



Parque Regional
Sierra Espuña

EUROPARC
FEDERATION



CARTA EUROPEA
DE TURISMO SOSTENIBLE
EN ESPACIOS PROTEGIDOS

MEMORIA ANUAL 2015

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



Región de Murcia



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Índice:

1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos del Servicio.....	5
3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante	6
4. Atención al visitante.....	8
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	12
4.3. Tipología de la información solicitada	13
5. Visitas guiadas	15
5.1. Aspectos generales	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	18
5.4. Evaluación de visitas guiadas	20
6. Actividades especiales.....	23
6.1. Descripción de las actividades.....	23
6.2. Evaluación de las actividades especiales	26
7. Encuestas	29
7.1. Encuesta general	30
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención	34
8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.....	37
9. Comunicación y dinamización Social.....	39
9.1. Elaboración de noticias	39
9.2. Material divulgativo.....	39
9.3. Boletín Informativo “Naturalmente conectados”	40
9.4. Lista de amig@s del Parque	41
9.5. Colaboración en medios de comunicación	42
9.6. Dossier de prensa	42
9.7. Colaboración con otras administraciones y entidades.....	43
10. Otras tareas de gestión del Servicio.....	46
11. Asistencia al Director Conservador.....	51
12. Evaluación y conclusiones del Servicio	54
13. Mejoras a la Calidad del Servicio.....	58

ANEXOS:

- ANEXO 01:** Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.
- ANEXO 02:** Datos evolutivos del Servicio.
- ANEXO 03:** Datos Ficha de Seguimiento (Formato Excel).
- ANEXO 04:** Tabla de oferta visitas guiadas.
- ANEXO 05:** Modelo de encuesta de visitas guiadas.
- ANEXO 06:** Datos encuestas visitas guiadas (Formato Excel).
- ANEXO 07:** Documentos sobre las actividades especiales.
- ANEXO 08:** Modelo de encuesta de actividades especiales.
- ANEXO 09:** Datos encuestas actividades especiales (Formato Excel).
- ANEXO 10:** Modelos de Encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.
- ANEXO 11:** Datos encuestas generales (Formato Excel).
- ANEXO 12:** Datos encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel).
- ANEXO 13:** Modelo de la 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 Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu. 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 de Sierra Espuña, *Andrés Muñoz Corbalán*.

Con el *Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia*, se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico** en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación.

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña está integrado por un total de **4 profesionales**. Con ello se garantiza el desarrollo y pleno cumplimiento de los contenidos y funciones establecidas por la Dirección Facultativa.

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

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional de Sierra Espuña se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

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

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

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio** (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.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

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

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

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Atención al Visitante.
- Sala de exposición donde se muestran los valores naturales y sociales del Parque.
- Sala de proyección, exposiciones temporales y usos múltiples.
- Realización de visitas guiadas y otras actividades especiales.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Internacional de la Diversidad Biológica...

Como Centro de Gestión:

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

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

- Martes a domingo y festivos. De octubre a mayo de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 17:30h. De Junio a septiembre de 8:30h a 15:30h.



Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”

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

- **Oficina de Turismo de Totana:** Abierto de lunes a viernes en horario de 08.00 a 15.30h.



Oficina de Turismo de Totana

- **Oficina de Turismo de Aledo:** Abierto de lunes a viernes en horario de 11.30 a 13.30h.



Oficina de Turismo de Aledo

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



Oficina de Turismo de Alhama

- **Oficina de Turismo de Mula:** Abierto de lunes a viernes en horario de 10.00 a 14.00h. Domingos de 10.00 a 14.00 h. Sábados y festivos cerrada.



Oficina de Turismo de Mula

4. Atención al visitante

El equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo en el anexo 01), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la OISMA (Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente).

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



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

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu

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

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

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

Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la OISMA, tanto en la Sala de Juntas, como en la Sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos que trabajan en el Centro.

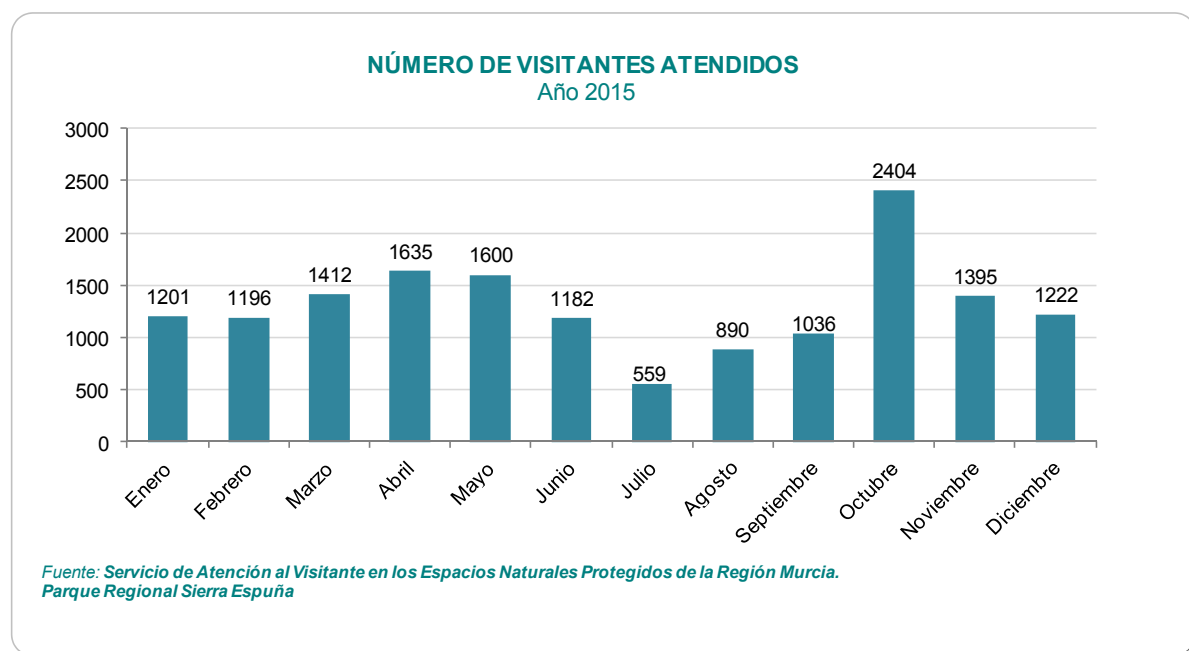
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes para participar en el servicio de visitas guiadas.
- **Participantes en acciones especiales:** se consideran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica diseñada por el Equipo de Atención al Visitante.

Durante el año 2015 se ha atendido a **15.732** visitantes, lo que da como resultado un promedio de **52,27** visitantes atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES Y GESTIÓN RICARDO CODORNÚ						
Año 2015						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas Guiadas	Participantes en Acciones Especiales
Enero	1.201	762	130	34	0	140
Febrero	1.196	813	138	75	59	207
Marzo	1.412	899	277	74	206	316
Abril	1.635	1.187	613	39	307	534
Mayo	1.600	1.002	473	127	77	268
Junio	1.182	646	245	5	0	767
Julio	559	367	58	19	0	73
Agosto	890	521	123	5	0	222
Septiembre	1.036	612	132	22	5	125
Octubre	2.404	1.499	349	14	172	760
Noviembre	1.395	997	364	13	86	183
Diciembre	1.222	746	248	43	119	1.396
Total 2015	15.732	10.051	3.150	470	1.031	4.991¹
Total 2014	16.602	11.007	2.307	319	1.246	3.738
Total 2013	16.227	11.204	2.332	360	970	4.065
Total 2012	16.795	11.957	3.179	425	1.617	4.319
Total 2011	14.465	10.655	1.760	261	1.094	-
Total 2010	16.007	11.523	3.157	347	966	-

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



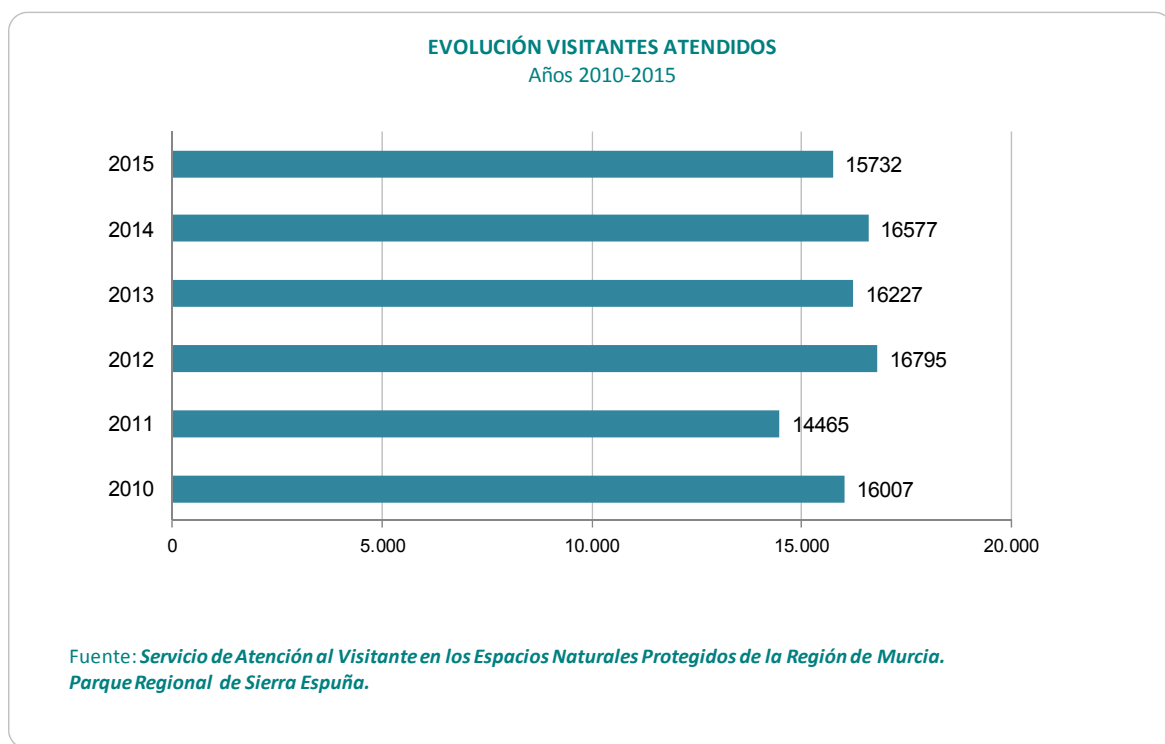
¹120 participantes corresponden al concurso de cuentos destinado al Día Mundial del Medio Ambiente y no han sido contabilizados en la ficha de seguimiento diario.

En la gráfica se aprecia que el mes de octubre es el que ha registrado una mayor afluencia de visitantes, con una diferencia significativa con respecto a otros meses. Durante este mes, se ha celebrado el Día Mundial de las Aves con un alto número de participantes, además de un número elevado de personas que han visitado el Centro durante el puente del Pilar, parecen ser estos los motivos de este registro.

Abril, mayo, marzo y noviembre también registran un número alto de visitantes, y es que durante éstos meses, se han realizado actividades para celebrar el Día Internacional de la Diversidad Biológica, el Día Europeo de los Parques, además de diferentes visitas guiadas con escolares entre otros eventos y actividades especiales. En julio y agosto, el número de personas que visitan el centro disminuye, coincidiendo con la época estival y seguramente los visitantes se dirigen más hacia las zonas costeras. Aún así, se puede apreciar en la gráfica que la mayoría de meses del año el número supera los 1.100 visitantes.

Destacar que **más del 63%** de los usuarios, que acuden al Centro de Visitantes, ven la Sala de Exposición.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu del Parque Regional de Sierra Espuña durante los años 2010-2015 (ver anexo 02 de datos evolutivos del servicio):



Como se puede observar en la gráfica la media de visitantes al año generalmente supera los 15.000, correspondiendo el año con más visitantes el 2012. Durante el año 2014 se aprecia un significativo aumento de visitantes con respecto al 2013, equiparándose con la cifra alcanzada en 2012. Con respecto a 2015, el número de visitantes supera la media pero muestra una ligera bajada de visitantes con respecto a otros años.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

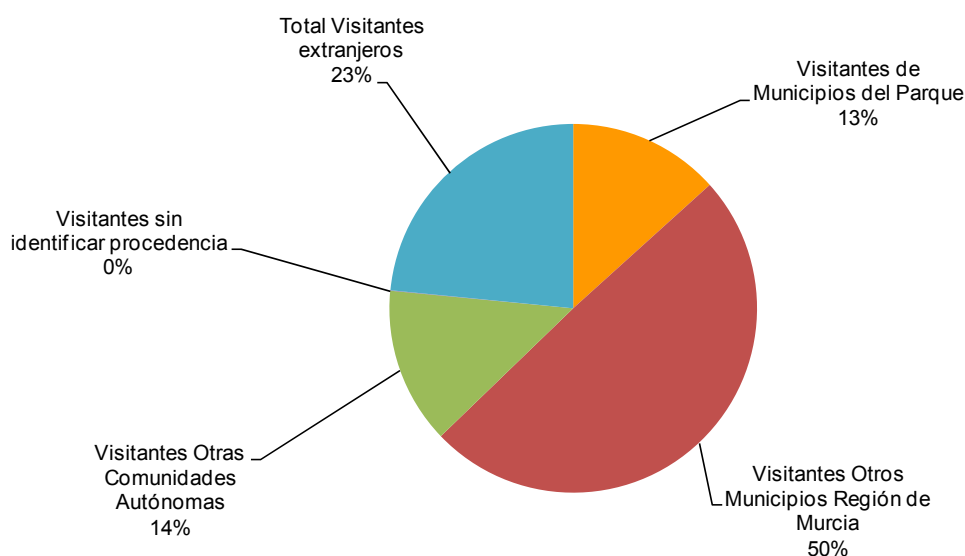
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2015			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		7	
Municipios del Parque		2091	
Región de Murcia		7784	
Otras Comunidades		2164	
Extranjeros	Inglés	2141	3686
	Alemán	470	
	Francés	316	
	Otros	759	
TOTAL		15732	

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

Durante 2015, se aprecia que más del 76 % del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto los visitantes de la Región de Murcia. Del 23% de los visitantes extranjeros, se atendió en un mayor porcentaje a los de habla inglesa que representan un 13,61 % del total de personas atendidas.

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS
Año 2015



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

4.3. Tipología de la información solicitada

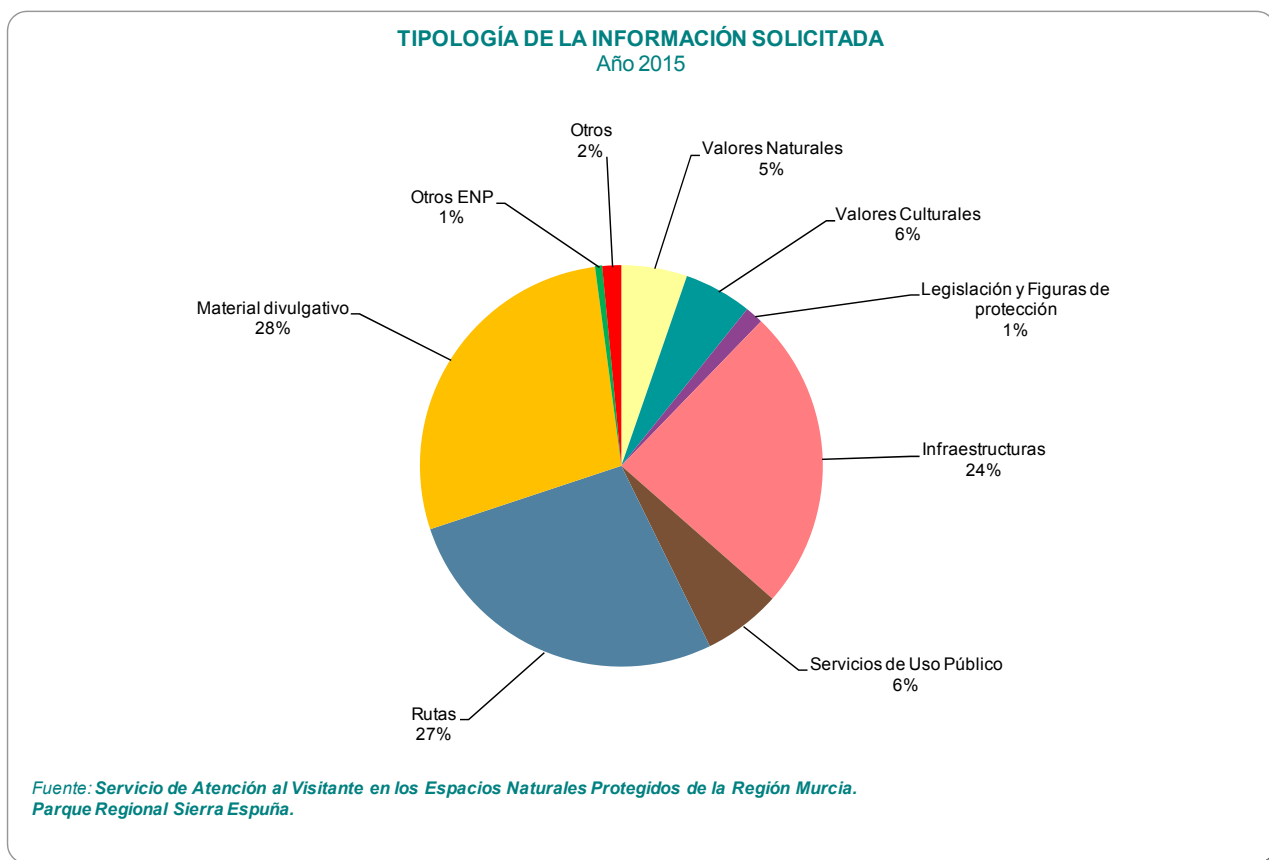
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver modelo de ficha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

El total de consultas estimadas durante el año 2015 es de **7.988**, siendo más del **92%** de las consultas recibidas *in situ*.

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren al apartado de servicios de uso público con preguntas referentes a los diferentes servicios que ofrece el Parque (visitas guiadas, actividades especiales, permisos de acampada...), seguidas del apartado valores naturales con preguntas sobre la previsión meteorológica (si va a llover, nevar...) y de las solicitudes de información sobre infraestructuras (localización de zonas de acampada, áreas recreativas, restaurantes, accesos al Parque).

Por otro lado, las consultas que más se efectúan *in situ* hacen referencia al material divulgativo que ofrece el Punto de Información (mapas de Sierra Espuña, material en otros idiomas, folletos temáticos...), seguidas de la peticiones de información sobre rutas (mapas de senderos señalizados, rutas en coche, a pie o en bicicleta).

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



En el siguiente apartado se presentan las consultas más relevantes efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas pueden ser consultadas en el anexo 03:

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a la meteorología (previsión de nieve, lluvia...) o sobre la fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a los Pozos de la Nieve, y el Sanatorio; seguido por la historia de las repoblaciones, el santuario de La Santa o infraestructuras emblemáticas del Parque.
- **Legislación y figuras de protección:** La mayoría son consultas sobre el periodo para hacer fuego y usar las barbacoas del Parque, y cómo y dónde se pueden solicitar los permisos de quema.
- **Infraestructuras:** El porcentaje más alto se refiere a la localización de los restaurantes, áreas recreativas, miradores o zonas de acampada que se encuentran dentro del Parque o al uso de los aseos del Centro de Visitantes.
- **Servicio de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la solicitud de permisos de acampada, a las actividades especiales y al Centro de Visitantes (horario, ubicación y qué servicios ofrece el centro), o a información para solicitar las visitas guiadas.
- **Rutas:** La mayoría de consultas se centran en los senderos señalizados, rutas a pie o en coche y distancias entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Sierra Espuña, material en otros idiomas y folletos temáticos.
- **Otros E.N.P.:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre como acceder o visitar otros Espacios Naturales y a su localización en un mapa. El Espacio cercano por el que más se pregunta es el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría, son referentes a la ubicación de gasolineras, tiendas o alojamientos en el entorno del Parque, o cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **6 visitas guiadas** que se describen en el anexo 04 sobre 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 ambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido. Además, se busca la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional, y fomentar el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Con estas visitas, se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

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



Dinámicas de reflexión y puesta en común durante la actividad

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



Sendero Ricardo Codornú



Mirador de Huerta Espuña



Casa Forestal de Huerta Espuña



Senda de los Siete Hermanos



Puenete colgante de la Senda del Dinosaurio



Antigua mina de agua en la Senda del Dinosaurio



Acueducto en la Senda de Las Alquerías



Panorámica de la Casa Forestal de Las Alquerías

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2015 se han realizado 24 visitas guiadas con un total de **1.031 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS						
Año 2015						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	3	59	0	0	3	59
Marzo	4	206	0	0	4	206
Abril	6	307	0	0	6	307
Mayo	2	77	0	0	2	77
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	1	5	0	0	1	5
Octubre	1	45	2	127	3	172
Noviembre	1	48	1	38	2	86
Diciembre	1	56	2	63	3	119
TOTAL	19	803	5	228	24	1031

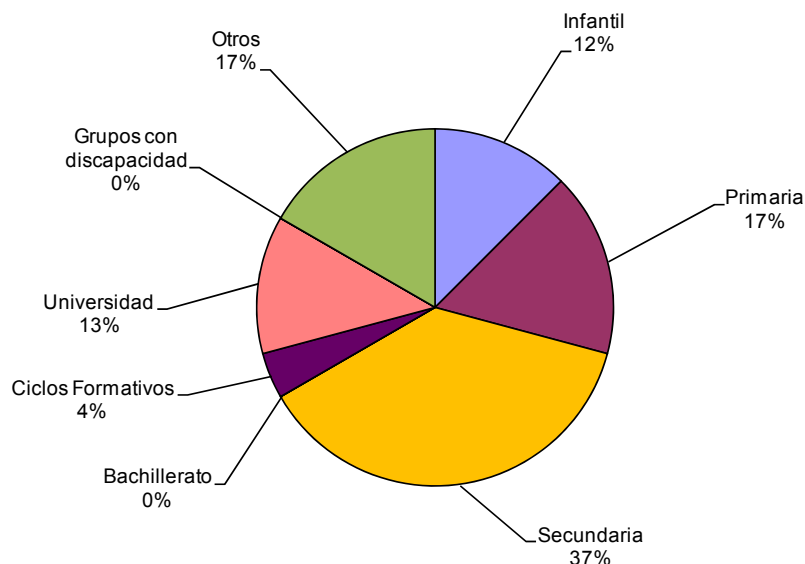
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña.

Como se puede apreciar en la tabla, en enero no se han recibido grupos, seguramente debido a las bajas temperaturas de esta época del año y al comienzo del curso escolar tras las vacaciones de navidad. En junio, julio y agosto tampoco se han tenido participantes en visitas guiadas, puede deberse a que son fechas de exámenes para los escolares antes de finalizar el curso y comenzar con las vacaciones de verano, además durante estos meses hace demasiado calor y no es la mejor época para visitar el Parque. Abril es el mes que más grupos se han recibido en el Centro de Visitantes, siendo ésta época muy propicia para disfrutar de un paseo por el Parque.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de **42,96** participantes, lo que supera el ratio recomendado (25-30 participantes) por guía.

A continuación, se presenta una gráfica con la tipología de los visitantes atendidos en las visitas guiadas:

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2015



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

La mayoría de los usuarios de las visitas guiadas, han sido alumnos de secundaria. Seguidamente se encuentran los alumnos de primaria y otros participantes (asociaciones, grupos de amigos...), y los responsables de estos grupos o entidades han solicitado el itinerario de Viveros de Huerta Espuña, ya que durante este recorrido se muestra una amplia gama de elementos naturales, históricos y culturales, que permiten conocer muy bien los valores históricos de este Parque.

Le siguen los alumnos de infantil, y para este nivel el recorrido más aconsejable es el Sendero de Ricardo Codorníu, puesto que las características de este sendero son las que mejor se adaptan a estas edades.

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

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

5.4. Evaluación de visitas guiadas

Al terminar la visita guiada se ofrece una encuesta al responsable del grupo (Anexo 05, modelo de encuesta de visitas guiadas), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Durante el 2015, se dispone de **22** encuestas de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, esto supone más del **90%** de encuestas realizadas, superando el total que exige la Q de Calidad Turística².

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

- **La gestión y trámite de reserva:** 2 preguntas que valoran la gestión de la reserva y la información enviada sobre las visitas guiadas.
- **La visita guiada:** 6 preguntas para valorar la presentación sobre el Espacio Natural Protegido, los contenidos y explicaciones de la visita guiada, la duración, la labor del Guía, el estado de limpieza y conservación del recorrido.
- **Satisfacción general:** 1 pregunta para valorar la satisfacción con el servicio.

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

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

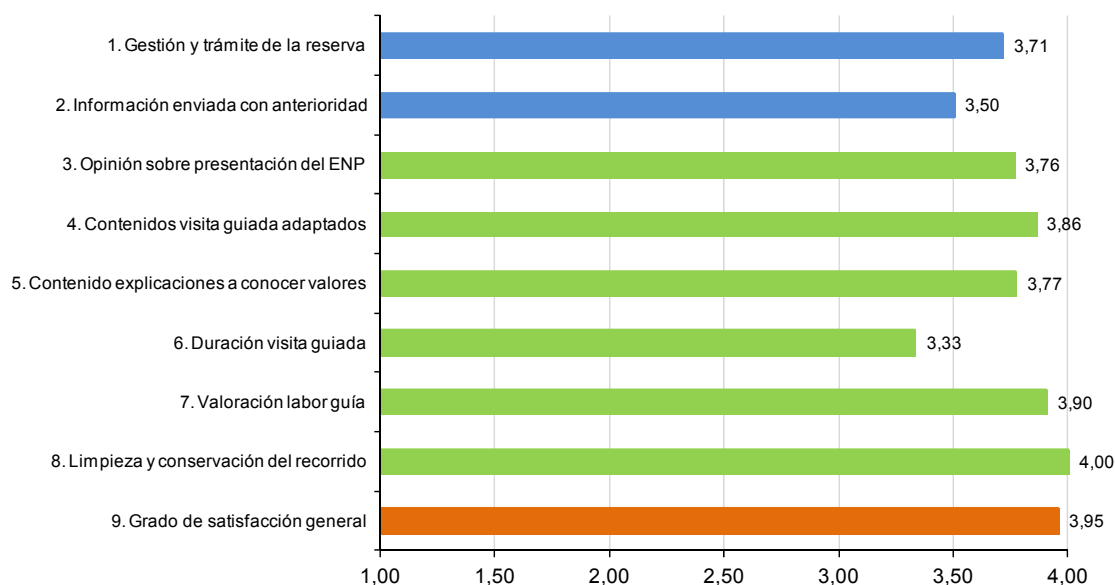
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre las visitas guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
My fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/Muy poco	1

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

² Según la Q de calidad, se deben realizar al menos las encuestas que correspondan al 80% de las visitas guiadas llevadas a cabo.

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

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS
Año 2015



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

A continuación se indican las conclusiones más relevantes:

Sobre la valoración global de la visita guiada, el grado de satisfacción de los participantes ha sido de un valor de 3,95 (dentro de una escala del 1 al 4), por lo que se manifiesta una satisfacción elevada de los grupos. En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil; respecto a la presentación sobre el Espacio Natural Protegido, si los contenidos se adaptan a la edad/intereses de los participantes y la labor del Guía tienen una puntuación alta y los valoran positivamente.

En cuanto la duración de la visita, la valoración es de un 3,33 en la escala de valores. En este apartado hay que tener en cuenta el tiempo que emplea el grupo en el desplazamiento hasta el Espacio Natural Protegido.

En general, la valoración que dan con respecto al estado de limpieza y conservación del recorrido es muy positiva.

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

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

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

- **Sugerencias para mejorar el servicio:**

Algunas de las sugerencias o aportaciones para este servicio son renovar los recursos de la Sala de Exposición, aumentar el personal para una mejor realización de las visitas guiadas, preparar material para las visitas y acortar la presentación sobre el Espacio Natural Protegido. Otra de las sugerencias de los participantes es dar una mayor promoción e implicación de las administraciones del entorno del Parque al Centro de Visitantes y los servicios que ofrece, además de explotar los recursos turísticos y restaurar los edificios históricos deteriorados.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante año 2015. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 07 de la presente memoria, que contiene algunos informes específicos, los dossieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades, estos dos últimos documentos se pueden consultar también en la web www.murcianatural.carm.es

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA				
Año 2015				
Evento	Actividad	Edición	Nº de Participantes	Observaciones
Campaña consumo responsable 2014-2015 "¿Asumo lo que consumo?"	Taller "Ayuda a la naturaleza haciendo magia con la basura"	1	25	Actividad cerrada realizada con alumnos en el Colegio Santa Eulalia de Totana
	Plantación "Da un regalo a la naturaleza"	1	19	Actividad abierta y dirigida al público en general
Plantación con empresa SABIC		1	115	Actividad cerrada, en colaboración con empresa
Exposición: Ayúdanos a elegir la próxima portada del boletín "Naturalmente conectados" de primavera		1	298	Actividad abierta y dirigida al público en general
Ruta guiada: "Descubre el paisaje lunar de los Barrancos de Gebas"		1	27	Actividad abierta y dirigida al público en general
Celebración del Día Internacional de los Bosques	"Hazte una foto en el foto-mural de Sierra Espuña"	1	148	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Actividad con el "Colegio El Berro"	1	13	Actividad cerrada, se realiza con los alumnos del Colegio de El Berro
	"Celebra el Día Internacional de los Bosques en el Camping Sierra Espuña"	1	17	Actividad abierta y dirigida al público en general, realizada en colaboración con el Camping Sierra Espuña
Ruta guiada: "Senda de los chicles"		1	20	Actividad abierta y dirigida al público en general
Exposición: Life-Lince		1	638	Actividad abierta y dirigida al público en general
Día Internacional de la Diversidad Biológica	Concierto Música y Naturaleza	1	95	Actividad cerrada destinada a dos centros escolares del entorno del Parque
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada: "Explorando el cauce del Río Espuña"	1	9	Actividad abierta y dirigida al público en general

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2015				
Evento	Actividad	Edición	Nº de Participantes	Observaciones
Día Mundial del Medio Ambiente	Concurso “Un cuento para Sierra Espuña”	1	120 ³	Actividad cerrada enfocada para centros escolares de las pedanías del entorno de Sierra Espuña
	Plantación con la Escuela Infantil Gloria Fuertes	1	152	Actividad cerrada enfocada para escolares de la guardería infantil Gloria Fuertes
	“Un cuento para Sierra Espuña”	2	66	Actividad dirigida al centro educativo ganador del cuento
			30	Actividad abierta y dirigida al público en general
	“Siete mil millones de sueños. Un solo planeta.”	1	105	Actividad cerrada, se realiza con los alumnos del I.E.S Prado Mayor de Totana
	Exposición: Sima de la Higuera, Monumento Natural	1	437	Actividad abierta y dirigida al público en general
Taller “Maniposas de colores”		5	57	Actividad abierta y dirigida al público en general realizada en el Centro de Visitantes
			32	Actividad abierta y dirigida al público en general realizada en las Fiestas de verano de las pedanías del entorno de Sierra Espuña
			47	
			50	
			29	
Taller “¿Que revolotea por mi cabeza?”		1	189	Actividad abierta y dirigida al público en general
Ruta Nocturna “¿Que se esconde bajo la luz de la luna?”		1	34	Actividad abierta y dirigida al público en general
Día Mundial de las Aves	Ruta Guiada: “¿Te imaginas un mundo sin aves?”	1	30	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Taller infantil: “Aves que viven con nosotros”	1	295	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Exposición Aves Urbanas	1	435	Actividad abierta y dirigida al público en general
Apoyo actividad Yeti Trail		1	4	Actividad abierta y dirigida al público en general
Ruta guiada: “Estás invitado a celebrar el otoño ¡por todo lo alto!”		1	13	Actividad abierta y dirigida al público en general
Plantación encinas en Prado Mayor		1	39	Actividad cerrada, se realiza con los alumnos del I.E.S Prado Mayor de Totana

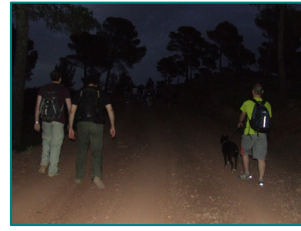
³ Estos participantes corresponden al concurso de cuentos destinado a los centros escolares del entorno del Parque y no han sido contabilizados en la ficha de seguimiento diario.

⁴ Se colabora pero no se realiza el recuento de participantes en la YETI TRAIL.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2015				
Evento	Actividad	Edición	Nº de Participantes	Observaciones
Ruta guiada: "Las Alquerías, un rincón con historia"		1	24	Actividad abierta y dirigida al público en general
Campaña consumo responsable 2015-2016 "¿Asumo lo que consumo?"	Caja de trueque	1	3	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Exposición de adornos reciclados "Decora ayudando al planeta"	1	1286	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Video y taller "¿Qué le vas a regalar a la Naturaleza?"	1	169	Actividad abierta y dirigida al público en general
	Cuento: "¡Que alegre es reciclar!"	1	15	Actividad cerrada, se realiza con los alumnos del Colegio Público de la Costera
	Taller: "Regala Experiencias, Comparte Tu Tiempo"	1	30	Actividad abierta y dirigida al público en general
Total año 2015		37 Actividades	5111 Participantes	

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

Durante el año 2015 han participado un total de **5111 personas en 37 acciones especiales**, de las cuales 7 se realizan por la campaña sobre consumo responsable, 3 con motivo de la celebración del Día Internacional de los Bosques, 3 con motivo del Día Mundial de las Aves, 1 para colaborar con empresas, 1 por el Día Europeo de los Parques, 1 por el Día Internacional de la Diversidad Biológica, 5 se realizan para celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y 5 en las pedanías del parque, encontrándose el resto de las actividades dentro de la programación trimestral de la **Mochila de Actividades en Espacios Naturales**.

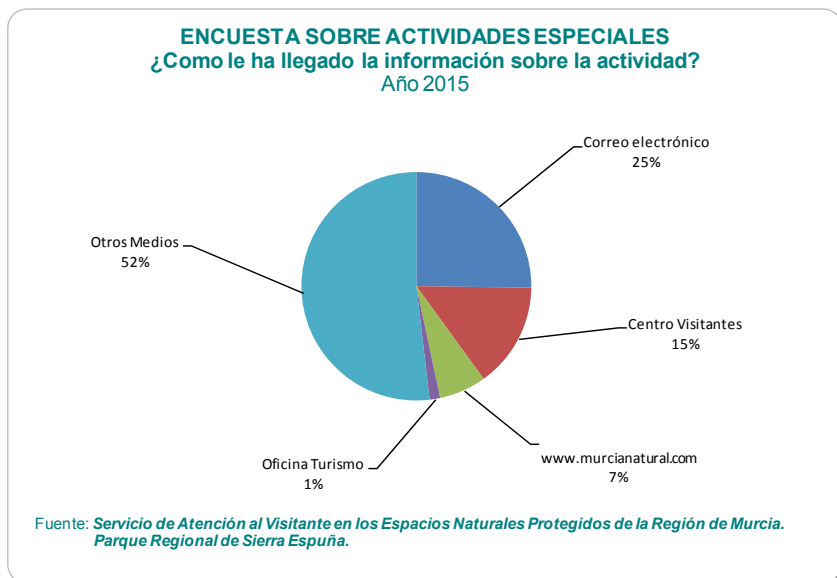


Participantes en diferentes acciones especiales

6.2. Evaluación de las actividades especiales

Al finalizar cada actividad especial, se pone a disposición de los participantes una encuesta para conocer la opinión el seguimiento y la evaluación de las diferentes acciones (ver anexo 08, modelo encuesta de actividades especiales).

Así, durante el año 2015 se registran **136 encuestas** cumplimentadas para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales.



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

▪ Cómo le ha llegado la información:

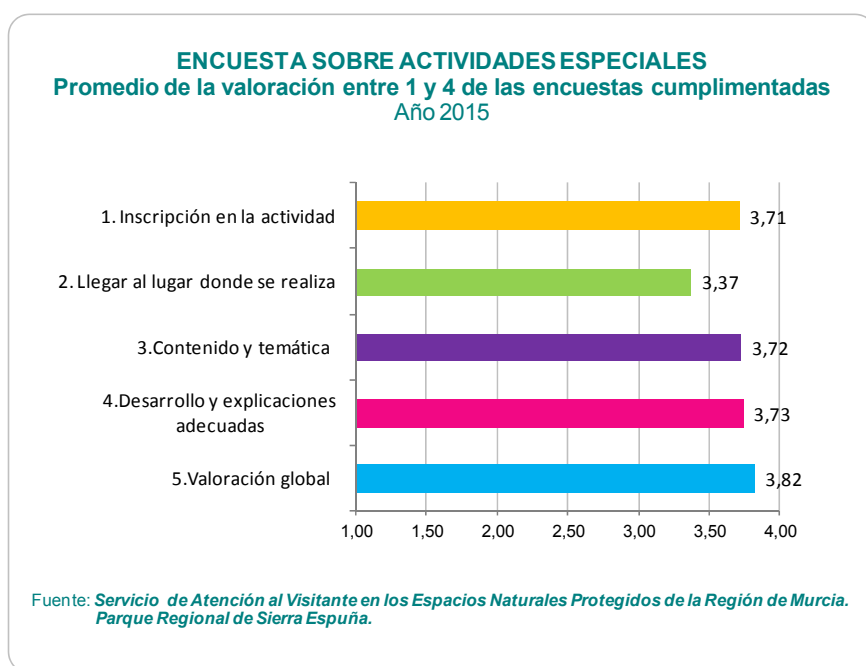
De todos los participantes en las actividades especiales que han realizado la encuesta, el porcentaje más elevado contesta que les ha llegado la información a través de otros medios (amigos, familiares, colegios o entidades con las que se han realizado actividades en el Parque...). El correo electrónico (lista de Amig@s de los Espacios Naturales de la Región) es un medio a través del cual a un 25% de los encuestados le ha llegado directamente la “Mochila de actividades” con toda la programación trimestral. El mismo Centro de Visitantes Ricardo Codorníu y la web www.murcianatural.carm.es, también son fuentes utilizadas para informarse sobre las diferentes ofertas de actividades especiales.

Para las siguientes preguntas, como no son cuantificables, se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho/muy fácil	4
Bastante/fácil	3
Poco/difícil	2
Muy poco/muy difícil	1

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

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



Como se puede apreciar en la gráfica, las respuestas superan el valor 3, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre las actividades especiales.

La mayoría de los encuestados durante el periodo enero a diciembre, dan una puntuación muy alta, un 3,72 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

Por otro lado, también dan una valoración positiva a la pregunta de cómo le ha resultado inscribirse en la actividad, y a la de cómo le ha resultado llegar al lugar donde se ha realizado.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,82 puntos en la escala de valores.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 09 datos encuestas actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

Los participantes que han realizado la encuesta, muestran su agradecimiento, felicitando y dando la enhorabuena a los guías-educadores de las actividades por su labor realizada, indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas, así como su intención de participar en más actividades.

- **Opiniones/sugerencias:**

En el año 2015, los participantes han aportado ideas para realizar talleres o actividades específicas enfocadas a la identificación de la flora, la observación de fauna, visita a los Pozos de la Nieve, rutas nocturnas, talleres sobre la vegetación, aves y reptiles de Sierra Espuña, Barrancos de Gebas, visitas a centros de recuperación de fauna silvestre...

Algunos participantes comentan que les gustaría hacer rutas más largas o de más nivel, que se amplíen la oferta de rutas al público general, hacer más plantaciones, visitar algunas cuevas del Parque o la regulación de bicicleta de montaña.

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

7. Encuestas

Existen dos modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña, según procedimiento del sistema de calidad (ver anexo 10, modelos de encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2015			
TIPO DE ENCUESTA	Nº TOTAL	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	270	Administración Encuestas	Informadora-Jefe Servicio de Atención al Visitante
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
Acciones especiales ⁵		Entrega de la documentación al Coordinador de Calidad	
Centro de Visitantes y Servicio de Atención.	320	Administración Encuestas	
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de la documentación al Coordinador de Calidad	

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

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

⁵ Las encuestas sobre acciones especiales se consideran dentro del bloque de encuestas generales, pero su análisis detallado se realiza en el apartado 6 de la memoria, teniendo en cuenta que estas encuestas supondrán como máximo el 20% del total de las encuestas generales.

7.1. Encuesta general

Durante 2015 se registran 238 encuestas generales y 54 de acciones especiales, aunque de estas últimas hay 136, haciendo un total de **292 encuestas** cumplimentadas para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el **108%** del porcentaje total, superando así el número de encuestas establecido en el plan de encuestación propuesto para el año 2015.

Durante los meses de agosto y septiembre no se han realizado encuestas generales. En su lugar, y en colaboración con la **Universidad de Extremadura y EUROPARC- España**, se han estado realizando unos **cuestionarios para evaluar el uso y experiencias de los turistas** que llegan a los diferentes Espacios Naturales Protegidos. El Servicio de Atención al Visitante realizó **más de 20 cuestionarios**, que han sido entregados a la Técnico Responsable de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

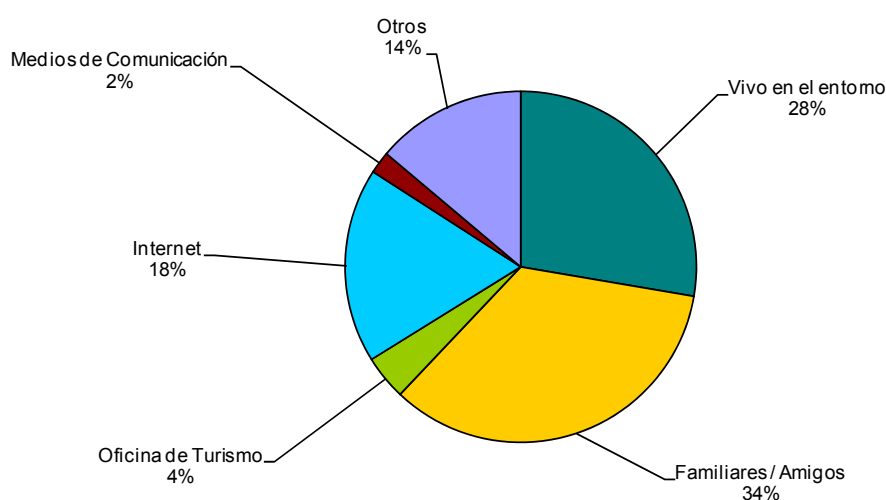
A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales (Anexo 11, datos encuestas generales (Formato Excel)).

- **Lugar de residencia habitual:** De los visitantes encuestados, la mayoría contesta que tiene su lugar de residencia habitual en municipios de la Región de Murcia (35,7 %), seguidos de los residentes en otras Comunidades Autónomas (28,1 %). Una menor cantidad de encuestados residen en municipios del entorno del Parque (15,5%) o en otros países (13,1 %). Solamente un 7,6 % no contesta sobre cuál es su lugar de residencia habitual.
- **Tiempo de permanencia en el ENP:** De las 238 encuestas realizadas, este apartado es contestado por 218 personas (91,6% de los encuestados). De los encuestados que responden a esta pregunta, el 70,6% contestan que han permanecido en el Parque y su entorno entre medio día y un día, un 11,4% contesta que su permanencia ha sido de 2 días, y un 17,9% ha estado más de 3 días (entre 3 y 14 días).
- **Rango de edad:** De las 238 encuestas realizadas, este apartado ha sido contestado por 208 personas (87,4%). De los que han contestado este apartado, el porcentaje más alto (61,5%) se encuentra entre el rango de edad de 30 a 60 años, los mayores de 60 años representan un 22,1%, el 11,5 % de los que han respondido tienen edades comprendidas entre los 18 a 30, y el porcentaje más bajo (4.8%) son los menores de 18 años.

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

La gráfica muestra que, el porcentaje más elevado de los encuestados ha conocido el Parque a través de familiares y amigos o ya lo conocían porque viven en el entorno. El 18% de los encuestados responde que ha conocido el parque a través de Internet. Un 14% han contestado la opción “otros”; dentro de esta categoría destacan los que han especificado que conocen el parque de toda la vida (han venido desde pequeños con grupos scouts, campamentos, colegios, etc.) y los que conocen la sierra por la realización de actividades turísticas o deportivas en Sierra Espuña.

ENCUESTA GENERAL: ¿Cómo ha conocido este ENP?
Año 2015



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

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

Al 94% de los encuestados le ha resultado fácil o muy fácil llegar a Sierra Espuña.

- **¿Con quién realiza su visita?**

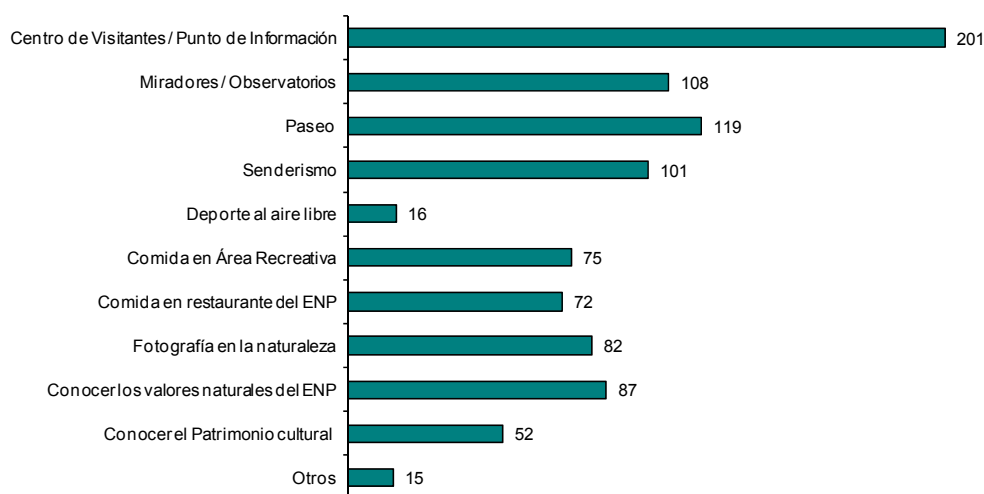
De todos los visitantes encuestados, algo más de la mitad (57%) contesta que visita el Parque Regional de Sierra Espuña en familia y el 26% lo realiza con sus amigos. Un 17% de los encuestados han visitado el Parque con un grupo organizado o solos.

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

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

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

ENCUESTA GENERAL: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2015

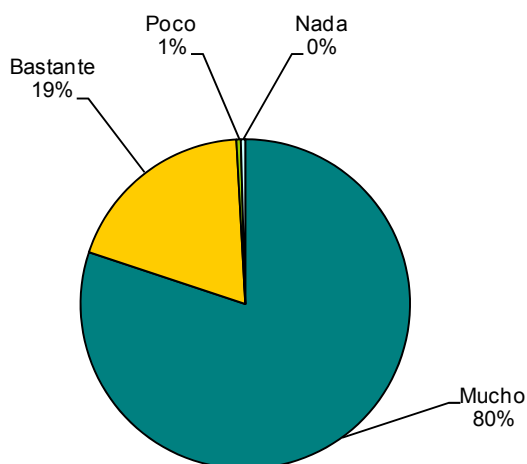


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Sierra Espuña.

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

El grado de satisfacción de los visitantes encuestados es muy alto, puesto que el 80% de los encuestados han contestado que están muy satisfechos con su visita al Parque. El resto de encuestados (19%) contestan que están bastante satisfechos. Esto puede ser debido a que el Parque Regional de Sierra Espuña ofrece distintos servicios e infraestructuras dirigidas al ocio y tiempo libre, para disfrutar de una o varias jornadas, en contacto con la naturaleza, conociendo el patrimonio natural y cultural, entre otras muchas opciones.

ENCUESTA GENERAL: ¿Se siente satisfecho/a con su visita al ENP? Año 2015



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

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 11 datos encuestas generales (Formato Excel)).

Los visitantes encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre el Espacio Protegido. Se muestran agradecidos con la atención e información recibidas por parte del personal del Centro de Visitantes, comentando que el trato ha sido muy amable. Además, se reciben numerosas felicitaciones sobre el Espacio Natural Protegido, pues lo consideran un Parque muy bien gestionado, limpio, conservado y bien señalizado, siendo muy agradable para los niños, donde pueden disfrutar del contacto con la naturaleza.

En general, las **sugerencias** se refieren a la idea de mantener su conservación y protección para que continúe así en el futuro. Otras sugerencias se refieren a la disponibilidad de más información en inglés, la creación de más senderos accesibles, la instalación de cambiadores para bebés en los aseos públicos y la opción de prohibir el paso de coches, poniendo un servicio de autobuses, además de que se recoja la leña caída y se limpien los trozos de caños obstruidos. También se sugiere mejorar la limpieza de las zonas de uso público intensivo y darle algún uso a la casa de La Marina.

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

Durante el año 2015 se registran **326 encuestas** cumplimentadas sobre el **Centro de Visitantes y el Servicio de Atención**. Esto representa el **102%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2015.

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:** 2 preguntas que resaltan la calidad de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.
- **Satisfacción global de la visita.**

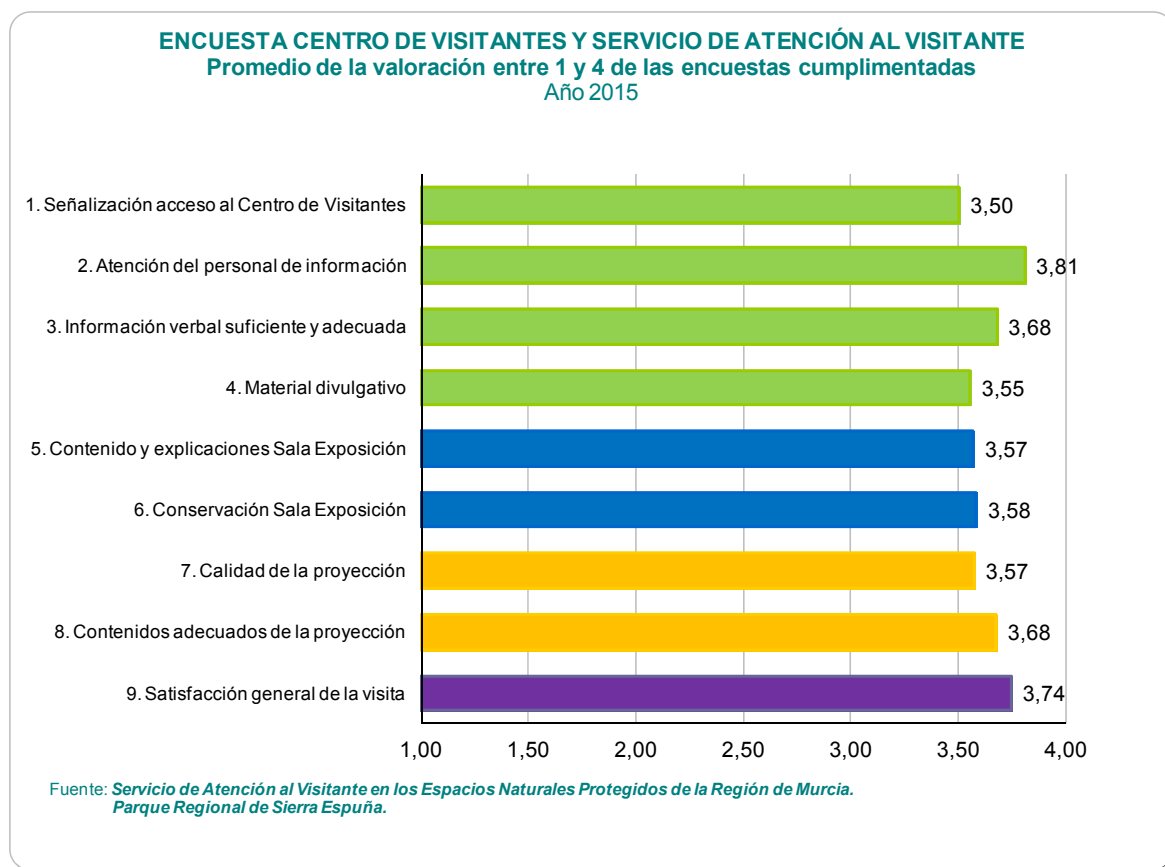
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

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 Atención	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 12, datos encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel)):



Como se puede apreciar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor 3,50, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención.

La mayoría de los encuestados durante 2015 dan una puntuación muy alta, 3,68 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre la atención y la información verbal recibida por el personal del Servicio de Atención del Parque. El material divulgativo recibido también es valorado positivamente. Con respecto al contenido y explicaciones y el estado de conservación de la exposición, superan el 3,5 dentro de la escala de valores. A la proyección del Parque le dan una valoración bastante positiva.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva, 3,74 puntos en la escala de valores, y se sienten satisfechos con su visita al Centro de Visitantes Ricardo Codornú.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2015, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 12, datos de encuestas Centro de Visitantes (Formato Excel)).

En general, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, al que califican como muy interesante, instructivo y bien organizado. Consideran que es una primera toma de contacto con el Parque, además de poder informarse en el Punto de Información de las diferentes opciones del Espacio Natural. Les resulta indispensable para poder conocer sus valores, **a través de la información recibida por el personal del Centro, la Sala de Exposición y el audiovisual del Parque**, ya que se puede tener un mayor conocimiento de Sierra Espuña y su entorno, aunque una de las encuestas califica el **audiovisual como pobre y falto de información y otra manifiesta que el vídeo se queda atascado en mitad de la proyección**.

- **Felicitaciones:**

Las felicitaciones recogidas hacen referencia a la satisfacción de los usuarios por la atención y el buen trato recibido, así como por los materiales divulgativos y expositivos y las proyecciones, y creen que es necesaria la labor y el trabajo que se desarrolla en este lugar. Valoran muy positivamente el Centro de Visitantes como lugar ameno, didáctico y de divulgación de los valores naturales y culturales de Sierra Espuña. También agradecen que sea un lugar muy bueno para visitar con niños.

- **Sugerencias:**

En el apartado de sugerencias, en general los visitantes proponen más información en otros idiomas, un aumento y/o mejora de señalizaciones que indican la dirección y situación del Centro de Visitantes y conseguir un mejor aprovechamiento y remodelar algunos elementos de la Sala de Exposición. También se sugiere tener a la venta agua o refrescos, dar más a conocer la figura de Ricardo Codornú y organizar rutas en bicicleta.

8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Las hojas de sugerencias son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en este espacio. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 13 del presente documento.

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

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

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

Durante el año 2015 se han recogido un total de **26 hojas de sugerencias** en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”, de las cuales se extraen **6 quejas, 20 sugerencias y 6 felicitaciones**. De manera porcentual, se han recogido un **84,38%** de hojas escritas por los usuarios y un **15,65%** a través de correo electrónico.

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 Enero-Diciembre 2015				
Tipología de la sugerencia	Nº de quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F)			TOTAL
	Q	S	F	
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	0	7	6	13
Equipamientos de Uso Público	2	6	0	8
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	1	1	0	2
Gestión del ENP	3	4	0	7
Servicios externos a la gestión del ENP	0	2	0	2
Otros	0	0	0	0
TOTAL	6	20	6	32

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

En el año 2015, el **25,00%** de las quejas/sugerencias/felicitaciones van dirigidas a los Equipamientos de Uso Público, el **40,63%** al Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental, el **21,88%** a la Gestión del Espacio Natural Protegido, el **21,88%** a Servicios externos a la gestión del ENP y por último el **6,25%** al Servicio de Limpieza y Mantenimiento del ENP. El resto de tipologías no han sido objeto de ninguna sugerencia, queja o felicitación.

Entre las **sugerencias** recibidas en este periodo, cabe destacar el interés de los usuarios porque se vuelvan a abrir los refugios como reclamo turístico así como conocer la causa de su cierre, también se sugiere la restauración tanto del monumento a Ricardo Codorníu como de su placa conmemorativa para que esta sea legible, un aparcamiento para las bicicletas de los ciclistas, la retirada de todas las barbacoas, debido al acumulo de basuras por el riesgo de incendio que suponen y la posibilidad de encontrar papeleras en las áreas recreativas para evitar el acumulo de basura en el suelo.

Con respecto a la sala de proyecciones, que el video sea modificado, ampliando la información del mismo para comentar aspectos históricos de la sierra (sanatorio de tuberculosos y el albergue juvenil) así como incluir la cabra hispánica en el mismo, y ponerlo a disposición de las televisiones “Telealhama” y “Teletotana” para contribuir al conocimiento y difusión de sus contenidos entre la población local.

Facilitar información referente al Espacio Natural a otras oficinas de turismo para que sea más conocido por los ciudadanos y la elaboración de algún folleto específico en relación al sanatorio de tuberculosos. Igualmente se sugiere la elaboración de un folleto informativo sobre los diferentes grupos de invertebrados existentes en este Espacio Natural Protegido.

Nuestros visitantes también muestran interés por conocer la situación actual de los jabalíes en Sierra Espuña y la importancia de realizar rutas guiadas donde se ponga en valor los recursos geológicos de los que dispone este Espacio Natural Protegido.

Las **quejas** recogida en este periodo de tiempo se refiere al acumulo de basuras encontrado en la Senda del Dinosaurio (Sendero PR-MU 57; Senda Valle Leiva – Collado Mangueta), la presencia de restos de unas obras realizadas en la zona de la casa del avión y el riesgo que supone que los ciclistas alcancen elevadas velocidades y no circulen por su derecha de la carretera junto a la erosión del suelo que generan. Señalar la entrada a la Sierra Espuña con un cartel que sea más grande y fácil de visualizar, así como de las remodelaciones llevadas a cabo en el sendero de Mortí.

Las **felicitaciones** se refieren a las actividades y servicios llevados a cabo por parte del personal de atención al visitante del centro de visitantes, en la repoblación forestal en Sierra Espuña y en un taller de una pedanía vecina (Fuente Librilla), así como por la disponibilidad de material e información en inglés para los visitantes extranjeros.

Otros visitantes felicitan al Servicio de información y Educación Ambiental por la belleza del espacio que han visitado y les agradecen la información recibida a través del video en la sala de proyecciones.

9. Comunicación y dinamización Social

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

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

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2015, se destacan las siguientes:

9.1. Elaboración de noticias

De manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías referente a diversas noticias relacionadas con eventos del Parque para su difusión en la página web, la página web de la Comunidad Autónoma, en los medios de comunicación locales o en varios de estos medios.

Desde junio de 2014, se elabora un dossier informativo cada vez que se celebra un Día Mundial o una campaña de sensibilización ambiental (se pueden consultar en Anexo 07), en el que se cuelgan todas las actividades que se van a llevar a cabo con motivo de esta celebración y con un enlace directo que aparece en la web.

Durante el 2015, se han elaborado 4 noticias: una sobre las actividades que se han llevado a cabo con motivo del Día Internacional de los Bosques, la ruta guiada “la senda de los chicles”, el concierto de Música y Naturaleza y la ruta “Estás invitado a celebrar el Otoño ¡por todo lo alto!”. También se han enviado imágenes de diversas actividades y de la auditoria de la Q de Calidad Turística a gabinete de prensa.

9.2. Material divulgativo

En este apartado se refleja el material editado y/o actualizado durante el 2015:

- Realización de cambios en el mapa del Parque Regional de Sierra Espuña (cambio nuevo horario en todos los idiomas y reestructuración del contenido de la parte trasera del mapa en Español e inserción del teléfono 012 para las solicitudes de acampada).
- Actualización del Folleto general de Centros de Visitantes y Puntos de Información: nuevos horarios e inclusión de Cañaverosa.
- Actualización folleto general Parque Regional de Sierra Espuña.
- Folleto sobre el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas “Las sorpresas del...Paisaje Lunar”.
- Actualización y mejora díptico Pozos de la Nieve.
- Actualización folleto “Mariposas, reflejos de colores”.
- Actualización “Manual de Buenas Prácticas en el Parque Regional de Sierra Espuña”.
- Actualización díptico “Pozos de la Nieve” en alemán.
- Actualización folleto “Ricardo Codorníu”.

- Elaboración texto para mapa del Territorio de Sierra Espuña bilingüe.
- Elaboración del contenido y diseño del cartel del Mirador de La Perdiz.
- Elaboración de parte del contenido del Cartel sobre el Caño de Espuña.

El material que aquí se refleja, aparece en el Anexo 14 sobre Material divulgativo editado/actualizado y también se encuentran disponibles en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y/o en el Espacio Natural Protegido.

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 amig@s del Parque Regional de Sierra Espuña*”, así como el resto de Espacios Naturales Protegidos. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

9.4. Lista de amig@s del Parque

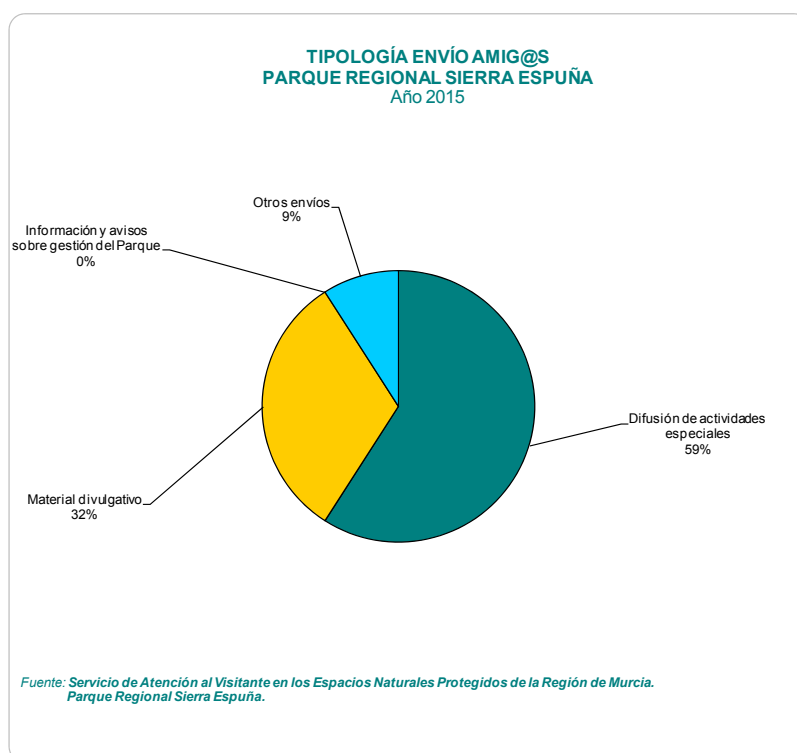
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias del Parque Regional de Sierra Espuña, generando así una lista de distribución⁶, que se revisa periódicamente para eliminar y/o cambiar direcciones que dan error.

Este método es una herramienta útil y de fácil manejo 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 de Sierra Espuña, hasta la fecha, es de **876 personas**.

Durante el año 2015, se han enviado un total de **22 correos**, entre los que se ha enviado información sobre las actividades especiales y campañas en mayor porcentaje y se ha difundido material divulgativo; también se ha enviado información sobre un concurso de fotografía llevado a cabo por una Asociación de Fuente Librilla, el twitter de la ordenación de accesos de Calblanque y otros avisos del Parque y el entorno.



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.

9.5. Colaboración en medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña realiza diversas intervenciones en programas de televisión y radio, siempre con la aprobación del gabinete de prensa y de los Técnicos de la OISMA.

También se aporta información para su difusión, mediante envío de correo electrónico a:

- Oficina de Turismo de Alhama de Murcia (Facebook y web del Ayuntamiento).
- Periódico Línea Local de Alhama de Murcia
- Página web de El Berro (<http://elberro.es.tl/>)
- Facebook de la Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro (<https://www.facebook.com/elabedul.asdemujeres?fref=ts>)
- Facebook del Camping Sierra Espuña (<https://www.facebook.com/Campingespuna?fref=ts>)
- Blog de Espuña Turística (<http://esputur.blogspot.com.es>)
- Blog de las Casas Rurales El Lebrillo y la Tinaja (<http://casalatinaja.blogspot.com.es>)
- Blog y el facebook de la Asociación meles (<https://asociacionmeles.wordpress.com/>; <https://www.facebook.com/meles.ecn?fref=ts>)
- Revista Escolar Biociencia elaborada por J.Alberto Giménez (<https://sites.google.com/site/reportajesbiociencia/>).

En el año 2015, también se han realizado las siguientes acciones:

- Se han enviado fotografías sobre la celebración del Día Internacional de los Bosques al periódico Línea Local de Alhama de Murcia.
- Entrevista sobre Ruta nocturna en la Cadena Ser.
- Entrevista sobre Taller Día Mundial de las Aves, en las fiestas de Alhama de Murcia, en Cadena Azul.
- Diversas apariciones en Alhama al día (facebook).
- Diversas apariciones en el Facebook de la Comisión de Fiestas de Fuente Librilla con motivo de la celebración del Día Mundial de las Aves.

9.6. Dossier de prensa

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

Durante el año 2015 se han archivado en el dossier de prensa del Parque Regional de Sierra Espuña un total de **200 noticias relacionadas con dicho Espacio Natural Protegido.**

9.7. Colaboración con otras administraciones y entidades

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

Durante el año 2015, se ha colaborado con **39 entidades diferentes** y se han realizado unas 48 acciones aproximadamente.

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

- **Mancomunidad Turística de Sierra Espuña y oficinas de información turística**
 - Se envía de manera periódica información sobre las actividades llevadas a cabo en el Parque y, la mayoría de estas, son difundidas por las oficinas de turismo.
 - La oficina de turismo de Alhama de Murcia, envía semanalmente al correo electrónico, información diversa sobre actividades en su municipio.
 - Se envía el folleto general actualizado y el mapa del Parque a la Oficina de Turismo de Alhama de Murcia.
 - Se responden diversas solicitudes de información de las oficinas de turismo.
 - Se envía información e imágenes sobre la senda del dinosaurio a Fina Mora (Técnico de Turismo del Ayuntamiento de Alhama de Murcia) para Murcia Turística.
- **Ayuntamientos del entorno**
 - Se envía de manera periódica información a los Ayuntamientos del entorno sobre las actividades llevadas a cabo en el Parque.
 - Se mantiene una relación fluida con los alcaldes pedáneos de El Berro, Gebas, Casas Nuevas y La Sierra, y con los Técnicos de Medioambiente del Ayuntamiento de Totana, Alhama de Murcia, Aledo y Mula.
 - Se envía al área de Juventud del Ayuntamiento de Bullas la mochila de actividades.
 - Se realizan diversos contactos con las Concejalías de Festejos de Alhama de Murcia y Totana para colaborar, con un taller, durante sus fiestas patronales.
- **Asociaciones del Parque y su entorno**
 - Se contacta de forma periódica con las Asociaciones de Vecinos del entorno, la Asociación de Mujeres “El Abedul” de El Berro, la Asociación Meles y Espuña Turística para el envío de información del Parque.
 - Se mantiene constante comunicación con representantes de la Comisión de Fiestas de Fuente Librilla y se realiza difusión y colaboración en actividades llevadas a cabo en dicha pedanía.

- La asociación Espuña Turística nos facilita un nuevo folleto sobre servicios turísticos realizado con el Ayuntamiento de Alhama de Murcia.
 - Se colabora activamente en las acciones de Voluntariado llevadas a cabo por la Asociación Meles en el Parque Regional.
 - Se mantienen diversas conversaciones con la Federación de Espeleología de la Región de Murcia para realizar acciones de manera conjunta. Colocación de exposición, posible conferencia...
 - Se contacta con las comisiones de fiestas de El Berro, Casas Nuevas, Gebas y Santa Leocadia para preparar la colaboración.
 - Se contacta con la Comisión de Fiestas de Fuente Librilla para colaborar en las fiestas de la localidad.
 - Se realizan diversos contactos con la Asociación Natursport para la revisión del trabajo que están realizando sobre senderos y carteles del Parque Regional.
 - La Asociación 1011 ideas envía información sobre el XIV Meteoencontro que se llevará a cabo en Sierra Espuña en noviembre.
-
- **Otras entidades:**
 - Se colabora con la **empresa Sabic** para la realización de una plantación en el Espacio Natural Protegido.
 - Se trabaja con el **Camping Sierra Espuña** de El Berro en la preparación y desarrollo de actividades con motivo del Día Internacional de los Bosques.
 - Se organizan las actuaciones para el desarrollo de los conciertos de “Musica y Naturaleza” junto con el **Conservatorio de Música de Murcia** y la **Fundación CajaMurcia**.
 - Se mantiene contacto periódico con el **Museo de la Ciencia y el Agua de Murcia** para conocer las exposiciones itinerantes y solicitarlas para el Centro y para saber sobre sus actividades.
 - Se mantiene una comunicación constante con el **Aula de Naturaleza las Alquerías** (UTE Ecoespuña- La Hojarasca) para tratar sobre colaboraciones y planificación durante el 2015.
 - Se difunde un concurso de fotografía llamado #Facesoftheforest organizado por el **Instituto Forestal Europeo**.
 - Se realizan diversos contactos con el **Instituto de Turismo de la Región de Murcia** para actualizar la información sobre el Centro de Visitantes.
 - Se contacta con la **Fundación Gypaetus** para tratar sobre la posibilidad de realizar un módulo con los restos hallados en el nido histórico de Quebrantahuesos.
 - Se facilitan publicaciones sobre el Espacio Natural Protegido para su biblioteca al **Restaurante Los Donceles**, el **Camping Sierra Espuña** y la **Hospedería Rural Bajo el Cejo**.

- Se corrige la información sobre el Centro de Visitantes y el Parque Regional de Sierra Espuña en **Wikipedia**, la página web de **Murcia Turística** y la página “**Región de Murcia Digital**”.
- Se colabora en el libro “**Aventuras en familia**” de Editorial Grijalbo cediendo imágenes e información sobre la senda del dinosaurio.
- Se contacta con el **Centro de Recuperación de Fauna Silvestre de El Valle** para coordinar la suelta de aves en el Día Mundial de las Aves.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

- **Reuniones de trabajo**

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

También se llevan a cabo reuniones a las que asiste un representante del Equipo, principalmente sobre Coordinación o desarrollo de alguna tarea. Durante el año 2015 se han llevado a cabo 9 reuniones de Coordinación con la OISMA, 12 entre las Informadoras- Jefe, 4 reuniones con el Equipo de Gestión del Parque, 2 relativas a la Q de calidad, 1 relativa a cambios en las incidencias (solicitudes al sistema) con responsables de mantenimiento, 1 con el vicedirector del Conservatorio de Música y Antonio Ruiz (Técnico Responsable del Servicio), el Foro de la Carta Europea de Turismo Sostenible, la Junta Rectora del Parque, 1 con empresa Esteban Jordán para ver propuestas de obras áreas recreativas y zonas de acampada (junto a un Agente Medioambiental y el Director Conservador), otra con un Técnico de la OISMA para ver propuestas de mejora accesibilidad en sendero Ricardo Codorníu, diversas reuniones con Técnico de Uso Público del Parque para ver asuntos de esta materia (proyectos, obras, edición de material divulgativo...) y una reunión con Técnicos de la OISMA para revisar el posible proyecto de mejora de la Sala de Exposición, entre otras.

- **Informes específicos**

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

En el año 2015 se han realizado **8 informes**, relacionados principalmente con las mejoras llevadas a cabo en la Sala de Exposición, aportaciones al nuevo trazado del sendero de El Berro, datos a incluir en el nuevo gestor de solicitudes (incidencias anteriormente), un listado de especies de fauna a utilizar por el Servicio de Atención al Visitante, las aportaciones a las propuestas de mejora en la red de senderos naturales, el contenido para un folleto denominado “top ten”, la revisión de los contenedores de la zona de Alhama de Murcia y las necesidades de mantenimiento preventivo en los Centros de Visitantes. (ver Anexo 15: informes específicos).

- **Sistemas de calidad**

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

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

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

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

Durante el año 2015, se destacan las siguientes tareas:

- Se han revisado y propuesto objetivos de mejora.
- Se ha facilitado a la nueva Coordinadora de Calidad el contacto con los responsables del SICTED de Sierra Espuña.
- Se planifican las encuestas según el plan de encuestación anual.
- Se realizan cambios en los formatos relativos al Servicio de Visitas Guiadas: Envío de información, confirmación de la visita guiada...
- Se notifican a la Coordinadora de Calidad los días de cierre por nieve de la carretera de subida a los Pozos de la Nieve.
- Se realiza la comprobación de los datos del cuestionario de la nueva empresa auditora.
- Se llevan a cabo diversas reuniones para generar y mejorar formatos, procedimientos, protocolos, manuales...
- Se trabaja en la actualización de diversos procedimientos e instrucciones de trabajo relacionados con el Servicio de Atención al Visitante.
- Se actualiza el inventario de instalaciones de Uso Público del Parque.
- Se realiza el seguimiento trimestral de los objetivos de calidad.
- Se trabaja en un procedimiento para la comunicación con el Aula de Naturaleza de las Alquerías.
- Se redacta información sobre el Centro de Visitantes y se envían imágenes para la página web del SICTED.

- Se comparte un documento online (mediante Google Drive) con la revisión de publicaciones externas e internas.
- Se comienza a trabajar en una nueva tabla para reflejar las aportaciones que realizamos a la página web (se pondrá en marcha en 2016).
- Se realiza la revisión del plan de emergencia del Centro de Visitantes.
- Se proponen cambios para la Directriz de la Memoria y la Ficha de Seguimiento Diario (serán efectivos en 2016).
- Se realizan cambios en la encuestas (serán efectivos en 2016).
- Se realiza el seguimiento trimestral de los objetivos de calidad.
- Se actualiza el procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Se genera un nuevo procedimiento para gestionar las reservas de salas en los Centros de Visitantes.

El 23 de marzo, el ICTE notifica la **renovación de la Q de calidad** de 2015.

El 29 de mayo se lleva a cabo la **auditoría interna de la Q de calidad turística**.

El 7 de julio se lleva a cabo de **Auditoría de la Q de calidad**.

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

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

También se realiza el seguimiento de dichas solicitudes y las enviadas por Gestión y los Agentes Medioambientales, se completa periódicamente un documento al respecto compartido en internet.

En 2015 se han enviado **73 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con necesidades de mantenimiento y limpieza en el Centro de Visitantes o en el Espacio, necesidades para actividades especiales y necesidades de Gestión; y se han registrado **99 solicitudes** de las que se lleva a cabo su seguimiento.

- **Coordinación, seguimiento y evaluación de personas en prácticas**
 - Se coordinan las tareas de la persona en prácticas Juan Gabriel Ruiz Ramírez, alumno del Certificado de Profesionalidad en Promoción Turística Local e Información al Visitante, del 12 de junio al 10 de julio de 2015.
 - Se coordinan las tareas de Simón y Daniel, alumnos de prácticas procedentes del Grado de Técnico en conducción de actividades físico-deportivas en el medio natural del IES Alquibla, del 22 de septiembre al 4 de diciembre de 2015.
- **Otras tareas relevantes**
 - Se realizan diversos contactos con la *Técnico de Diseño Gráfico* para la elaboración y revisión de material divulgativo.
 - Se prepara y reparte un **cartel con el nuevo horario** del Centro de Visitantes a los restaurantes del Parque Regional y al Camping Sierra Espuña de El Berro.
 - Se envía información sobre **turismo de naturaleza** a María Hernández Huervás para un trabajo de fin de grado.
 - Se coordinan las tareas a llevar a cabo por el Equipo de Atención al Visitante para el **mantenimiento** del material animal y vegetal de la **Sala de Exposición** (recolección de muestras, meter al congeladora cada 6 meses la colección de mariposas...).
 - Se hacen llegar **folletos** de **¿Hoy dónde estoy?** (mapa turístico de la Región de Murcia) al Punto de Información del Noroeste (ubicado en Cañaverosa).
 - Se realizan diversas **visitas a las obras** llevadas a cabo en diferentes enclaves del Parque para ver su estado (Fuente del Sol, Pozos de la Nieve...).
 - Se envían a Lola Cánovas (Técnica contratada para la asistencia de la redacción del **Plan de Seguimiento Biológico del Parque**) la base de datos de la biblioteca, el inventario de folletos y el listado de agentes sociales del entorno.
 - Se realiza una **notificación de escalada** y se comienza trámites para regular estos permisos.
 - Se lleva a cabo una **visita de carácter Técnico** con expertos en **restauración** de islas de México y un experto en restauración de áreas degradadas de la Universidad de Alicante.
 - Se acompaña y muestra **herbario** (ubicado en despacho de Director Conservador) a Manuel Fernández y José Antonio Abellán (Técnicos de la OISMA) **para su digitalización**.
 - Se contacta con Bartolo de la **empresa Quipons** para tratar sobre una gotera que ha reaparecido tras el arreglo del tejado del Centro.
 - Se envía el **número de Visitantes de la Exposición Iberlince** a Alejo Pastor (Técnico Responsable).

- Se envía o facilita al **Aula de Naturaleza de las Alquerías** el siguiente material: folleto de los **Barrancos de Gebas**, la actualización del **Manual de Buenas Prácticas**, posters y folletos de los **Proyectos de Flora Protegida** y un ejemplar del libro “**Árboles y arbustos de la Región de Murcia**”.



11. Asistencia al Director Conservador

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

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

A continuación, se relacionan los documentos más destacados entregados al Director del Parque durante el año 2015:

- **Presentación general de Sierra Espuña** actualizada el 4 de febrero (para alumnos de Master de restauración de medios áridos de la Universidad de Alicante) y el 2 de septiembre para expertos en restauración de islas de México.
- **Informe sobre:** Aportaciones al cambio de trazado del sendero de El Berro.
- **Imágenes sobre:** senderos, miradores y otras infraestructuras para el libro de Sierra Espuña.
- **Información** sobre documentación de **cavidades** disponible en el Centro de Visitantes.
- **Diversas aportaciones** al proyecto de señalización y mejora de la red de senderos naturales.
- **Revisión** ubicación de flechas de la **red de senderos** señalizados.
- **Revisión contenido carteles miradores e interpretativos** de diversos Senderos Parque.
- **Imágenes sobre:** Junta Rectora del Parque, repoblaciones, regulación de accesos de Cuevas Luengas.
- Contenido para **informe sobre propuestas de necesidades de mantenimiento preventivo**.
- **Imágenes sobre** el sendero accesible para la Técnico de Uso Público.
- Realización del **contenido y diseño del cartel del mirador de las Huertas de la Perdiz**.
- **Imágenes sobre:** Obras mejora pozos de la nieve.

Agenda en Internet

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

Bosque Modelo de la Región de Murcia

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

Durante el año 2015, se han revisado los correos, seleccionado los que se trata de iniciativas locales y reenviado al Director del Parque los que le puedan resultar de interés.

Carta Europea de Turismo Sostenible

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

- Colaboración en la **memoria anual** de la CETS mediante el envío de imágenes y de datos relativos al Servicio de Atención al Visitante de 2014.
- Revisión de la memoria una vez realizada.
- Asistencia y toma del acta del **Foro de la Carta Europea de Turismo Sostenible** el 11 de febrero.
- Se reenvían las **fichas sobre Areas Recreativas** que se realizaron para el Manual básico de formación sobre los recursos turísticos de Sierra Espuña y su entorno.
- Realización, selección y envío de **imágenes** de diversos actos con motivos de la CETS.
- Difusión en el Punto de Información del **folleto sobre empresas de la Carta Europea de Turismo Sostenible**.
- Se rellena la **ficha de TUREBE (Agrupación Empresarial Innovadora. Ecoturismo Responsable en la Biosfera)** con el contenido solicitado para la web y se envían imágenes del ENP.
- Realización de un **texto para el mapa bilingüe** que se va a editar sobre el Parque Regional y su entorno.
- Se revisa el borrador del **nuevo portal web sobre Sierra Espuña** y se facilita información para el mismo.
- Se revisa el borrador de la futura **app sobre Sierra Espuña (SmartPark)** y se facilita información.
- Se redacta el contenido del **“Top Ten” del Parque Regional**, con 10 lugares que se recomienda visitar, su localización en el mapa y una explicación de 70 palabras sobre cada uno.
- Se revisan diversos documentos durante su elaboración.
- Se envía la actualización del Manual de Buenas Prácticas del Parque Regional de Sierra Espuña para que sea enviado a las empresas

adheridas.

- Se envían **imágenes del Parque** para un futuro **portal web**.
- Se envía un **listado de empresas que realizan actividades** en el Parque y su entorno.
- Se envían **imágenes de las Áreas Recreativas, Miradores y Pozos de la Nieve**.

EUROPARC-España

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

Durante el 2015 se reciben correos de este grupo y se ordenan.

Se realizan **5 fichas** relativas a elementos culturales del Parque para el **Geoportal de Patrimonio Cultural**.

Junta Rectora

El **24 de marzo** se prepara la Sala de Proyecciones, se asiste a la reunión, se realizan fotografías y se toma el acta.

Se reserva Sala de Juntas y se gestiona la persona que tomará el acta para el próximo mes de noviembre/diciembre.

El **1 de diciembre** se prepara la Sala de Proyecciones, se asiste a la reunión, se realizan fotografías y se toma el acta.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

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

▪ Resumen de los Índices de Satisfacción y las Sugerencias recogidas

En relación a las **encuestas** relativas al Servicio de Atención al Visitante (Encuesta de Centro de Visitantes (Anexo 10), Visitas Guiadas (Anexo 05) y Actividades Especiales (Anexo 08)) y los datos recopilados (ver anexos 06, 09, 12) el índice de satisfacción (I.S.) muestra un valor entre **3,74 y 3,95** siendo el **valor máximo 4** por lo que se trata de un valor muy elevado, destacando entre las opiniones recogidas las siguientes:

- En relación a la encuesta sobre **Centro de Visitantes (I.S.: 3,74)**: En general, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu, al que califican como muy interesante, instructivo y bien organizado. Consideran que es una primera toma de contacto con el Parque, además de poder informarse en el Punto de Información de las diferentes opciones del Espacio Natural. Les resulta indispensable para poder conocer sus valores, **a través de la información recibida por el personal del Centro, la Sala de Exposición y el audiovisual del Parque**, ya que se puede tener un mayor conocimiento de Sierra Espuña y su entorno.
- En relación a la encuesta sobre **Visitas Guiadas (I.S.: 3,95)**: El grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, destacando la profesionalidad, adaptación de los contenidos y conocimiento de la zona por parte del guía. Respecto a los asuntos a mejorar, se destaca la dificultad de acceso por carretera con el autobús y el planteamiento de la presencia de dos guías para grupos numerosos.
- En relación a las encuestas sobre **Actividades Especiales (I.S.: 3,82)**: Los participantes muestran su agradecimiento, felicitando y dando la enhorabuena a los guías-educadores de las actividades por su labor realizada, indicando que han sido actividades dinámicas, interesantes y educativas, así como su intención de participar en más actividades. Algunos participantes comentan que les gustaría hacer rutas más largas o de más nivel, que se amplíen la oferta de rutas al público general, hacer más plantaciones, visitar algunas cuevas del Parque o la regulación de bicicleta de montaña.

En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las **Hojas de Sugerencias**, un **39,39%** hace referencia al Servicio de Atención al Visitante.

Entre las **sugerencias** recibidas en este periodo referentes al Servicio cabe destacar: la propuesta de cambios en el audiovisual del Parque, así como una propuesta de divulgarlo en las televisiones locales. Propuestas para elaborar folletos específicos sobre el sanatorio, invertebrados y la importancia de realizar rutas guiadas que pongan en valor los recursos geológicos del Espacio Natural.

Entre las **felicitaciones** recibidas en este periodo referentes al Servicio cabe destacar las que se refieren a actividades puntuales o a la información recibida. Existe una sobre la disponibilidad de material e información en inglés para los visitantes extranjeros

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

▪ **Consecución de los objetivos planteados**

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

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 visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.	
Indicador 1.1. Nº de consultas atendidas	7988
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (nº folletos y fotocopias)	95
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín “Naturalmente Conectados”	6078
Indicador 1.4. Número de amig@s de Sierra Espuña	876
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	22
Objetivo 2: Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.	
Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	9
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del Servicio y los Informadores Jefe	12
Objetivo 3: Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad).	
Indicador 3.1. Nº de visitas guiadas realizadas/ nº de participantes	24 / 1031
Indicador 3.2. Nº actividades especiales / nº de participantes	37 / 5111
Indicador 3.3. Nº aportaciones a contenidos interpretativos	19
Objetivo 4: Realizar materiales divulgativos dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web.	
Indicador 4.1. Nº de material nuevo	4
Indicador 4.2. Nº de material divulgativo actualizado	12

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2015

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

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



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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 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.
<u>Resto de temas:</u> 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 Sierra Espuña:

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

El Equipo de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha participado durante el año 2015 en **14 cursos de formación**:

La informadora jefe ha realizado un curso de Procesos creativos aplicados a la educación ambiental y la sostenibilidad en el CENEAM. La Informadora-jefe y un informador-guía, han asistido a las I Jornadas Regionales de Turismo Científico-Geológico, al curso “Otro concepto de las nuevas tecnologías” y “Turismo accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas” y Gestión del tiempo. Los informadores guía han realizado los cursos: “III Encuentros estatales de Equipamientos de Educación Ambiental”, Presentaciones Eficaces y otro de “Habilidades de coaching”, “Orquídeas Silvestres de la Región de Murcia”, “Buenas prácticas en prevención de riesgos generales de seguridad” y “Monitor de actividades pedagógicas forestales MAPF”. Además como parte de la formación interna todos los trabajadores han asistido al curso “Ciclo Conociendo los ENP de la Región de Murcia: Salinas de San Pedro, Mar Menor e Islas del Mediterráneo”, “Atención a la Diversidad”, Fotografía básica: Cómo realizar fotografías de calidad y a la vez, prácticas y útiles para el Servicio de Atención al Visitante (Perspectivas, puntos de vista, encuadre de actividades, etc.). y “Los cuentos como recurso didáctico en educación y divulgación ambiental”.

- **Suministro de material de oficina y cartuchos de tinta para la impresora:** para el Equipo de Atención al Visitante del Centro de Visitantes.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, tanto para los integrantes del Servicio de Atención al Visitante como para otros trabajadores habituales del Centro.

Reposición y renovación de los botiquines: periódicamente se revisa el botiquín principal del Centro de Visitantes, así como el botiquín portátil del guía. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.