



Parque Regional
Calblanque

MEMORIA ANUAL 2014

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

Índice

ÍNDICE	2
1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	6
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	11
4.3 Tipología de la información solicitada.....	12
5. VISITAS GUIADAS.....	16
5.1. Aspectos generales	16
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas.....	16
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas.....	19
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	26
7. ENCUESTAS	30
7.1 Encuesta general.....	31
7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información	34
8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES.....	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	39
9.1. Elaboración de noticias.....	39
9.2. Material divulgativo	39
9.3. Boletín Informativo “Naturalmente Conectados”	40
9.4. Lista de Amig@s del Parque.....	41
9.5. Colaboración en Medios de Comunicación	42
9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades.....	43
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	44
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR -CONSERVADOR	46
12. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	48

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario.

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio.

ANEXO 3: Datos ficha de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Tabla de oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelo de encuesta de visitas guiadas.

ANEXO 6: Datos encuesta visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7. Informes de las actividades especiales.

ANEXO 8: Modelo encuesta actividades especiales.

ANEXO 9 Datos encuesta actividades especiales (formato Excel).

ANEXO 10. Modelos de encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.

ANEXO 11. Datos encuesta general (formato Excel).

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

ANEXO 13. Modelo de hoja de sugerencias.

ANEXO 14. Material divulgativo editado/actualizado.

ANEXO 15. Informes específicos

**

Con fecha de 25 de julio de 2013, se aprueba la prórroga para un año más del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”** que se lleva a cabo con **Grupo Generala** hasta el 31 de julio de 2014.

El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa **DIPSA** el nuevo servicio para un año, denominado **“Servicio de Gestión integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”**, para la cumplimentación de los datos de la presente memoria, Grupo Generala facilita el traspaso de todos los datos recogidos del 1 al 31 de julio de 2014.

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

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*.

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

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila está integrado por un total de **4 profesionales**.

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

2. Objetivos del Servicio

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

A través de este Servicio, se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores, con el objetivo de que los visitantes conozcan y valoren el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**. (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad)
- Realizar **materiales divulgativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la Dirección General de Medio Ambiente.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

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

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

Como Punto de Información:

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

El Punto de Información permanece abierto al público con el siguiente horario: De martes a domingo y festivos, de 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.



4. Atención al visitante



archivadas en el Punto de Información y Gestión de forma que están siempre disponibles para la Dirección General de Medio Ambiente

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

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

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

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

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

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. Durante el periodo anual de 2014 se han atendido a **8.889** visitantes, lo que supone un promedio de **30** visitantes al día.

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

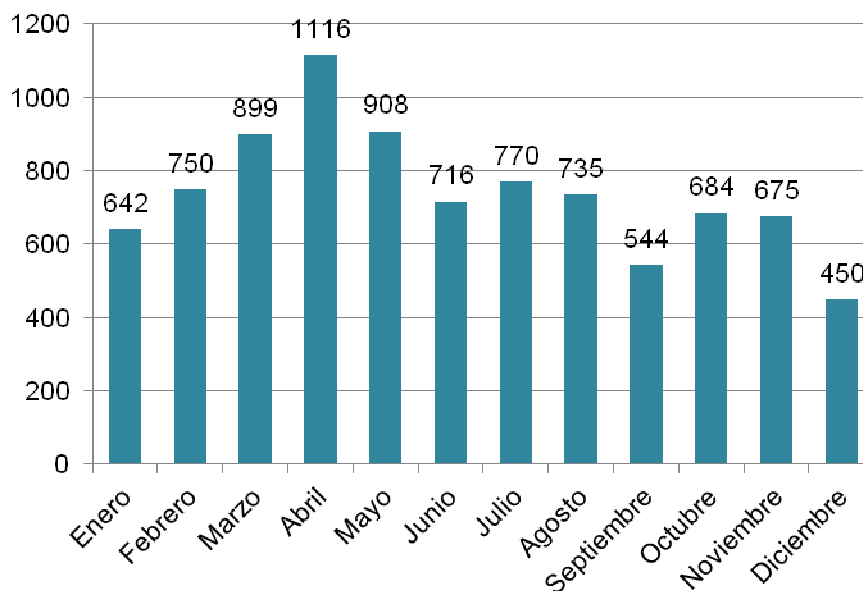
VISITANTES AL PUNTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN "LAS COBATICAS"						
Año 2014						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes Actividades especiales ¹
Enero	635	144	-	24	156	0
Febrero	745	142	-	78	199	24
Marzo	896	251	-	60	159	71
Abril	1.116	262	-	36	280	21
Mayo	908	152	-	43	300	2
Junio	716	113	-	42	124	36
Julio	770	51	-	133	0	0
Agosto	735	109	-	69	27	127
Septiembre	544	98	-	53	0	39
Octubre	684	93	-	41	118	0
Noviembre	675	95	-	21	232	5
Diciembre	450	99	-	10	151	37
Total 2014	8.889	1.609	-	610	1.746	362
Total 2013	10.437	2.279	-	630	1.654	1.194
Total 2012	20.309	2.066	-	515	1.293	11.901
Total 2011	9.741	739	-	739	1.749	-
Total 2010	10.865	496	-	197	2.568	-
Total 2009	13.748	1.651	-	111	2.897	-

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

En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de 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 visitas guiadas.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2014



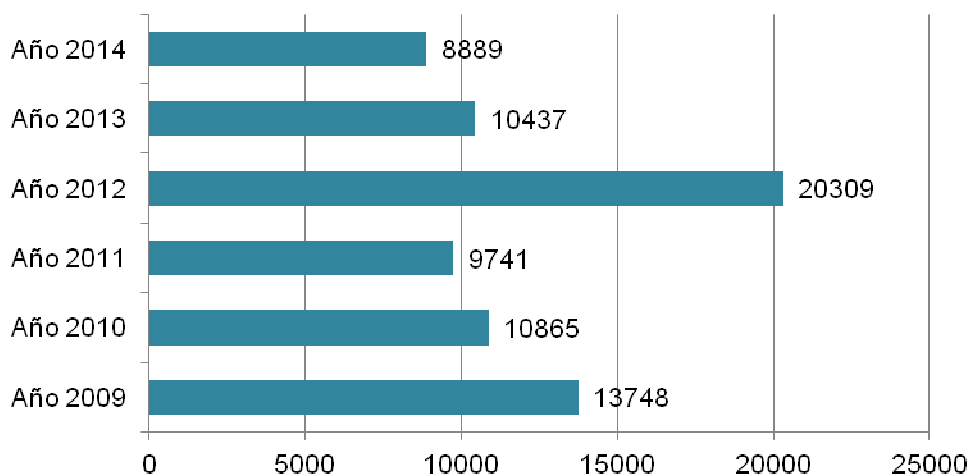
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

La mayoría de visitantes atendidos durante este año se han registrado en el mes de abril, dónde la temperatura ha sido más favorable para la realización de visitas guiadas y se ha producido un aumento de visitantes animados a realizar actividades en los espacios naturales protegidos, sobre todo durante la festividad de Semana Santa.

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 2009 hasta el 2014 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS

Años 2009 - 2014



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

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

El número de visitantes atendidos por el Servicio de Información durante los años **2008 y 2009**, cuando no se realizaba la Ordenación de Accesos, variaba entre los 11.000 y 14.000 visitantes. En el **año 2011** se produce una disminución porque la puesta en funcionamiento de un servicio de autobuses que bajaba a los visitantes desde la entrada del Parque a las playas dificultaba el acceso al Punto de Información durante los fines de semana del periodo estival.

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

Durante el **2014** se desarrolla una medida disuasoria durante la Ordenación de Accesos de pago en los aparcamientos de las playas del Parque Regional. Para su desarrollo se cuenta con personal en los aparcamientos que se encarga del cobro de la tasa por aparcar. El personal nos revela que los visitantes aprovechan su presencia para hacerles consultas sobre el Parque, esto hace que disminuyan el número de visitas al Punto de Información, por la comodidad del visitante que se conforma con la información obtenida por el personal de los aparcamientos.

Otro motivo por el que disminuye el número de visitantes respecto al año 2013 es por el número de participantes en actividades especiales, ya que durante este año 2014 se han llevado a cabo más rutas y talleres donde el número máximo de participantes que puede inscribirse es de 30 personas, frente a otro tipo de actividades que fueron más numerosas en 2013 como son las exposiciones, a las que puede asistir un número mayor de participantes por no ser necesario un guía. También hay que añadir que durante el periodo estival los visitantes estaban más interesados en bañarse en las playas, por lo que las rutas guiadas no tuvieron una alta participación. Además, en otoño se anuló una actividad especial por las desfavorables condiciones meteorológicas

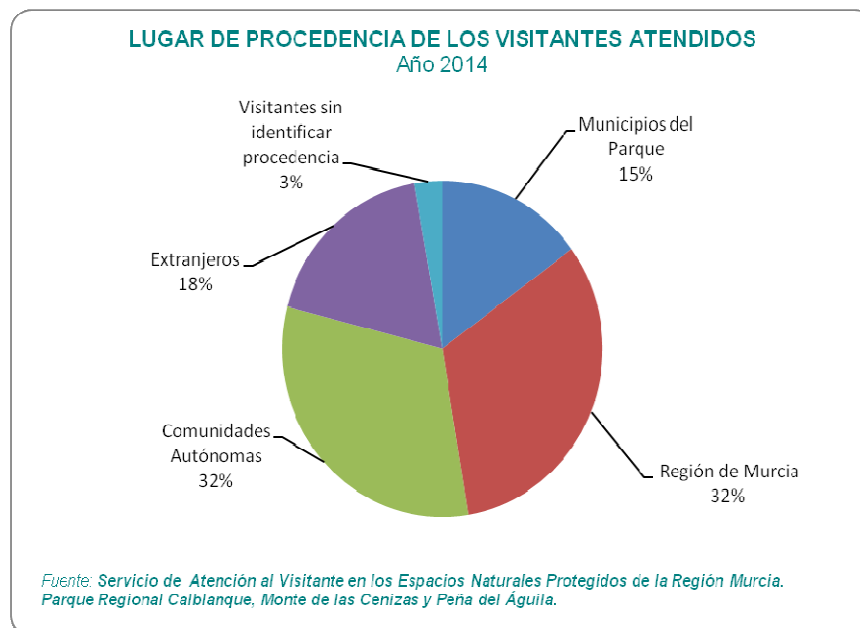
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2014			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		247	
Municipios del Parque		1.325	
Otros municipios de la Región		2.889	
Otras Comunidades		2.812	
Extranjeros	Inglés	805	1.616
	Alemán	138	
	Francés	118	
	Otros	555	
TOTAL		8.889	

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

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



En el año 2014 el porcentaje de visitantes atendidos procedentes de **otras comunidades autónomas** coincide con el de visitantes que pertenecen a **la Región de Murcia**. Los visitantes de otras comunidades acceden al Parque Regional principalmente durante el periodo estival, momento en el que se producen más desplazamientos por las vacaciones. Sin embargo, los visitantes de la Región son más frecuentes durante el curso escolar, ya que suelen ser participantes de las visitas guiadas que solicitan los colegios o institutos de la Región.

También es muy significativo el porcentaje de visitantes extranjeros, la mayoría de ellos con una segunda residencia en el entorno del Mar Menor. Estos visitantes son más frecuentes en invierno, interesándose principalmente por las rutas de senderismo y los valores naturales del espacio protegido.

4.3 Tipología de la información solicitada

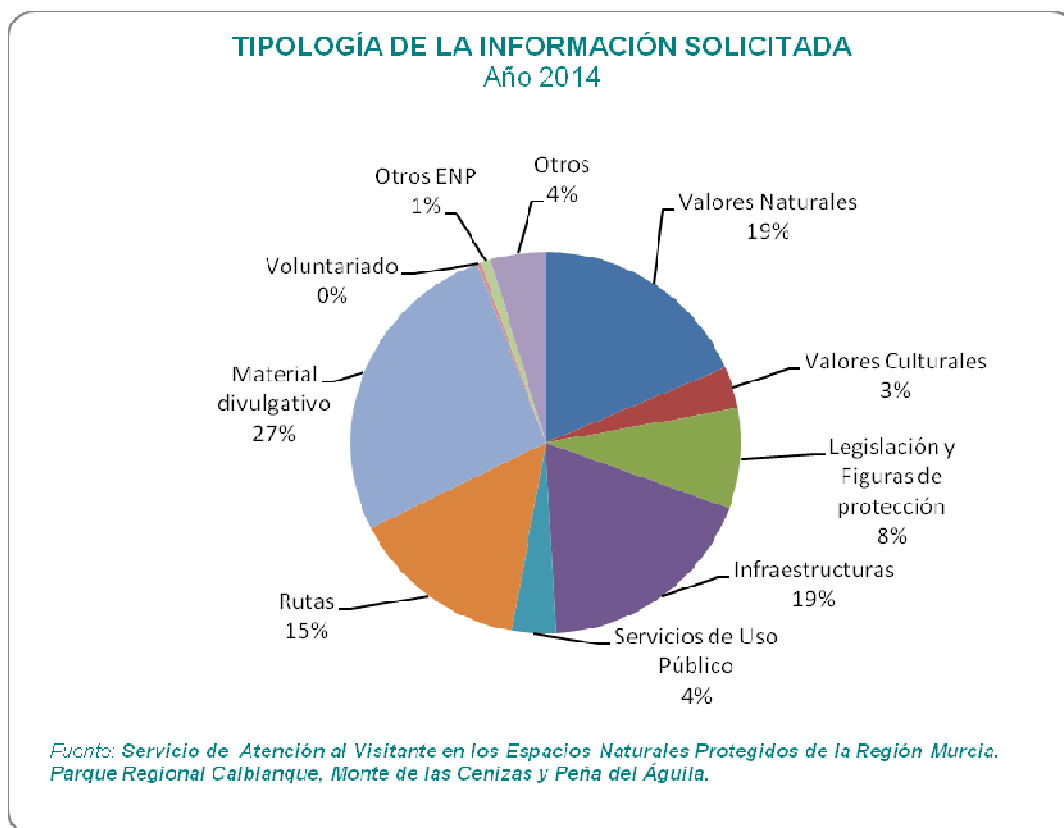
En el Punto de Información “Las Cobaticas” los visitantes pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Punto de Información, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver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

El total de consultas recogidas durante el 2014 son **6.415**, el 94% han sido *in situ* y el 6% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* son referentes al **material divulgativo**, principalmente solicitan mapas para poder orientarse durante su visita. En la época estival aumenta el porcentaje de consultas relacionadas con la playa, incluida en la categoría de **valores naturales**. También son muy frecuentes las consultas sobre **infraestructuras**, entre las que destacan los aseos, ya que el único que hay en todo el Parque Regional se encuentra en el Punto de Información “Las Cobaticas” y los aparcamientos. Las **rutas** de senderismo que hay en el Parque es otra pregunta muy habitual.

Las consultas *ex situ* se centran en **legislación y figuras de protección**, siendo el desarrollo de la Ordenación de Accesos a las Playas la pregunta más común junto con la permisividad de ir con perros a las playas del Parque Regional. Las consultas sobre los **servicios de uso público**, como son las visitas guiadas o las actividades especiales, también son muy frecuentes.

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



Durante el periodo anual 2014, las consultas más frecuentes se centran en el **material divulgativo**, ya que la mayoría de visitantes que pasan por el Punto de Información demanda material editado con información del Parque Regional, como mapas, guías de flora, fauna...etc. Las consultas referentes a los **valores naturales** aumentan sobre todo en la época estival, ya que son muchos los visitantes interesados en la localización y estado de las playas, consulta incluida dentro de esta categoría.

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

- **Valores naturales:** del **19%** de las consultas referidas a valores naturales destacan las preguntas sobre el **paisaje** (75%) siendo las playas el principal punto de interés en esta categoría por ser las zonas más conocidas dentro del Parque Regional. Otras preguntas recurrentes son sobre **fauna** (15%), sobre todo sobre las aves que pueden verse en este espacio natural protegido.
- **Valores culturales:** el **3%** de las consultas recogidas en el Punto de Información entran en esta categoría, centrándose en las **salinas**, principalmente por las nuevas molinetas instaladas para el bombeo de agua, y la **minería**, por la presencia de restos mineros así como por la proximidad de la bahía de Portmán o el Parque minero de La Unión.
- **Legislación y figuras de protección:** sólo un **8%** de las consultas se refieren a este apartado y la mayoría corresponden al apartado de la **Ordenación de Accesos** (63%) que se desarrolla durante la época estival. La **pernocta** o la **presencia de animales domésticos en las playas** también despierta gran interés entre los visitantes, principalmente durante la época estival que es cuando se realizan más acampadas o salidas nocturnas con pernocta y visitas a las playas.
- **Infraestructuras:** el **19%** de las consultas son sobre infraestructuras, siendo su mayoría las centradas en la disponibilidad de **aseos** dentro del Parque Regional y de **aparcamientos**.
- **Servicios de Uso Público:** del **4%** de las consultas de servicios de uso público destacan las preguntas sobre las **visitas guiadas y actividades especiales** que el Servicio de Atención al visitante realiza en el Parque Regional (67%), demandando el visitante información sobre su desarrollo, el lugar de realización o la inscripción a las mismas.
- **Rutas:** el **15%** de las consultas atendidas son sobre las rutas que se pueden realizar en el Parque Regional. En esta categoría destacan las **rutas de senderismo** (73%), para visitantes que quieren realizar su visita a pie. Otra demanda habitual son las **rutas que se pueden realizar con el coche** (11%), sobre todo para personas con poco tiempo, movilidad reducida o que prefieren visitar el Parque sin mucho esfuerzo. Durante la época estival se puede apreciar un aumento de personas interesadas en **rutas en bicicleta** (11%), sobre todo ciclistas que aprovechan las primeras horas de la mañana para realizar este deporte.
- **Material divulgativo:** con un **27%** del total, comprende la mayoría de consultas realizadas durante este periodo en el Punto de Información. El material divulgativo mas demandado son **mapas del Espacio Natural Protegido** (85%), en el que vienen indicados los caminos para el vehículo, las rutas de senderismo autorizadas, así como las playas, aparcamientos u otras infraestructuras que puedan ser de utilidad al visitante durante su estancia en el Parque Regional.

- **Voluntariado:** durante este periodo no se han registrado un número de consultas significativo de esta tipología.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** el **1%** de las consultas atendidas sobre otros ENP se han centrado en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro del Pinatar, el Paisaje Protegido de las Islas y Espacios del Mar Menor y en Calnegre y Cabo Cope.
- **Otros:** el **4%** son consultas que se incluyen en esta categoría, refiriéndose a hostelería (36%), turismo activo (14%) y alojamientos (6%). El resto de preguntas se catalogan dentro del apartado otros (44%), donde se recogen consultas muy diversas como las referentes a casas de alquiler en la zona, las condiciones meteorológicas, los robos en los aparcamientos, los cultivos de intensivo en la entrada del Parque, información turística, fotografía, el arreglo de los caminos, la existencia de un botiquín, las señales de tráfico de la autovía, el estado del mar, objetos perdidos, la existencia de tiendas dentro del Parque Regional, el horario del Parque, presencia de museos, actividades militares que se realizan, etc.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen 8 visitas guiadas distintas que se describen en el anexo 4 Tabla de oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

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

El objetivo principal es la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido, así como fomentar la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional y el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

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



1-Introducción al Parque Regional



2-Senda botánica “Los aprovechamientos de las plantas”



3-Un paseo por los ambientes del Parque Regional



4-Calblanque con los 5 sentidos



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



6-La vida en el bosque mediterráneo



7-Salinas del Rasall: el reino de la sal



8-Cabezo de la Fuente: historia de un paisaje

5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas (visitas realizadas y número de participantes), así como un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos. A lo largo de 2014 se han realizado un total de **46 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **1.746 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas durante el año 2014.

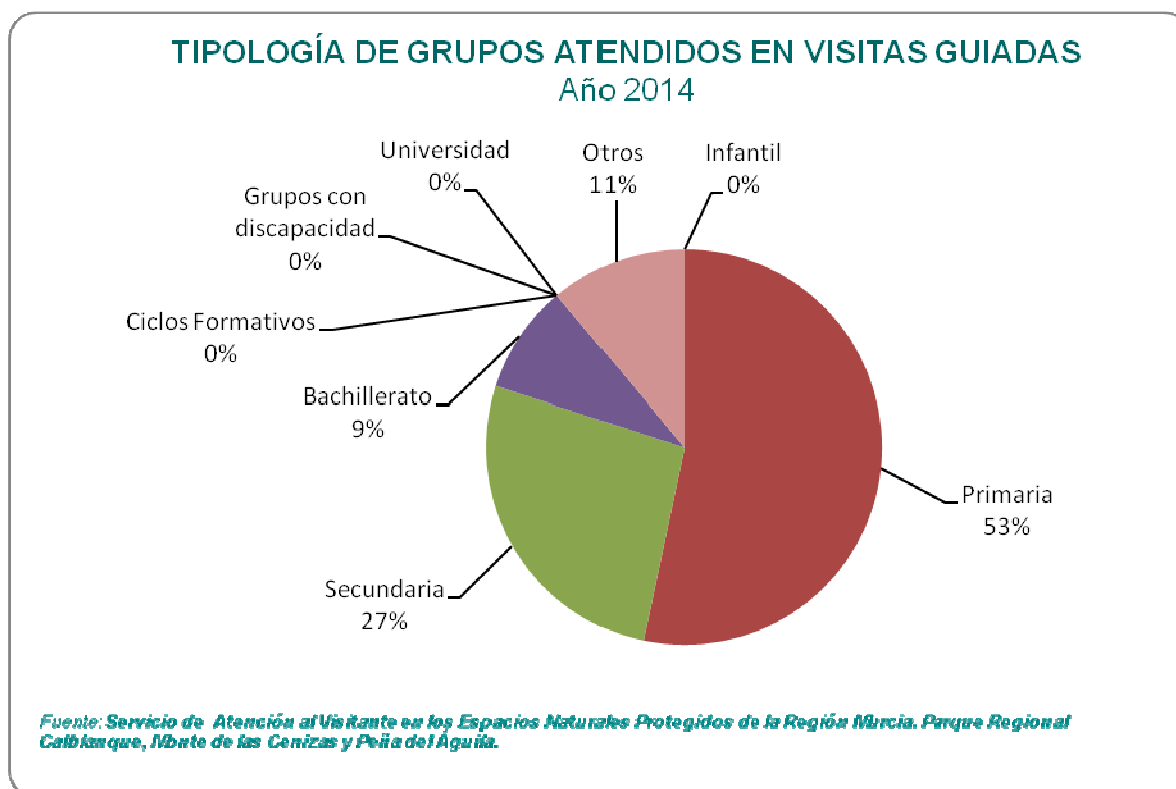
SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS 2014						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	3	156	0	0	3	156
Febrero	5	179	1	20	6	199
Marzo	5	159	0	0	5	159
Abril	8	280	0	0	8	280
Mayo	7	300	0	0	7	300
Junio	2	104	1	20	3	124
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	1	27	1	27
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	3	118	0	0	3	118
Noviembre	6	232	0	0	6	232
Diciembre	3	125	1	26	4	151
TOTAL	42	1.653	4	93	46	1.746

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

Se ha recibido mayor número de participantes en visitas guiadas durante los meses de abril y mayo, esto puede deberse a que los grupos suelen preferir realizarlas en la primavera para asegurarse unas favorables condiciones meteorológicas durante su visita. Durante 2014, una de las visitas concertadas se canceló por motivos particulares del grupo y otra tuvo que posponerse por la lluvia. Otras visitas se han efectuado a pesar de condiciones meteorológicas poco favorables como la lluvia, el frío o el viento, propias de meses invernales.

El valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas concertadas ha sido de **39 participantes** y para las visitas guiadas no concertadas de **23 participantes**, siendo el valor medio global de **38 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía, pero sí el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

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



La mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Un paseo por los ambientes del Parque Regional”, esto se debe principalmente a que los grupos son en su mayoría del nivel educativo de Educación Primaria (53%) y de más de 30 personas, por lo que es el que más se adapta a sus características y necesidades.

El 11% perteneciente al apartado “otros” corresponde a asociaciones y centros de protección de menores.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

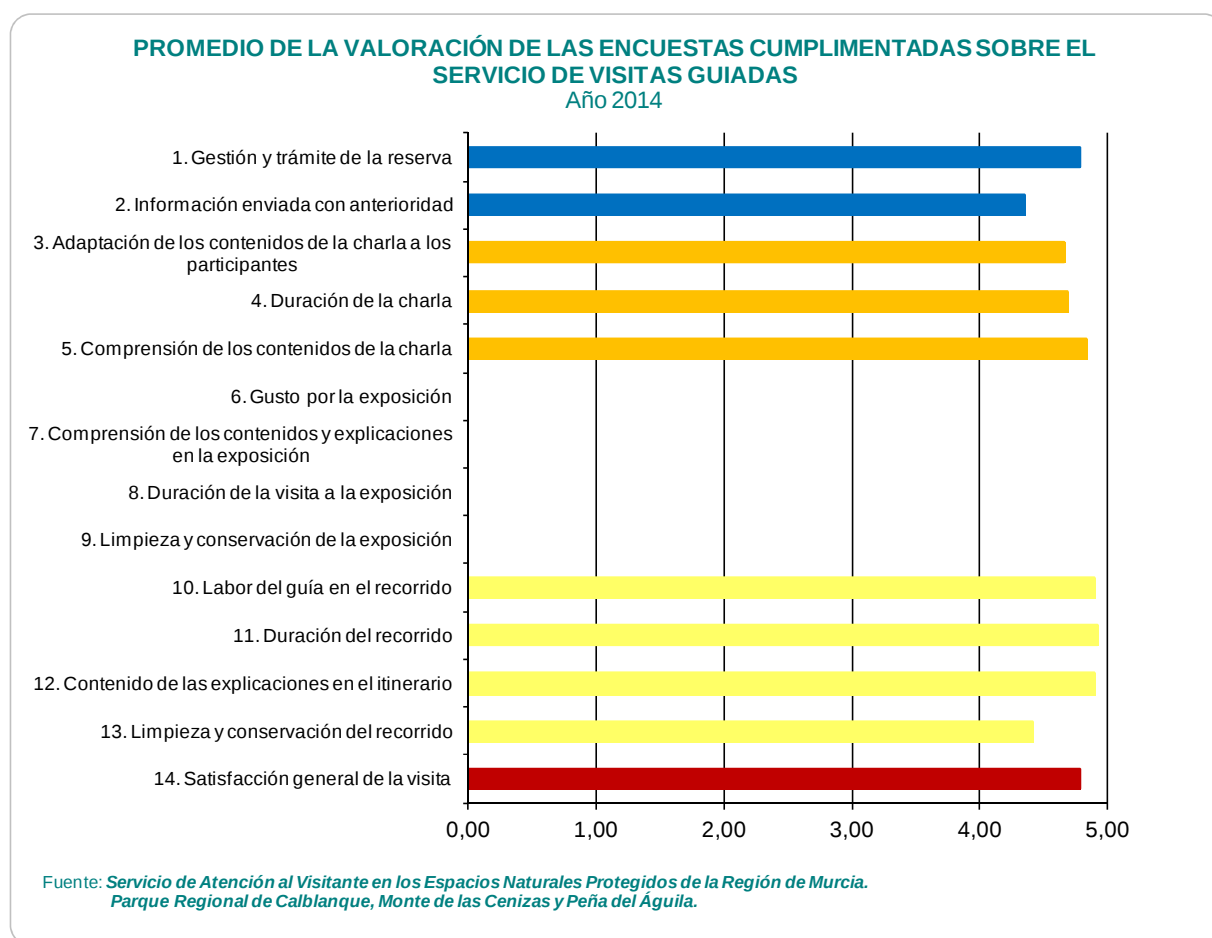
Al terminar la visita guiada se ofrece la encuesta al responsable del grupo (anexo 5 Modelo de encuesta de visitas guiadas.), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Este tipo de encuestas constan de 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 recorrido 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).

A lo largo de estos nueve meses se han realizado **37 cuestionarios**, lo que supone el **80% de las visitas guiadas** realizadas². Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

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



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

Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 4, destacando una alta puntuación en varios aspectos como la duración del recorrido, labor de la guía, la comprensión y contenido de las explicaciones o la gestión y trámite para concertar la visita. El Servicio de Atención al Visitante trata de facilitar la reserva dando una fecha que satisfaga al grupo dentro de las posibilidades y ofreciendo distintos itinerarios en función de las necesidades y características del grupo.

La puntuación más baja en la encuesta ha resultado ser la limpieza y conservación del recorrido, posiblemente la mayor afluencia de visitantes al Parque está haciendo que también aumente la cantidad de residuos que se encuentran en el mismo. También ha sido menos puntuada la información enviada con anterioridad, esto puede deberse a que, como algunos muestran en el apartado de sugerencias, les gustaría que se incluyesen materiales con más ilustraciones sobre la flora y fauna del Parque.

Debido a las reducidas dimensiones de la sala de exposición del Punto de Información “Las Cobaticas”, no se suele utilizar durante las visitas guiadas. De este modo, las preguntas referentes a este apartado no se cumplimentan.

Finalmente, para el caso de la pregunta número 15 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel):

Las opiniones más destacadas durante 2014 se refieren a:

- El número de guías por grupo, varios encuestados comentan que les parecería adecuada la presencia de un mayor número de guías durante la visita, ya que los grupos son numerosos y así podría haber más interacción.
- Sugieren disponer de medios audiovisuales en el Punto de Información para poder mostrar un vídeo o presentación como introducción a la visita guiada.
- Consideran necesaria una mayor limpieza de los senderos y playas del Parque.
- Solicitan incluir en la información enviada con anterioridad más ilustraciones sobre la flora y fauna del Parque.
- Piden mejorar el acceso en autobús al aparcamiento de El Atochar, ya que la instalación de una rotonda dificulta a este tipo de vehículos realizar maniobras.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante 2014. Se pueden consultar las actividades más detalladas y las gestiones organizativas para su desarrollo en el anexo 7 Informes de las actividades especiales y en la Mochila de actividades que se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA 2014				
Evento	Actividad	Edición	Participantes	Observaciones
Día Internacional de los bosques	Visita guiada y taller “la magia de las plantas”.	2	42	Escolares del entorno.
			29	Público general.
Día Mundial del Medio Ambiente	Visita guiada y juegos en la playa	2	15	Escolares del entorno.
			21	Público general.
Día Mundial de las Playas	Limpieza, liberación animal recuperado del CRFS y juegos en la playa.	1	39	Público familiar de la Asociación Bahais.
Campaña de Consumo Responsable “¿Asumo lo que consumo?”	Taller de regalos	1	20	Escolares del entorno.
	Eco-etiquetado del Punto de Información	1	17	Público general.
Rutas	Visita guiada “Libros y Naturaleza”	1	21	Público general.
	Visita guiada “La playa está viva”	1	2	Público general.

	Visita guiada "Viaje a África sin salir de Calblanque"	1	17	Público general.
Actividades especiales	Iniciación al mundo de las orquídeas	1	24	Público general. Se contó con la colaboración de un experto en orquídeas.
	20 Experiencias en la naturaleza antes de los 12	1	2	Público familiar con niños menores de 12 años.
	Taller- exposición "Amigos de la Playa"	1	108	Público general.
	Geo-gymkana fotográfica Sendero del Monte de las Cenizas	1	5	Público general.
Total 2014	11 actividades especiales		362	

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

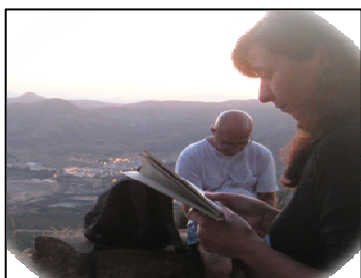
Durante 2014 se han llevado a cabo 11 actividades especiales. En varias de las actividades propuestas se cubrieron todas las plazas disponibles para cada una de ellas, incluso quedando varias personas en la lista de espera, las realizadas en los meses estivales han tenido menos asistencia, posiblemente por tratarse de un periodo caluroso y vacacional.



Día Internacional de los bosques



Iniciación al mundo de las orquídeas



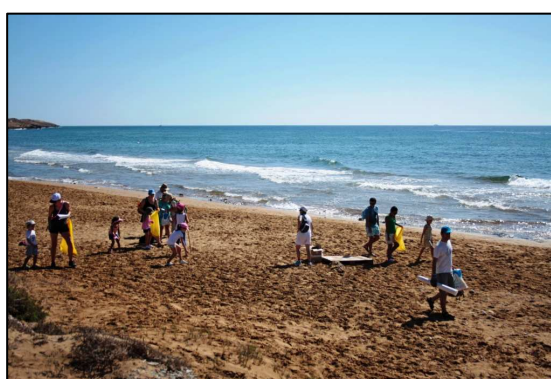
Ruta “Libros y Naturaleza”



Cuadernillo 20 experiencias en la naturaleza antes de los 12



Día Mundial del Medio Ambiente



Día Mundial de las playas



Taller-exposición “Amigos de la Playa”



Geo-gimkana fotográfica Sendero del Monte de las Cenizas



Taller de regalos de la campaña de consumo responsable “¿Asumo lo que consumo?”

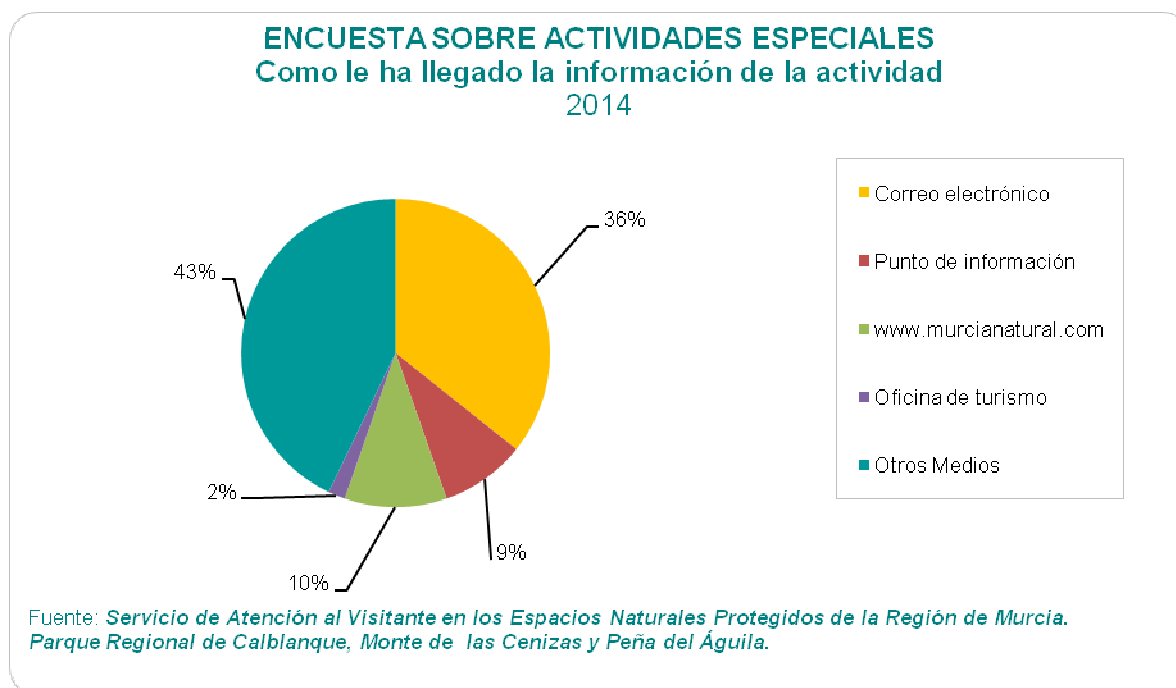
6.2. Evaluación de actividades especiales

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

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

Así, durante 2014 se registran **56 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



En la gráfica se muestran los datos obtenidos de la primera pregunta de la encuesta. Como se puede comprobar, el **36%**, comentan haberse informado por **correo electrónico**. Esto se debe principalmente, a que el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque dispone de una lista de distribución a la que se envía la información de las actividades especiales que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos.

El **43%** de los encuestados, dicen haber recibido la información a través de **otros medios**, principalmente familiares y amigos.

Una menor parte de participantes encuestados ha conocido la actividad por la página web murcianatural.carm.es o visitando el Punto de Información.

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

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

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

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas 2014



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

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 las condiciones en las que se encuentran las pistas de acceso al Parque Regional.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- La labor de las guías, considerada de gran ayuda por los asistentes para reconocer los valores del Parque Regional.
- Sugieren la realización de la actividad de “Introducción al mundo de las orquídeas” con un contenido menos técnico y más divulgativo para los más pequeños.
- Proponen mantener la actividad “Libros y naturaleza”, que se realizó para celebrar por primera vez el Día Internacional del Libro en Calblanque.
- Indican su satisfacción con los juegos realizados en las actividades con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Plantean la realización de una actividad especial en las salinas.
- Valoran el material divulgativo de apoyo a las explicaciones entregado en las rutas.

7. Encuestas

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

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para el año 2014:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2014				
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL	LUGAR DE REALIZACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	200	Equipamientos y Áreas de Uso Público intensivo.	Administración Encuestas Tabulación de los Resultados Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados Entrega de documentación al Coordinador	Informador-Jefe del Servicio de Información y Atención al Visitante
Actividades especiales³		En el lugar de la acción especial		
Punto de Información y Servicio de Información	280	Punto de Información del Centro de Visitantes		

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

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

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

7.1 Encuesta general

Durante 2014 se registran **186** encuestas generales y se admiten 40 encuestas de acciones especiales, que suponen el 20% del total que se permite según el plan de encuestación. La suma de estos datos hace un total de **226 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 2014.

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

- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los visitantes encuestados provenían de **otras comunidades autónomas (42%)** 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 procedían del **entorno del Espacio Natural Protegido (25%)**.

El **18%** de las personas encuestadas residen en **otros municipios de la Región de Murcia** y el **14%** en **otro país**.

- **Tiempo de permanencia en el entorno**

El **61%** de los visitantes encuestados señalaron permanecer en el entorno **medio día**, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas o los senderos del Parque Regional pero vuelven a su lugar de residencia o alojamiento sin llegar a pasar el día entero en el Espacio Protegido. Debido a que el Parque Regional carece de servicios de hostelería, áreas recreativas y puntos de agua, la mayor parte de los visitantes sólo pasan medio día en el entorno.

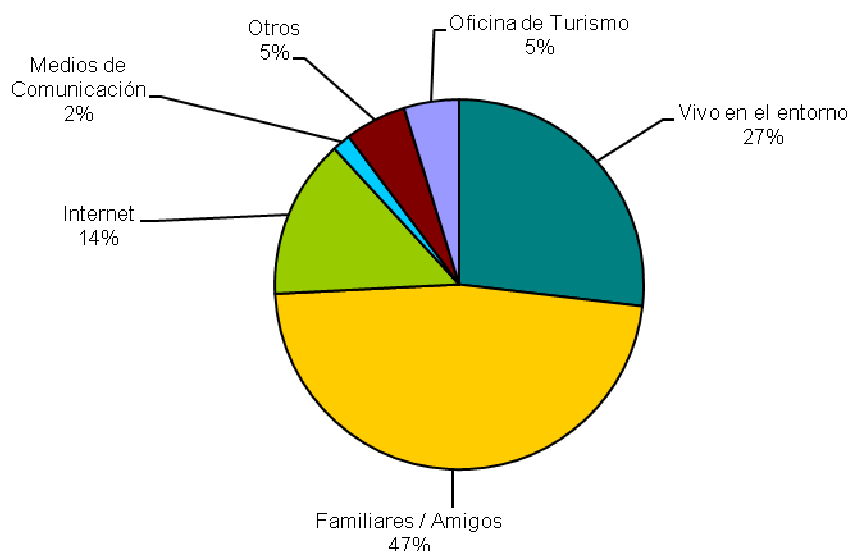
- **Edad**

El grupo más numeroso de visitantes encuestados lo ocupan los que abarcan el rango de edad **entre 30 y 60 años (74%)**. Los casos de visitantes con menos de 18 años son muy escasos (**1%**).

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

El **47%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional **por** las recomendaciones de **familiares y amigos** y el **27%** por **vivir en el entorno**. El **14%** lo conoció **por internet**.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? 2014



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

- **Acceso al Parque Regional**

Para el **58%** de los encuestados el acceso les resultó **fácil**, siendo para el **35%** **muy fácil**. El **6%** señaló la opción de difícil, refiriéndose principalmente al estado de los accesos de tierra y a la falta de señalización mediante carteles tanto del acceso principal al Parque como al Monte de las Cenizas en la MU-312 Cartagena-La Manga.

- **Acompañantes**

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional en familia (**70%**) y el resto **con amigos (21%)** o **solos (8%)**.

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, las actividades más realizadas se recogen en el apartado **otros (45%)**, refiriéndose sobre todo a la visita o el baño en la playa, una actividad muy frecuente por parte de muchos visitantes que acceden al Espacio Protegido.

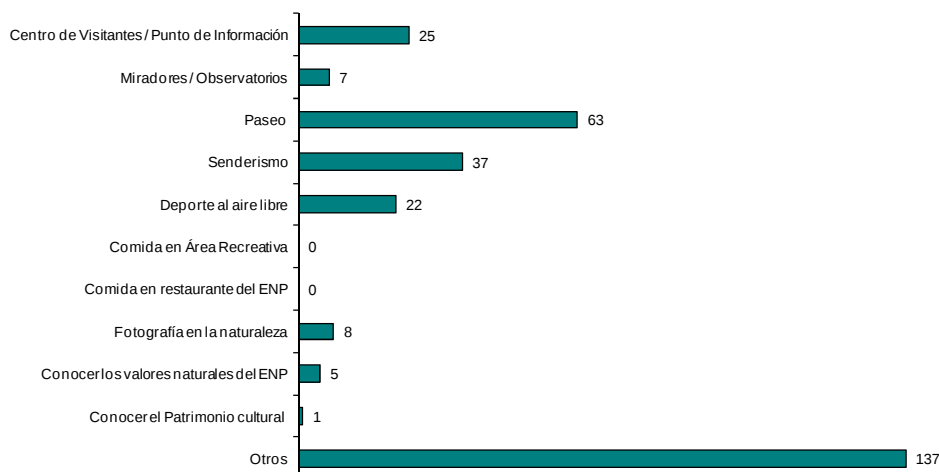
Una gran parte de los encuestados visitó el Espacio Natural Protegido para **pasear (20%)** o hacer **senderismo (12%)**, por lo que se intuye el uso frecuente de los senderos del entorno.

El **8,2%** de los encuestados visitaron el Punto de Información “Las Cobaticas”.

Cabe destacar el **uso deportivo** del Parque, ya que un **7,2%** de los encuestados acudieron para realizar actividades deportivas al aire libre como correr, bicicleta de montaña, pesca, equitación, buceo o kayak.

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**.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2014

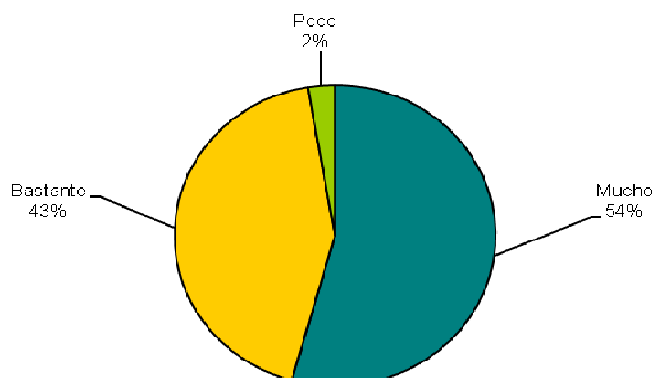


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

- Grado de satisfacción**

El **97%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido. El **2%** de los visitantes señalaron estar poco satisfechos con su visita, la mayor parte refiriéndose al estado de los accesos al Parque Regional.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
2014



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

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

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

- El estado de conservación del Parque Regional.
- Disponer de aseos, puntos de agua y otras instalaciones de uso público.
- El estado de los caminos de acceso.
- La presencia de animales domésticos en las playas.
- La limpieza de las playas.
- La ordenación de accesos a las playas.
- La cartelería y señalización en los accesos y senderos del Parque.

7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información

Durante 2014 se han recogido **280** encuestas, esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2014.

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

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

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

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

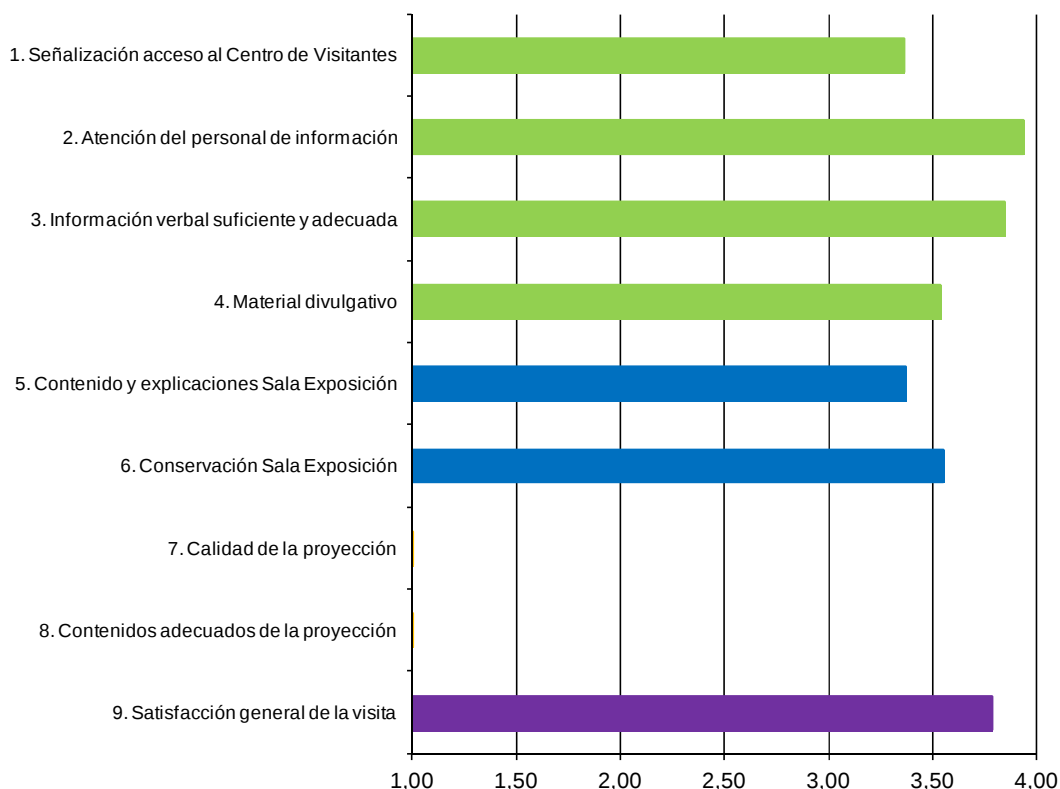
⁴ En el Punto de Información “Las Cobaticas” no se dispone de sala de proyección, por lo que no se realiza una proyección audiovisual sobre el Espacio Natural Protegido.

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

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en el anexo 12 Datos encuestas Punto de Información (formato Excel)).

ENCUESTA PUNTO DE INFORMACIÓN Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2014



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

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 2014 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 solo se dispone de mapas y folletos y se entregan como fotocopia⁵.

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.

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

- 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.
- Algunos encuestados sugieren mejorar los caminos de entrada al Parque Regional y la cartelería tanto en los accesos desde Los Belones y Monte de las Cenizas, como en los de las autovías AP-7 y la MU-312.
- Un encuestado solicita mejorar la información disponible en la web.
- Un encuestado recomienda el uso de energía solar para el Punto de Información.
- Varias personas piden material divulgativo específico sobre flora y fauna, algunos sugieren que esta información se incluya en el mapa del Parque.
- Varios visitantes solicitan más información en inglés, refiriéndose tanto a la sala de exposición, como al material divulgativo.
- Una persona pide que se coloque alguna pegatina en la puerta de cristal que da acceso al Punto de Información para evitar choques de los más pequeños.
- Varias personas piden la inclusión de más tramos del sendero GR-92 en el mapa que se entrega del Parque.

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

8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

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

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

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

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

Durante 2014 se han recogido **66 hojas de sugerencias**, cumplimentadas por los visitantes, transmitidas verbalmente o transmitidas por correo electrónico al Equipo de Información del Parque, de las que se extraen un total de 65 sugerencias, 37 quejas y 11 felicitaciones ya que cada hoja de sugerencias puede contener varias aportaciones.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS				
Año 2014				
Tipología de la sugerencia	Nº de quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F)			TOTAL
	Q	S	F	
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	0	3	5	8
Equipamientos de Uso Público	1	4	0	5
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	0	2	0	2
Gestión del ENP	23	49	4	76
Servicios externos a la gestión del ENP	11	7	2	20
Otros	2	0	0	2
TOTAL	37	65	11	113

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

Durante el 2014 la mayoría de las opiniones recogidas en estas hojas han sido sugerencias dirigidas a la **Gestión del ENP**, principalmente por el desarrollo de la ordenación de accesos durante el verano, proponiendo alternativas al cobro de los aparcamientos, como la habilitación de un carril bici o el restablecimiento de los autobuses. Siguiendo con el tema, la mayoría de quejas iban igualmente dirigidas en este sentido. La necesidad de mejora de la señalización del Punto de Información, es otro tema motivo de sugerencia en esta categoría.

En la categoría de **Servicios externos** los visitantes demandan fundamentalmente que se regule el acceso de los perros en las playas, bien prohibiendo expresamente su paso o creando una playa destinada a los visitantes que quieran disfrutar de las playas con sus mascotas.

Otro tema muy reincidente en este apartado han sido las quejas dirigidas a la “alta tasa” que había que pagar en los meses de julio y agosto por aparcar en las zonas de playa del Parque Regional.

En el apartado del **Servicio de Información y actividades de educación ambiental** destacan las sugerencias relativas a promover más actividades de educación ambiental para la concienciación de los visitantes del Parque y la elaboración de más material divulgativo sobre rutas. La mayoría de hojas registradas en esta categoría han sido felicitaciones por la implicación, la eficacia laboral y la atención recibida en el Punto de Información.

En cuanto a los **Equipamientos de Uso Público**, solo se han recibido una sugerencia referida a la posibilidad de asfaltar el camino de entrada al Parque Regional y una queja por la falta de señalización dentro del Parque.

Las hojas relativas al **servicio de mantenimiento y limpieza** del Parque comentan la necesidad de vaciar más a menudo las papeleras del Parque Regional y zonas más limpias.

En la categoría **Otros**, se registra una queja referente a la información errónea del GPS para indicar el camino de entrada al Parque Regional, ya que dirige el coche hacia un camino intransitable para vehículos y la falta de información en la web de los espacios naturales protegidos, a la hora de preparar una ruta.

9. Comunicación y Dinamización social

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

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

9.1. Elaboración de noticias

De manera frecuente se envía a la Dirección General el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión 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 **4** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa, referentes a:

- La campaña “*Naturalmente solidarios*”, indicando su finalización y los resultados obtenidos.
- Las actividades previstas para la *celebración del Día Internacional de los Bosques* en los ENP de la Región de Murcia, entre los que se encuentra el Parque Regional de Calblanque.
- Datos de los escolares que han participado en el *servicio de visitas guiadas* de los ENP durante el curso escolar 2013-2014.
- Las actividades previstas para celebrar el *Día Mundial de las Playas*.

9.2. Material divulgativo

Durante este periodo se ha editado/actualizado el siguiente material divulgativo:

- Actualización del **Folleto general de Centros de Visitantes y Punto de Información** para incluir los correos electrónicos de cada ENP.
- Actualización de la edición de 2013 del **Cuaderno de orquídeas de Calblanque**. Se han realizado varias correcciones y se ha actualizado la maquetación.
- Elaboración del folleto autoguiado **Senda botánica “Plantas de leyenda”**, que recoge las historias y leyendas de las plantas más representativas del espacio protegido.
- Actualización de la edición de 2013 del folleto autoguiado **Senda botánica “Plantas de usar y conservar”**.

- Cuadernillo **“20 experiencias naturales antes de los 12”**: el Servicio de Atención al Visitante elabora el contenido de este folleto, donde se anima a los niños a visitar los espacios protegidos y realizar en ellos actividades que les permitan explorar y descubrir sus valores. Este cuadernillo está disponible en la página web: www.murcianatural.carm.es.
- Elaboración del folleto de la **Geo-gymkana fotográfica del Monte de Las Cenizas**, que ofrece al visitante la posibilidad de realizar una ruta fotográfica de forma autoguiada en busca de diferentes elementos geológicos y mineros del Monte de las Cenizas.

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

9.3. Boletín Informativo “Naturalmente Conectados”

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

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

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

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

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

9.4. Lista de Amig@s del Parque

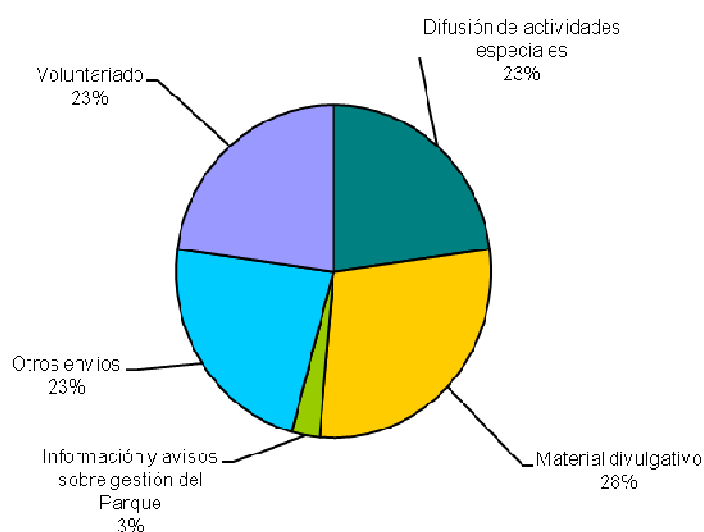
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, generando así una lista de distribución⁶.

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

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

El número de inscritos en la lista de amigos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila hasta la fecha es de **640 personas**.

Información enviada a la lista de amig@s del Parque 2014



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

Durante 2014, se han enviado un total de **35 correos**, predominando los envíos de material divulgativo editado (28%), como el Boletín informativo “Naturalmente Conectados”, el cuaderno de orquídeas del Parque Regional de Calblanque o el folleto “20 experiencias en la naturaleza antes de los 12”.

⁶ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Como indica la gráfica el 23% corresponde a la difusión de actividades especiales mediante el envío de la “Mochila de actividades”.

Otro 23% es referente a la difusión de actividades de voluntariado que se realizan en el Parque Regional de Calblanque.

Los que en la gráfica se nombran como “otros envíos”, representan un 23% de los mismos, entre los que destaca la oferta de visitas guiadas, enlaces a documentos o actividades consideradas de interés y la apertura de un nuevo Punto de Información en Cañaverosa.

El 3%, que corresponde al envío de información y avisos sobre la gestión del Parque Regional, se refiere a un único envío de esta categoría acerca de una nota informativa referente a la regulación de estacionamientos y visitantes en playas.

9.5. Colaboración en Medios de Comunicación

Durante este periodo el Equipo de Información de Calblanque ha realizado dos actividades relacionada con la colaboración en medios de comunicación.

▪ Onda Regional: Programa de Radio Ciencia y Media

El día 20 de marzo Onda Regional entrevista a la Informadora Jefa para conocer cuáles son los valores del Parque Regional de Calblanque y cómo se va a desarrollar la actividad especial del día 22 de marzo, que se realiza con motivo del Día Internacional de los Bosques.

Ciencia & Media es un proyecto de la Unidad de Cultura Científica y Promoción de la Investigación del Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización de la Universidad de Murcia, que se realiza junto a la emisora Onda Regional de Murcia.

El programa de radio se puede consultar en el siguiente enlace, a partir del minuto 9:34 comienza la información referente al Parque Regional de Calblanque.

<http://www.um.es/prinum/cienciaymedia/files/CIENCIA%20Y%20MEDIA%2020-03.mp3>

▪ Onda Cero: Programa “Déjame que te cuente”

El día 30 de julio la Informadora Jefa realiza una entrevista para el programa de radio “Déjame que te cuente”, de Onda Cero. El motivo de esta entrevista es la candidatura del Parque Regional de Calblanque al Mejor Rincón de España 2014, concurso convocado por la Guía Repsol y donde los usuarios son los que proponen los destinos con encanto y realizan las votaciones. Durante la entrevista la Informadora Jefa comenta los valores del Parque y cómo se está viviendo la participación en este concurso. El programa se emite el día 30 de julio y se puede escuchar la entrevista a partir del minuto 39 del siguiente enlace:

http://podcast.ondacero.es/mp_series3/radioshow/ondacero.es/2014/07/30/00011/001.mp3

9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

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

▪ EUROPARC

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

Durante el mes de mayo el Servicio de Atención al Visitante de Calblanque ha colaborado con Europarc elaborando el contenido de un cartel con información del Parque Regional de Calblanque, indicando lo que este Espacio Natural Protegido aporta a la conservación de la naturaleza, el bienestar social y la cooperación. Este cartel, junto a los de otros espacios protegidos, se utilizó para preparar una exposición en la Casa de Campo de Madrid con motivo del Día Europeo de los Parques.

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

▪ Voluntariado Ambiental

Durante el mes de junio el Servicio de Atención al Visitante colabora con la Asociación Calblanque preparando y enviando la incidencia referente a la disponibilidad de una carpa durante varios fines de semana del verano y realizando la impresión y plastificado de los carteles editados por la Asociación para las actividades que llevan a cabo en las playas del Parque Regional.

En el mes de septiembre el Servicio de Atención al Visitante traslada un telescopio desde el Centro de Visitantes “Las Salinas” hasta el Punto de Información “Las Cobaticas” para que la Asociación Calblanque pueda utilizarlo durante las Jornadas de Paisajes Salados del Mar Menor que se desarrollan los días 20 y 21.

El Servicio de Atención al Visitante también ha colaborado con la Asociación Calblanque durante este periodo mediante la difusión de sus actividades.

10. Otras tareas de gestión del servicio

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

▪ Reuniones de trabajo

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

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

En el mes de febrero el Equipo de Información mantiene una reunión con los técnicos del Área de Conservación del Litoral, quienes informan de los proyectos que se están llevando a cabo a través de la gestión del espacio protegido. Durante el mes de junio se retoman estas reuniones para tratar el tema de la Ordenación de estacionamientos y visitantes en las playas del Parque Regional y saber cómo está previsto que se desarrolle este año.

▪ Informes específicos

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

Durante este año se han enviado **3** informes a la Dirección General, dos de ellos relacionados con la propuesta de contenidos para la mejora de la página web www.murcianatural.carm.es en la parte referente a los recursos de uso público en los ENP de la Región de Murcia, y más concretamente, de la información sobre las zonas de acampada. El otro informe entregado recoge la propuesta de mejoras para el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

▪ Sistemas de Calidad.

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

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

Durante este periodo de 2014 cabe destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Revisión y actualización de toda la documentación.
- Realización de la propuesta de cambios en las directrices de la memoria.
- Tratamiento y seguimiento de las hojas de sugerencias y de las incidencias a través del gestor de incidencias y de la tabla de Google Drive.
- Actualización y envío trimestral de la siguiente documentación: tabla de formación de los equipos, gasto de papelería (folios y cartuchos de impresora) de los equipos, tabla de residuos (papel y envases) generados en los equipamientos, seguimiento de objetivos y mejoras.

▪ Envío de Incidencias a la Dirección General

Envío de **incidencias** a la Dirección General relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Punto de Información. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

Durante el año 2014 se han enviado **25** incidencias, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Punto de Información.

▪ Coordinación y seguimiento de personal en prácticas

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

- En los meses de junio y julio una persona realiza prácticas para completar el “Certificado Profesional de Interpretación y Educación Ambiental”.
- En los meses de octubre a diciembre una persona realiza prácticas para completar el módulo de actividades físico deportivas en la naturaleza.

11. Asistencia Técnica al Director -Conservador

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

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

- **Agenda digital del Área de Conservación Litoral**

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

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

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

- **Cartel del Parque Regional de Calblanque**

En el mes de mayo el Equipo de Información redacta el texto introductorio para una nueva señal que se ubicará en la entrada principal del Espacio Protegido, el cual mostrará un mapa del Parque Regional y la información sobre sus valores.

- **Regulación de estacionamientos y visitantes en las playas durante el periodo estival**

Del 16 de julio al 15 de septiembre se lleva a cabo un control en las áreas de estacionamiento del Parque Regional para regular en número de visitantes que acceden al mismo desde las 9 hasta las 22 horas. La intención de esta medida es que no se vea superada la capacidad de acogida del espacio natural protegido, además de reducir el tránsito de vehículos y con ello la emisión de polvo en suspensión y CO₂. También pretende evitar el deterioro de los hábitats autóctonos del entorno de las áreas de estacionamiento.

El Servicio de Atención al Visitante asiste a varias reuniones que se mantienen con los agentes implicados para llevar a cabo este nuevo sistema de regulación de accesos al espacio protegido. También colabora en la difusión del mismo mediante:

- Envío por correo electrónico de la nota informativa elaborada por el Área de Conservación del Litoral a la lista de distribución del Servicio de Información.
- Distribución en papel de la nota informativa, previamente impresa en el Punto de Información, a los visitantes que solicitan información.
- Colocación de la nota informativa en el panel informativo del exterior del Punto de Información.

▪ **Junta Rectora del Parque Regional de Calblanque**

El 6 de octubre se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional de Calblanque en el Salón de Actos del Teatro Romano de Cartagena. La Informadora Jefa toma el acta y posteriormente mantiene algunas reuniones con otros asistentes a este acto para poner en común las anotaciones tomadas y completar algunos datos.

▪ **Propuestas de actuaciones de voluntariado en el Parque Regional de Calblanque**

En noviembre, el Área de Conservación del Litoral solicita al Servicio de Información una propuesta de posibles actividades de voluntariado a realizar en el Parque Regional de Calblanque. Tras elaborar esta propuesta, la Informadora Jefe se reúne con técnicos de gestión para poner en común las acciones propuestas por el Servicio de Atención al Visitantes y las del Área de Conservación del Litoral y así poder elaborar un documento con las actividades seleccionadas.

12. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, *DIPSA* ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peñas del Águila:

- **Disposición de teléfonos móviles:** como no existe teléfono fijo en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Punto de Información y otro adicional para el Informador Jefe, con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales en las que se deba estar fuera del Punto de Información.
- **Realización de fotocopias:** ante la demanda de material divulgativo relativo especialmente a mapas y folletos del Parque Regional, siempre con el visto bueno de la Dirección General, que se le entrega al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para el Parque.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante 2014, el Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque ha realizado 8 jornadas formativas.

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