, esto puede deberse a que muchos visitantes desearían encontrar los contenidos en otros idiomas y a que la información que muestra les parece reducida.

La señalización de acceso al Punto de Información también ha sido uno de los puntos menos valorados, posiblemente porque desde el acceso de Los Belones no está señalizado y porque durante el último trimestre del año se produjo el corte de acceso desde la autovía por acondicionamiento de viales.

El material divulgativo entregado es otra de las cuestiones menos valoradas por los encuestados, probablemente porque solo se dispone de mapas y folletos y se entregan como fotocopia⁵.

⁵ El folleto general del Parque Regional está agotado y el mapa solo está disponible digitalmente.











Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 12 Datos encuestas Punto de Información (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Comentan que han recibido una información pertinente y un trato profesional y amable por parte de las informadoras-guías del Servicio de Atención al Visitante.
- Consideran el Servicio de Información y Atención al Visitante como necesario para descubrir los valores del Parque Regional.

Sugerencias:

- Sugieren que se disponga de material divulgativo en otros idiomas, principalmente inglés, alemán y francés.
- Piden que la información de la sala de exposición esté disponible en otros idiomas, principalmente inglés.
- Sugieren la realización de actividades especiales en las playas.
- Solicitan mejorar las indicaciones para llegar al Punto de Información, así como los caminos de acceso.
- Solicitan una máquina de agua o refrescos en el Punto de Información.
- Comentan que se podría mejorar el servicio con un audiovisual y una maqueta del Parque.

Quejas:

- Consideran que el acceso al Punto de Información no está suficientemente indicado, principalmente desde el acceso al Parque Regional desde Los Belones. Especialmente durante el último trimestre de 2015, cuando se produjo el corte de acceso desde la autovía por acondicionamiento de viales, quejándose de la falta de indicaciones del acceso provisional.
- Comunican que les parece escasa la información sobre geología en la sala de exposición.
- Se quejan de que en el Punto de Información no haya agua potable.









8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Las **hojas de sugerencias** son una herramienta de colaboración con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Con ellas, el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 13 Modelo de hoja de sugerencia.

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

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

Las hojas de sugerencias pueden ser cumplimentadas por los visitantes o transmitidas verbalmente o por correo electrónico al Equipo de Información del Parque. Cada hoja de sugerencias/quejas/felicitaciones puede contener varias aportaciones.

Durante el 2015 se han recogido **19 hojas de sugerencias** de las que se extraen **28 sugerencias/quejas/felicitaciones.**

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las sugerencias se establece una tabla resumen según la siguiente tipología de cada sugerencia/queja/felicitación:

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Año 2015				
Tipología de la sugerencia	N° de quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F) TC O S F			TOTAL
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	0	2	1	3
Equipamientos de Uso Público	2	6	0	8
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	2	0	0	2
Gestión del ENP	5	2	0	7
Servicios externos a la gestión del ENP	2	1	0	3
Otros	4	1	0	5
TOTAL	15	12	1	28

Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.







En referencia a **Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental** se han recibido dos sugerencias, ambas relacionadas con la necesidad de disponer de cartelería, material divulgativo y contenidos de la sala de exposición en otros idiomas, principalmente en inglés. Además se ha recibido una felicitación por la labor que hacen los profesionales de este servicio.

Por otro lado, seis sugerencias y dos quejas se engloban en la categoría de **Equipamiento de uso público**. Las quejas son relativas a la necesidad de revisar la cartelería del Parque Regional, ya que algunos carteles se encuentran desgastados por el sol o incluso han desaparecido y a una tabla rota en la pasarela de madera que va a la playa desde el parking del Atochar. Un visitante sugiere que se sustituyan los carteles deteriorados por otros nuevos, y otras sugerencias describen la necesidad de algún punto o fuente de agua potable y de máquinas expendedoras de agua y café en el Punto de Información. Por último, también se recogieron dos sugerencias referentes a material divulgativo adaptado a personas con discapacidad.

Relativa a los **Servicios de Mantenimiento y Limpieza** del Espacio Natural Protegido se han recogido dos quejas sobre la deficiente limpieza en algunas partes del Parque por acumulación de residuos, botellas, tuberías etc.

En cuanto a la **Gestión del ENP**, se han recibido dos sugerencias y cinco quejas. Una sugerencia se refiere a la mejora en el ámbito de los senderos y viales, en el sentido de que exista una diferenciación entre los senderos peatonales, ciclistas y de vehículos, y la otra sugiere invertir el dinero recaudado en la Ordenación de Accesos en mejoras de mantenimiento del Parque. Las quejas relativas a gestión son: una de una persona que tuvo que facilitar sus datos personales al personal que trabajaba en la Ordenación de Accesos estival para acceder a su vivienda dentro del Parque, considerando que al ser sus datos personales no estaba obligado a cederlos y el resto hacen referencia a la dificultad para llegar al Parque durante el arreglo de la carretera de acceso desde la autovía, ya que consideran que la señalización era inadecuada o insuficiente.

Referente a los **Servicios Externos** a la gestión del Espacio Natural, se recogen dos quejas relativas a la falta de control de los animales en las playas y a la existencia de dos tuberías y hierros en Cala Parreño, y una sugerencia para que se coloquen señales informativas de prohibición de animales en las zonas de playa.

Finalmente, se han recogido cuatro quejas y una sugerencia en el apartado **Otros,** relacionadas con la ausencia de control sobre los ejemplares que se pescan en el Parque Regional y la presencia de buques pesqueros cerca de la costa.









9. Comunicación y Dinamización social

Para facilitar y promover el conocimiento del Espacio Natural Protegido y fomentar la participación de la población local en la conservación del mismo el Equipo de Información realiza gestiones y actividades especiales de comunicación y dinamización del entorno que se recogen en este apartado.

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este periodo se destacan las siguientes:

9.1. Elaboración de noticias

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 <u>www.murcianatural.carm.es</u> o en la página web de la Comunidad Autónoma (<u>www.carm.es</u>) principalmente.

Durante este periodo se han elaborado **5** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa con información referente a:

- Las actividades previstas para celebrar el *Día Internacional de los Bosques* en el Parque Regional de Calblanque.
- La *ruta guiada Libros y Naturaleza*, que tuvo lugar en abril con motivo del Día Internacional del Libro.
- La Campaña "El peso de tu bolsa, el peso de tu huella", indicando su puesta en marcha y las actividades que se van a desarrollar.
- Las actividades previstas para celebrar el Día Mundial de las Playas.
- La ruta guiada Calblanque con los 5 sentidos, prevista para el mes de noviembre.

9.2. Material divulgativo

Durante este periodo se ha editado el siguiente material divulgativo:

- Actualización del folleto Puntos de Información. Se actualiza el horario y se incluye el Punto de Información de Cañaverosa.
- Actualización del mapa del Parque Regional para incluir las áreas de estacionamiento autorizadas y quitar el arboretum y la zona de acampada.
- Elaboración del mapa de la **Gymkana En busca del tesoro**, que ofrece al visitante la posibilidad de "convertirse en pirata" y realizar el Sendero del Mirador de Punta Negra, buscando pistas escondidas que le ayuden a descifrar los tesoros que nos da la naturaleza.

Estos folletos se pueden consultar en el anexo 14. Material divulgativo editado/actualizado. También se encuentran disponibles en el Punto de Información "Las Cobaticas" y en la página web www.murcianatural.carm.es.











9.3. Boletín Informativo "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 cumple unas funciones básicas de divulgación de los ENP a la población que se basa en los siguientes objetivos:

- Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- Estimular el interés por los espacios naturales protegidos y provocar el deseo de conocerlos.
- Sensibilizar, concienciar y mostrar el respeto que se merecen los espacios naturales.
- Acercar a la población del entorno los espacios naturales que le rodean para fomentar su implicación en la conservación.
- Dinamizar los espacios naturales protegidos, conectando con personas que no son o no suelen ser usuarias y favorecer su conocimiento y respeto.
- Favorecer la visión de los ENP como algo conectado, que se trabaja en red y forman parte de un todo común.

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 Calblanque", así como el resto de ENPs. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

9.4. 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 recibir noticias y eventos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, generando así una lista de distribución⁶.

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 Parque.

El número de inscritos en la lista de amigos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila hasta la fecha es de **782 personas**.

⁶ 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.

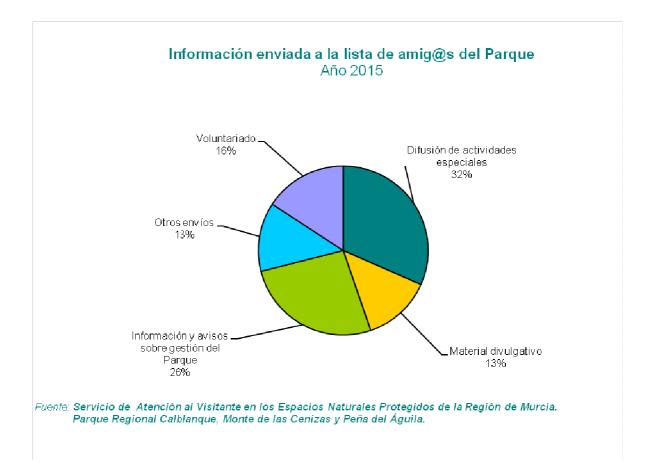












Durante 2015, se han enviado un total de **38 correos electrónicos**, predominando los envíos de difusión de actividades especiales (32%) mediante el envío de la "Mochila de actividades".

El 26%, corresponde al envío de información y avisos sobre la gestión del Parque Regional, se refiere a envíos acerca del cierre provisional del Punto de Información "Las Cobaticas" por obras, al corte de acceso desde la autovía por acondicionamiento de viales y a la Ordenación de accesos a las playas durante el periodo estival.

Como indica la gráfica, el 13% corresponde al envío de material divulgativo editado, como el Boletín informativo "Naturalmente Conectados" y la guía de flora y fauna de Cañaverosa.

El 16% es referente a la difusión de actividades de voluntariado que se realizan en el Parque Regional de Calblanque.

La categoría de "otros envíos", representa un 13% de los mismos y corresponde a actividades consideradas de interés, como por ejemplo un curso de conducción de animales domésticos en el medio natural, organizado por el Ayuntamiento de Murcia, actividades relacionadas con el del proyecto Life+ Tetraclinis que se desarrolla en el Parque Regional, actividades realizadas por la Fundación Sierra Minera o información sobre el horario de verano del Punto de información.









9.5. Colaboración en Medios de Comunicación

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque realiza, en determinadas ocasiones, intervenciones en programas de televisión y radio, siempre con la aprobación del Gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la OISMA.

Durante este periodo, el Equipo de Información de Calblanque ha realizado una intervención en los medios de comunicación:

El día 14 de julio, el Servicio de Atención al Visitante atiende a los medios de comunicación de canal 7 para explicar en qué consiste la Campaña que se está llevando a cabo durante el verano, llamada *El peso de tu bolsa, el peso de tu huella*. Las entrevistas y las imágenes tomadas ese día del punto de información móvil instalado en la playa están disponibles en el siguiente enlace.

https://www.youtube.com/watch?v=MPfxg3CjzAY

9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante de Calblanque ha colaborado con las siguientes administraciones o entidades:

EUROPARC

La Región de Murcia pertenece a EUROPARC-España, una organización en la que participan las instituciones implicadas en la planificación y gestión de los espacios protegidos en España.

Durante el mes de febrero el Servicio de Atención al Visitante de Calblanque ha colaborado con Europarc elaborando el contenido de una ficha con la información referente al patrimonio cultural del Parque Regional, para incluirla en la web de Europarc:

http://www.redeuroparc.org/geoportal_recursos_culturales.jsp

En el mes de mayo se incluyen en la web de Europarc las actividades que el Servicio de Atención al Visitante realiza en el Parque Regional con motivo del Día Europeo de los Parques.

http://www.europarc.org/get-involved/edop/









SEO BirldLife (Sociedad Española de Ornitología)

Seo BirldLife es una organización pionera en la conservación de la naturaleza y la biodiversidad en España. Su objetivo principal es conservar las aves silvestres y su hábitat.

En el mes de julio se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que desarrollará el Servicio de Atención al Visitantes con motivo del Día Mundial de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirldLife para este evento. También se envía el dossier informativo del Día Mundial de las Aves para difundir las actividades en su página web.

En el mes de octubre se envía por correo electrónico los datos solicitados por Seo BirldLife referentes a la celebración del Día Mundial de las Aves y las fotografías de las actividades llevadas a cabo.

Asociación Calblanque

Durante este periodo, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado con la Asociación Calblanque mediante la difusión de sus actividades, enviando la información a la lista de distribución de los Amigos del Parque Regional de Calblanque.









10. Otras tareas de gestión del servicio

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

Reuniones de trabajo

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

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

Además de estas reuniones periódicas se han mantenido otras reuniones de forma puntual:

- En el mes de enero la Informadora Jefa asiste a una reunión entre el Servicio de Atención al Visitante y el responsable de la UDIF y su equipo para aportar sugerencias a tener en cuenta en el diseño del nuevo gestor de solicitudes de la Dirección General.
- Durante los meses de abril y mayo se establecen varias reuniones con el Técnico del Área de Conservación Sierras de Cartagena y con la diseñadora gráfica para elaborar los contenidos y revisar la maquetación de diez carteles que está previsto instalar en distintas áreas del Parque Regional en el mes de junio.
- En el mes de octubre la Informadora Jefa se reúne con la Técnico del Área de Conservación Sierras de Cartagena para revisar el texto de diez carteles cuyo contenido se elaboró en el mes de mayo.

Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 15. Informes específicos)

Durante este semestre se han enviado **3** informes a la OISMA, de los cuales, el primero contiene la propuesta de datos a incluir en el nuevo gestor de solicitudes de la OISMA, el segundo un listado de especies de fauna que el Servicio de Atención al Visitante solicita que se fotografíen cuando se renueve el banco de imágenes de fauna, por ser necesarias para utilizar en diferentes materiales divulgativos, presentaciones, etc. Por último, el tercer informe recoge las necesidades de mantenimiento preventivo en los centros de atención al visitante.









Sistemas de Calidad.

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

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.

Durante este periodo cabe destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Establecimiento de los nuevos objetivos para el año 2015.
- Actualización de algunos procedimientos que dependen del Servicio de Atención al Visitante.
- Actualización y envío trimestral de la siguiente documentación: tabla de formación de los equipos, gasto de papelería (folios y cartuchos de impresora) de los equipos, tabla de residuos (papel y envases) generados en los equipamientos, seguimiento de objetivos y mejoras.
- Tratamiento y seguimiento de las hojas de sugerencias y de las incidencias a través del gestor de solicitudes al sistema y de la tabla de Google Drive.
- Elaboración de un procedimiento nuevo para la reserva de salas, incluyendo las normas básicas y un registro de solicitud.

Envío de Solicitudes

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

Durante este periodo de 2015 se han enviado **35** solicitudes, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Punto de Información.

Coordinación y seguimiento de personal en prácticas

Durante este periodo ha llevado a cabo la coordinación y seguimiento como tutora del personal que ha realizado prácticas en el Punto de Información "Las Cobaticas":

 Desde el 22 de septiembre hasta el 11 de diciembre una persona realiza sus prácticas en el Punto de Información como parte de la Formación en Centros de Trabajo del Ciclo de Grado Medio de Técnico en Conducción de actividades físico deportivas en medio natural.







11. Asistencia Técnica al Director -Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del Director Conservador del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo a través del Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, dentro de las labores de asistencia técnica al Director Conservador.

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

Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena

La Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena es una agenda en Internet en la que se centraliza la información para conocer las actividades que son autorizadas desde cada ENP.

El Equipo de Información actualiza esta agenda de forma periódica colgando las actividades que se realizan a través del Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional, como son: visitas guiadas, reserva de salas del Punto de Información, así como actividades especiales que está previsto desarrollar en el Espacio Natural Protegido, como por ejemplo, celebraciones de Días Mundiales, jornadas especiales, días de cierre del Punto de Información por formación o aperturas en festivos, etc.

Además, el Equipo de Información también cuelga en la Agenda de Internet las actividades autorizadas desde Uso Público en el Espacio Natural Protegido.

Elaboración de contenidos para nueva cartelería en el Parque Regional de Calblanque

En el mes de marzo, el Área de Conservación Sierras de Cartagena solicita la colaboración del Servicio de Atención al Visitante para elaborar el contenido de diez carteles que está previsto colocar en distintos puntos del Parque Regional de Calblanque.

Esta reposición de cartelería en el ámbito del Parque Regional forma parte, junto con la delimitación de la reserva ambiental y geomorfológica, de las actuaciones llevadas a cabo con el remanente de la regulación de acceso y estacionamiento de vehículos a motor del Parque Regional.

Durante el mes de marzo, el Equipo de Información elabora una propuesta con los contenidos de los diez carteles solicitados por el Área de Conservación Sierras de Cartagena y se realizan las revisiones y aportaciones oportunas para la edición final de los mismos. El en mes de octubre se revisa de nuevo el contenido de los carteles para realizar algunos cambios y mejoras antes de que se impriman.









Ordenación Accesos

Del 27 de junio al 6 de septiembre se lleva a cabo una ordenación de accesos al Parque Regional de Calblanque para controlar el número de visitantes que acceden al mismo durante este periodo. El objetivo de esta medida es compatibilizar la conservación de los valores naturales de este espacio protegido con el disfrute de los miles de bañistas que cada verano acuden a sus playas. El acceso en vehículo al Parque durante el periodo mencionado sólo se realiza hasta alcanzar la capacidad de acogida admisible de las áreas de estacionamiento, momento en el cual es necesario que se liberen plazas de aparcamiento para que nuevos vehículos puedan acceder al Parque. Con esta medida también se pretende evitar el deterioro de los hábitats autóctonos del entorno de las áreas de estacionamiento, así como reducir el tránsito de vehículos y con ello la emisión de polvo en suspensión y CO₂.

El Servicio de Atención al Visitante mantiene varias reuniones con los técnicos del Área de Conservación Sierras de Cartagena y colaborando mediante las siguientes acciones:

- Revisión de los folletos informativos sobre la ordenación de accesos de 2015 y elaboración de propuestas y aportaciones.
- Distribución en el Punto de Información de folletos informativos sobre la ordenación de accesos.
- Envío por correo electrónico de toda la información referente a la ordenación de accesos: folletos informativos, cuenta de Twitter para conocer el estado de los accesos en cada momento, etc.
- Seguimiento y entrega de los pases correspondientes a los propietarios y a la población de Las Cobaticas.
- Revisión del texto del cartel de la entrada y propuesta de mejoras.

Reunión del Consejo de Dirección

En el mes de agosto los técnicos del Área de Conservación Sierras de Cartagena solicitan al Servicio de Atención al Visitante un documento con información referente a este servicio y al número de visitantes atendidos durante las actividades especiales llevadas a cabo en verano. La intención por parte de los técnicos es elaborar un Dossier previo a la visita de la Consejera de Agua, Agricultura y Medio Ambiente a Calblanque, donde está previsto que se realice la reunión del Consejo de Dirección. Esta reunión se cancela unos días antes de la fecha prevista para su realización.







Sendero de Gran Recorrido GR-92

Parte del recorrido del sendero GR-92 transcurre por el Parque Regional de Calblanque. El Área de Conservación Sierras de Cartagena solicitó al Ayuntamiento de Cartagena cambiar el trazado de este sendero en algunos tramos donde se habían creado, con el paso de los visitantes, senderos paralelos. En el mes de octubre se realizaron algunos de los cambios propuestos para el nuevo trazado del GR-92, pintando las marcas blancas y rojas en los tramos nuevos. El Servicio de Atención al Visitante detectó en noviembre que las marcas del antiguo trazado del GR-92 no se habían borrado, por lo que podía resultar confuso para los visitantes encontrar dos senderos paralelos del un mismo GR-92. A petición del Área de Conservación Sierras de Cartagena el Equipo de Información de Calblanque elaboró un documento en el mes de noviembre donde se indicaban los lugares que tenían las marcas antiguas del GR-92, solicitando que se borraran.

Juntas rectoras del Parque Regional de Calblanque

Los días 21 de abril y 3 de diciembre se llevan a cabo las Juntas Rectoras del Parque Regional de Calblanque en el Salón de Actos del Teatro Romano de Cartagena. La Informadora Jefa toma el acta en ambas juntas y posteriormente mantiene algunas reuniones con otros asistentes a este acto para poner en común las anotaciones tomadas y completar algunos datos.









12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta la evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad de este Servicio.

Grado de satisfacción del visitante

La satisfacción del visitante constituye un indicador clave para evaluar el trabajo global del Servicio y analizar las necesidades para una mejora continua en el tiempo. Así pues, tomando como referencia las diferentes encuestas disponibles, Punto de Información (Anexo 10), Visitas Guiadas (Anexo 05) y Actividades Especiales (Anexo 08) se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En relación al **Punto de Información**, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre su visita a esta instalación, otorgándole un grado de satisfacción del **3,61 sobre 4**. Los visitantes consideran el Punto de Información como un recurso muy interesante y necesario para descubrir los valores del Parque Regional. Valoran de forma muy positiva tanto el Servicio de Atención al Visitante como las instalaciones del Punto de Información "Las Cobaticas", destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida. Sin embargo, existen otros aspectos como el contenido y explicaciones de la sala de exposición o el material divulgativo entregado que reciben menor puntuación, esto se debe a que muchos visitantes desearían encontrar más contenidos en la sala de exposición y que la información estuviera en otros idiomas. En cuanto al material divulgativo entregado, los mapas y folletos se entregan fotocopiados, por lo que reciben menor valoración.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas de las propuestas sugeridas como mejorar los caminos de acceso al Parque Regional o realizar actividades especiales en las playas.

- En cuanto a las <u>Visitas Guiadas</u>, el grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, un 3,76 sobre 4, destacando la gestión y trámite para concertar la visita y la información enviada con anterioridad. Los participantes también consideran muy interesante los contenidos tratados en la visita guiada y expresan su satisfacción con la labor del guía que les acompañan.
- Referente a las Actividades Especiales el grado de satisfacción alcanza los 3,78 puntos sobre 4. Los participantes demuestran gran entusiasmo, dando la enhorabuena al guía por la labor realizada, e indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas, así como su intención de participar en más actividades. Algunos participantes comentan que les ha resultado difícil llegar al lugar donde se realiza la actividad, debido a las condiciones en las que se encuentran las pistas de acceso al Parque Regional. Esta cuestión se ha solucionado en los últimos meses del año gracias a las obras de acondicionamiento de viales llevadas a cabo en el acceso principal al Espacio Natural Protegido.









En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las **Hojas de Sugerencias**, un **10,71**% hace referencia al Servicio de Atención al Visitante.

Las **sugerencias** recibidas en este periodo sobre el Servicio solicitan disponer de cartelería, material divulgativo y contenidos de la sala de exposición en otros idiomas, principalmente en inglés. También se ha recibido una **felicitación** por la labor que hacen los profesionales de este servicio.

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

Consecución de los objetivos planteados

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

CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. Año 2015			
Objetivo 1: Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información,			
divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitant	te y local en su relación con		
los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.			
Indicador 1.1. N° de consultas atendidas	4.723		
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (nº folletos y fotocopias)	67		
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín "Naturalmente Conectados"	6.078		
Indicador 1.4. Número de amig@s de Calblanque	782		
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	38		
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 permitie	endo una visión y		
planificación de conjunto y a largo plazo.			
Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y 9			
el Servicio de Atención al Visitante			
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del	12		
Servicio y los Informadores Jefe			
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. N° de visitas guiadas realizadas/ n° de participantes 37 / 1.504			
Indicador 3.2. N° actividades especiales / n° de participantes 15 / 832			
Indicador 3.3. Nº aportaciones a contenidos interpretativos 11			
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. N° de material nuevo			
Indicador 4.2. N° de material divulgativo actualizado 2			









Análisis DAFO del estado del Servicio.

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar de la situación del Servicio, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) con el fin de establecer una estrategia de futuro.

A continuación se muestra el DAFO del Servicio de Atención a nivel regional y sus conclusiones:

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2015 **DEBILIDADES AMENAZAS** Falta de un folleto específico y atractivo sobre los Disminución del número de visitas guiadas en algunos CV/PI y los servicios que ofrecen. Falta de un folleto sobre la oferta de visitas guiadas Aumento de la demanda de colaboración con otras - programa educativo. entidades. Necesidad de organizar y nuevo formato para las Algunos CV/PI carecen todavía de conexión a internet. fichas didácticas. Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al Falta actualizar todavía muchas publicaciones. sistema". Necesidad de elaborar publicaciones específicas. La nueva web no se termina de gestionar. Necesidad de realizar un diseño más atractivo del Número elevado de visitantes en días festivos. boletín "Naturalmente Conectados". Se reciben grupos muy numerosos para las visitas Medios informáticos escasos y obsoletos. guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.) Escasa programación de actividades para el público Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. en general. Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso Escasa presencia en las redes sociales. Los pliegos de contratación son de muy corta duración tiempo de preparación de las mismas. Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar Falta de estabilidad. el CV/PI, prospección de rutas, etc.) Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para ENP. realizar numerosos trabajos. Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) No todos los CV/PI 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. **FORTALEZAS OPORTUNIDADES** Equipo formado y motivado. Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. Equipo heterogéneo y multidisciplinar. Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) exposición que se realicen. Trabajo en equipo. Proyecto de actualización de todos los audiovisuales. Buena programación y organización del trabajo. Colaboración con otras entidades, nos conocen más v no Capacidad de decisión sobre el material divulgativo sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas. Comunicación y feedback con el equipo de gestión Mayor comunicación y colaboración con los equipos del ENP. técnicos del ENP. Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad,











2	7		j	
ા	C	ᄆ	יט	١.

- Amplia oferta y calidad de visitas guiadas y actividades especiales.
- Adaptación de los contenidos a diferentes públicos.
- Difusión a través de la lista de amig@s del ENP.
- Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados.
- Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.
- Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)
- Disponer de alumn@s en prácticas.
- Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.
- Carta Europea de Turismo Sostenible (Espuña)
 - 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 2016 – 2017.			
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS		
 Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. Folleto sobre las visitas guiadas – programa educativo. 	✓ Se plantearán como objetivo para 2016 la realización de estos materiales.		
 Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. 	 ✓ Se retomarán las conclusiones de los equipos obtenidas en noviembre 2015. ✓ Para 2016 se programará el desarrollo de esta acción. 		
 Falta actualizar todavía muchas publicaciones. Necesidad de elaborar publicaciones específicas. 	 ✓ Se continuará revisando el material antiguo y se realizarán actualizaciones en la medida de lo posible. ✓ Para la publicaciones nuevas, se valorará el tiempo disponible, los equipos y las necesidades de homogeneización entre ENP. 		
 Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados". 	 ✓ Recopilación de los contenidos publicados hasta la fecha. ✓ Replanteamiento del contenido – DAFO del boletín. ✓ Analizar objetivos de la publicación. ✓ Mejora del formato (2016 – 2017) 		
 Medios informáticos escasos y obsoletos. 	✓ Se planteará a la OISMA la posibilidad de actualizar los medios informáticos.		
 Escasa programación de actividades para el público en general. 	 ✓ Diseñar nuevas actividades autónomas. ✓ Valorar la preferencia de actividades según el público participante. ✓ Analizar la demanda de cada ENP y establecer oferta conjunta variada. 		
 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.) 	 ✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento. 		
 Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos. 	✓ Elaboración a final de año de un informe específico de necesidades y mejoras del Servicio.		









	AMENAZAS		Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
•	Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP.	√	Se reforzará la difusión de las visitas en los ENP que más se necesite (Folleto específico, visitas a los CPR, etc.)
-	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.	✓ ✓	Revisar y mejorar la programación anual de tareas. Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
-	Resto de temas: CV/PI que carecen de conexión a internet; falta de sistema definitivo de "Solicitudes al sistema"; la nueva web no se termina de gestionar; nº elevado de visitantes en días festivos; grupos muy numerosos en las visitas guiadas; falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar; escasa presencia en las redes sociales; pliegos de contratación de muy corta duración – falta de estabilidad; ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP; falta de presupuestos propios; no todos CV/PI actualizarán sus salas de exposición; escasa señalización externa de los CV/PI; falta de diseñador gráfico exclusivo.	~	Temas presentes periódicamente que se podrán tratar poco a poco en las diferentes reuniones de coordinación del Servicio, con los gestores de la OISMA correspondientes, y todas aquellas entidades que puedan intervenir.

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, *DIPSA* ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peñas del Águila:

- Disposición de teléfonos móviles: como no existe teléfono fijo en el Punto de Información y Gestión "Las Cobaticas", la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Punto de Información y otro adicional para el Informador 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 Punto de Información.
- Realización de fotocopias: debido a la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la OISMA.
- 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 económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos: tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.
 - Durante el año 2015, el Equipo de Información del Parque Regional de Calblangue ha realizado **once jornadas formativas**.
- Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora: para el Equipo de Información del Punto de Información y Gestión y otros trabajadores habituales.
- 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.
- Reposición y renovación de los botiquines: periódicamente se revisa el botiquín principal del Punto de Información así como el botiquín portátil del guía y el del vehículo. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.







