



MEMORIA ANUAL 2013



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



Índice

ÍNDICE	2
1. ANTECEDENTES.....	3
2. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	6
3. SERVICIO DE INFORMACIÓN	7
3.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”	8
3.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	14
3.3 Tipología de la información solicitada.....	16
4. ENCUESTAS. SONDEOS DE OPINIÓN	28
4.1 Encuesta general.....	29
4.2 Encuesta sobre el Punto de Información “Las Cobaticas” y el Servicio de Información...	35
5. HOJA DE SUGERENCIAS.....	38
6. VISITAS GUIADAS	41
6.1. Aspectos generales.....	41
6.2. Descripción de las visitas guiadas	43
6.2.1 Introducción al Parque Regional.....	43
6.2.2 Senda botánica “Los aprovechamientos de las plantas”.....	44
6.2.3 Un paseo por los ambientes del Parque Regional	44
6.2.4. Calblanque con los 5 sentidos.....	45
6.2.5. “Mar Menor y Salinas de Marchamalo, ¿Quién vive ahí?”	46
6.2.6. La vida en el bosque mediterráneo	46
6.2.7. Salinas del Rasall: el reino de la sal.....	47
6.2.8. Cabezo de la Fuente: Historia de un paisaje	48
6.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas	48
6.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	49
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas.....	49
6.4.2. Propuestas de mejora.....	52
7. ACTIVIDADES ESPECIALES	54
7.1. Descripción de las actividades.....	54
7.2. Análisis de las encuestas realizadas	59
8. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL.....	63
8.1. Noticias web / Notas de prensa	63
8.2. Boletín Informativo del Parque.....	65
8.3. Lista de Amig@s del Parque.....	65
8.4. Colaboración en Medios de Comunicación.....	66
8.5. Revisión de publicaciones	66
8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades.....	66
9. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR -CONSERVADOR	68

ANEXOS:

ANEXO I: Datos evolutivos del Servicio desde 2008.

ANEXO II: Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.

ANEXO III: Modelo de Encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.

ANEXO IV: Encuestas actividades especiales.

ANEXO V: Modelo de la Hoja de Sugerencias.

ANEXO VI: Modelo de Ficha de evaluación de visitas guiadas.

ANEXO VII: Informes específicos realizados.

ANEXO VIII: Modelo de Hoja de Incidencias.

1. Antecedentes

El 4 de abril de 2011 se publica en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) el concurso para la nueva contratación del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**. Este servicio se adjudica finalmente a la empresa **Grupo Generala** y el contrato se formaliza el 1 de agosto de 2011. Con fecha de 25 de julio de 2013, se aprueba la prórroga para un año más de servicio.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina Regional de Espacios Protegidos de la Dirección General de Medio Ambiente, **Antonio Ruiz Frutos**, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, **Alfredo González Rincón**.

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

Adjunto a este Informe se presenta además, tablas en formato Excel, que contienen toda la información detallada que se recoge a partir de las fichas de seguimiento diario, así como la tabulación de los datos de las encuestas realizadas.

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

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

- Abril de 2013: Informe Enero – marzo 2013
- Julio de 2013: Informe Enero – junio 2013
- Octubre de 2013: Informe Enero – septiembre 2013
- Enero de 2014: Memoria Anual 2013

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

Además, se elaboran **otros informes** de menor envergadura que se anexan a esta memoria:

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

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

- **Composición del equipo de trabajo:** constituyentes del Equipo del Servicio de Información en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila durante ese periodo.
- **Equipamientos de Información y Atención al Visitante:** horarios y servicios que ofrecen todos los equipamientos del Servicio de Información y Atención al Visitante en del Parque Regional, tanto los que dependen de la Consejería de Presidencia como los de otras Administraciones.
- **Servicio de Información:** análisis de los resultados referentes al número de visitantes atendidos en el Punto de Información y la información demandada por los mismos. En este apartado también se detalla la evolución durante los últimos cinco años de los visitantes atendidos así como de la procedencia de los visitantes atendidos.
- **Encuestas:** análisis de las encuestas que realiza el Equipo de Información al cabo del año acerca del Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” y del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila en general. Con estas encuestas se recopila información sobre la opinión personal del visitante sobre el servicio de información y el espacio natural protegido.
- **Hojas de sugerencias:** las hojas de sugerencias son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas los visitantes pueden expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, ayudando así a mejorar el servicio y las actuaciones del entorno. En este apartado se analizan las hojas de sugerencias cumplimentadas por los visitantes, clasificándolas por su tipología.
- **Visitas guiadas:** con la realización de itinerarios que interpretan los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Protegido, se trata de favorecer la comprensión del entorno y por tanto su conservación. En este apartado se describen los tipos de itinerarios que se realizan con los solicitantes de visitas guiadas y se analizan los resultados de los mismos y de las encuestas realizadas.
- **Actividades especiales:** se analizan aquí los visitantes atendidos en base a las diferentes acciones y actividades especiales que el Equipo de Información diseña con motivo de la celebración de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas y talleres específicos, entre otras. En este apartado también se analizan los resultados de las encuestas realizadas a los participantes de estas actividades.
- **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 actividades especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.
- **Coordinación del Servicio:** este apartado recoge los aspectos de coordinación del Servicio de Información que atañen al Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila de forma general. Se detallan también las tareas asignadas específicamente a la Informadora Jefa del Servicio de Información en el Parque.
- **Asistencia al Director Conservador:** descripción de todas las acciones que realiza el Equipo de Información para la asistencia al Director Conservador en aquellos aspectos de la gestión del Parque relacionados con el Área de Uso Público y el Servicio de Información.

- **Observaciones e incidencias relevantes:** en este apartado se detallan las observaciones e incidencias relevantes observadas en el Punto de Información o en el entorno del Parque.
- **Mejoras a la Calidad del Servicio:** descripción de las actuaciones de mejora llevadas a cabo por Grupo Generala durante la contratación para incrementar la calidad del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

El Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se muestra como un servicio de Uso Público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del Servicio se consigue acercar a los visitantes todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del Espacio Protegido y sus alrededores, con el objetivo de que conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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

El equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, que depende de la Consejería de Presidencia y pertenece al Servicio de Información y Atención al Visitante, es el siguiente:

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

Como Punto de Información:

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

El Punto de Información permanece abierto al público con el siguiente horario: De martes a domingo y festivos, de septiembre a junio de 10 a 14 horas y de 15 a 18 horas, julio y agosto de 8:30 a 15:30 horas.

Como Centro de Gestión:

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



3. Servicio de Información



El Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila cumplimenta diaria y sistemáticamente la ficha de seguimiento diario (ver modelo en el anexo II), ésta es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Los datos registrados son los que se presentan en los Informes Trimestrales y en la Memoria Final del Servicio. Estas fichas de seguimiento se encuentran archivadas en el Punto de Información y Gestión de forma que están siempre disponibles para la Dirección General de Medio Ambiente

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

- **Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”:**
Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información y Gestión, ya sean atendidos personalmente o a través de consulta telefónicas, e incluso correo electrónico, en visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, etc. Además, se obtiene el promedio de visitantes por día.
En el año 2013 el Servicio de Información atendió a un total de **10.437 visitantes** de los cuales el **27%** han sido participantes en visitas guiadas o actividades especiales, entre las que se encuentran las celebraciones de días mundiales como el Día Mundial de los Humedales o el Día Mundial del Medio Ambiente y la realización de talleres, como el taller navideño “Recicla y Juega”.
- **Procedencia de los visitantes atendidos:**
En este apartado se analiza la tipología de los visitantes atendidos en función de su procedencia. El mayor porcentaje de visitantes atendidos durante el 2013 corresponde a visitantes de **Otras comunidades autónomas**, seguido por los procedentes de la **Región de Murcia**.
- **Tipología de la información solicitada:**
Se analizan aquí las preguntas más frecuentes de los visitantes sobre el Parque Regional, englobadas en bloques de tipologías principales (valores naturales, culturales, etc.) y a continuación se analizan los valores dentro de dichos bloques.

La mayoría de visitantes que se han acercado hasta el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” durante el 2013 han solicitado **material divulgativo** sobre el Espacio Natural Protegido, mapas y folletos fundamentalmente, representando estas consultas el **31%** del total.

3.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”

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

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

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

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

VISITANTES AL PUNTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN “LAS COBATICAS” Año 2013						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes Actividades especiales ¹
Enero	417	98	-	39	30	0
Febrero	797	175	-	50	175	148
Marzo	1.006	265	-	38	157	49
Abril	1.018	304	-	42	372	362
Mayo	1.258	198	-	60	379	263
Junio	816	179	-	51	70	39
Julio	1.125	131	-	105	0	0
Agosto	1.058	178	-	85	0	207
Septiembre	755	187	-	51	0	0
Octubre	1.129	325	-	57	183	72
Noviembre	744	184	-	40	232	42
Diciembre	314	55	-	28	40	9
TOTAL 2013	10.437	2.279	-	630	1.654	1.194
TOTAL 2012	20.309	2.066	-	515	1.293	11.901
Total 2011	9.741	739	-	739	1.749	-
Total 2010	10.865	496	-	197	2.568	-
Total 2009	13.748	1.651	-	111	2.897	-
Total 2008	11.259	1.768	-	415	3.374	-

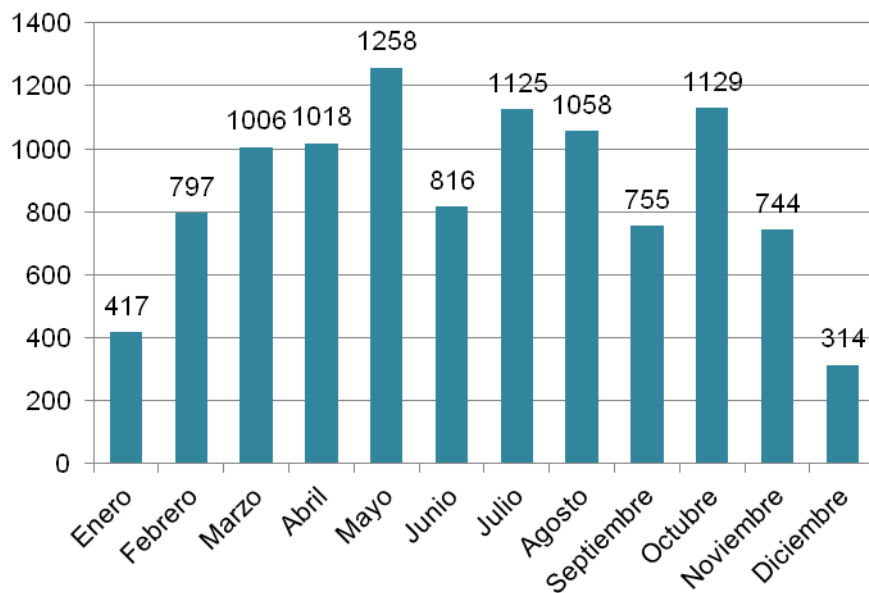
Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

Durante el año 2013, se han atendido a través del Servicio de Información a un total de **10.437** visitantes, de los cuales **1.654** han participado en visitas guiadas y **1.194** en actividades especiales desarrolladas por el Servicio de Información.

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

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2013



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

Como se puede observar en la gráfica, se produce un aumento de visitantes progresivo desde enero hasta mayo, mes en el que se registra el mayor número de visitantes atendidos en el 2013. Este incremento se debe a la alta demanda de visitas guiadas de esta época del año así como a la alta participación en actividades programadas durante los fines de semana para el público en general.

Además, la llegada del buen tiempo anima a muchas personas a visitar el Parque Regional para realizar actividades al aire libre, por lo que pasan por el Punto de Información para solicitar material divulgativo, información relacionada con senderismo, etc. En junio se observa una bajada del número de visitantes atendidos, directamente relacionada con el descenso en la demanda de visitas guiadas, tanto por las altas temperaturas como por la finalización del curso escolar.

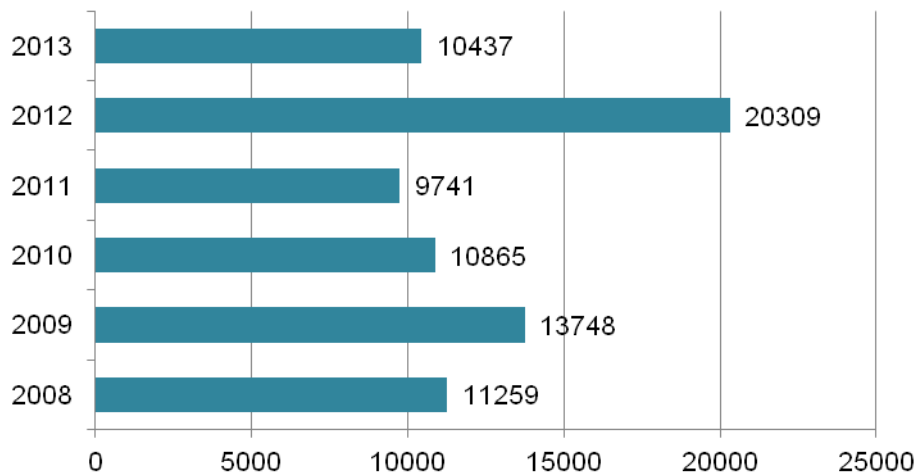
Durante los meses de verano se produce un aumento de los visitantes, en su mayoría personas que pasan por el Punto de Información para preguntar por las distintas playas del Parque Regional o solicitar un mapa para orientarse.

En septiembre sigue disminuyendo el número de visitantes ya que finaliza el periodo estival y aún no han comenzado las visitas guiadas con las entidades docentes.

Durante el último trimestre, es el mes de octubre en el que mayor número de visitantes se registran coincidiendo con el comienzo de las visitas guiadas a entidades docentes.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos a través del Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque, desde el año 2008 hasta el año 2013.

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2008 - 2013



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

Observando la tabla vemos reflejado la progresión y cambio paulatino que ha experimentado el número de visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” a lo largo de los últimos cinco años. En el año 2009 se produce un incremento en el número de visitantes. Este hecho se debe, principalmente, al aumento de los participantes en las visitas guiadas que se ofertan desde el Servicio de Información y al incremento de los visitantes atendidos que provienen de otros municipios de la Región y de otras Comunidades Autónomas.

Otro motivo por el que se produce un incremento progresivo de visitantes atendidos es el aumento de la dinamización del Parque por el entorno en los últimos años (Oficinas de Turismo, Centros Escolares, etc.).

Durante el 2010 se produce una disminución del número de visitantes atendidos. Esto es debido al Plan Integral de Ordenación de Accesos que se lleva a cabo por primera vez este año, durante los meses de verano. Este Plan consiste en la regulación del acceso a las playas de Calblanque en la época de máxima afluencia, por este motivo, muchos visitantes que accedieron al Parque durante el verano de 2010 lo hicieron en el autobús que se habilitó para tal fin y no pudieron parar en el Punto de Información “Las Cobaticas” a solicitar información del ENP.

Durante este periodo, se habilitó un Punto de Información adicional situado en el aparcamiento disuasorio de la entrada al Parque desde la autovía, en el que el Servicio de Información atendió a un total de 6.919 visitantes, los cuales no se han incluido en el número total de visitantes atendidos por tratarse de una actividad puntual en otro Punto de Información, realizada en cooperación con el equipo gestor del Parque.

En el **2011** se experimentó otra disminución de visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”. Durante este año tuvo lugar un periodo de cese del Servicio, durante el que se suspendieron visitas guiadas que luego no pudieron recuperarse tras la reincorporación por no poder asignarse nuevas fechas, sufriendo así una leve disminución. Por otro lado, al igual que el año anterior, durante el verano se llevó a cabo el Plan de Ordenación de los Accesos al Parque, desplazándose la gran mayoría de usuarios en autobús dificultando la posibilidad de solicitar información o acercarse al Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

En este periodo estival de **2011** en el Punto de Atención eventual situado en la entrada del Parque, destinado a la expedición de tickets de autobús, el personal de **Servicio de Información y Atención al visitante** atendió a un total de **10.891** usuarios del servicio de transporte. Estos visitantes atendidos no han sido incluidos en el cómputo global que se realiza.

Durante **2012**, un total de **20.309** visitantes fueron atendidos por el Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque. Este aumento de visitantes respecto a los años anteriores se debe a que, por primera vez ese año, se incluyó el número de personas atendidas en el Punto de Información eventual de la entrada al Parque durante el desarrollo de la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional, donde se atendió a un total de **10.234** visitantes, incluidos como participantes de **actividades especiales** y por tanto, considerados en el cómputo global de visitantes atendidos.

En el año **2013** un total de **10.437** visitantes fueron atendidos por el Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque. Este año durante la Ordenación de Accesos se ha atendido a un total de **10.300** personas en el Punto de Información eventual destinado a la expedición de tickets de autobús. A diferencia del año anterior, estos visitantes, no se contemplan en el cómputo global, por no haber sido atendidos por el personal del Servicio de Información, ya que para este año se contrata un servicio externo que se encarga de llevar a cabo la Ordenación de Accesos. Sin embargo, este servicio de autobuses influye en el número total de visitantes ya que el autobús no realiza parada en el Punto de Información “Las Cobaticas”. Esto hace que muchos visitantes no puedan acceder al Punto de Información por haber dejado su vehículo en la entrada del Parque para coger el autobús.

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

DÍAS DE APERTURA Y PROMEDIO DE VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2013	
Mes	Días de apertura
Enero	25
Febrero	24
Marzo	25
Abril	25
Mayo	27
Junio	24
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	25
Octubre	26
Noviembre	26
Diciembre	22
TOTAL	302
Promedio de visitantes atendidos al día	35

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

En el mes de enero el Punto de Información permaneció cerrado al público los días 1, 5 y 6 por indicación de la Dirección General de Medio Ambiente con motivo de las fiestas navideñas. Del mismo modo, este mes se abrió el lunes 7, por ser festivo nacional.

En el mes de marzo el Punto de Información permaneció cerrado al público los días 28 y 29 por indicación de la Dirección General con motivo de las fiestas de Semana Santa.

En el mes de junio el Punto de Información permaneció cerrado al público los días 12 y 13 por formación interna del personal del Servicio de Información atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

En el mes de octubre el Punto de Información permaneció cerrado al público el día 23 por formación interna del personal del Servicio de Información atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

Los días 17 y 18 de diciembre, el Punto de Información permaneció cerrado al público por formación interna del personal del Servicio de Información atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

Los días 24, 25 y 31 el Punto de Información permaneció cerrado por Indicación de la Dirección General de Medio Ambiente con motivo de las Fiestas de Navidad.

El Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila ha tenido durante este año **302 días de Servicio de Información** al visitante en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, atendándose un **promedio de 35 visitantes por día**.

3.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” durante los 12 meses de 2013:

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2013			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		223	
Municipios del Parque		1.638	
Otros municipios de la Región		3.138	
Otras Comunidades		3.423	
Extranjeros	Inglés	987	2.015
	Alemán	185	
	Francés	172	
	Otros	671	
TOTAL		10.437	

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

Durante este periodo anual, los visitantes de **otras comunidades autónomas** suponen el **33%** sobre el total, este tipo de visitantes suelen ser personas que pasan sus vacaciones en esta zona del litoral murciano y acuden al Espacio Protegido para conocerlo y solicitar información, principalmente, sobre los valores naturales del entorno, senderos y playas.

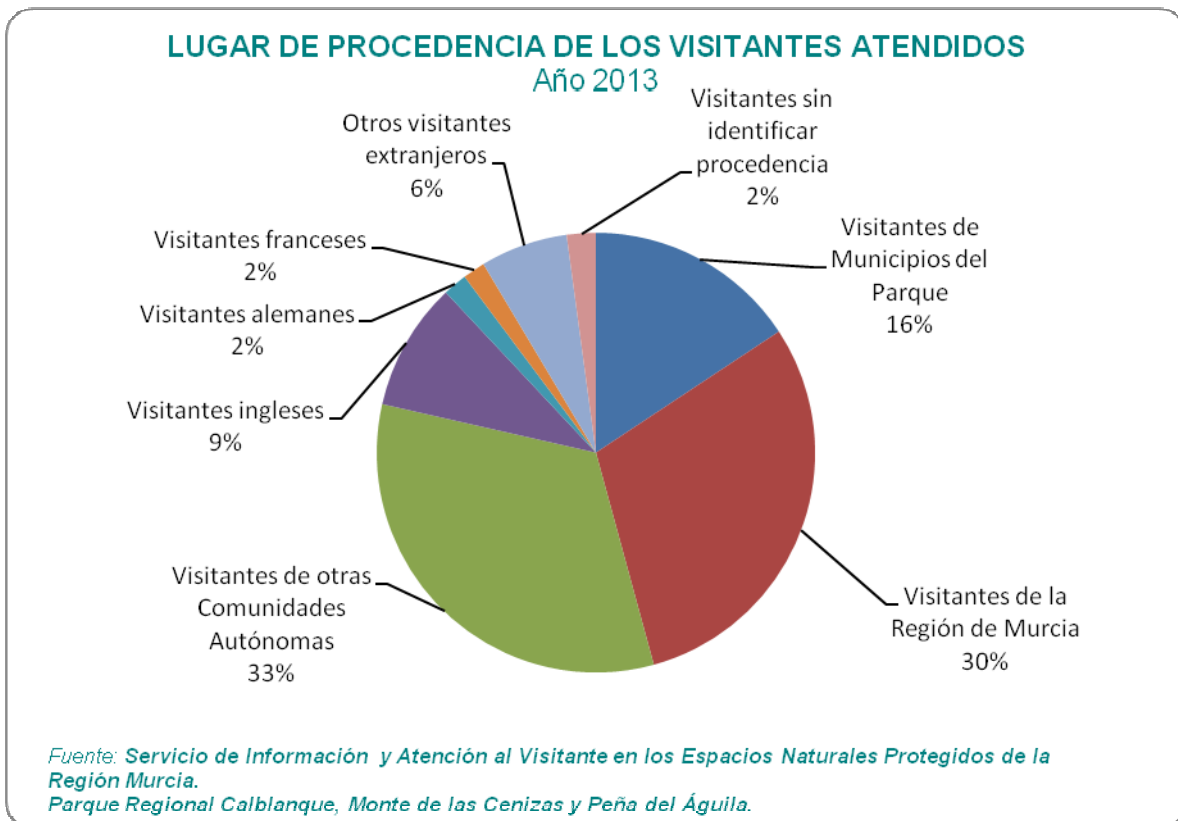
Los visitantes de otros municipios de la Región de Murcia representan un **30%** del total, siendo parte de ellos visitantes que por cercanía deciden pasar su tiempo libre visitando el Parque Regional, así como participantes de visitas guiadas y actividades especiales organizadas por el Servicio de Información.

El conjunto de **visitantes extranjeros** forman el **19%**, de los cuales, un gran número son ingleses que tienen su residencia en el litoral murciano, siendo sus consultas más frecuentes referentes al material divulgativo en otros idiomas y sitios de interés para visitar tanto en el Parque como en su entorno.

Por último, los visitantes de municipios del Parque representan un 16%. Se trata principalmente de personas del entorno que acuden para participar en las actividades especiales que se llevan a cabo con la población local y a entidades docentes del entorno que participan en actividades y visitas guiadas. También son numerosos los vecinos de las poblaciones del Parque Regional y sus inmediaciones que pasan por el Punto de Información para informarse sobre el desarrollo de la Ordenación de Accesos, que se lleva a cabo del 15 de julio al 31 de agosto.

El 2% de los visitantes no se ha identificado su procedencia, hecho que ocurre en momentos en los que los visitantes realizan sus consultas por teléfono pero la afluencia de personas en el Punto de Información es alta y la Informadora no llega a preguntar la procedencia de la llamada para poder ser más breve y seguir atendiendo a los visitantes *in situ* o corresponden a visitantes que únicamente entran para utilizar el aseo.

De manera gráfica, se obtiene el siguiente resultado:



3.3 Tipología de la información solicitada

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

Durante el periodo anual de 2013 se han recibido un total de **8.440** consultas. La siguiente tabla y los gráficos muestran un análisis de la tipología de información demandada por los visitantes.

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2013						
Tipología de Información	Recibidas personalmente		Recibidas por teléfono/ email		Total consultas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Valores Naturales	1.462	18%	27	7%	489	18%
Valores Culturales	285	3%	0	0	285	3%
Legislación y Figuras de protección	569	7%	129	34%	698	8%
Infraestructuras	1.703	21%	34	9%	1.737	21%
Servicios de Uso Público	141	2%	134	36%	275	3%
Rutas a pie o bicicleta	950	12%	16	4%	966	11%
Material Divulgativo	2.576	32%	13	3%	2.589	31%
Voluntariado	22	0,27%	1	26%	23	0,27%
Otros ENP	89	1%	2	0,53%	91	1%
Otros	267	3%	20	5%	287	3%
TOTAL	8.064	100%	376	100%	8.440	100%

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

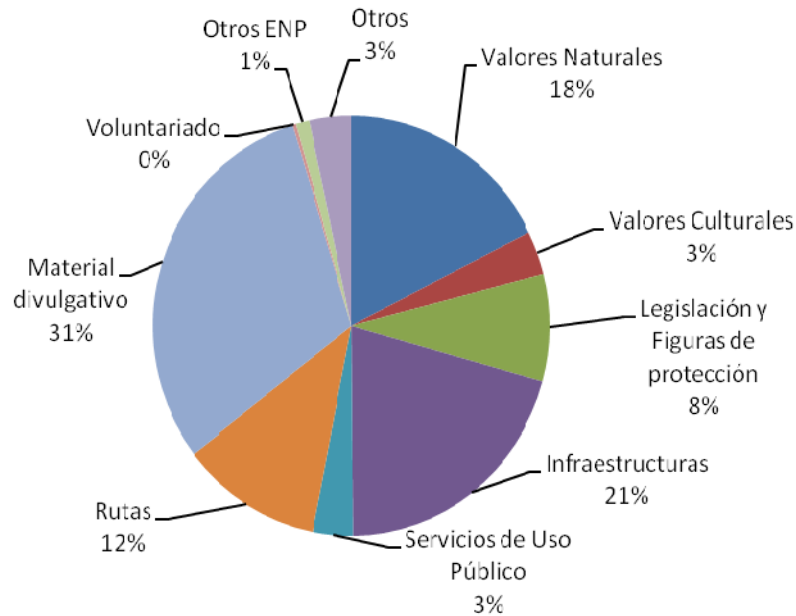
Durante este año 2013, la mayoría de consultas se han realizado **personalmente**, es decir en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, donde se han registrado **8.064 consultas**. La demanda de material divulgativo del ENP, ha sido la consulta que más ha destacado, principalmente solicitando mapas del Parque Regional y mapas de senderismo, representando el 31% del total de consultas realizadas. También cobran importancia las preguntas sobre Infraestructuras, que representan el 21%, siendo las consultas que más se repiten las referentes a la disponibilidad de aseos en el Parque Regional.

Durante este año, las preguntas referidas a los valores naturales del Parque Regional también cobran especial importancia (18%), ya que durante los meses de buen tiempo el visitante se anima a visitar el Parque Regional y descubrir su vegetación, su fauna y sus paisajes.

De las consultas realizadas **por teléfono o email** para solicitar información el 36 % se refiere a los Servicios de Uso Público sobre todo a la oferta de visitas guiadas del Servicio de Información o la celebración de actividades especiales. Otro porcentaje significativo es el referido a legislación y figuras de protección (34%), centrándose en la Ordenación de Accesos del Parque Regional y en la permisividad de animales de compañía en las playas.

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2013

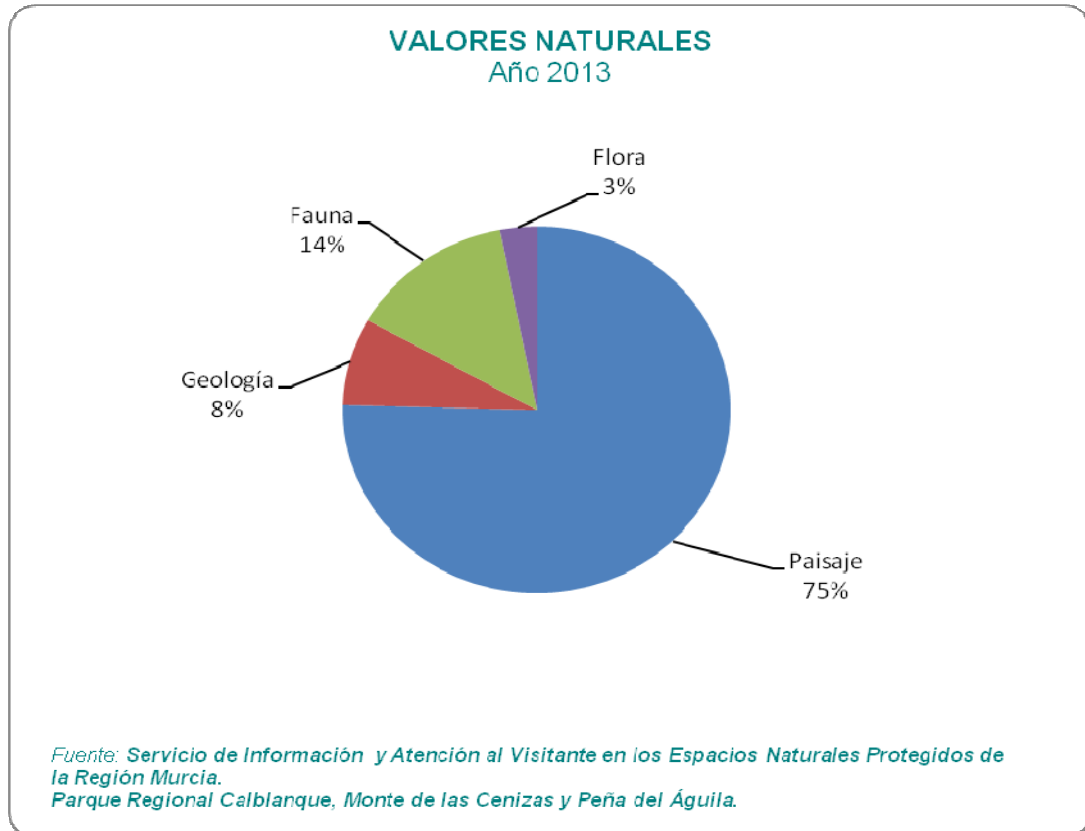


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Durante el año 2013, las consultas más frecuentes hacen referencia al material divulgativo, las infraestructuras, los valores naturales y las rutas a pie o en bicicleta. En menor medida se registran consultas sobre valores culturales y servicios de Uso Público.

A continuación, se desglosan de cada bloque general todas las preguntas efectuadas por los visitantes, donde aparece con más detalle el porcentaje del tipo de pregunta, como puede ser dentro de valores naturales una pregunta relacionada con la flora.

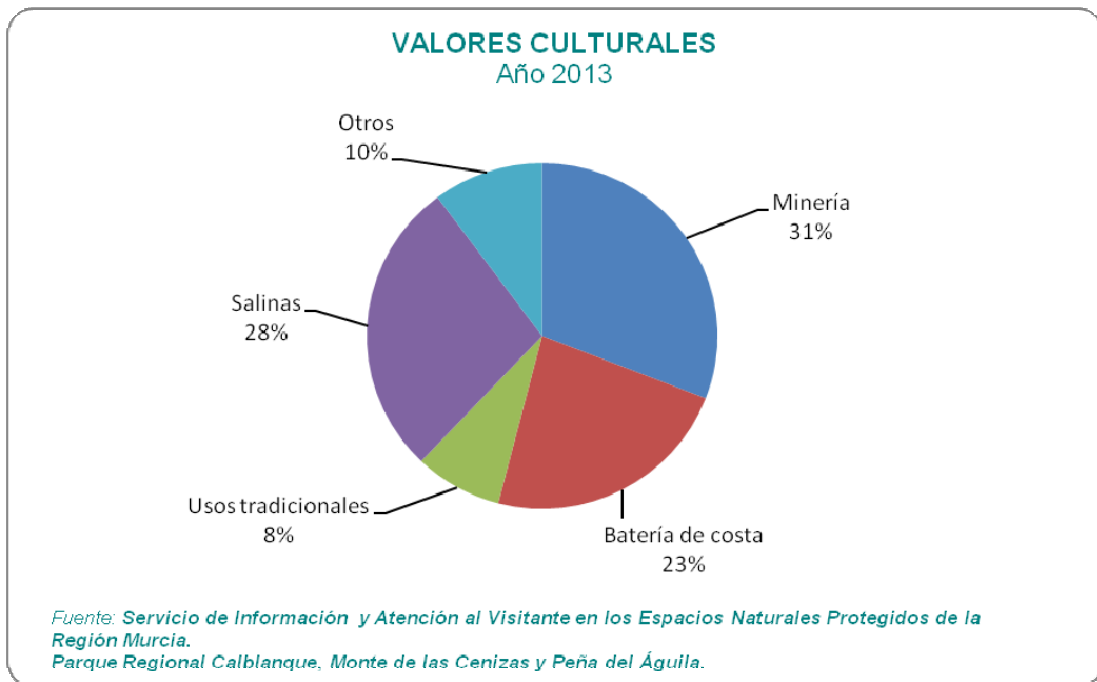
En primer lugar se representa el gráfico correspondiente a las consultas efectuadas con relación a los valores naturales del entorno.



En la gráfica se puede observar claramente que el mayor porcentaje de consultas realizadas sobre valores naturales está relacionado con el **paisaje** del Parque Regional. En este apartado encontramos que las preguntas más habituales son las referidas a las playas y calas naturales del Espacio Natural Protegido, debido al gran interés que despiertan por su estado de conservación y naturalidad, siendo un atractivo su visita en cualquier época del año y más aún en el periodo estival.

Dentro del apartado de fauna, la posibilidad de ver aves, es otra de las preguntas más frecuentes

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los valores culturales.

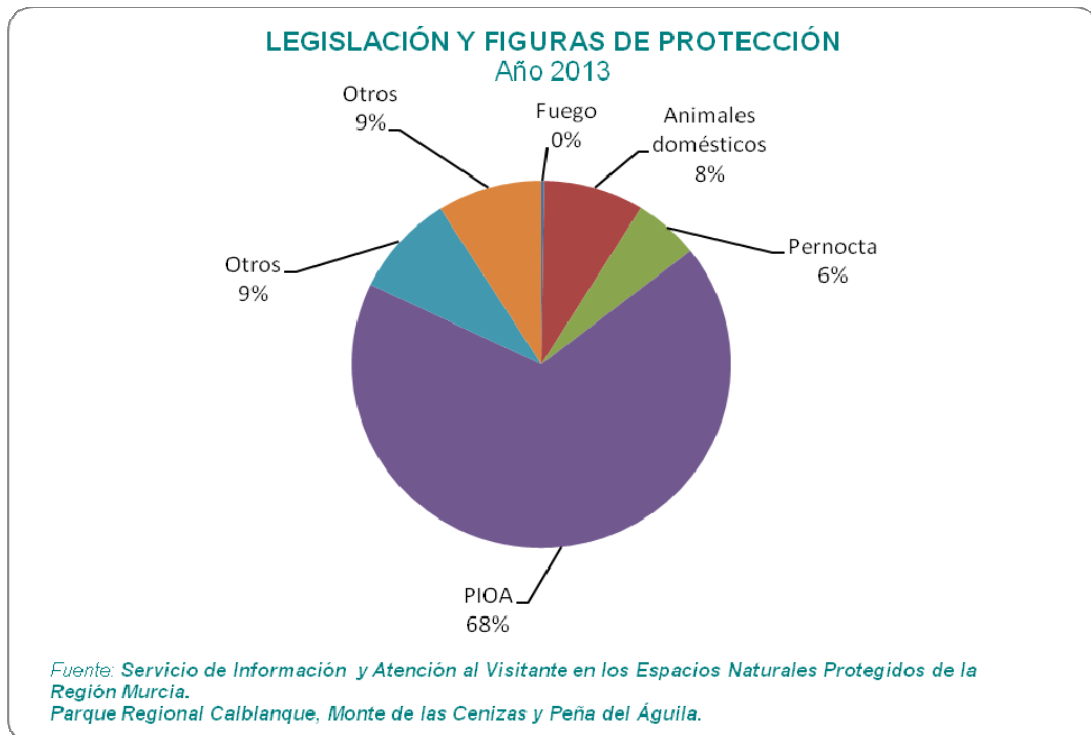


Durante el año 2013, las preguntas más recurrentes sobre valores culturales se centran en la **actividad minera** (31%), el interés por este valor cultural puede estar causado por la presencia del Parque Minero en la ciudad de La Unión, muy cercano al Parque Regional, así como la curiosidad de los visitantes que ven restos mineros durante alguna de sus rutas o que preguntan por el impacto causado por la minería en la Bahía de Portmán.

Las consultas sobre **las salinas** representan un 28%, sobre todo al conocer en la sala de exposición o mediante los carteles del Parque Regional la existencia de las mismas. También son frecuentes las consultas relacionadas con la **Batería de costa** del Monte de las Cenizas (23%).

Entre las consultas recogidas en el apartado **otros**, destacan las relacionadas con los pueblos de la zona y su historia.

La demanda sobre normativa ambiental se representa en la siguiente gráfica.

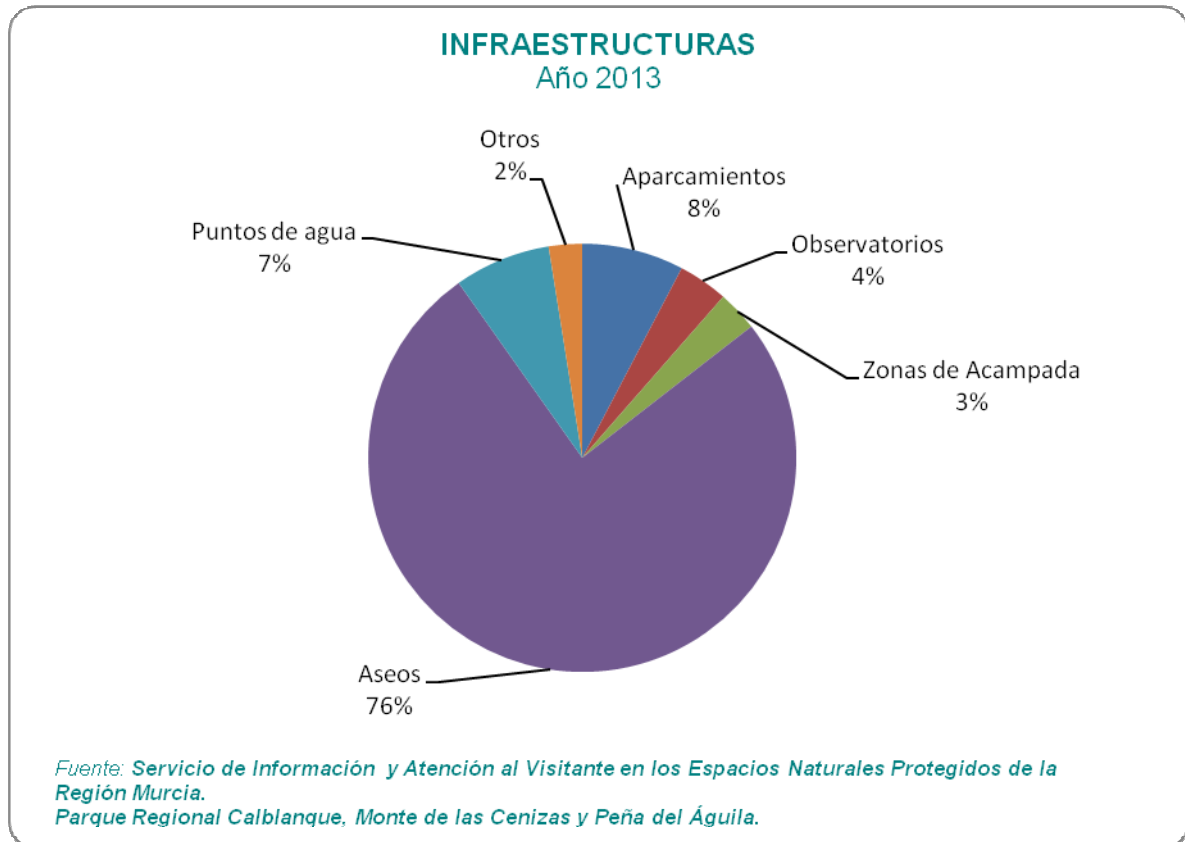


Con respecto a las consultas atendidas referentes a Legislación y Figuras de Protección del Parque, el **68%** están relacionadas con el **Plan de Ordenación Estival de los Accesos a las playas del Parque Regional (PIOA)** que se realiza durante la época estival. Sobre todo visitantes de la zona preguntan para saber cómo se llevará a cabo o se interesan por los paseos especiales que, a petición de gestión se dan, desde el Punto de Información, a los vecinos de Las Cobaticas, Las Jordanas y Los Belones.

Debido a información errónea en diferentes páginas de internet, en la que aparecen las playas del Espacio Protegido como “playas para perros”, los usuarios llaman o entran a preguntar si está o no permitido la **presencia de animales domésticos (8%)** en las playas.

El **9%** están comprendidas en el campo referido a **otros**, las preguntas más frecuentes son sobre la normativa de las playas del Espacio Natural Protegido con preguntas como si se puede pescar, bucear o si está permitido el paseo a caballo por las mismas o hacer nudismo. También la escalada o la necesidad de solicitar autorización se comprenden dentro de esta categoría.

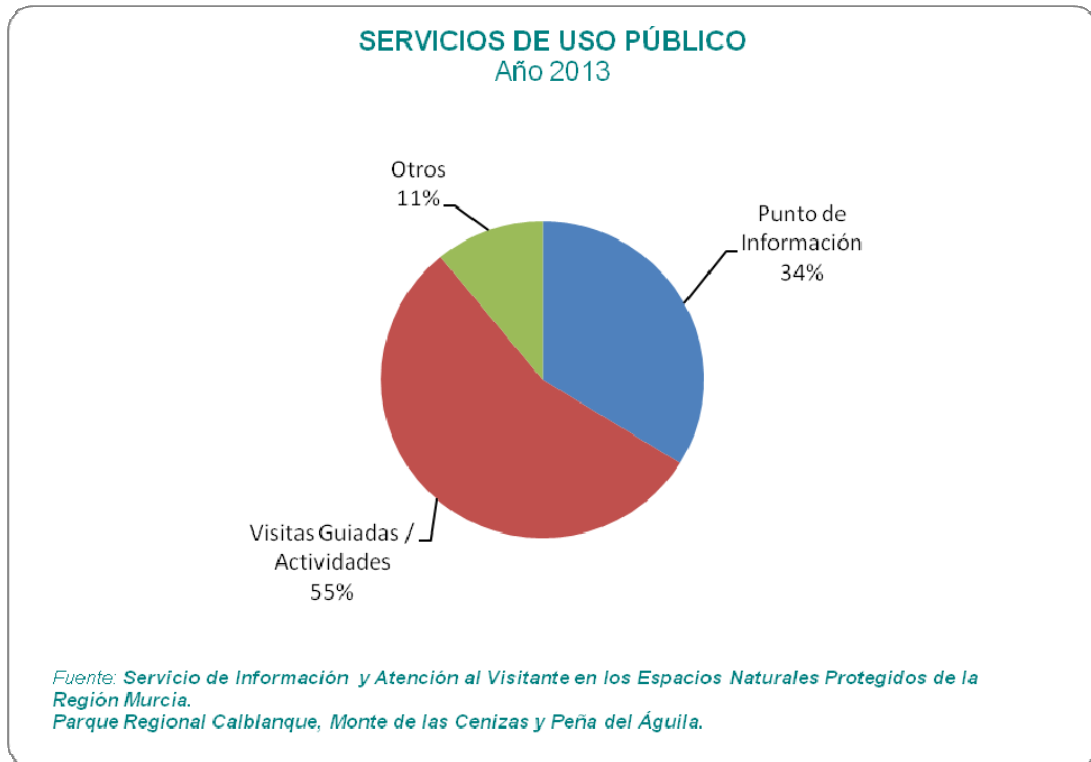
Con relación a las infraestructuras del Parque Regional se obtiene la siguiente gráfica.



Entre las consultas referidas a infraestructuras, el mayor porcentaje lo representa la demanda de **aseos**, con un **76%**, ya que el único servicio de este tipo en todo el Espacio Natural se encuentra en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

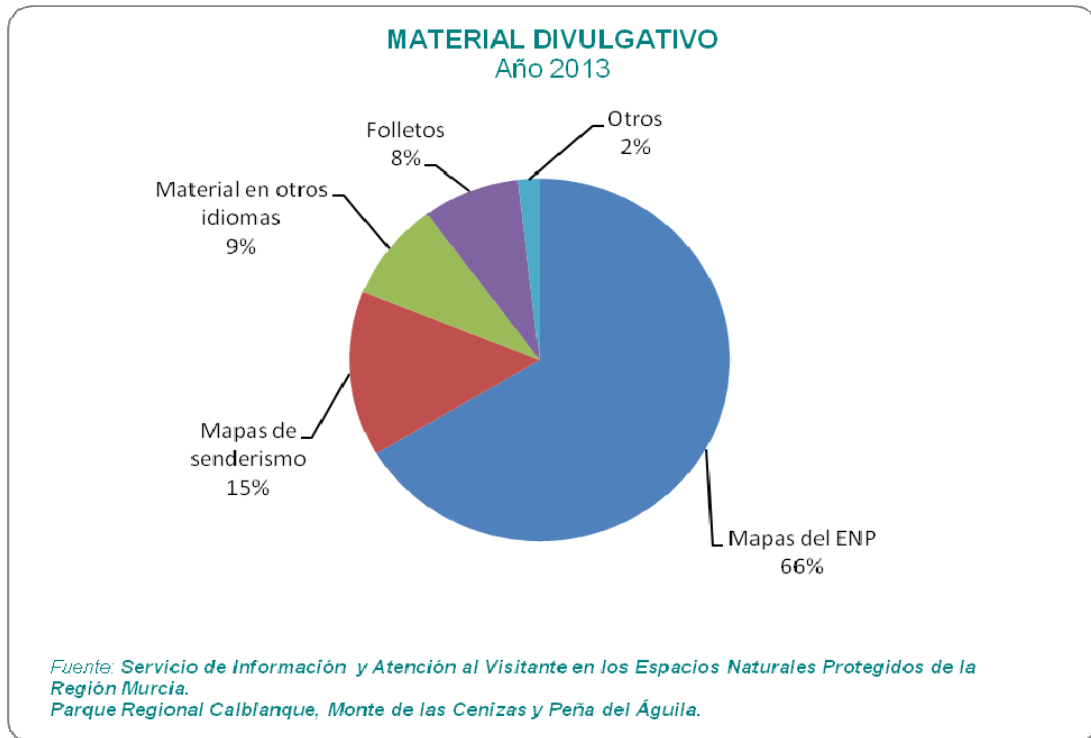
Otras infraestructuras de interés para los visitantes son los **aparcamientos (8%)**, ya que este servicio es de gran utilidad durante su estancia en el Parque, así como los **puntos de agua (7%)**. En este sentido, aclarar que dentro del Espacio Natural Protegido sólo hay un punto de agua que es un manantial con agua potable, La Fuente Grande de Los Belones.

En cuanto a **servicios de Uso Público** la información obtenida es la siguiente:



En el gráfico podemos observar como el **55%** de las cuestiones relacionadas con los servicios de Uso Público corresponden a la categoría de **visitas guiadas o actividades especiales**, interesándose el visitante por la oferta de actividades o de visitas que ofrece el Servicio de Información. El apartado **Puntos de Información**, es otra de las preguntas más demandadas dentro de esta categoría (34%) siendo el horario de atención al visitante y los días de apertura, la pregunta más frecuente.

El material divulgativo constituye una de las principales fuentes de información para el visitante. La siguiente gráfica destaca los principales grupos de material divulgativo que demanda el visitante por orden de importancia.

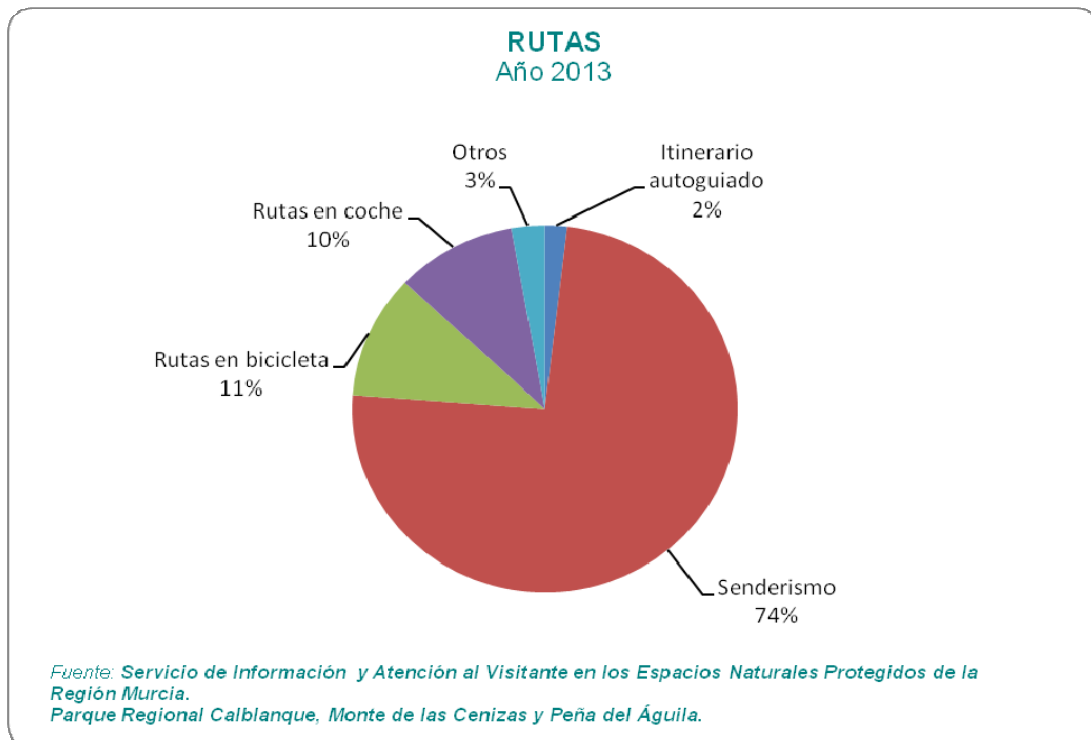


Del total de consultas referidas a material divulgativo, el **66%** están relacionadas con la solicitud de **mapas del Parque Regional** para orientarse y localizar los caminos para vehículos, las rutas a pie o las diferentes infraestructuras y lugares del Parque (miradores, montes...), así como para conocer las distintas playas del Parque Regional.

El **15%** de los visitantes que se han acercado al Punto de Información durante este año 2013 han solicitado mapas especializados en **rutas de senderismo** por el Parque.

También destaca la demanda de **folletos (8%)** con información general del Espacio Natural Protegido, así como el **material en otros idiomas (9%)**, debido a la presencia de visitantes extranjeros en el Parque Regional.

En cuanto a la demanda de rutas por el espacio natural protegido se obtiene la siguiente gráfica.



El **74%** de las consultas relacionadas con rutas por el espacio natural protegido se refieren a **rutas de senderismo**, es muy común la información sobre rutas a pie para pasear y visitar el Parque Regional. Esta información es demandada tanto por visitantes que vienen por primera vez al Espacio Natural Protegido y le apetece conocerlo dando un tranquilo paseo disfrutando de sus valores paisajísticos, como por usuarios comunes del Parque que lo visitan desde hace tiempo y les apetece disfrutar de otras actividades en el espacio protegido

La solicitud de información sobre **rutas en bicicleta** aumentó durante los meses estivales debido al buen tiempo y a que coincide con el periodo vacacional, momento que los visitantes aprovechan para realizar deporte al aire libre. La apertura del Punto de Información en horario de 8:30 a 15:30 durante esos meses favoreció a este tipo de visitantes, que recorren el Espacio Natural temprano para evitar las altas temperaturas. Durante el último trimestre no hay una variación significativa en este porcentaje manteniéndose con el **11%** alcanzado en verano.

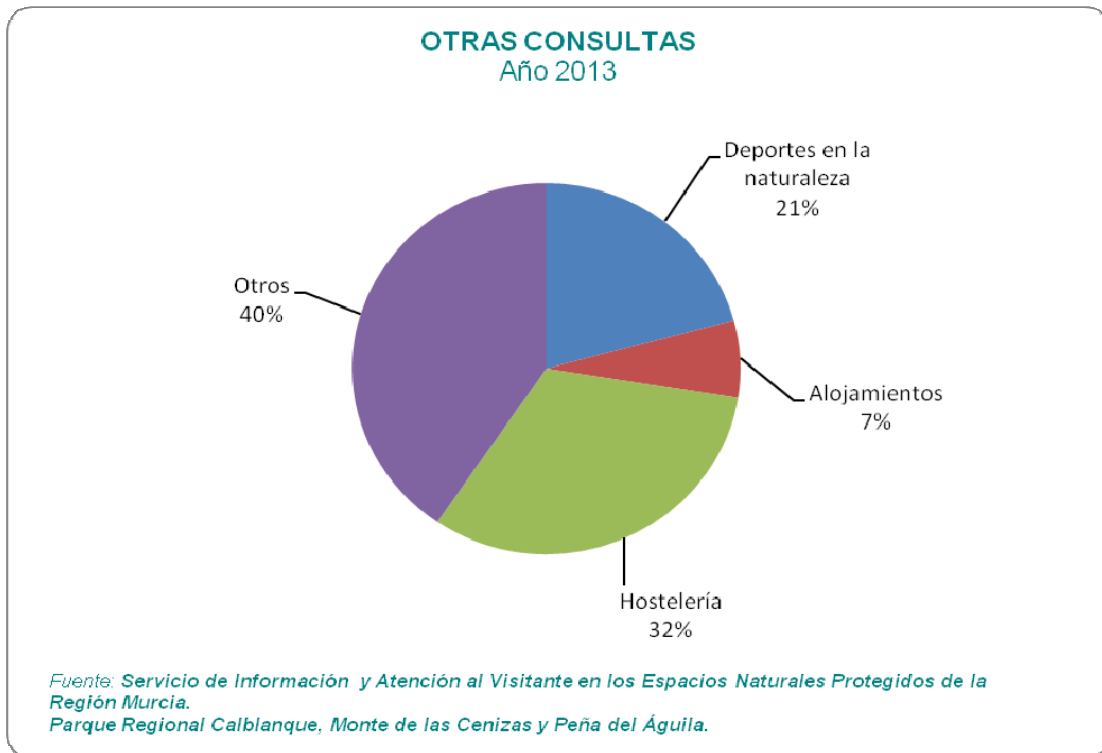
Las **rutas en coche (10%)**, son otras de las preguntas en esta tipología, útiles para el visitante que desea conocer este Espacio Protegido sin necesidad de ir andando. Esta consulta suele ser realizada por personas mayores, familias con niños muy pequeños y visitantes que tienen poco tiempo para visitar el Parque Regional o bien en días de mal tiempo.

Los apartados de **voluntariado y otros ENP** no se representan gráficamente porque no se desglosan en tipología de consulta dentro de cada uno, pero sí se comentan a continuación:

Durante el año 2013 se han realizado **23 consultas sobre voluntariado**. Las consultas de los visitantes suelen estar relacionadas con el procedimiento para formar parte del voluntariado, la asociación que lo realiza o los proyectos que se llevan a cabo a través del mismo.

Las consultas sobre **otros ENP** se refieren principalmente al Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y al Parque Regional Calnegre y Cabo Cope, hecho que puede deberse a la cercanía de estos espacios protegidos al Parque Regional de Calblanque.

Con relación a las **otras consultas** que no están incluidas en los apartados anteriores se obtiene la siguiente gráfica.



En este apartado se contabilizan, entre otras, consultas relacionadas con servicios de hostelería en el Espacio Protegido y deportes de naturaleza. El **32%** de las consultas se refieren a la presencia de restaurantes en la zona y un **21%** a **actividades de turismo activo** que se puedan realizar dentro del Parque Regional.

Dentro del **40%** de consultas incluidas en la categoría “**otros**”, se registran preguntas de muy diversa tipología, relacionadas por ejemplo con el tiempo o los museos de la zona. También se incluyen en esta categoría las preguntas sobre la abundancia de mosquitos, viviendas en venta o alquiler en el Parque Regional, servicios de socorristas, zonas de cobertura móvil, la presencia de medusas, el estado del mar, el arreglo de carreteras, préstamo de prismáticos o infraestructuras eventuales como vallados derivadas de obras en el Parque Regional.

4. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General de Medio Ambiente ha facilitado para este periodo el procedimiento² y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila (ver modelos en el anexo III)

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para el año 2013:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2013				
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL ³	LUGAR DE REALIZACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	170	Equipamientos y Áreas de Uso Público intensivo.	Administración Encuestas Tabulación de los Resultados Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	Informador-Jefe del Servicio de Información y Atención al Visitante
Actividades especiales ⁴		En el lugar de la acción especial		
Punto de Información y Servicio de Información	250	Punto de Información del Centro de Visitantes	Entrega de documentación al Coordinador	

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

Las encuestas sobre actividades especiales se incorporan este año 2013 como mejora para conocer la opinión de los participantes y realizar así un seguimiento adecuado de las actividades diseñadas (Ver modelo de encuesta de actividades especiales en Anexo IV). Los resultados de estas nuevas encuestas se analizan en el apartado 8 de la presente memoria.

² Según protocolo del Sistema de Calidad Turística de la Dirección General para el ENP.

³ Número total de encuestas a realizar en un año.

⁴ Dentro del plan de encuestación, las encuestas sobre actividades especiales supondrán como máximo el 20% del total de encuestas generales.

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

4.1 Encuesta general

Durante 2013 se han cumplimentado **159 encuestas generales** y **56 encuestas de actividades especiales** (de las cuales 34 se admiten dentro de las encuestas generales para el plan de encuestación porque suponen el 20% del total a realizar). La suma de estos datos hace **un total de 193 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el **113%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2013.

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

- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los visitantes encuestados residen en **otras comunidades autónomas (32%)**, esto puede ser debido a que el Parque Regional se ha convertido en un lugar de interés turístico nacional cada vez más conocido. También un gran número de personas encuestadas proceden de **otros municipios de la Región de Murcia (31%)**. Un **28%** de las personas encuestadas provienen del **entorno del Espacio Natural Protegido**. Finalmente, 13 visitantes encuestados residían en **otro país (8%)**.

- **Tiempo de permanencia en el entorno**

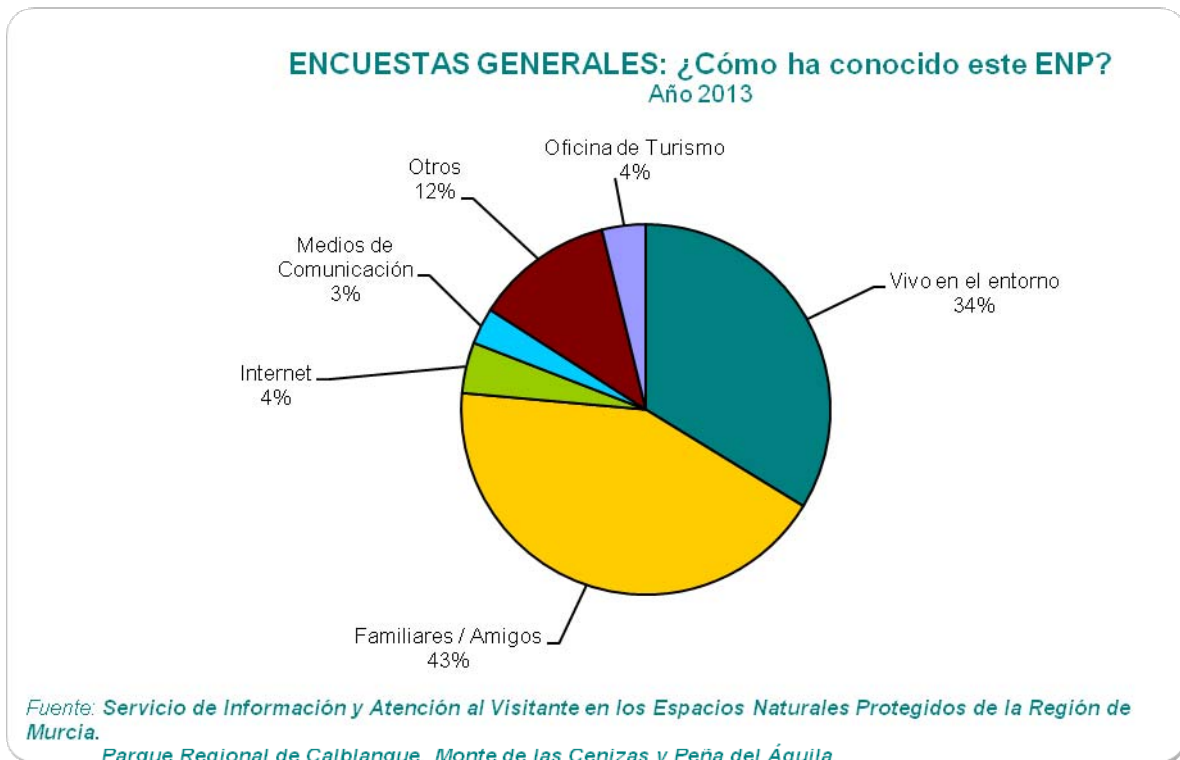
La mayoría de los visitantes encuestados (**52%**) señalan permanecer en el entorno **medio día**, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas del Parque Regional y a que gran parte proceden de la Región de Murcia o de otras comunidades limítrofes, por lo que probablemente volverán a su lugar de residencia sin alojarse en las inmediaciones del Espacio Protegido.

- **Edad**

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

- **Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido**

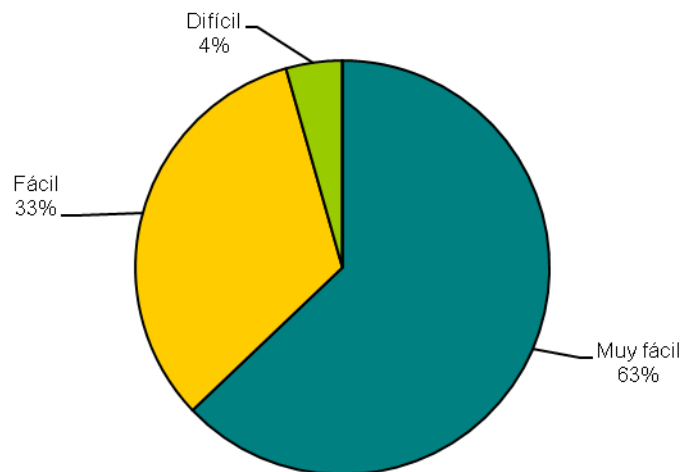
El **43%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de **familiares y amigos**. El **34%** lo conocen **por vivir en el entorno** y el **3%** por los **medios de comunicación**, en los que el Espacio Natural Protegido tiene cada vez mayor presencia a través de noticias y artículos de diversas temáticas. Otro **12%** señala que lo han hecho por **otros medios**, principalmente por libros de viajes, oficinas de información turística y hoteles de la zona, así como por la indicación de acceso al Parque Regional situada en la salida nº 10 de la carretera MU-312.



- **Acceso al Parque Regional**

El acceso al Parque Regional está indicado mediante carteles en la MU-312 Cartagena-La Manga y para el **63%** de los encuestados el acceso les ha resultado **muy fácil**, siendo para el **33%** fácil. Un **4%** de los encuestados ha señalado la opción de difícil, refiriéndose al estado del camino de tierra que da acceso al Espacio Protegido.

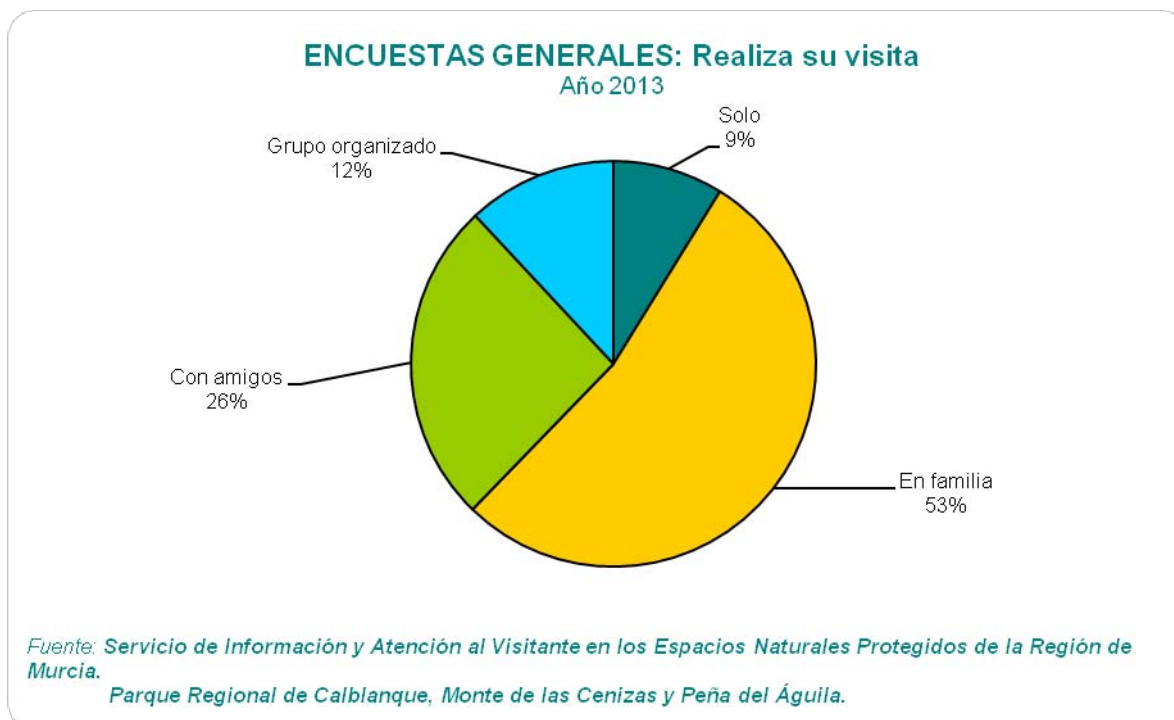
ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP? Año 2013



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

- **Acompañantes**

En la siguiente gráfica se puede comprobar que la mayor parte de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos (79%).

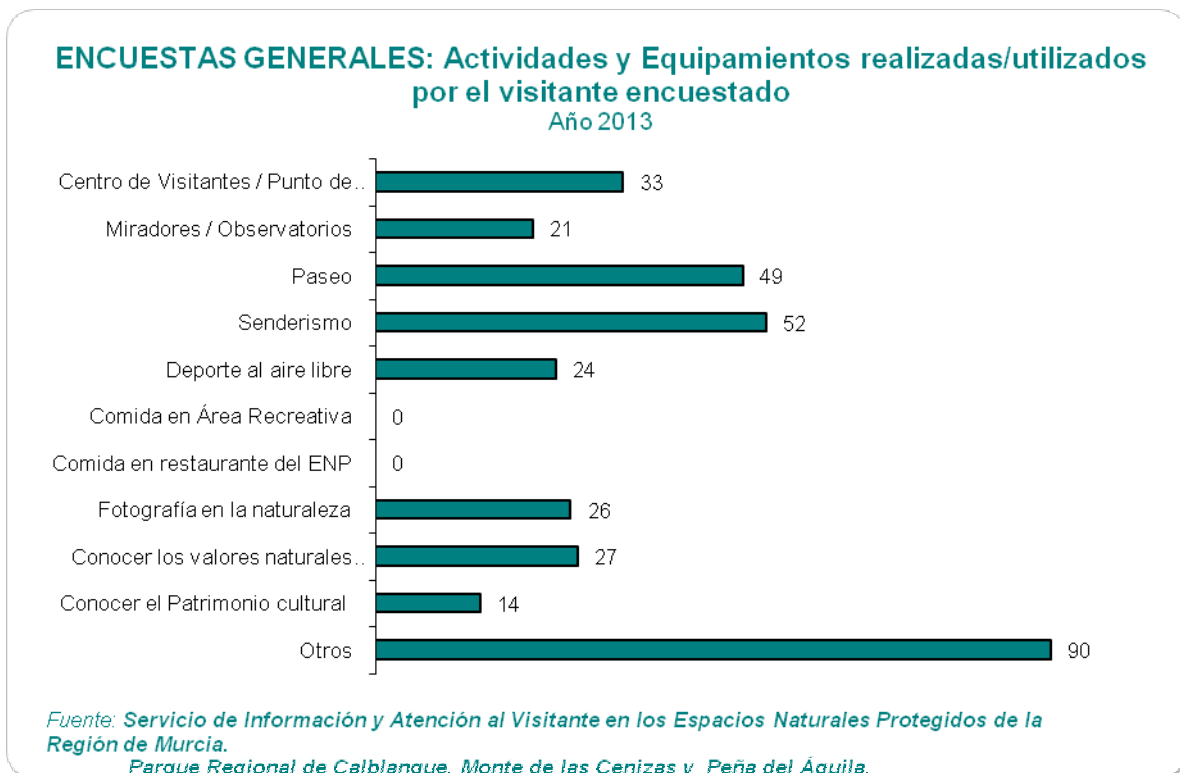


- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, la mayor parte de los encuestados visita el Espacio Natural Protegido para realizar otras actividades no especificadas en la encuesta, refiriéndose mayoritariamente a que acuden a disfrutar de de las playas. Un gran número comenta que visita el Parque Regional para dar un **paseo o realizar senderismo**, por lo que se intuye el uso frecuente de los senderos del entorno.

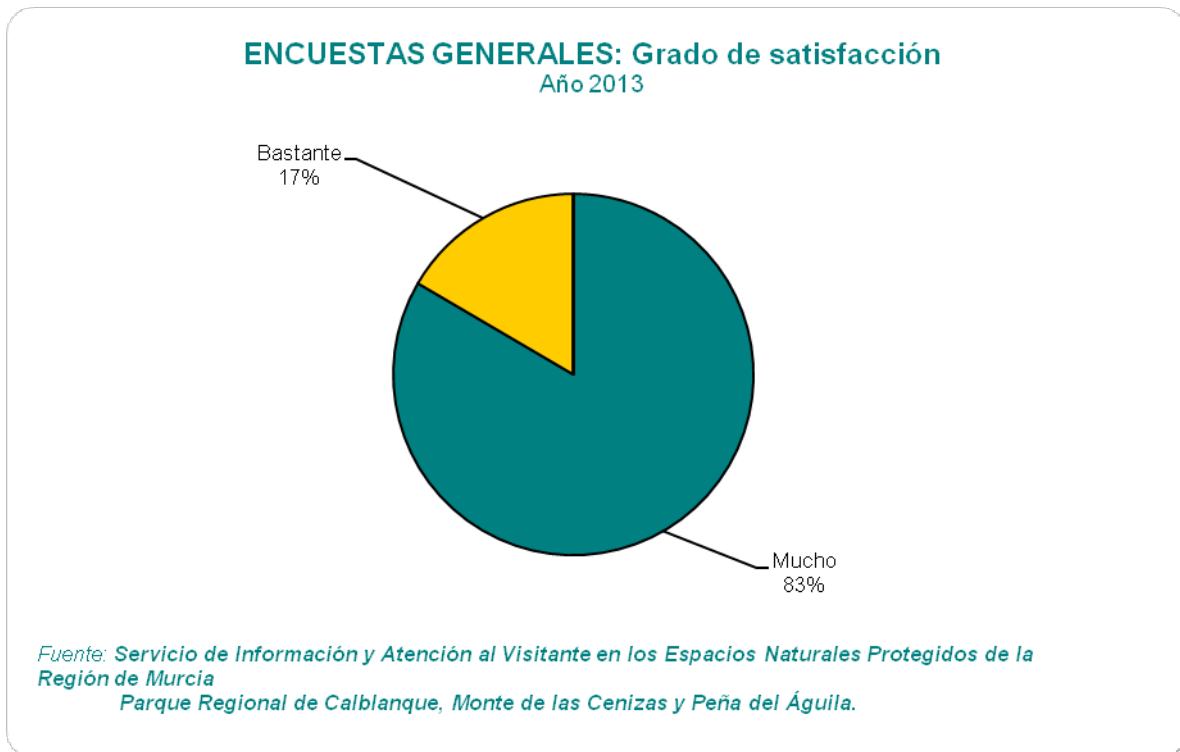
Un 21% de los visitantes encuestados había pasado por el Punto de Información “Las Cobaticas”.

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



- **Grado de satisfacción**

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayor parte de los encuestados (**83%**) indican estar muy satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido. Cabe destacar que ningún visitante señala no estar satisfecho de su visita.



- **Opinión sobre el Espacio Natural Protegido**

En la encuesta se incluye un espacio para que el visitante pueda hacer los comentarios que crea oportunos. Principalmente, éstos sugieren la mejora de la señalización de los senderos y del estado de los caminos de acceso, así como que el Parque Regional se mantenga sin construcciones para conservar su estado natural y que se continúe con la Ordenación de Accesos a las Playas. Se quejan de la basura en las playas y del polvo que levantan los vehículos y molestan a los senderistas en los tramos del sendero PR-MU1. También destacan positivamente la información recibida por el Servicio de Información.

4.2 Encuesta sobre el Punto de Información “Las Cobaticas” y el Servicio de Información

Durante 2013 se han recogido **250** encuestas, esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2013.

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 Protegido⁵**, 2 preguntas que resaltan la calidad de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.
- **Satisfacción global de la visita.**

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

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

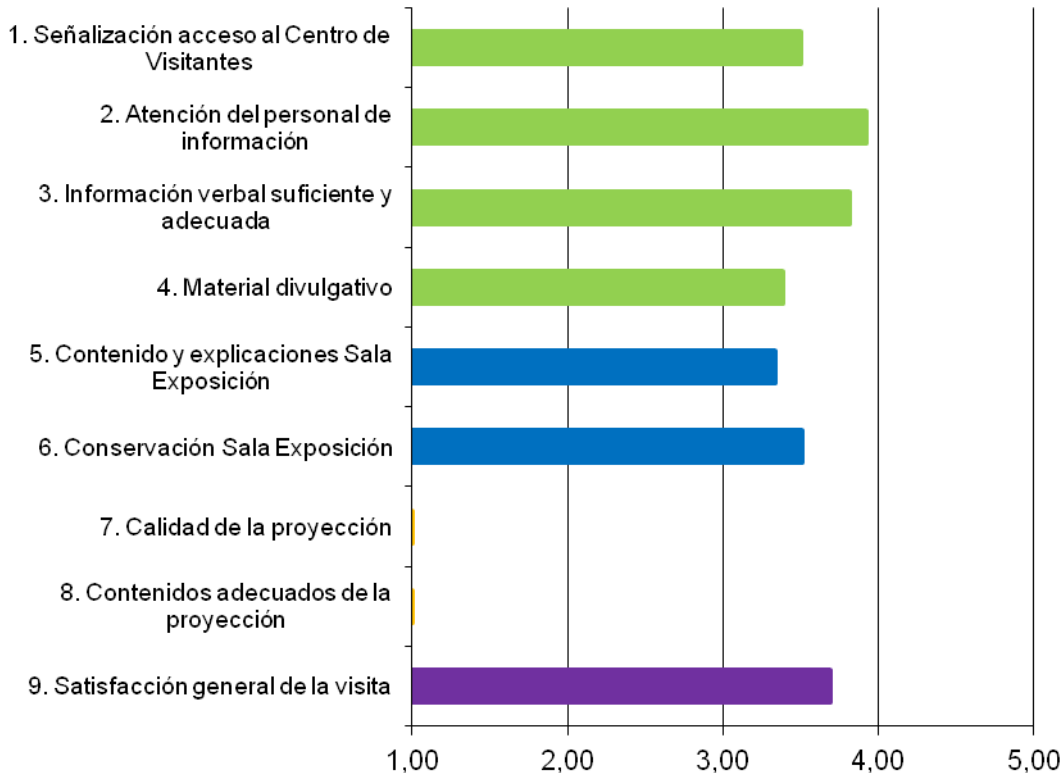
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

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

⁵ En el Punto de Información “Las Cobaticas” no se dispone de sala de proyección, por lo que no se realiza una proyección audiovisual sobre el Espacio Natural Protegido.

ENCUESTA PUNTO DE INFORMACIÓN Y SERVICIO DE INFORMACIÓN Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas Año 2013



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

Como se puede observar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor de 3, obteniéndose así una buena valoración en el conjunto de la encuesta. La mayoría de los encuestados durante 2013 consideran muy positivos tanto el Servicio de Información como las instalaciones del Punto de Información “Las Cobaticas”, destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida.

Uno de los aspectos que menor valoración ha tenido es el material divulgativo entregado, probablemente porque en ocasiones no se ha dispuesto de mapas o porque se carece de folletos del Espacio Natural Protegido en castellano⁶.

El contenido y explicaciones de la sala de exposición es otra de las cuestiones menos valoradas por los encuestados. Esto puede deberse a que muchos visitantes desearían encontrar los contenidos en otros idiomas y a que la información que muestra les parece reducida.

⁶ El mapa y los folletos del Parque Regional en castellano están agotados, por lo que se entregan fotocopias cuando se dispone de ellas.

Finalmente, la mayoría de los visitantes que han aportado sus opiniones valoran muy positivamente la amabilidad, profesionalidad y preparación del equipo de informadoras que les atendieron. Hay personas que comentan que les han gustado los senderos recomendados en el Punto de Información. Algunos encuestados sugieren mejorar los servicios del Punto de Información con una sala de proyección, una maqueta del Parque o un punto de alquiler de bicicletas.

5. Hoja de Sugerencias

Las hojas de sugerencias se ofrecen a los visitantes en el Punto de Información (ver modelo en el anexo V). De esta forma se pueden conocer sus inquietudes, quejas y felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, siendo por tanto, una herramienta de colaboración con la gestión del Parque

Las sugerencias son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Información; ya que, muchos visitantes comunican sus quejas o felicitaciones verbalmente. Desde el Punto de Información, se les anima a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta fundamental para la correcta gestión del Parque. Además, se le da importancia a que es muy constructivo conocer la opinión del visitante hacia el Parque Regional. Aún así, muchos visitantes sólo exponen sus opiniones verbalmente.

Las hojas de sugerencias cumplimentadas se digitalizan y la Informadora Jefa las envía por correo electrónico los días 10, 20 y 30/31 de cada mes a la Responsable del Servicio de Información, quien las envía a la Responsable del Sistema de Calidad Turística Española (Q de Calidad) los días 15 y 30/31 de cada mes para que pueda tramitarlas. Mensualmente la Responsable del Servicio de Información entrega en papel las hojas de sugerencias cumplimentadas a la Responsable del Área de Información, Educación Ambiental y Participación de la Dirección General de Medio Ambiente, quien se las entrega a la Coordinadora de Calidad, para su custodia como registro de Calidad.

Durante el año 2013, se han recogido **44 hojas de sugerencias** cumplimentadas por los visitantes en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, de las que se extraen un total de **65 sugerencias/quejas/felicitaciones** ya que cada hoja de sugerencias puede contener varias aportaciones.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS HOJAS DE SUGERENCIAS						
Año 2013						
Meses	N ° de Hojas			N ° de Quejas/ Sugerencias/ Felicitaciones que contienen		
	Escritas	Verbales	TOTALES	Q	S	F
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	1	1	2	1	1	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	3	0	3	1	3	1
Junio	5	0	5	4	3	0
Julio	19	0	19	17	7	2
Agosto	7	1	8	6	6	0
Septiembre	1	0	1	1	0	0
Octubre	5	1	6	1	11	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	41	3	44	31	31	3

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

De las **44 hojas de sugerencias** recogidas durante este periodo anual, 3 se han transmitido de forma verbal y **41** por escrito.

A continuación, se detallan todas las sugerencias, quejas y felicitaciones recogidas durante el 2013, referidas a los siguientes servicios y equipamientos que afectan:

Año 2013

- **Servicio de Información y Actividades de Educación Ambiental:**

El **5%** de las quejas, sugerencias o felicitaciones recogidas durante este periodo anual se referían a esta categoría, siendo **1 felicitación** a la información recibida y **2 sugerencias** comentando la necesidad de aumentar las campañas de concienciación.

- **Equipamientos de Uso Público:**

En el 2013 el **26%** de quejas, sugerencias o felicitaciones recogidas están comprendidas en esta categoría, formadas por **2 quejas** referidas a la falta de agua potable en el Punto de Información “Las Cobaticas” y **14 sugerencias** proponiendo más cartelería con información sobre las especies protegidas del Parque Regional, la habilitación de zonas con sombraje y la instalación de fuentes de agua potable o cambiadores en la zona de playa.

- **Servicio de mantenimiento y limpieza del ENP:**

Se ha recogido, en este periodo anual, **1 queja** comprendida en esta categoría sobre el grado de suciedad en el Espacio Protegido de Cuatro Calas, siendo el **2%** del total de quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas.

- **Gestión del ENP:**

El **28%** del total de quejas, sugerencias o felicitaciones entran dentro de esta categoría. Durante este periodo se han recogido **9 quejas** sobre la acampada libre en el Espacio Protegido Cuatro Calas, la necesidad de tratamiento de plagas de insectos en los alrededores de Las Cobaticas, la falta de vigilancia en las zonas de dunas, la mala gestión de las playas del Pasaje protegido de Cuatro Calas o la creación de nuevos caminos por los visitantes.

También se han recibido **7 sugerencias** dirigidas a un aumento de fumigación, la posibilidad de cobro por algunos servicios, el inicio en junio de la Ordenación de Accesos o la instalación de badenes en los caminos para vehículos.

En cuanto a **felicitaciones** se han recogido **2** por las actividades de gestión durante la Ordenación de Accesos.

- **Servicios Externos a la gestión del ENP:**

En el año 2013, el **41%** de las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en el Punto de Información, pertenecen a esta categoría. Se han registrado **8 sugerencias** proponiendo una playa apta para perros, contenedores de reciclaje en los núcleos urbanos y más contenedores en el Parque Regional. El total se han recogido **19 quejas**, una verbal sobre la presencia de perros sueltos en un tramo del PR-MU1 y el resto escritas referidas a la presencia de perros en las playas, la acumulación de basura en los contenedores y la falta de vigilancia en el Espacio Protegido de Cuatro Calas.

- **Otros:**

Durante este periodo no se ha recogido ninguna queja, sugerencia o felicitación comprendida en esta categoría.

En el mes de junio, el Servicio de Información recoge **una felicitación** que no se ha incluido dentro de esta clasificación porque se recibe a **través del correo electrónico**. La felicitación pone en relieve la profesionalidad de los guías del Parque y la calidad del servicio de visitas guiadas.

6. Visitas guiadas

6.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Presidencia a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Durante este año 2013 se ha trabajado en la ampliación y mejora del servicio de visitas guiadas, con el propósito de ampliar la oferta con nuevos temas demandados por los participantes. En el mes de octubre empiezan a realizarse las nuevas visitas guiadas.

Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (Visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento, a estos grupos se les ofrece el servicio *in situ* (Visitas guiadas no concertadas) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

Las entidades interesadas en estas visitas que realizan su solicitud ⁷ con suficiente antelación, reciben previamente por correo electrónico la documentación necesaria para el desarrollo de la misma (información sobre la oferta de visitas guiadas, las normas y recomendaciones y la hoja de confirmación de la visita).

Al realizar la solicitud se concreta con ellas la fecha, horarios, particularidades e intereses específicos del grupo, contenidos de la visita u otras características de la actividad.

La visita guiada consiste en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa. El objetivo principal es la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido.

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.

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo⁸ la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo VI).

Además, se entrega al responsable del grupo material divulgativo sobre los Espacios Naturales de la Región de Murcia, como pósters, boletines o folletos, según disponibilidad.

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

⁷Llamada a la Dirección General de Medio Ambiente o directamente al Punto de Información “Las Cobaticas” o a la Informadora Jefa.

⁸ En el caso en el que el grupo esté integrado en su totalidad por personas adultas se les ofrece a todos los integrantes del grupo la posibilidad de cumplimentar la encuesta de evaluación de itinerario guiado.

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

Realización de la actividad:

De martes a viernes en horario de mañana de 10:00 a 14:00 horas.

Destinatarios:

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

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 descritas a continuación, así como proponer modificaciones en el mismo para adaptarlo a las condiciones de los participantes. Del mismo modo, en función de las características e intereses del grupo y de las condiciones climáticas, el Equipo de Información podrá sugerir la opción más adecuada para proporcionar una mejor calidad del servicio.

6.2. Descripción de las visitas guiadas

Existen 8 visitas guiadas que se describen a continuación. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio de visitas guiadas a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

6.2.1 Introducción al Parque Regional

Explicación general con el apoyo de la cartelería existente en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” y pequeño recorrido por los alrededores del Punto de Información.



- **Duración:** 30 minutos.
- **Distancia:** 500 m.
- **Destinatarios:** Todas las edades. Recomendado para grupos que no dispongan de mucho tiempo para la visita guiada, que quieran continuar por su cuenta o en los que participen personas con movilidad reducida.
- **Observaciones:** En caso de que las condiciones climatológicas no sean favorables y el grupo no supere las 30 personas se puede utilizar la sala de exposición para realizar la charla.
- **Descripción de la ruta:** Se utiliza la cartelería existente, un mapa del Parque en el que se localizan los principales valores y se explica su zonificación, así como el cartel de la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia, PR-MU1 Circular al Cabezo de la Fuente, donde se pueden explicar los tipos de senderos existentes en el Parque y sus señalizaciones. La propia edificación del Punto de información es una reconstrucción de la casa cúbica, que cuenta también con un horno y un aljibe, constituyendo así un recurso interpretativo. También en los alrededores del Punto de Información se pueden observar interesantes especies como el ciprés de Cartagena (*Tetraclinis articulata*), aromáticas como la lavanda (*Lavandula dentata*) o el romero (*Rosmarinus officinalis*), el palmito (*Chamaerops humilis*), e incluso orquídeas en la época de su floración. El pueblo de Cobaticas también constituye un recurso permitiendo hablar de la historia del ser humano en el Parque, así como de especies de flora alóctona, como la pita (*Ágave americana*) o la chumbera (*Opuntia maxima*).

6.2.2 Senda botánica “Los aprovechamientos de las plantas”

Recorrido por el Arboretum para explicar los usos y aprovechamientos de los árboles y arbustos más representativos del Parque Regional de Calblanque.

- **Duración:** 2 h.
- **Distancia:** 500 m.
- **Destinatarios:** todas las edades.
- **Observaciones:** adecuado para personas con movilidad reducida.

En algunas épocas del año hay abundantes mosquitos.

- **Descripción de la ruta:** El itinerario recorre el Arboretum, parando en distintas especies de plantas representativas del Parque Regional (Higuera (*Ficus Carica*), Pino Carrasco (*Pinus halepensis*), Algarrobo (*Ceratonia silicua*), Cipreés de Cartagena (*Tetraclinis articulata*), Palmito (*Chamaerops humilis*), Cornical (*Periploca angustifolia*), Taray (*Tamarix sp.*) y Acebuché (*Olea europea var. Sylvestris*)) atendiendo a sus usos.



6.2.3 Un paseo por los ambientes del Parque Regional

Recorrido en el que se atiende a la variedad de ambientes y las peculiaridades de su flora y fauna más representativa.

- **Duración:** 3 h.
- **Distancia:** 3 Km.
- **Destinatarios:** todas las edades.
- **Observaciones:** Se precisa la bajada del grupo en su vehículo hasta el aparcamiento cubierto de Playa Larga, para realizar el itinerario completo, en caso de no ser posible se modifica el recorrido.
- **Descripción de la ruta:** La visita comienza con una introducción sobre la visita y la importancia de los Espacios Naturales Protegidos, destacando características generales del Parque Regional. La primera parada, se hace mención a la importancia del ser humano en el ENP observando el pueblo de Cobaticas y elementos tradicionales como la casa cúbica y el aljibe. Después, el grupo vuelve a su vehículo y se dirige al aparcamiento principal cubierto. En el arboretum, se hablará del bosque mediterráneo. Después, se toma la rambla de Cobaticas, otro hábitat diferente. Se toma un desvío hacia “la Timba”, canal desde donde se conduce el agua de mar hasta las salinas del Rasall, y se observan las antiguas áreas de cultivo. Se continúa por el sendero que rodea la duna fósil y playa de las Cañas, comentando el hábitat de la playa y arenales costeros. Después, se continúa por Playa Larga, se puede tomar la pasarela de madera hasta el mirador de Playa Larga, donde se observan los distintos ambientes y paisajes del Parque que se han recorrido y se puede realizar la conclusión del itinerario. Después se regresa hacia el aparcamiento principal, donde termina la visita guiada.

6.2.4. Calblanque con los 5 sentidos

Recorrido realizado por distintos ambientes del Parque Regional, descubriendo las peculiaridades de la flora y fauna más representativa del Parque a través de los sentidos.

- **Duración:** 3 h.
- **Distancia:** 3 Km.
- **Destinatarios:** niños de 5 a 12 años.
- **Observaciones:** Se precisa la bajada del grupo en su vehículo hasta el aparcamiento cubierto de Playa Larga, para realizar el itinerario completo, en caso de no ser posible se modifica el recorrido.
- **Descripción de la ruta:** El itinerario comienza con una introducción sobre la visita y la importancia de los Espacios Naturales Protegidos, destacando características generales del Parque Regional. La primera parada, se hace mención a la importancia del ser humano en el ENP observando el pueblo de Cobaticas y elementos tradicionales como la casa cúbica y el aljibe. Después, el grupo vuelve a su vehículo y se dirige al aparcamiento principal cubierto. En el arboretum, se presta atención al oído, que ayudará a introducir a los participantes a las relaciones entre los animales y plantas del sistema del bosque. Después, se toma la rambla de Cobaticas, en esta zona se dedica un tiempo al sentido del olfato, para oler varias especies de plantas. Se toma un desvío hacia “la Timba”, canal desde donde se conduce el agua de mar hasta las salinas del Rasall. Se continúa por el sendero que rodea la duna fósil y mirando hacia el mar se utiliza el tacto para descubrir restos marinos. Se llega hasta la playa de las Cañas, donde se descubren las adaptaciones de las plantas de los sistemas dunares mediante el sentido del gusto. Después, se continúa por Playa Larga. A continuación, se puede tomar la pasarela de madera hasta el mirador de Playa Larga, dónde se observan los distintos ambientes y paisajes del Parque que se han recorrido y se puede realizar la conclusión del itinerario. Después se regresa hacia el aparcamiento principal, donde termina la visita guiada.



6.2.5. “Mar Menor y Salinas de Marchamalo, ¿Quién vive ahí?”

Ruta que recorre el entorno de las Salinas de Marchamalo observando la avifauna y vegetación característica del Mar Menor y sus humedales asociados.



- **Duración:** 3 h.
- **Distancia:** 6 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 9 años.
- **Observaciones:** Después de las lluvias suelen aparecer grandes charcos en el sendero que bordea las salinas y es habitual la presencia de abundantes mosquitos. Es necesario tener precaución con el tráfico en varios tramos. El inicio del recorrido es en el canal de entrada de agua a las Salinas de Marchamalo, La Manga del Mar Menor.
- **Descripción de la ruta:** El itinerario consiste en bordear las salinas de Marchamalo, donde se puede observar gran variedad de avifauna. Se pueden avistar gaviotas Picofinas (*Larus genei*), avocetas (*Recurvirostra avosetta*), flamencos (*Phoenicopterus ruber*), tarros blancos (*Tadorna tadorna*) o chorlitejos (*Charadrius alexandrinus*) entre otras. El recorrido comienza en dirección sur tomando la carretera, hasta el sendero que las bordea, donde se puede ver vegetación típica de saladar, la salicornia (*Sarcocornia fruticosa*), el taray (*Tamarix boveana*) o las lechugas de mar (*Limonium cossonianim*). La vuelta se hace por playa Paraíso, hasta la playa de los Alemanes, con posibilidad de interpretar el Mar Menor y sus islas. Desde allí debemos adentrarnos en la urbanización para llegar al lugar de inicio.

6.2.6. La vida en el bosque mediterráneo

Ruta que asciende hasta la Batería Militar del Monte de las Cenizas, atravesando el bosque para entender el frágil equilibrio entre sus habitantes

- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 6 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 10 años.
- **Observaciones:** Precaución con los elementos abandonados de la batería militar y con el tráfico en el cruce de la carretera.

El recorrido comienza en el acceso al Monte de las Cenizas (MU-314 frente al cruce con la carretera hacia Llano del Beal).

- **Descripción de la ruta:** Este itinerario consiste en la ascensión al Monte de las Cenizas por su cara norte, utilizando el sendero de pequeño



recorrido PR-MU2, camino señalizado con un firme regular, siendo una pista forestal en su totalidad. El sendero recorre una de las mayores masas forestales del Parque Regional, un área que junto a la Peña del Águila ha sido establecida como reserva ecológica por su excepcional valor natural, ya que se encuentran mezclados con los pinos Carrascos (*Pinus halepensis*) ejemplares naturales de ciprés de Cartagena (*Tetraclinis articulata*). Durante el ascenso se suceden magníficas vistas. Al este podemos observar el Mar Menor y La Manga y al oeste la Bahía de Portmán anegada de estériles procedentes de la minería, así como los modernos aerogeneradores situados sobre los montes de La Unión. Una vez en la cima se descubre la batería militar abandonada de Las Cenizas, declarada Bien de Interés Cultural (BIC) por la ley de Patrimonio Histórico Español. La batería, con sus edificaciones alberga dos cañones de unos 18m de longitud. Desde esta cima, de 305 m de altitud, se obtiene una de las más privilegiadas panorámicas del Espacio Protegido. Podemos ver hacia el este el Mar Menor, La Manga, el faro de Cabo de Palos, el cordón montañoso, playas, la duna fósil y acantilados de Calblanque. Y hacia el oeste la Sierra de la Fausilla, Cabo Tiñoso, e incluso Cabo de Gata.

6.2.7. Salinas del Rasall: el reino de la sal

Recorre el entorno de las Salinas del Rasall, siguiendo el recorrido que hace una gota de agua hasta convertirse en sal y centrándose en las adaptaciones de la vegetación a la salinidad y en la fauna del humedal.

- **Duración:** 3 h.
- **Distancia:** 4 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 10 años.
- **Observaciones:** Después de las lluvias suelen aparecer grandes charcos en el sendero que bordea las salinas y es habitual la presencia de abundantes mosquitos. Se precisa la bajada del grupo en su vehículo hasta el aparcamiento cubierto de Playa Larga y la recogida en Playa de Calblanque para realizar el itinerario completo, en caso de no ser posible se modifica el recorrido.



- **Descripción de la ruta:** Este itinerario comienza en la rambla de Cobaticas. Ésta nos lleva al sendero de gran recorrido GR-92. Se realiza un desvío hacia “la Timba”, desde donde se conduce el agua de mar hasta las salinas por el canal labrado en la duna fósil. Se retoma el GR hacia las Salinas del Rasall, rodeándolas por el norte. Se atraviesa el saladar donde se observan interesantes especies de flora, como el taray (*Tamarix boveana*), los juncos (*Juncos acutus*) o la salicornia (*Sarcocornia fruticosa*). Se visitan los observatorios de aves, donde se pueden observar, preferiblemente con la ayuda de prismáticos o telescopio, distintas aves asociadas al humedal como el tarro blanco (*Tadorna tadorna*) la cigüeñuela (*Himantopus himantopus*) y gaviota de Audouin (*Larus audouinii*). Durante todo el recorrido se pueden observar zonas de cultivo abandonadas y ruinas de casas que prueban el uso agrario de la zona en el pasado. Se continúa desviándose a Playa de Calblanque, donde finaliza la visita.

6.2.8. Cabezo de la Fuente: Historia de un paisaje

Ruta que recorre el sendero Circular al Cabezo de la Fuente para mostrar sus elementos naturales y culturales, atendiendo al paisaje a través del tiempo.

- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 7,8 Km
- **Destinatarios:** a partir de 12 años.
- **Observaciones:** Es necesario tener precaución con el tráfico en varios tramos.
- **Descripción:** El itinerario recorre el PR-MU1, comenzando en dirección norte. Se trata de un sendero bien señalizado que circula alrededor del Cabezo de la Fuente. Resulta un itinerario que ofrece distintos paisajes con multitud de recursos interpretativos, que ayudan a la interpretación de distintos paisajes (zonas de cultivo abandonadas, matorrales costeros, zonas dunares, etc.) a través del tiempo.



6.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

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

En 2013, se ha realizado un total de **41 visitas guiadas**, siendo uno de ellos una visita guiada no concertada, en los que han participado **1.654 personas**.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas ha sido de **40 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía que establece el Sistema de Q de Calidad Turística, que es de 50, pero sí es mayor del número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2013						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	30	0	0	1	30
Febrero	4	175	0	0	4	175
Marzo	5	173	0	0	5	173
Abril	8	372	0	0	8	372
Mayo	10	379	0	0	10	379
Junio	2	70	0	0	2	70
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	3	141	1	42	4	183
Noviembre	6	232	0	0	6	232
Diciembre	1	40	0	0	1	40
TOTAL	40	1.612	1	42	41	1.654

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

El recorrido más solicitado durante 2013 ha sido el itinerario “Calblanque con los 5 sentidos”, idóneo para los grupos escolares de Primaria, debido a su baja dificultad. En este periodo, se han producido 13 cancelaciones de visitas guiadas concertadas, en 4 de los casos debido a las lluvias y en el resto, debido a motivos particulares del grupo, generalmente a la dificultad de asumir el coste del transporte. Durante los meses estivales de julio, agosto y septiembre no se ha realizado ninguna visita guiada, esto se debe a la finalización del curso escolar, ya que son los grupos escolares los que más demandan este servicio y a las altas temperaturas que dificultan los recorridos a pie.

6.4. Evaluación de las visitas guiadas

6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas

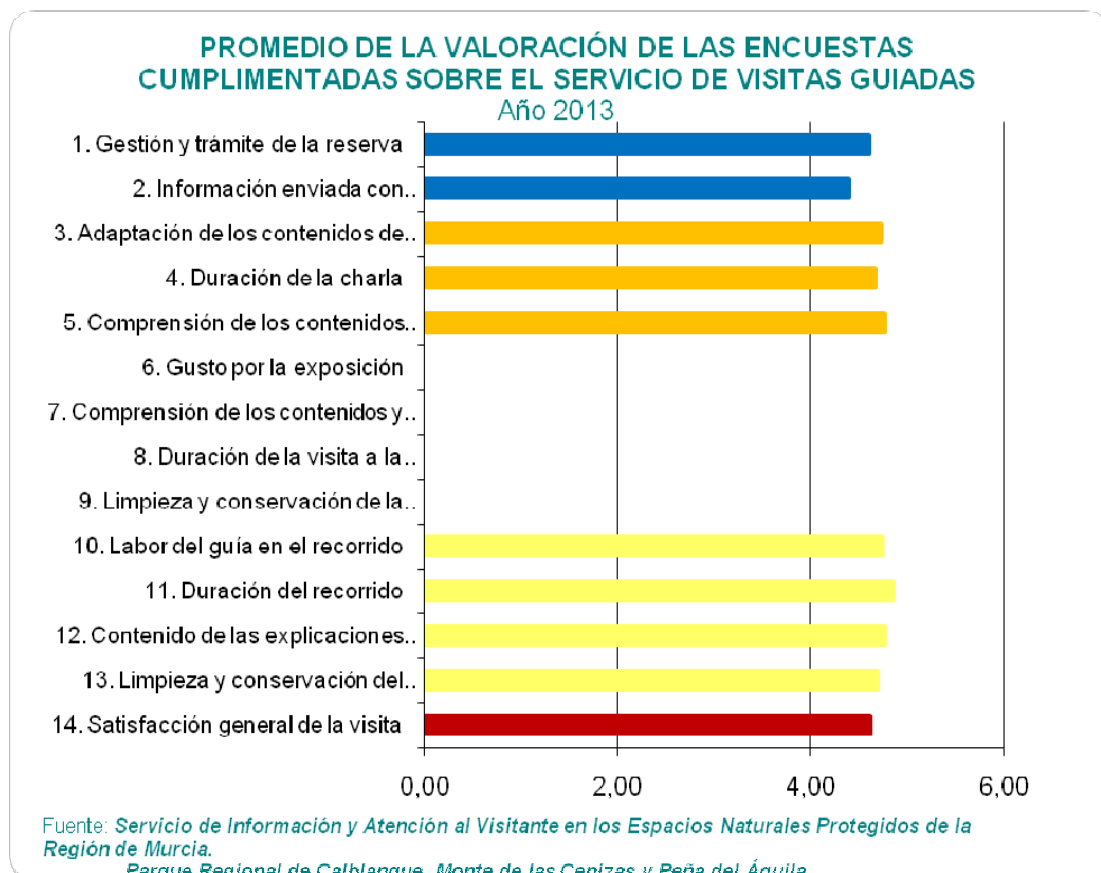
Al terminar la visita se ofrece la encuesta sobre visitas guiadas al responsable del grupo (anexo VI), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Estas encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el itinerario guiado y la valoración global de la visita. Las preguntas presentan 5 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración, siendo 1 la menor valoración y 5 la máxima. En el caso de las preguntas con 3 respuestas (como es el caso de la 4 y la 11), los valores correspondientes al análisis son 1, 3 y 5 (siendo 1 la menor valoración y 5 la mayor).

En el caso del Parque Regional de Calblanque no se cumplimentan las preguntas correspondientes al bloque de la sala de exposición, debido a sus pequeñas dimensiones que no permiten utilizarla con grupos numerosos, por lo que el total de cuestiones respondidas se reduce a 11. Por otro lado, en las encuestas de las visitas guiadas no concertadas no se cumplimenta el apartado correspondiente “trámite de la gestión de la visita” ya que no se realiza ningún trámite previo.

Durante este periodo, se han realizado **42 encuestas sobre visitas guiadas**, constituyendo el **102%** del total de grupos atendidos.⁹

A continuación, y a través de una gráfica, se analizan los diferentes resultados obtenidos de cada una de las preguntas que componen las encuestas sobre visitas guiadas.



⁹ Los protocolos de la Q de Calidad Turística indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.

- **Gestión y trámite de la reserva (color azul)**

En la primera parte del gráfico observamos la opinión de los encuestados en cuanto a la gestión y trámite de la reserva de la visita guiada. Como se puede ver en la gráfica, estas cuestiones tienen una valoración bastante alta. La información que se envía previamente a la visita tiene como objetivo principal indicar en qué consiste la visita, así como las normas y recomendaciones necesarias para el buen desarrollo de la actividad y la seguridad del grupo. También se adjunta entre la documentación enviada con anterioridad, información sobre los distintos tipos de itinerarios que se pueden solicitar.

- **Charla introductoria (color naranja)**

El segundo bloque de preguntas tiene como finalidad conocer la impresión que los participantes obtuvieron de la charla introductoria sobre el Parque Regional, que como se puede observar en la gráfica, es muy buena. Destaca como aspecto más valorado la adecuada adaptación de los contenidos de la charla a los participantes. Analizando estos resultados se puede concluir que las charlas introductorias de las visitas guiadas realizadas durante 2013 han sido apropiadas a las características específicas de los grupos, siendo útiles para sus participantes por ayudarles a conocer los valores naturales y culturales del Parque.

- **Visita a la sala de exposición**

Debido a las reducidas dimensiones de la sala de exposición del Punto de Información “Las Cobaticas”, no puede utilizarse con grupos numerosos. De este modo, las preguntas referentes a este apartado no se han cumplimentado durante este periodo.

- **Itinerario guiado por el exterior (color amarillo)**

En el siguiente bloque de preguntas de las encuestas sobre visitas guiadas realizadas, que pretende recoger la opinión que los usuarios en cuanto a la labor de la guía en el recorrido, el contenido de las explicaciones durante el itinerario y la duración del itinerario, los resultados se acercan al máximo de la valoración.

El estado de limpieza y conservación del recorrido se considera bueno, aunque disminuye ligeramente su valoración respecto a las cuestiones anteriores, normalmente debido a la basura que se encuentra en la playa, donde los participantes suelen realizar sus descansos.

- **Satisfacción general de la visita guiada (color rojo)**

Como se puede observar en la última gráfica, el grado de satisfacción general con el servicio de itinerarios ambientales guiados ha sido positivo, ya que se acerca al máximo de la puntuación.

Para el caso de la pregunta número 15 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se han recogido las siguientes opiniones durante 2013:

- Dotar de pasamanos en los tramos dificultosos de las rutas.
- Facilitar el avistamiento de fauna.
- Equipar el Punto de Información con una fuente de agua para beber.
- Visitar la sala de exposición al inicio de la visita.
- Idear actividades prácticas y participativas durante el itinerario.
- Comenzar la visita a una hora más temprana, 9:00 ó 9:30.
- Adecuar los contenidos del itinerario al currículo escolar en el caso de grupos pertenecientes a centros educativos.
- Felicitaciones para las guías por su trabajo.

Cabe destacar que las visitas guiadas están ideadas con una metodología participativa y con actividades prácticas de descubrimiento. Los comentarios acerca de esta cuestión han sido realizados por los responsables de grupos numerosos a los que se les avisa con antelación de que con un número elevado de personas, la visita se ve modificada en grado de participación y duración. Muchos de los encuestados reconocen verbalmente o por escrito que el grupo era demasiado numeroso y que con menos personas habrían aprovechado mejor la visita.

Con respecto a la adecuación de los contenidos de la visita al currículo escolar se explica a los demandantes previamente que la visita tiene su propia temática y objetivos. Indicando a los responsables que pueden aportar alguna explicación durante las paradas que realice la guía y utilizarla como complemento de sus explicaciones en el aula.

6.4.2. Propuestas de mejora

Finalmente, por parte del Equipo de Información se exponen las siguientes sugerencias para mejorar el servicio:

- Disminuir el ratio de participantes por guía a un máximo de 30, para ofrecer la mejor calidad en el servicio, conseguir cumplir los objetivos marcados para dicha actividad y minimizar el impacto sobre el medio. Esta sugerencia es debida a que la media de participantes en las visitas guiadas concertadas ha sido de 40 personas, superándose en el 70% de los grupos concertados la cantidad máxima recomendada.
- Disponer de los elementos necesarios para poder realizar una presentación del Parque con medios expositivos y audiovisuales.
- Un mapa amplio y detallado de todo el Parque Regional, instalado a modo de cartel en las inmediaciones del Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, que sustituya al mapa que hay actualmente. Al carecer de un Centro de Visitantes con capacidad suficiente para que se pueda hacer la introducción al Parque Regional a los grupos con numerosos participantes, sería conveniente mejorar dicho mapa en el exterior del Centro, pues se utiliza como introducción en las visitas guiadas.
- Elaboración de materiales didácticos y diseño de dinámicas para facilitar las explicaciones durante el itinerario, principalmente para los grupos de escolares.

- Aprovisionar al Equipo de Información de un uniforme cómodo y transpirable para la realización de las visitas guiadas.
- Poner aseos al servicio de los participantes en los itinerarios, ya que el existente en el Punto de Información no está disponible en muchas ocasiones porque debido al uso frecuente se avería fácilmente.

7. Actividades especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

Las actividades están destinadas principalmente al público en general, promoviendo especialmente la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

7.1. 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 2013.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2013				
Motivo acción especial	Fecha	Actividad concreta	Participantes	Observaciones
Campaña "Naturalmente solidarios"	Año 2013	Campaña de recogida de alimentos en colaboración con Cruz Roja Española de la Región de Murcia	332	Iniciativa destinada al público en general y a los participantes en visitas guiadas o actividades especiales.
Día Mundial de los Humedales	Sábados y Domingos de febrero 2013	Puzzle "Las aves de los humedales"	24	Actividad destinada al público en general.
	20-02-2013	Taller de dibujo y visita guiada por el Mar Menor	60	Actividad con escolares del entorno (CEIP Mediterráneo)
	Abril 2013	Exposición "El Mar Menor con los ojos de un niño"	304	Exposición con los dibujos del Mar Menor realizados por escolares del CEIP Mediterráneo. Actividad destinada al público en general
Día Mundial Forestal	26-02-2013	Taller de reforestación <i>Nendo Dango</i>	30	Actividad con escolares del entorno (CEIP San Isidro)
	02-03-2013	Visita guiada por la Peña del Águila, lanzamiento de <i>Nendo Dango</i> y suelta de aves rapaces del CRFS	36	Actividad destinada al público en general.

Actividades trimestrales	Febrero y Marzo 2013	Cuadernillo de Orquídeas del Parque Regional	6	Guía divulgativa disponible para el público en el Punto de Información.
	Mayo 2013	Gymkana fotográfica sendero Circular al Cabezo de la Fuente	54	Actividad destinada al público en general.
Día Europeo de los Parques	23-05-2013	Dinámica “Calblanque en tu cole”	40	Actividad con escolares del entorno (CEIP Mediterráneo)
Día Mundial del Medio Ambiente	01-06-2013	Visita guiada “Carta de la Tierra”	9	Actividad destinada al público en general.
	05-06-2013	Visita guiada “Día Mundial del Medio Ambiente”	11	Actividad destinada al público en general, en colaboración con la Concejalía de Medioambiente de San Javier.
Actividades trimestrales	Agosto 2013	Exposición “Boletín Calblanque: 18 años de noticias!.	167	Exposición de la evolución del boletín informativo del Parque Regional desde sus orígenes, mostrando diferentes noticias representativas.
	02-08-2013	Visita guiada “Atardecer en el Monte de las Cenizas”	23	Actividad destinada al público en general.
	Del 06 al-11 de agosto 2013	Taller móviles marinos	17	
Día Mundial de las Aves	03-10-2013	Charla y avistamiento de aves en las Salinas de Marchamalo	40	Actividad con escolares del entorno (IES Las Salinas)
	13-10-2013	Visita guiada “De ruta con las aves”	32	Actividad destinada al público en general.
Actividades trimestrales	12 y 13 de diciembre de 2013	Taller familiar “Recicla y juega”	9	Actividad destinada al público en general
Total 2013		17 actividades especiales	1.194	

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



Celebración del Día Mundial de los Humedales con escolares del CEIP Las Salinas (La Manga del Mar Menor)



Puzzle Las Aves de los humedales



Taller de reforestación Nendo Dango en la celebración del Día Mundial Forestal con escolares del CEIP San Isidro (Los Belones)



Itinerario ambiental guiado por la Peña del Águila durante la celebración del Día Mundial Forestal con el público general



Suelta de aves recuperadas en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre durante la celebración del Día Mundial Forestal



Dinámica “Calblanque en tu cole” durante la celebración del Día Europeo de los Parques con escolares del CEIP Mediterráneo (La Manga del Mar Menor)



Exposición “El Mar Menor con ojos de un niño”, con los dibujos realizados por escolares del CEIP Mediterráneo (La Manga del Mar Menor) en la celebración del Día Mundial de los Humedales.



Primera recogida de alimentos de la campaña “Naturalmente Solidarios”



Participantes en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente dirigido al Público en general



“Memoria “Aprendizaje en el Monte de las Cenizas”
Exposición “Boletín Calblanque: 18
años de noticias”



Visita guiada “De ruta con las aves”



Taller familiar “Recicla y juega”

Las principales gestiones organizativas llevadas a cabo para la realización de actividades especiales durante 2013 son:

- Elaboración de un **informe previo** para la Dirección General en el que se detalla el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo.
- **Reuniones** con los diferentes Técnicos de Uso Público, equipo de gestión del Parque o determinados agentes implicados para el diseño y organización de actividades concretas.
- **Contacto con Centros Escolares y asociaciones** para ofrecer las actividades programadas, concertando con ellos la actividad, la fecha, el horario y otras cuestiones de organización general.
- Elaboración de los **contenidos para el diseño de carteles divulgativos y tarjetones** de invitación específicos con la información básica de las actividades propuestas e **impresión** de copias del cartel divulgativo para colocar en los Centros de Visitantes y Puntos de Información o en zonas específicas donde la actividad requiera especial difusión.
- Elaboración de los contenidos de la **noticia para la web www.murcianatural.carm.es**, ya sea previa o posterior a la actividad, según requerimiento de la Dirección General.
- **Difusión** de las actividades a través de los carteles divulgativos y **por correo electrónico** en especial a la lista de amigos de Calblanque, listas de amigos de otros ENP, Voluntariado y CRFS, además de otros envíos que considere oportuno la Dirección General.
- **Diseño y organización previa** de cada una de las actividades, prospección de recorridos y búsqueda de información adicional y complementaria para preparar el contenido de las explicaciones, preparación de los **materiales** necesarios para el desarrollo de las actividades (talleres, juegos, dinámicas, etc.).

- Elaboración de las **incidencias** correspondientes para solicitar materiales, ayuda específica o colaboración del Servicio de Mantenimiento de ENP según la actividad a realizar.
- **Envío de las fotografías** más representativas del evento realizado a la Coordinadora del Servicio para su archivo en la Dirección General.
- Coordinación con las Informadoras Jefe del resto de ENP para ver los **apoyos necesarios** de personal y gestión del calendario.

7.2. Análisis de las encuestas realizadas

Este año 2013 se elabora una nueva encuesta para evaluar las actividades especiales organizadas por el Servicio de Información y Atención al Visitante de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Estas actividades se vienen desarrollando de forma más habitual desde finales de 2011, así pues, este año se crea un nuevo modelo de encuesta para poder evaluar estas acciones y conocer la opinión de los participantes (Ver modelo encuesta de actividades especiales en el Anexo IV).

Estas encuestas constan de 6 preguntas y de un espacio para que los participantes puedan escribir opiniones y sugerencias que consideren interesantes para la realización de futuras actividades. Las preguntas valorativas tienen 4 posibles respuestas, siendo 1 la valoración menor y 4 la máxima.

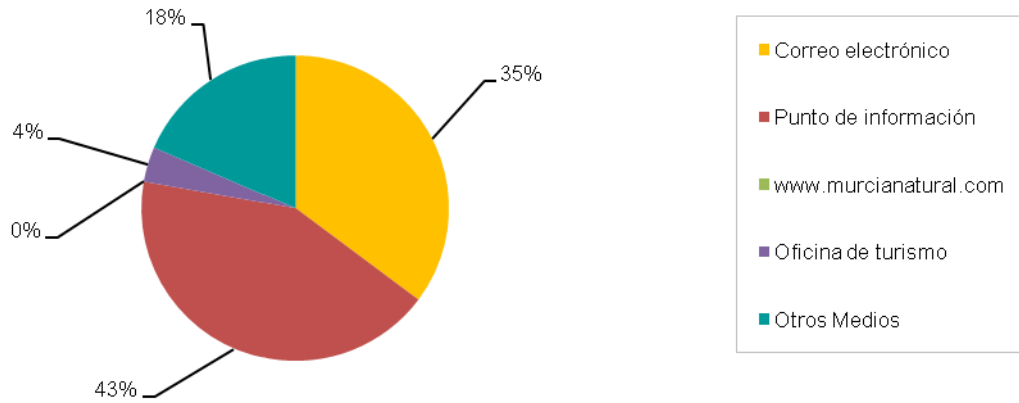
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

Durante 2013, se registran **56 encuestas** cumplimentadas sobre actividades especiales.

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES Como le ha llegado la información de la actividad Año 2013



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

- **Medio por el que se recibe la información sobre la actividad**

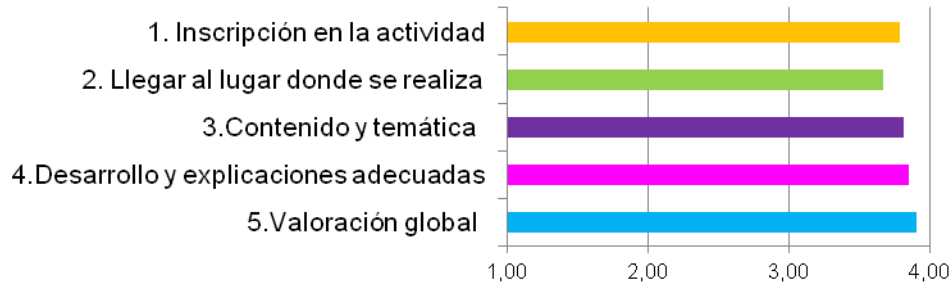
En la gráfica se muestran los datos obtenidos de la primera pregunta de la encuesta. Como se puede comprobar, la mayor parte de los encuestados, el **43%**, comentan haberse informado directamente en el **Punto de Información** “Las Cobaticas”.

El **35%** de los encuestados, dicen haber recibido la información a través del **correo electrónico**. Esto se debe principalmente, a que el Servicio de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque dispone de una lista de distribución a la que se envía la información de las actividades especiales que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos.

Una menor parte de participantes encuestados (**18%**) ha conocido la actividad por otros medios, principalmente por la página web murciaturistica.com y por medio del Ayuntamiento de San Javier, en el caso de la visita guiada “Día Mundial del Medio Ambiente”.

A continuación, mediante la siguiente gráfica, se analizan las respuestas relacionadas con la valoración de algunos aspectos como la facilidad para inscribirse en la actividad o para llegar al lugar donde se realiza, así como el tema tratado o el desarrollo de la jornada.

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas Año 2013



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

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

Cabe señalar que la cuestión menos valorada ha sido la referente a la llegada al lugar dónde se realiza, esto probablemente se deba a que, en los casos del Día Mundial Forestal y la visita guiada “Atardecer en el Monte de las Cenizas”, fueron en un lugar alejado de la entrada más conocida del Parque Regional.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. Las sugerencias y opiniones recogidas han sido las siguientes:

- Indican que el juego puzzle ha resultado divertido y apropiado para los niños.
- Sugieren realizar visitas guiadas sobre la flora de la zona, sobre geología, o sobre rastros y huellas, así como visitas nocturnas.
- Solicitan que se mejore la señalización del sendero PR-MU1 Circular al Cabezo de la Fuente, varios visitantes dicen haber tenido dificultades para seguir la ruta de la Gymkana fotográfica.
- Los participantes en la Gymkana fotográfica se quejan del tramo del sendero que discurre por carretera, ya que los coches levantan el polvo del camino y circulan a mayor velocidad de la permitida, haciendo este tramo poco atractivo e inseguro para los senderistas.
- Sugieren una mayor dinamización de las actividades especiales.
- Indican que la visita guiada “Atardecer en el Monte de las Cenizas” les ha parecido interesante y bien organizado.

- Consideran que las actividades especiales mantienen la expectativa de los visitantes asiduos al Parque.
- Comunican que les ha parecido interesante la actividad del taller familiar “recicla y juega” y que les ha gustado la labor del personal del Servicio de Información durante el mismo.

8. Comunicación y Dinamización social

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

Anualmente, el Equipo de Información procede a la **distribución de materiales informativos del espacio natural protegido y del Servicio de Información** (mapas, folletos, etc.) a los principales puntos de difusión del entorno del ENP (oficinas de turismo, ayuntamientos, establecimientos hosteleros, bibliotecas municipales, etc.). Esta información se distribuye mediante correo electrónico y cuando es posible se deja directamente en los establecimientos correspondientes.

Destacar para este año 2013 la **dinamización específica realizada con respecto al servicio de visitas guiadas** del Parque Regional de Calblanque, para lo cual, el Equipo de Información asiste en el mes de mayo a la reunión mensual del Centro de Profesores y Recursos de Cartagena y en el mes de diciembre al Centro de Profesores y Recursos del Mar Menor, para impartir una charla informativa sobre el Parque Regional de Calblanque y el servicio de visitas guiadas que se ofrece desde el Servicio de Información y Atención al Visitante.

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este año 2013 se destacan las siguientes:

8.1. Noticias web / Notas de prensa

Envío a la Dirección General de las fotografías y datos necesarios para la elaboración de **notas de prensa**¹⁰ relacionadas con eventos del Parque. Así como **noticias breves** inmediatas para su edición en la página web de la Dirección General (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente. Durante este periodo se han elaborado **8** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa.

Enero 2013

21/01/2013

Noticia web: “*Celebración del Día Mundial de los Humedales 2013*”. *Noticia previa al Día Mundial de los Humedales para dar difusión a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información para celebrar este día.*

¹⁰ Se entregan los datos en bruto, a solicitud de la DG, para su elaboración desde la Unidad de Comunicación de la OREP.

Febrero 2013

28/02/2013 **Noticia web:** *“Campaña de recogida de alimentos no perecederos. Naturalmente solidarios”*

Marzo 2013

26/03/2013 **Noticia web:** *“El Día Mundial Forestal da la bienvenida a la primavera en los Espacios Naturales de la Región de Murcia”.*

Mayo 2013

31/05/2013 **Noticia web:** *“Únete con los Espacios Naturales Protegidos al Día Mundial del Medio Ambiente”. Noticia previa al Día Mundial del Medio Ambiente para dar difusión a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información para celebrar este día.*

Junio 2013

10/06/2013 **Noticia web:** *“Los Espacios Naturales de la Región de Murcia y la música se unen en el III Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza”.*

Julio 2013

26/07/2013 **Noticia web:** *“En verano los Espacios Naturales Protegidos del litoral murciano refuerzan su oferta de actividades”.*

Septiembre 2013

20/09/2013 **Noticia web:** *“Celebra con los Espacios Naturales Protegidos el Día Mundial de las Aves”.*

Diciembre 2013

13/12/2013 **Noticia web:** *“Un buen otoño para conocer los Centros de Visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”*

8.2. Boletín Informativo del Parque

Edición del Boletín informativo con las noticias más relevantes ocurridas en el Parque Regional, se genera de manera interna y digital, en coordinación entre el Servicio de Información, el Voluntariado Ambiental y el responsable del área de educación ambiental del Centro de Recuperación.

En el año 2013 se han enviado 5 boletines informativos correspondientes al periodo Noviembre - diciembre de 2012, Enero - febrero, Marzo - abril, Mayo - junio y Julio - septiembre de 2013. El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la "Lista de amigos de Calblanque", así como el resto de ENPs, Voluntariado Ambiental y correos del PIDA en la Dirección General.

Algunas de las noticias elaboradas para el boletín informativo han sido aprovechadas para ser publicadas en la web de la Dirección General cuando la coordinadora del Servicio lo ha visto conveniente



8.3. Lista de Amig@s del Parque

Desde 2010 se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, generando así una lista de distribución¹¹.

El número de inscritos en la lista de Amigos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, al finalizar el año 2013 es de **570 personas**.

La tipología de la información enviada, así como el número de envíos, durante 2013, es el siguiente:

- **Difusión de actividades especiales llevadas a cabo en el Parque o en el resto de ENPs de la Región:** envío de **10** correos relativos a esta tipología, como son los recordatorios de las visitas guiadas en fin de semana, la agenda de actividades trimestrales y correos informativos sobre campañas de sensibilización en otros ENPs de la Región de Murcia.
- **Material divulgativo:** envío de **5** boletines informativos, correspondientes al periodo Noviembre - diciembre de 2012, Enero - febrero, Marzo - abril, Mayo - junio y Julio - septiembre de 2013, y otros **2** envíos de material divulgativo, un folleto sobre el espacio protegido Islas del Mediterráneo y otro sobre el Paisaje Protegido Islas y Espacios del Mar Menor.

¹¹ 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.

- **Información y avisos de interés para la población y relativas con la gestión del Parque:** Durante este periodo se han enviado **2** correos relativos a esta tipología, referente a la Ordenación de Accesos a las Playas de Calblanque y al arreglo de caminos.
- **Otros envíos:** envío de **4** correos con información relativa a actividades del Voluntariado Ambiental en el Parque Regional.

8.4. Colaboración en Medios de Comunicación

Durante este periodo el Equipo de Información de Calblanque no ha realizado ninguna actividad relacionada con la colaboración en medios de comunicación.

8.5. Revisión de publicaciones

El Equipo de Información revisa y actualiza periódicamente publicaciones internas de la Dirección General que suelen ser más demandadas por los visitantes del Parque. Además, en la medida de lo posible se revisan páginas web que puedan contener información equivocada o desactualizada en relación con el Parque o el Servicio de Información y atención al visitante.

Durante este periodo se han revisado varias páginas web pertenecientes a la Comunidad Autónoma (www.murciaturistica.es y www.regmurcia.com) y a empresas privadas (www.parquesnaturales.consumer.es y www.laguiaw.com). En algunas páginas aparecía información errónea sobre el horario del Punto de Información, el número de teléfono o el nombre de la Dirección General, y otras páginas, simplemente carecían de información como el correo electrónico o el número de teléfono

Tras realizar esta revisión, el Equipo de Información contacta mediante correo electrónico con las correspondientes páginas web para que puedan realizar las correcciones.

8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

▪ **Instituto de Turismo de la Región de Murcia**

En el mes de abril, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia solicita que el Servicio de Información muestre los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos a los operadores británicos especializados en trekking y turismo de aventura que visitarán la Región mediante una Fam-trip con el objetivo de estudiar si incluyen algunos de sus parajes en su oferta turística.

El Equipo de Información de Calblanque acompaña a los operadores británicos el 20 de abril, mostrándoles los principales enclaves del espacio natural protegido.

- **Ayuntamiento de San Javier.**
 - **Concejalía de Medio Ambiente**

En el mes de mayo la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de San Javier contacta con la Informadora Jefa de los Espacios Naturales del Litoral para solicitar una visita guiada en el Parque Regional de Calblanque y enmarcarla dentro de las actividades que realizará el Ayuntamiento con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.

El día 23 de mayo la Informadora Jefa asiste a la rueda de prensa del Ayuntamiento de San Javier, donde se presentan las actividades que se realizarán con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, para hablar de la visita guiada que se llevará a cabo en el Parque Regional de Calblanque.

El día 5 de junio el Equipo de Información de Calblanque realiza la visita guiada por el entorno del Espacio Protegido para mostrar los principales valores naturales y culturales de este enclave.

- **Ayuntamiento de Cartagena.**
 - **Concejalía de Juventud**

El día 5 de junio la Informadora Jefa se reúne con el Responsable del Centro de Recursos Juveniles del Ayuntamiento de Cartagena para coordinar la difusión de actividades que organiza la Dirección General de Medio Ambiente a través del Servicio de Información y Atención al Visitante y las actividades que organiza la Concejalía de Juventud.

En esta reunión se establece la vía de comunicación para realizar el intercambio de información de forma trimestral y el procedimiento para dar difusión a las actividades.

- **Asociación Calblanque**

En el mes de agosto, la Asociación Calblanque solicita al Servicio de Información el préstamo de la exposición de fotos antiguas de Calblanque y la difusión de la I Jornada sobre los Paisajes Salados del Mar Menor, actividad abierta al público en general y que se realiza en el entorno de las Salinas de Marchamalo.

9. Asistencia Técnica al Director -Conservador

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

La Informadora Jefa del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, participa activamente como gestora en el Área de Conservación del Litoral, realizando diversas tareas relacionadas con la gestión.

Además, la Informadora Jefa sirve de enlace entre la gestión del Parque y el Servicio de Información, en la organización de eventos, seguimiento de actuaciones en el ENP o dinamización del entorno, estableciéndose así una colaboración activa entre el Equipo de Información del Parque y su gestión.

Durante este periodo de 2013 se han realizado las siguientes labores de asistencia al Director Conservador:

- **Diagnóstico de la presión de Uso Público en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila**

En el mes de enero, desde la oficina de gestión del Área de Conservación del Litoral se pide la colaboración del Servicio de Información para la realizar un diagnóstico de los problemas derivados del Uso Público que afectan al Parque Regional.

El Equipo de Información se reúne el día 30 de enero con técnicos encargados de la gestión del Parque Regional para identificar y detallar los diferentes problemas derivados del Uso Público en el Espacio Protegido y situarlos en un mapa.

- **Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional de Calblanque**

Durante los meses de julio y agosto se lleva a cabo en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, una Ordenación de los Accesos a las playas para vehículos a motor.

Desde la oficina de gestión del Área de Conservación del Litoral se pide la colaboración del Servicio de Información para la realización de las siguientes actividades:

- Reunión del Servicio de Información con los técnicos del Área de Conservación del Litoral y los trabajadores de la Ordenación de Accesos para organizar su funcionamiento y definir las tareas de cada uno.

- Difusión de la información referente a la Ordenación de Accesos y a las obras de mejora de caminos mediante envío por correo electrónico a las listas de distribución de Amigos de los ENP.
- Seguimiento y entrega de los pases especiales que se dan a la población local y del entorno.
- Revisión y preparación de tickets destinados al servicio de autobuses.
- Preparación de los registros correspondientes a los autobuses: número de plazas ocupadas y horarios.
- Apoyo en la expedición de tickets a los usuarios del servicio de autobuses el primer fin de semana en que se lleva a cabo la Ordenación de los Accesos.

- **Propuesta de contenidos para dos carteles y dos folletos del Parque Regional**

En el mes de julio, el Área de Conservación del Litoral solicita la colaboración del Servicio de Información para preparar el contenido de dos carteles y dos folletos relacionados con el Parque Regional de Calblanque.

En la solicitud se indica que el contenido de uno de los carteles y uno de los folletos tiene que estar relacionado con los beneficios de la Ordenación de Accesos. En cuanto al otro cartel y el otro folleto, el tema elegido puede ser el que considere el Equipo de Información de interés para el visitante. El Equipo de Información de Calblanque elige el tema de la importancia de las dunas, para hablar de la vegetación y fauna que albergan, ya que este es un tema muy desconocido por parte de los visitantes y es necesario que se conciencien de la fragilidad de estos sistemas y la necesidad de utilizar las pasarelas para no pisarlos.

Durante los meses de agosto y septiembre el equipo de información prepara los contenidos de los dos carteles y los dos folletos y entrega la propuesta al Área de Conservación del Litoral para su posterior maquetación e impresión.

Durante el mes de octubre el Servicio de Información se reúne en varias ocasiones con el equipo técnico del Área de Conservación del Litoral para realizar las correcciones de los folletos y carteles maquetados.

En el mes de noviembre, el Equipo de Información de Calblanque realiza la difusión de los folletos elaborados mediante el envío por correo electrónico a las listas de distribución de los Amigos de Calblanque, indicando la dirección de la página web donde pueden descargarse estos folletos.