



Reserva Natural
Cañaverosa



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



Índice:

1. Antecedentes.....	3
2. Objetivos del Servicio.....	4
3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.....	5
4. Atención al visitante.....	6
5. Actividades especiales.....	14
5.1. Descripción de las actividades.....	14
5.2. Evaluación de las actividades especiales.....	15
6. Encuestas.....	18
6.1. Encuesta general.....	18
7. Sugerencias, quejas y felicitaciones.....	22
8. Comunicación y Dinamización Social.....	23
8.1. Elaboración de noticias.....	23
8.2. Material divulgativo.....	23
8.3. Boletín Informativo “Naturalmente conectados”.....	24
8.4. Lista de amig@s de la Reserva.....	24
8.5. Colaboración en medios de comunicación.....	25
8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades.....	25
9. Otras tareas de gestión del Servicio.....	26
10. Asistencia al Director Conservador.....	27
11. Mejoras a la Calidad del Servicio.....	28

ANEXOS:

ANEXO 01: Modelo de la Ficha de Seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos de la Ficha de seguimiento (Formato Excel).

ANEXO 03: Informes de las actividades especiales realizadas.

ANEXO 04: Modelo de Encuesta sobre Actividades especiales.

ANEXO 05: Datos de encuesta de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 06: Modelo de Encuesta general.

ANEXO 07: Datos de la encuesta general (Formato Excel).

ANEXO 08: Modelo de la Hoja de Sugerencias.

ANEXO 09: Material divulgativo editado / actualizado.

ANEXO 10: Informes específicos.

1. Antecedentes

El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa **DIPSA** el nuevo servicio para un año, denominado “*Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia*”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Punto de Información “Cañaverosa”, de nueva apertura.

El técnico de la **Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA)**, *Antonio Ruiz Frutos*, lleva a cabo la **Dirección Facultativa** del proyecto, además del **Director Conservador** de la Reserva Natural, *Martín López Sandoval*.

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 del Servicio de Atención al visitante de la Reserva Natural de Cañaverosa está integrado por un total de **2 profesionales**. Con ello se garantiza el desarrollo y pleno cumplimiento de los contenidos y funciones establecidas por la Dirección Facultativa.

Las memorias elaboradas se podrán consultar en la OISMA y también estarán colgadas en la web (<http://www.murcianatural.carm.es>) desde el año 2015.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en la Reserva Natural de Cañaverosa se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

A través del Servicio se 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 de la OISMA.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

Los equipamientos de información que podemos encontrar en la Reserva Natural de Cañaverosa que dependen de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, y pertenecen al Servicio de Atención al Visitante, son:

- **Punto de información “Cañaverosa”:**
Punto situado a la entrada del Santuario Nuestra Señora de la Esperanza, perteneciente a la pedanía de Calasparra. Sus funciones e instalaciones principales son:

Como **Punto de información:**

- Servicio de Información al Visitante *in situ*, telefónicamente en el número de teléfono 626055459 y vía e-mail mediante el correo inforoeste@carm.es.

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

Sábados y Domingos
De 10 a 15 horas



4. Atención al visitante

El equipo de información de la Reserva Natural de Cañaverosa cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diaria** (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 de forma que están siempre disponibles para la OISMA.

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

4.1. Visitantes atendidos en el Punto de Información “Cañaverosa”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información, ya sean atendidos personalmente, a través de consultas telefónicas o por correo electrónico.

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Punto, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Otros visitantes al Punto:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Punto a realizar consultas más específicas a los técnicos del ENP u otro personal que trabaje en el entorno.
- **Participantes en actividades especiales:** se consideran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres y cualquier otra actividad específica diseñada por el Equipo de Información.

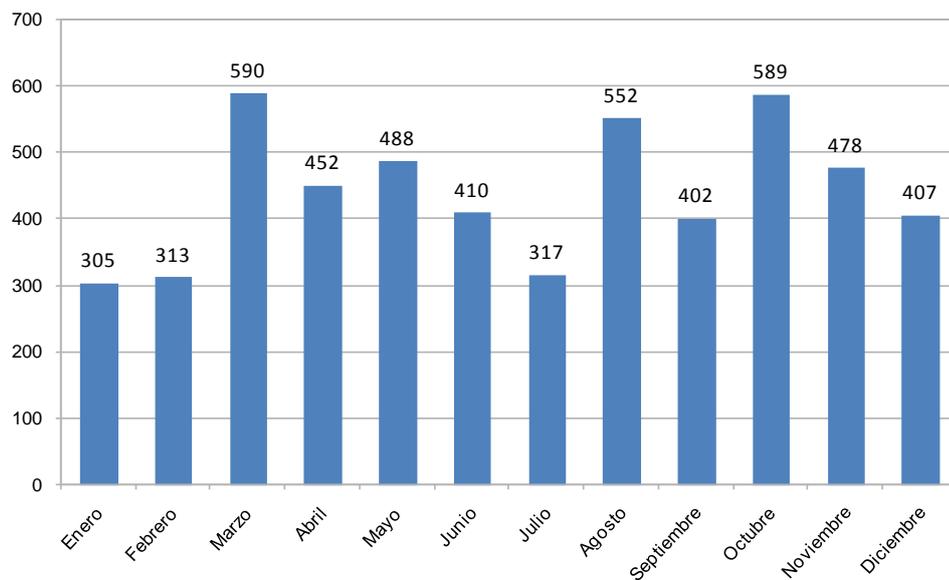
Durante el año 2015 se ha atendido a un total de **5.303 visitantes**, lo que supone un promedio de **51 visitantes atendidos al día**.

Los datos relacionados con los visitantes al Punto se recogen en la siguiente tabla.

VISITANTES AL PUNTO DE INFORMACIÓN “CAÑAVEROSA”			
Año 2015			
Meses	Visitantes atendidos	Otros Visitantes	Participantes en actividades especiales
Enero	305	1	0
Febrero	313	0	0
Marzo	590	2	0
Abril	452	0	0
Mayo	488	0	0
Junio	410	0	0
Julio	317	0	0
Agosto	552	0	0
Septiembre	402	0	0
Octubre	589	0	0
Noviembre	478	0	23
Diciembre	407	0	0
Total 2015	5.303	3	23

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2015



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

Del análisis de los datos recogidos se extrae como conclusión que la tendencia es positiva, creciente en relación al número de visitantes al Punto. Se producen varios picos, uno en el mes de marzo debido a la Semana Santa, otro que coincide con las vacaciones del mes de agosto, y otro en el mes de octubre coincidiendo con el puente del pilar y la llegada del otoño, época inmejorable para disfrutar del paisaje que nos brinda la Reserva. Los meses donde se ha registrado menor afluencia han sido enero, febrero y julio.

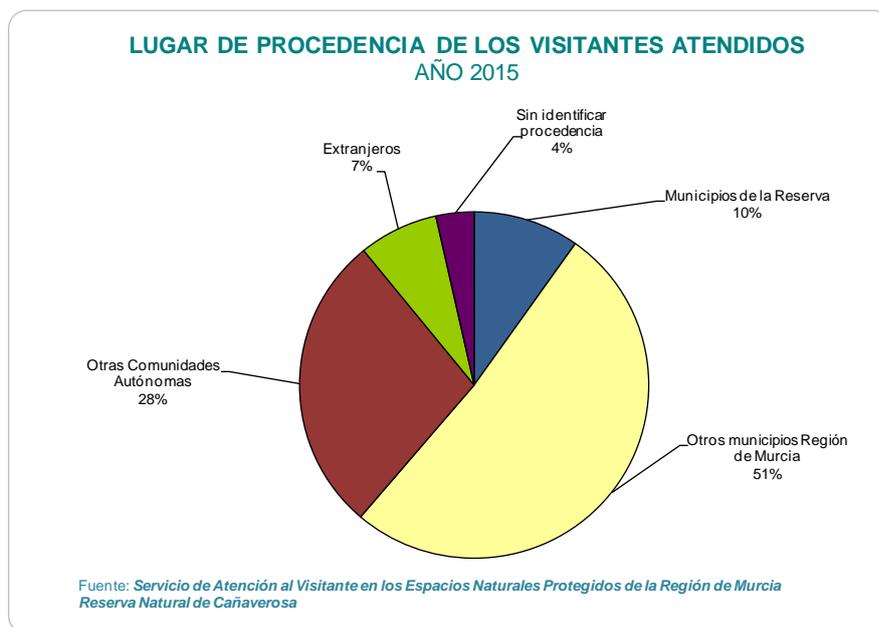
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indica la procedencia de los visitantes atendidos en el Punto de información de Cañaverosa durante este periodo.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Enero a septiembre 2015			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia*		187	
Municipios de la Reserva Natural		521	
Otros municipios de la Región		2727	
Otras Comunidades		1478	
Extranjeros	Inglés	138	390
	Alemán	125	
	Francés	39	
	Otros	88	
TOTAL		5.303	

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

*A veces el número de visitantes atendidos en una franja determinada de tiempo es tan numeroso que por agilizar las consultas del resto de visitantes que están esperando, no se puede preguntar de dónde vienen.



Entre las principales conclusiones destacan:

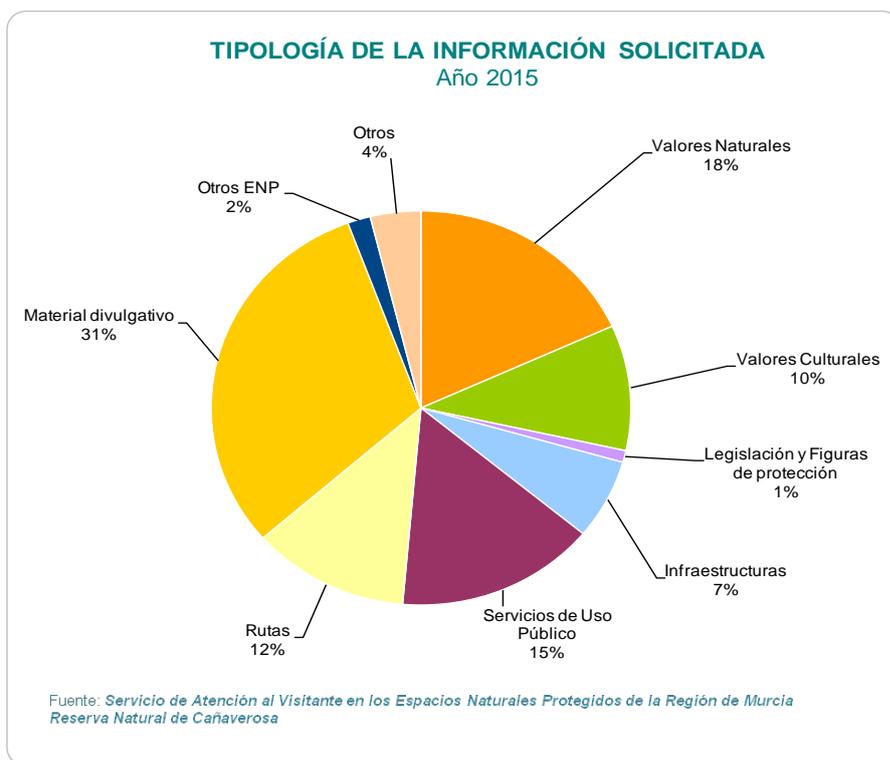
- Con el **51%**, más de la mitad del total de los visitantes proceden de **otros municipios de la Región de Murcia**.
- El número de visitantes procedentes de **otras comunidades autónomas**, la mayoría de ellas Alicante o Madrid, también poseen un porcentaje importante de visitas, **28%**. Lo que indica que el entorno es bastante conocido y apreciado fuera de la Región de Murcia.
- Los visitantes **extranjeros** y los **usuarios de la Reserva** poseen un **7%** y un **10%** respectivamente, del total de las visitas.
- Visitantes **sin identificar procedencia** se sitúan con un **4%** del total.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver modelo de ficha en anexo 01) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infororoeste@carm.es).

Durante el año 2015 se han registrado un total de **5.399** consultas, de las cuales el **99%** se llevan a cabo físicamente en el propio Punto de Información (*in situ*), mientras que el **1%** restante de las consultas se realiza telefónicamente o por correo electrónico.

El siguiente gráfico refleja el porcentaje total de tipologías de preguntas que los visitantes realizan cuando se acercan al punto de información, llaman por teléfono o envían un correo electrónico.



A continuación se enumeran algunas de las conclusiones más destacadas en cuanto a la tipología de la información solicitada:

- La demanda de **material divulgativo** como folletos, mapas o material en otros idiomas constituye el **31%** del total de consultas, siendo el principal reclamo por parte de los visitantes que se acercan al Punto personalmente.
- En cuanto a los **valores naturales** de la Reserva, como la geografía, el paisaje, la geología, fauna y flora, con un **18%**, se pone de manifiesto que de una forma mayoritaria es el visitante *in situ* el que muestra un mayor interés por esta tipología de pregunta.
- Los **servicios de uso público** con un **15%** de las consultas también constituye un punto de interés por parte de los visitantes que se acercan al Punto de Información, principalmente realizan consultas sobre los miradores, el punto de información o las áreas recreativas y barbacoas de la zona.
- Tanto **las rutas** como los **valores culturales**, con un **12%** y un **10%** respectivamente de las consultas cada una, resultan relevantes para los visitantes. Dentro de las rutas destacan los paseos familiares, rutas a pie o en bicicleta; mientras que dentro de los valores culturales del entorno prima el interés sobre el Santuario Virgen de la Esperanza, infraestructura donde se localiza el punto, y también los arrozales. El arroz de Calasparra fue el primer producto con denominación de origen de España.
- Con un **7%**, las consultas sobre **infraestructuras** referidas a aparcamientos o bares y restaurantes también son del interés del visitante.
- El resto de consultas referidas a **legislación** u otros **espacios naturales protegidos** suponen un porcentaje menor con respecto al grupo mayoritario de consultas.

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología de consulta. Las gráficas detalladas de cada uno de los temas se pueden consultar en el Anexo 02 de registro de los datos de la ficha de seguimiento (Formato Excel).

- **Valores naturales:** dentro del apartado de valores naturales de la Reserva se establecen 5 subcategorías: fauna, flora, paisaje, geografía y geología. Del **18%** de las consultas registradas sobre los valores naturales del Reserva se puede determinar que:
 - El primer valor natural que mayor interés despierta es la **geología** con un 30%, la mayoría de las consultas debidas al interés que despierta la Cueva del Puerto, muy cercana a la Reserva y de una belleza incalculable.
 - Las consultas sobre **la fauna**, con un 28%, alcanzan el segundo puesto por preguntas referidas a la presencia de nutria en el Río Segura.
 - En referencia a la **flora**, predominan aquellas consultas especialmente dirigidas a conocer con más profundidad los álamos blancos de la Reserva. Le corresponde un 15% del total de estas consultas.
 - El **paisaje** despierta algo de interés entre los visitantes con un 15% del total de consultas referidas a los valores naturales.

- Algunos aspectos de la geografía como el Río Segura, su nacimiento y desembocadura; o las “juntas” del Río Moratalla con El Segura, llaman bastante la atención al visitante por el caudal que lleva el río a su paso por el Santuario, y la limpieza de sus aguas.

■ **Valores culturales:**

A la hora del estudio de las consultas sobre los valores culturales se tienen en cuenta 4 categorías: edificios históricos, restos arqueológicos, usos y costumbres, arrozales y otros, donde se incluyen aquellas preguntas que no tienen cabida en ninguna de las categorías anteriores.

Así pues, en relación al **10%** de la información que solicitan los visitantes sobre los valores culturales se puede concluir que:

- Los edificios históricos como el Santuario Virgen de la Esperanza constituyen el 71% de las consultas.
- Un grupo importante de consultas va dirigido a los arrozales cuyo producto, el arroz, es el elemento emblemático de la localidad de Calasparra.
- Las consultas referentes a restos arqueológicos van dirigidas hacia los restos de la zona de Villa Vieja, muy cercanos a la Reserva de Cañaverosa. También las preguntas están enfocadas al museo arqueológico que recoge los restos de dicha zona, La Encomienda.
- En este periodo se han recogido también consultas sobre “usos y costumbres”, (tradición de la Romería de la Virgen de La Esperanza o el mercadillo del segundo domingo de cada mes) ya que tiene bastante aceptación generalmente entre los visitantes de la Reserva.
- Dentro de la categoría de “otros” se recogen aspectos culturales como el origen del Santuario o sobre el Museo del Arroz.

■ **Legislación y figuras de protección:**

Para la demanda de información sobre normativa ambiental se establecen 4 categorías: figuras de protección, gestión del Reserva, permisos y “otros” donde se recogen otras consultas relacionadas con legislación. Del 1% de las consultas recibidas se deducen los siguientes aspectos:

- Una gran parte de consultas, un 44% se refieren a las figuras de protección de la Reserva, con preguntas sobre las figuras como ZEPA o LIC.
- Equiparadas a las anteriores, están las consultas referentes a la petición de permisos, con un 44%. En gran medida, preguntas para la obtención de los permisos necesarios para hacer fuego en la Reserva en las zonas de barbacoas y durante el verano, también permisos para poder bañarse en el río.
- Los apartado de “otros” y la gestión de la Reserva suscitan un menor interés. Las consultas en estos apartados están enfocadas sobre quién gestiona el punto de información Cañaverosa o sobre el mantenimiento y cuidado de la Reserva.

▪ **Infraestructuras:**

Las infraestructuras de la Reserva se clasifican en 5 subgrupos: Centros de Visitantes, aula de la naturaleza, alojamientos, bares y restaurantes y otros. A modo de conclusiones, en cuanto al 7% de las consultas recogidas sobre infraestructuras de la Reserva se puede decir que:

- El mayor porcentaje recogido en este grupo se atribuye a bares y restaurantes cercanos a la Reserva, un 72% del total de las consultas realizadas.
- El visitante muestra generalmente interés por “otros” tipos de infraestructuras como acceso para minusválidos, un 13% del total.
- Preguntas referidas a centros de visitantes, aula de la naturaleza o alojamientos son la minoría de las consultas. Referidas la mayoría de ellas al cercano “Camping Los Viveros” o casas rurales en la reserva.

▪ **Servicios de Uso Público:**

Los servicios de uso público de la Reserva constituyen el 15% de consultas, estableciéndose varias categorías: punto de información, visitas guiadas/actividades, miradores, áreas recreativas/barbacoas y otros.

- El grupo de consultas más demandado corresponde a los servicios que ofrece el punto de información, con un 46%, abierto los fines de semana en horario de 10h a 15h.
- Las áreas recreativas/barbacoas con un 26%, son el segundo punto de mayor interés, principalmente el domingo, día en que numerosas familias pasan todo el día disfrutando de la Reserva.
- Otro aspecto muy demandado es la ubicación de los miradores de la Reserva, principalmente el de las Escarihuelas y el de las Lomas.
- Consultas referidas a visitas guiadas o actividades en la reserva van en aumento con un 8% del total de consultas dentro de los servicios de uso público.

▪ **Rutas a pie o en bicicleta:**

Las rutas a pie o en bicicleta resultan de gran interés para el visitante que viene a la Reserva ya que constituye el 12% del total de consultas recibidas durante estos doce meses. Dentro de este grupo de consultas se han establecido las siguientes categorías para un análisis más exhaustivo de la demanda de información por parte del visitante: rutas a pie, en bicicleta, paseos familiares y otros.

En este período se concluye que:

- La mayoría de las consultas se refieren a rutas a pie, 62%, por el entorno de Cañaverosa. Entre los itinerarios más demandados destaca la Senda de La Huertecica.
- Los paseos familiares constituyen un punto de interés, 28%, debido a que el perfil de visitante que llega al Punto de Información corresponde en su mayoría a familias con 1 ó 2 niños pequeños.
- Los itinerarios en bicicleta resultan de menor interés, siendo muy pocos los visitantes que se acercan al Punto para solicitar este tipo de información.

- Otras consultas se refieren a rutas que no están señalizadas y en este caso constituyen un 6% de las consultas.

- **Material divulgativo:**

El material divulgativo se define como una de las principales fuentes de información para el visitante. Son las consultas más demandadas por el visitante con un **31%** del total. Dentro de este grupo, se clasifican las consultas en varias tipologías: mapas, folletos, material en otros idiomas así como otras formas de información divulgativa como guías o póster de la Reserva.

De manera detallada, del total de las consultas recibidas, se puede determinar que:

- Con un **48%** del total, el visitante solicita folletos con información general de la Reserva, enfocados a profundizar en aspectos como los valores naturales, culturales e históricos.
- Generalmente el visitante interesado en material divulgativo de la Reserva solicita un mapa de la zona, un **36%**, donde quedan resumidos los puntos de interés¹.
- El material en otros idiomas y otros materiales como póster y guías constituye un grupo de consultas del **5%**.
- En otras consultas destaca la solicitud de otros mapas más detallados o topográficos, con un total del **11%** de las consultas de este grupo.

- **Otros E.N.P.:**

La información sobre otros Espacios Naturales Protegidos resulta minoritaria con respecto al total de las consultas (**2%**), prefiriendo el visitante espacios naturales cercanos a la Reserva como el Cañón de los Almadenes o el Embalse del Cenajo.

- **Otros:**

Se incluyen en este punto todas aquellas consultas que no tengan cabida en ninguno de los apartados anteriores.

Dado que la Reserva se localiza en el Santuario Virgen de la Esperanza, la mayoría de las otras consultas que se atienden en el Punto de información dentro de este apartado son referidas a los horarios de la liturgia, ofrendas florales o pérdida de objetos personales en la zona.

Debido a la cercanía al municipio de Calasparra, se solicita además información sobre turismo en el municipio y callejeros del mismo.

También se incluye en este punto las preguntas relacionadas con el voluntariado ambiental.

En estos doce meses, este tipo de preguntas constituyen el **4%** del total de consultas recogidas en el Punto de Información de Cañaverosa.

¹ Durante los primeros once meses del año 2015 el mapa se ha estado distribuyendo con la guía de flora y fauna de la Reserva. A partir de diciembre se comienza a distribuir, tanto en el punto de información como en la página web de la CARM el nuevo mapa concreto de la Reserva.

5. Actividades especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en la Reserva Natural de Cañaverosa y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

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

5.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales, este año 2015, se han comenzado a realizar actividades a partir del mes de diciembre.

Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 03 de informes de actividades especiales elaborados para cada evento de la presente memoria, así como los dosieres de las celebraciones de días conmemorativos (Días Mundiales, etc.) y la Mochila de actividades de la web www.murcianatural.carm.es

ACTIVIDADES ESPECIALES EN LA RESERVA NATURAL DE CAÑAVEROSA				
Año 2015				
Evento	Actividad	Ediciones	Participantes	Observaciones
	Ruta guiada “Senda de la Huertecica”	1	23	Primera actividad especial dentro de la Reserva Natural de Cañaverosa. Dedicada al público en general y especialmente a familias.
	Colaboración en el video de la Campaña ¿Asumo lo que consumo?	1	-	Más de 1.300 visualizaciones en Youtube.
TOTAL		2 actividades	23 participantes	-

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

Actividad especial

Ruta guiada “Senda de la Huertecica”



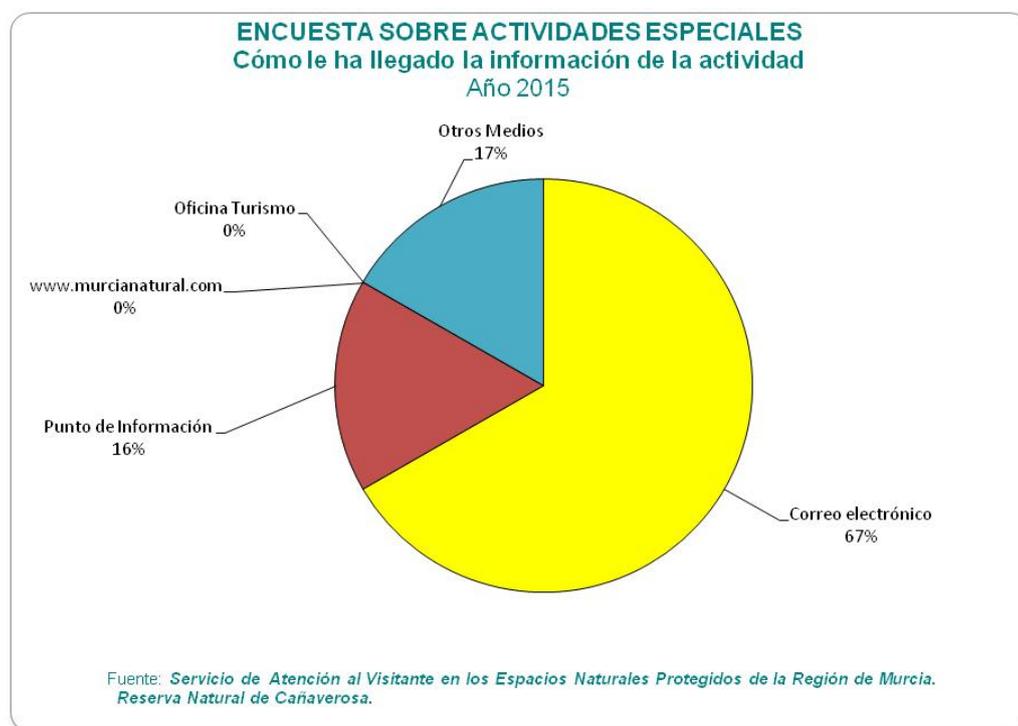
5.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la **encuesta referente a las actividades especiales** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 04) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

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

Así, durante el año 2015, se registran **6 encuestas cumplimentadas**, de las que se extraen las siguientes conclusiones.

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



Gran parte de las personas que rellenan la encuesta han recibido la información a través del correo electrónico mediante las listas de distribución creadas en los diferentes Espacios Naturales, generando así una fuerte difusión de las diferentes actividades.

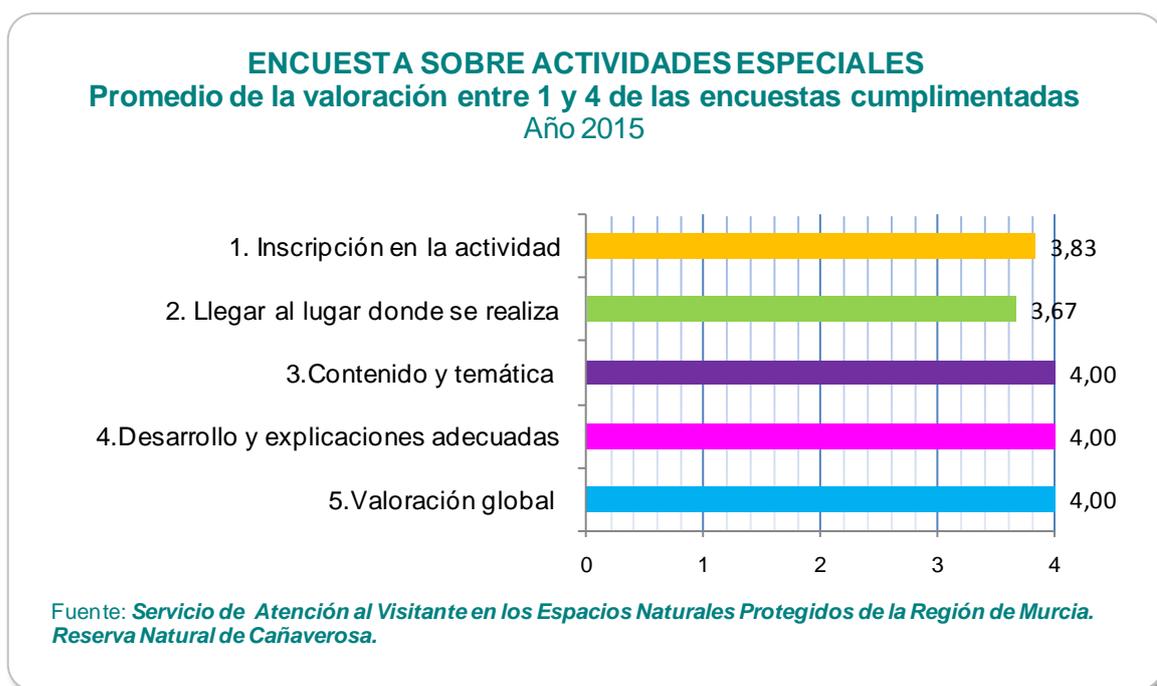
Otro gran porcentaje de los encuestados han seleccionado la opción de “otros” que viene derivada de compañeros de trabajo de los asistentes que reciben también la información a través del correo electrónico y lo comunican a conocidos. También mediante la página del Santuario Virgen de la Esperanza que le da difusión a las actividades que se proponen desde el Punto de Información de Cañaverosa. Además, en los últimos meses aparece un aumento de páginas web externas al servicio que publican nuestras actividades (www.murciatoday.com, www.agendamenua.es, etc.)

El mismo Punto de Información también es una fuente de difusión a través del cual se informan de las diferentes actividades que se van programando trimestralmente.

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

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

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



Como se puede observar, las respuestas superan el promedio de 3,50 que corresponde a valores muy bien valorados, destacando la valoración global con muy buena aceptación.

Además, al final de la encuesta se recoge una última pregunta para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre la actividad realizada. A continuación se presenta un resumen de las más relevantes, se puede consultar en detalle las opiniones reflejadas en el Anexo 05 de datos de la encuesta (formato excel) sobre actividades especiales.

- **Felicitaciones:**
 - Agradecimientos generales en relación a la actividad. La actividad gusta mucho y es muy didáctica.
 - El contenido y las explicaciones de la guía.
 - Muy educativa e interesante.

- **Sugerencias:**
 - Proponen hacer actividades dedicadas solamente a adultos, rutas destinadas a mayores de 60 años.
 - Propuesta para enviar antes de la ruta, una guía didáctica que abarque: los objetivos mínimos de la ruta, flora y fauna o referencia al enlace web, y el contenido de la ruta (número de paradas, dinámicas, etc.).
 - Se propone hacer otras visitas guiadas en otros espacios, como por ejemplo en el Cañón de Almadenes.
 - Realizar más juegos para niños a lo largo de la ruta.

6. Encuestas

Existe un modelo de encuesta a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante de la Reserva Natural de Cañaverosa según procedimiento del sistema de calidad. (Ver modelo en el anexo 06).

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

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

A lo largo de este año 2015 se han realizado encuestas y en base a dichas encuestas, y en función de los visitantes atendidos, se decidirá el plan de encuestación para el año 2016.

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

6.1. Encuesta general

Durante el año 2015 se han registrado un total de **28 encuestas** generales, teniendo en cuenta que se pone en marcha a partir del mes de mayo.

A continuación se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 07 (Formato Excel).

- **Lugar de residencia habitual.**

El territorio que abarca La Reserva Natural de Cañaverosa pertenece al municipio murciano de Calasparra.

El **75%** de los visitantes encuestados pertenecen a diferentes municipios de la Región de Murcia. El resto de visitantes encuestados proceden de otras Comunidades Autónomas.

- **Tiempo de permanencia en el ENP.**

Esta pregunta sobre el tiempo de permanencia en la Reserva puede orientar y dar información a los gestores de la Reserva en las preferencias de los visitantes, así como las necesidades en infraestructuras, tanto de Uso Público como turísticas. A mayor tiempo de permanencia en un ENP, mayor interés suele despertar en el visitante por hacer un uso y disfrute de todas las posibilidades que ofrece el lugar, hasta incluso, permitiría valorar objetivamente el impacto socioeconómico derivado de su estancia.

Analizando las encuestas cumplimentadas, se constata que un **61%** de los visitantes encuestados permanecen en la zona **medio día**, mientras que un **21%** permanece hasta dos días en la Reserva.

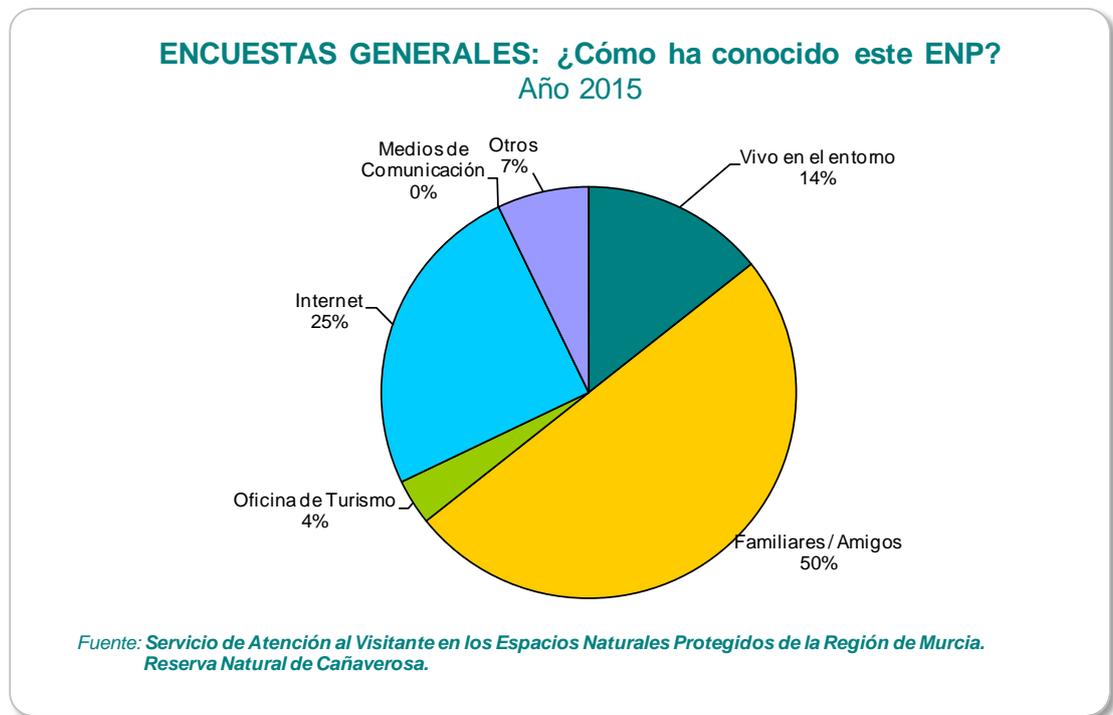
- **Rango de edad.**

A lo largo de este periodo un **57%** de los encuestados tenía una edad comprendida entre los 30 y 60 años, mientras que un **39%** correspondía a la franja de edad entre 18 y 30 años.

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

El **50%** de los encuestados conoce La Reserva Natural mediante **familiares y amigos**, mientras que el **25%** lo conoce a través de internet.

Un **14%** de los encuestados declara haber conocido la Reserva porque **vive en el entorno**, mientras que un **7%** lo hace a través de **otros motivos** como por ejemplo, visitar el espacio con un grupo organizado o por personal que realiza trabajos o estudios en el entorno. Apenas un **4%** de los encuestados declara conocer la Reserva por la **oficina de turismo**.



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

A un **39%** de los encuestados le ha resultado **muy fácil** llegar a la Reserva, mientras que para un **61%** le ha parecido **fácil** debido principalmente a que se les informa desde el punto de información cómo llegar a cualquier zona.

- **¿Cómo realiza su visita al Espacio Natural Protegido?**

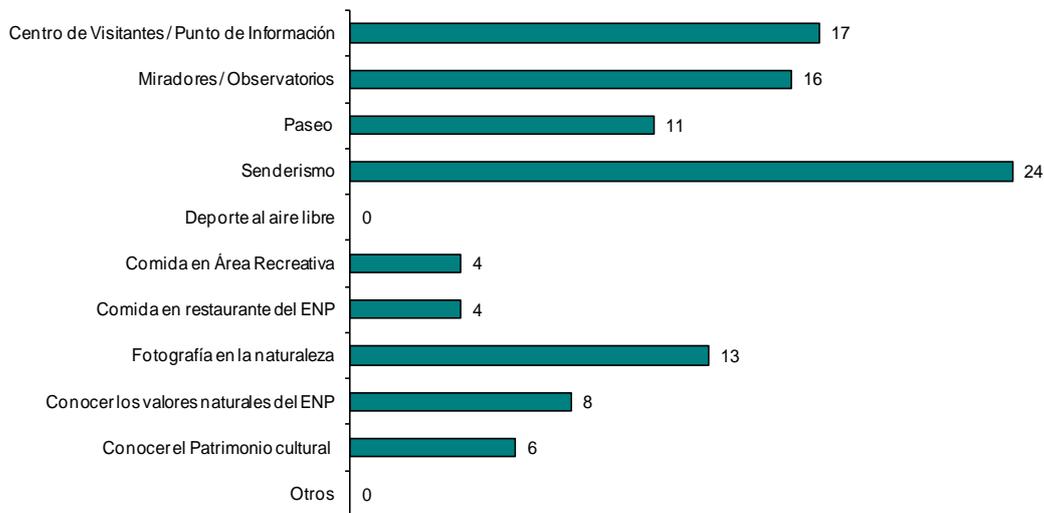
Durante este periodo, el **50%** de las personas encuestadas ha visitado el Espacio Natural Protegido **en familia**, mientras que un **46%** lo visita con **amigos** para realizar principalmente actividades en el medio natural.

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

Esta pregunta pretende dar una idea del uso de los diferentes equipamientos que existen en el Espacio Natural Protegido así como de las diferentes actividades que realizan más habitualmente los visitantes encuestados.

Un mismo visitante encuestado suele realizar una o varias actividades cuando se acerca al entorno así como, la visita a algún equipamiento, mostrando la gran variedad de opciones que se presentan en la zona.

ENCUESTAS GENERALES: 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.
Reserva Natural de Cañaverosa.

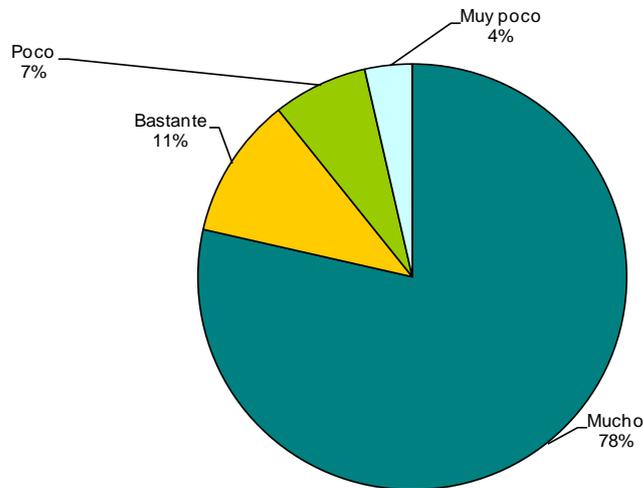
La visita al Punto de Información, la realización de senderismo y paseos por el entorno, así como la fotografía y la observación en los miradores que se encuentran repartidos por la Reserva son las respuestas más reiteradas. También destacan otros aspectos como dar un paseo y conocer los valores naturales y culturales de la Reserva.

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

Como se aprecia en la siguiente gráfica durante el año 2015 el grado de satisfacción es **mucho**, un **78%** de los visitantes encuestados. **Bastante alto** en un **11%**. Un **7%** de los visitantes están **poco satisfechos** y **muy poco** satisfechos el **4%**.

Las valoraciones negativas respecto al grado de satisfacción corresponden a senderistas que se desplazan a la Reserva para realizar el “Sendero de La Huertecica” y se encuentran la ruta inundada a mitad de camino por el desbordamiento del Río Segura, con las consecuencias que ello conlleva.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Año 2015



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

Finalmente, la encuesta recoge una cuadrícula de cumplimentación libre para que los visitantes encuestados destaquen sus opiniones sobre el espacio natural. A continuación se presenta un resumen de las más relevantes, se puede consultar en detalle las opiniones reflejadas en el Anexo 07 de datos de la encuesta general.

La mitad de las personas que responden en este apartado valoran este Espacio Natural Protegido muy positivamente, mientras que la otra mitad se queja de no poder acceder al “Sendero de la Huertecica” por estar inundado.

Como sugerencias plantean la conservación y limpieza del sendero y su protección frente a amenazas externas como puedan ser los incendios, también la habilitación de zonas de baño dentro de la Reserva, incluso una señalización más clara de los senderos cercanos a la Reserva.

7. 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 08 del presente documento.

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

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/a 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 de la Reserva que se tramitan igual que las sugerencias verbales acompañadas del correo original.

Durante el año 2015 se han recogido **2 hojas de sugerencias** en el Punto de Información “Cañaverosa”, de las cuales se extraen **2 quejas y 2 sugerencias**. De manera porcentual el **50%** de hojas **han sido escritas** propiamente por los usuarios y el otro **50%** ha sido recogido de **forma verbal** por el personal del Punto de Información.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Año 2015				
Tipología de la sugerencia	Nº de quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F)			TOTAL
	Q	S	F	
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	0	0	0	0
Equipamientos de Uso Público	0	1	0	1
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	0	1	0	1
Gestión del ENP	0	0	0	0
Servicios externos a la gestión del ENP	2	0	0	2
Otros	0	0	0	0
TOTAL	2	2	0	4

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

Las **quejas** están referidas a servicios externos a la gestión del ENP, principalmente por la inundación de la senda de “La Huertecica”, por la cantidad de agua que lleva el Río Segura.

Las **sugerencias** se relacionan con la propuesta de rehacer la senda bien para evitar el problema de la inundación, y con el mantenimiento y limpieza del sendero.

8. Comunicación y Dinamización Social

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

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante los doce meses de 2015 destacan las siguientes:

8.1. Elaboración de noticias

De manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías de noticias relacionadas con eventos ocurridos en la Reserva o desde el Servicio de Atención al Visitante, para su difusión en la página web (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente.

Durante este periodo no se han elaborado noticias o aportación de datos a notas de prensa.

Durante este periodo se ha ampliado la información para **1 noticia** en relación a:

- o Actividad especial de la Mochila septiembre - diciembre, “Ruta guiada por la Senda de La Huertecica”.

8.2. Material divulgativo

Durante este periodo se ha llevado a cabo las siguientes revisiones y actualizaciones, o edición de nuevo material divulgativo.

- Actualización del folleto del Servicio de Atención al Visitante, incluyendo el Punto de Información de Cañaverosa y el nuevo horario de apertura.
- Nuevo mapa básico de la Reserva Natural de Cañaverosa.



Este material se puede consultar en el Anexo 09 Material divulgativo editado/actualizado, y también se encuentran disponibles en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Punto de Información.

8.3. Boletín Informativo “Naturalmente conectados”

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

El boletín cumple unas funciones básicas de divulgación de los ENP a la población que se basa en los siguientes objetivos:

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

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

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos de los ENP”. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es



8.4. Lista de amig@s de la Reserva

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 de la Reserva Natural de Cañaverosa generando así una lista de distribución².

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 la Reserva Natural.

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 la Reserva.

² 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.

Este servicio se ha puesto en marcha desde el Punto de Información a partir del mes de julio. El número de inscritos en la lista de amigos de la Reserva hasta la fecha es de **47 personas**.

Entre julio y diciembre de 2015 se han enviado a los amigos de la Reserva los boletines de otoño e invierno, así como las mochilas de actividades. También, se ha distribuido la campaña de concienciación para un consumo responsable en navidad, “¿Asumo lo que consumo?”.

8.5. Colaboración en medios de comunicación

El Equipo de Información realiza, en determinadas ocasiones diversas intervenciones en programas de televisión o radio, siempre contando con la aprobación y aviso por parte del Gabinete de prensa de la Consejería y el visto bueno de los Técnicos de la OISMA.

Durante este periodo no se han realizado intervenciones en medios de comunicación.

8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

A lo largo del año se ha realizado la colaboración especial con las siguientes administraciones o entidades.

❖ Oficina de turismo de Calasparra.

Se colabora con la Oficina de turismo compartiendo el Punto de Información el segundo domingo de cada mes, día en que el Santuario acoge un mercadillo de productos artesanales.

9. Otras tareas de gestión del Servicio

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

- **Reuniones de trabajo**

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

Semanalmente, el Equipo de Información 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 de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

- **Informes específicos**

Las solicitudes sobre aspectos relevantes del Servicio por parte de la OISMA o del Director Conservador de la Reserva, se presentan a través de informes. Además, desde el propio Servicio se elaboran determinados informes por iniciativa propia para la resolución de cuestiones relevantes o presentación de propuestas de mejora.

En estos doce meses se han entregado un total de **2 informes** relacionados con la propuesta de datos a incluir en el nuevo gestor de solicitudes (incidencias) de la OISMA así como la elaboración de un listado de especies de fauna a utilizar en el Servicio de Atención al Visitante.

Los informes elaborados se pueden consultar en el Anexo 10 de la presente memoria.

10. Asistencia al Director Conservador

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

A lo largo de este año se han realizado tareas concretas de colaboración con la Dirección Técnica para la gestión de la Reserva como:

- **Junta Rectora** (20 Mayo de 2015), a petición del Director Conservador de la Reserva. Se asiste a la reunión como secretaria para tomar el acta y posterior envío para su revisión y tratamiento definitivo.

11. 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 Punto de Información “Cañaverosa”:

- **Disposición de teléfonos móviles:** la empresa facilita un teléfono móvil para la Informadora con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar.
- **Realización de fotocopias:** ante la demanda de numerosa información relativa especialmente a mapas y folletos del entorno, siempre con el visto bueno de la OISMA, que se le entrega al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para el Parque.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados Cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones de la OISMA.

El Equipo de Información de la Reserva ha participado en **6 jornadas de formación** en lo que va de año.

- **Suministro de material de oficina:** para el equipo de información del Punto.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, como por ejemplo cajas de almacenaje para guardar los materiales, un ventilador y una taquilla.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín del Punto de Información. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.