



**Parque Regional
Sierra de la Pila**

**PROGRAMA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL VISITANTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL PARQUE REGIONAL
SIERRA DE LA PILA**

**MEMORIA FINAL
2007**



Región de Murcia
Consejería de Desarrollo Sostenible
y Ordenación del Territorio
Dirección General del Medio Natural

Índice:

1. Antecedentes.....	3
2. Equipamientos de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social	5
3. Servicio de Información	6
3.1. Número de visitantes informados y procedencia.	7
3.2. Tipología de la información solicitada.	10
3.3. Consultas telefónicas.	18
4. Itinerarios Ambientales Guiados.	19
4.1 Aspectos Generales.....	19
4.2. Descripción de los Itinerarios ofertados.....	20
4.2.1. Usos tradicionales de la Sierra “Fuente la Higuera”.	20
4.2.2. “Pozos de la Nieve”.....	21
4.3. Análisis y evaluación de la demanda de itinerarios.	21
4.4. Evaluación de Itinerarios Guiados.	22
5. Hoja de Sugerencias	24
6. Encuestas. Sondeos de Opinión.	25
6.1. Encuesta general.	26
6.2. Encuesta sobre el Punto de Información “Fuente la Higuera”.....	32
7. Estimaciones de Visitantes.....	34



1. Antecedentes

El 10 de enero de 2007 se publica en el Boletín Europeo el concurso para la nueva contratación del Programa de Información, con denominación de “**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social de la Red de ENP de la Región de Murcia**”. Este programa se adjudica finalmente a la **UTE. Grupo Generala-FPS** y el contrato se formaliza el 13 de abril de 2007.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico del Área de Uso Público de la Dirección General del Medio Natural, junto con el **Director Conservador** del Parque Regional Sierra de la Pila.

El Equipo de Información trabaja en la unificación y mejora de los registros del Programa: Hoja de Seguimiento Diario, encuestas, Estimación de Visitantes, entre otros. A partir del 1 de julio de 2007, con la aprobación de la Dirección General del Medio Natural, se pondrán en marcha progresivamente los registros actualizados.

Desde el 15 de abril del año 2007, los informes trimestrales y memoria final siguen las directrices y estructura que dicta el Protocolo de Actuación correspondiente al Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Desde el Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Parque Regional Sierra de la Pila se contemplan las siguientes actuaciones y una síntesis de resultados obtenidos en este semestre:

- **Atención directa de visitantes:** desde el Punto de Información de Fuente Higuera se fomenta el conocimiento del entorno y el de otros Espacios Naturales de la Región. En el año 2007 se han atendido un total de **1.510** personas en el Punto de Información.
- **Estimación de visitantes:** a través de 2 conteos mensuales se dispone de información cuantificada que contribuye a la mejor gestión del uso público en el Parque Regional. Durante el año 2007 se han realizado un total de **24 conteos**.
- **Encuestas:** El Equipo de Información realiza al cabo del año encuestas con las que se recopila información directa de la opinión personalizada del visitante, sabiendo así qué es lo que opina sobre el Punto de Información de Fuente la Higuera y del Parque en general. En este periodo se han realizado un total de **73 encuestas**.
- **Hojas de sugerencias:** desde el Punto de Información se anima a los visitantes a la cumplimentación de las hojas de sugerencias para la continua mejora del servicio y del entorno. Durante el año 2007 se han recogido **4 sugerencias**.
- **Itinerarios ambientales guiados:** mediante la realización de estos itinerarios se favorece la comprensión del entorno y por tanto su conservación. Durante el periodo de enero-septiembre de 2007, **304 personas** han participado en la realización de itinerarios ambientales guiados.
- **Publicaciones:** Boletín de la Red de E.N.P. “El Mirador”, principal medio de comunicación de las actuaciones de gestión, actividades y eventos que tienen



lugar en el Parque Regional. Durante el año 2007 se han publicado **los números 5 y 6 del Boletín**.

- **Dinamización social:** el Equipo de Información fomenta y participa en aquellas actividades relevantes del Parque y su entorno socioeconómico. Además, promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.
- **Apoyo a la gestión:** mediante los diferentes registros del Programa, se recogen datos como visitantes informados, itinerarios realizados o incidencias más relevantes que ocurren en el entorno y que son comunicadas a la Dirección General del Medio Natural.
- **Asistencia Técnica:** el Informador-Jefe-Dinamizador realiza la asistencia al Director Conservador en aquellos aspectos de la gestión del Parque relacionados con el Área de Uso Público y el Programa de Información.

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

Las memorias elaboradas durante el desarrollo del Programa anterior desde 1997 sintetizan los datos anuales, lo que permitirá observar y realizar el seguimiento de la evolución del Programa durante estos años.



2. Equipamientos de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social

El Programa de Información, Atención al visitante y Comunicación Social en el Parque Regional Sierra de La Pila 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 Programa se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales de espacio protegido y sus alrededores con el objetivo de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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.

Los equipamientos de información que podemos encontrar en el Parque Regional Sierra de La Pila que dependen de la Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio y pertenecen al Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social, son:

- **Punto de Información "Fuente la Higuera":** equipamiento situado en el Área Recreativa de Fuente la Higuera. Está destinado a:
 - Servicio de Información al Visitante.
 - Realización de Itinerarios Ambientales Guiados.
 - Celebración de Días Especiales como el Día Forestal Mundial, Día Europeo de los Parques y Día de las Aves, entre otros.

Su horario es de martes a domingo y festivos de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 h.



Otro equipamiento de información que se localiza en las inmediaciones del Parque pero que depende del Ayuntamiento de Molina de Segura es:

- **Punto de Información "Sierra de Lugar":** situado en El Rellano, muy cerca de La Garapacha. Su horario es de septiembre a junio, sábados y domingos de 10 a 14 horas. Cerrado julio, agosto y vacaciones de Semana Santa y Navidad.



3. Servicio de Información

El Equipo de Información del Parque Regional Sierra de La Pila cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diaria** y la **ficha de consultas telefónicas** ya que, aunque en el punto de información no se dispone de teléfono fijo, con la nueva contratación, el Servicio de Información del Parque dispone de dos teléfonos móviles, uno para el punto y otro para la informadora-jefe, éstos son instrumentos esenciales para el registro de datos y el seguimiento del Programa. Estas fichas se encuentran archivadas en el Punto de Información, de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

A través de las Fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Programa y la gestión del Parque. Así, para este apartado se obtienen las siguientes conclusiones principales:

- **Número de visitantes informados y procedencia:**

En este apartado se tienen en cuenta los visitantes informados en el Punto de Información, obteniendo el promedio de visitantes por día y analizando también la tipología de visitantes en cuanto a su origen de procedencia.

Durante este año 2007 se han informado un total de **1.155 visitantes**.

- **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.

Las preguntas más frecuentes de los visitantes se refieren sobre todo a materiales divulgativos (mapas, folletos y boletines).

- **Consultas telefónicas:**

Se recogen en este apartado las preguntas que se realizan por vía telefónica.

Hasta la fecha se han recibido **3 consultas telefónicas** relacionadas con la petición de material divulgativo, información sobre el servicio de acampada y dónde conseguir el nº de teléfono de un técnico de Uso Público.



3.1. Número de visitantes informados y procedencia.

La estimación de visitantes informados se realiza desde el Punto de Información de Fuente la Higuera, para ello se utiliza la **hoja de seguimiento**.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila. Visitantes en el Punto de Información. Año 2007				
Meses	Visitantes Informados	Visitas Guiadas	Otros	Total
Enero	68	0	3	71
Febrero	76	0	0	76
Marzo	175	0	2	177
Abril	67	0	3	70
Mayo	50	120	13	183
Junio	28	53	14	95
Julio	23	0	0	23
Agosto	102	0	3	105
Septiembre	91	0	0	91
Octubre	231	91	22	344
Noviembre	179	0	30	209
Diciembre	65	0	1	66
TOTAL	1155	264	91	1510

En la siguiente gráfica se detallan los visitantes informados en este periodo de 2007.



El número de visitantes que acuden al Punto de Información suele variar en función de la estación del año. Así, en primavera y otoño hay una mayor afluencia de visitantes debido a las buenas temperaturas. El mes de abril fue bastante lluvioso y los meses de verano muy calurosos por lo que se observa una disminución del número de visitantes.

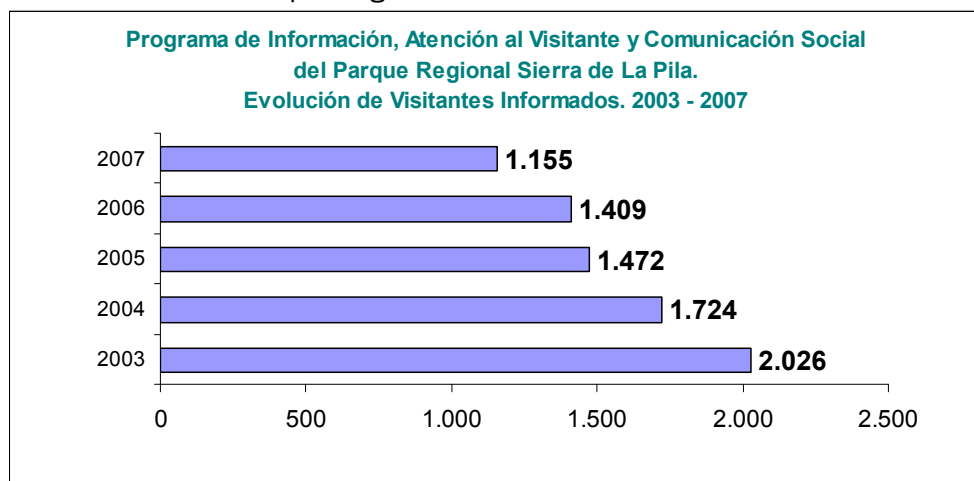
A partir de septiembre de 2002 se produce una mejora sustancial en cuanto a la ampliación del horario y días de apertura del equipamiento de información siendo desde 1997 hasta 2001 de unos 145 días de apertura, hasta la actualidad que se abre 256 días al año.

A continuación se relacionan los días de apertura del Punto de Información y un promedio de visitantes informados por día.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila Días de apertura y promedio de visitantes informados. 2007	
Meses	Punto de Información "Fuente la Higuera"
Enero	24
Febrero	24
Marzo	28
Abril	24
Mayo	27
Junio	26
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	26
Octubre	26
Noviembre	24
Diciembre	26
TOTAL	256
Promedio de visitantes informados al día	4,5

El día 7 de enero se cerró el Punto de Información por indicación de la Dirección General con motivo de las fiestas navideñas.

A continuación, se detalla en la gráfica la evolución de los visitantes informados en el Punto de Información del Parque Regional durante los años 2003 al 2007.

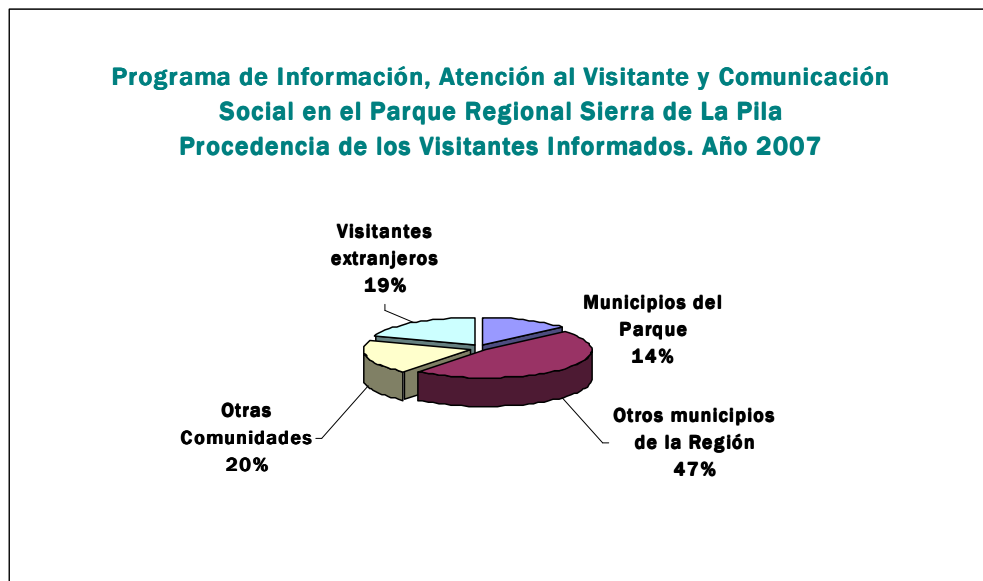


Finalmente, se incluye en este apartado la siguiente tabla que indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila			
Procedencia de los visitantes informados. Año 2007			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Municipios del Parque Regional		158	
Otros municipios de la Región		544	
Otras Comunidades		228	
Extranjeros	Inglés	124	225
	Alemán	53	
	Francés	16	
	Otros	32	
TOTAL		1.155	

- **Procedencia de los Visitantes Informados:**

A continuación, se detalla en la gráfica la procedencia de los visitantes informados en el Punto de Información del Parque Regional.



El grupo principal de visitantes procede de municipios de la Región que no pertenecen al Parque.

Destaca un número importante de visitantes de otras Comunidades, principalmente de Alicante, ya que el Parque está bastante cerca de esta provincia.

También encontramos un alto número de visitantes extranjeros que residen temporalmente en el Balneario de Fortuna.

Las personas de mayor edad acuden al Parque para ir a la fuente a llenar agua, y las familias y colectivos de jóvenes se dedican a pasar los días festivos en las instalaciones o a realizar actividades de senderismo o bicicleta.

3.2. Tipología de la información solicitada.

La información mayoritariamente demandada por los visitantes en el Punto de Información del Parque Regional se refleja en el cuadro adjunto, resaltándose las cuestiones más relevantes o consideradas significativas.

Dentro de las mejoras realizadas con la nueva contratación del Programa, se incluyen modificaciones en la hoja de seguimiento, que se llevarán a cabo a partir del mes de julio. Esto se debe a la intención de unificar esta hoja en todos los puntos de información y centros de visitantes incluidos en el Programa.

Por este motivo, se ha visto necesario crear otra tabla a partir de julio, más ajustada a la nueva forma de recoger los datos. Durante los meses de enero a junio se han recibido un total de **602** consultas y entre julio y diciembre **434**.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila Nº de consultas y tipología de la información demandada. Enero - junio 2007			
Contenido global	Nº de consultas	Tipología de preguntas	Porcentaje que representan
Valores naturales	81	Geografía: ¿Dónde está el pico de La Pila? ¿Cuál es el Caramucel? Cuevas: ¿Hay cuevas? Fauna: ¿Hay águila real, ardillas, culebras, garduñas, tejones...? Flora: ¿Hay madroños, setas?	13,7 %
Valores culturales	30	Infraestructuras: ¿Dónde están los Pozos de la Nieve, el abrevadero? Fuentes: ¿Dónde está la fuente? ¿Es potable el agua de la fuente? Otros: ¿Dónde están las Pinturas Rupestres que se han encontrado en La Pila?	5,1 %
Infraestructuras y Servicios de Uso Público del ENP	57	Áreas Recreativas: ¿Hay más Áreas Recreativas? Acampada: ¿Dónde está la zona de acampada? Visitas guiadas: ¿Dónde se solicita una visita guiada? Punto de Información: ¿Qué horario y días de apertura tiene el Punto de Información? Otros: ¿Hay aseos?	9,6 %
Material divulgativo	338	Mapas: ¿Tienes un mapa de la zona? Folleto: ¿Tienes un folleto sobre flora-fauna del Parque? Guías: ¿Tienes guías sobre flora - fauna del Parque? Boletines / otros: ¿Hay nuevas publicaciones? Mirador La Pila, Mirador nº 0 - 1 - 2, pegatinas.	57,1%
Legislación y figuras de protección	44	Permisos: ¿Se puede hacer fuego, acampar? Otros: ¿Puedo situar una caravana en el aparcamiento?	7,4%
Programa de Voluntariado Ambiental	2	Programa de Actividades, Información de otros Programas de Voluntariado.	0,3 %
Otros ENP	6	El Carche, Ajauque y Rambla Salada	1 %
Rutas a pie o en bicicleta	36	¿Hay sendas señalizadas?	6,1 %
Pedanía y pueblos cercanos	8	¿Dónde está La Zarza, Peña Zafra?	1,4%
TOTAL	602	-	100 %



Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila Nº de consultas y tipología de la información demandada Julio – Diciembre 2007			
Contenido global	Nº de consultas	Tipología de preguntas	Porcentaje que representan
Valores naturales	31	Mapas de la Sierra. Cuevas: Acceso a las cuevas. Tipos de setas que se pueden encontrar en la zona.	5%
Valores culturales	38	Pozos de la Nieve, Pinturas Rupestres.	16%
Infraestructuras	105	Zona de acampada. Acceso a los miradores y al pico de la Pila. Calidad del agua de la fuente. Estado de los caminos. Uso de las barbacoas. Aseos.	29%
Servicios de Uso Público	3	Fecha de apertura del nuevo punto de información	1%
Material divulgativo	181	Folleto. Boletín El Mirador. Mapas. Material en otros idiomas.	31%
Legislación y figuras de protección	19	Periodo en el que se puede hacer fuego. Permisos para acampar y para solicitar el uso del albergue de Cabezo de Turra.	6%
Programa de Voluntariado Ambiental	5	Voluntariado en otros ENP.	2%
Otros ENP	20	Parque Regional Sierra del Carche.	3%
Rutas a pie o en bicicleta	27	Acceso al pico de la Pila. Itinerarios autoguiados.	5%
Pedanías y pueblos cercanos	5	Pedanías más cercanas.	2%
TOTAL	434		100 %

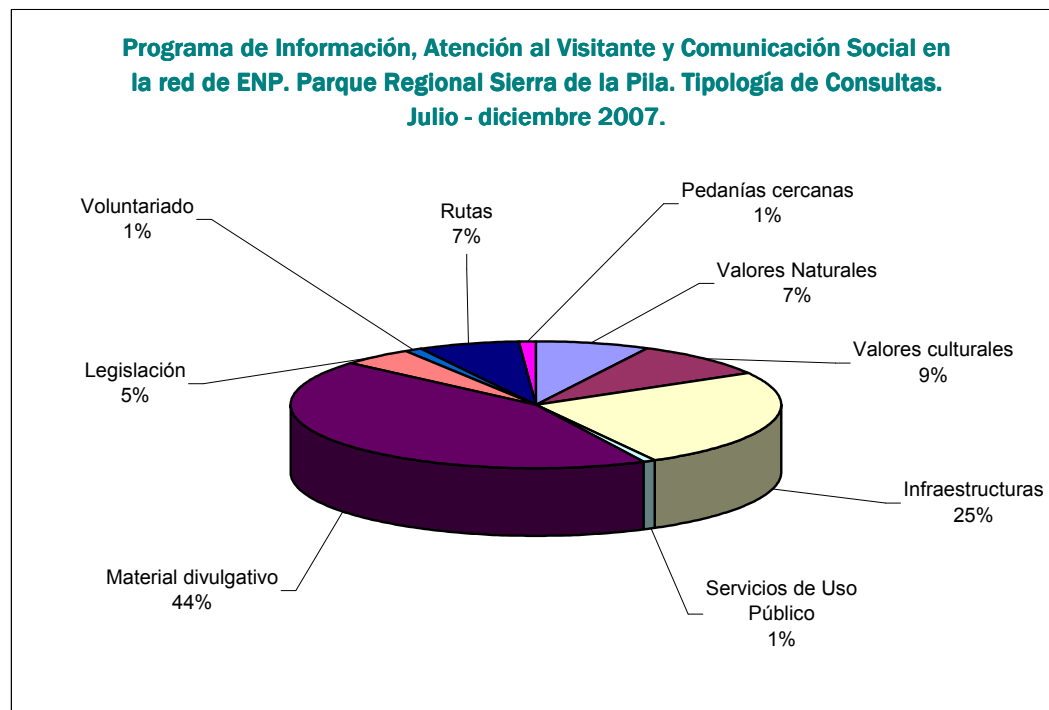
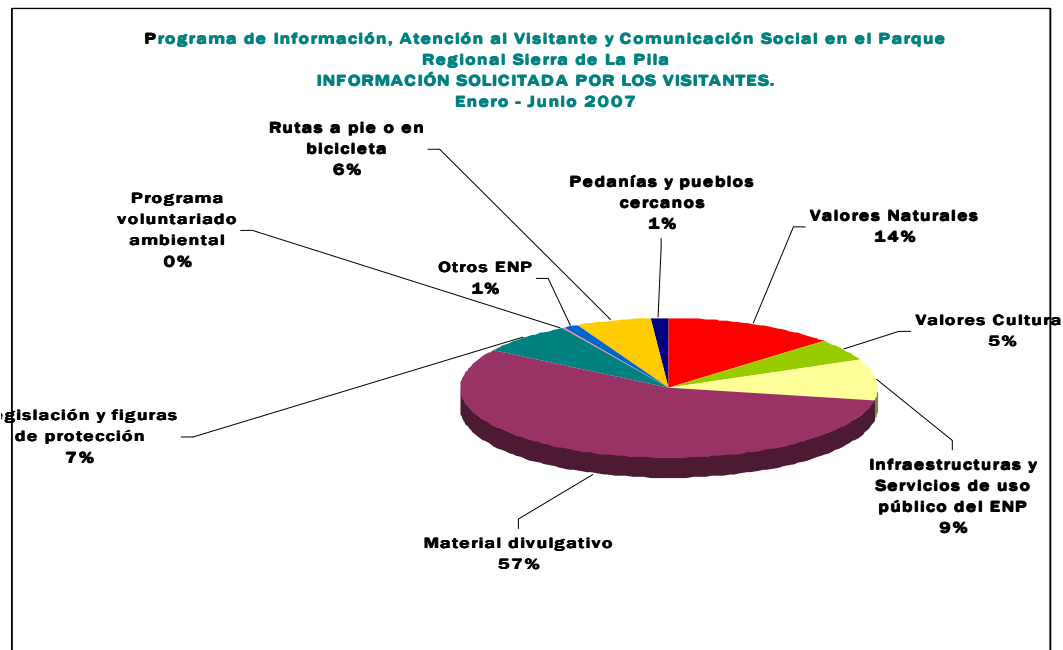
El Punto de Información da respuesta, sobre todo a aquellos visitantes que se acercan por primera vez al Parque, ya que algunos se encuentran algo desorientados y desprovistos de cualquier tipo de información (mapas, folletos, etc). Otro tipo de visitantes, son aquellos que han acudido a la zona anteriormente y se acercan principalmente al Punto para realizar alguna consulta puntual y preguntar si hay algún material informativo nuevo.

La mayor demanda de los visitantes se refiere a los materiales divulgativos ya que acuden al entorno en busca de mapas y folletos que les indiquen cómo y dónde hacer una ruta. Y muchos de ellos preguntan por aseos.

Debido a la modificación que se realiza en la hoja de seguimiento diario en julio la forma de recoger los datos que se recogen a partir de ese mes cambian respecto a los anteriores, por este motivo se realizan unas gráficas para los datos de enero a junio y otras para los datos de julio a diciembre.

A continuación se representa mediante gráficas la tipología de preguntas y la información demandada, así como una gráfica específica para cada contenido global.

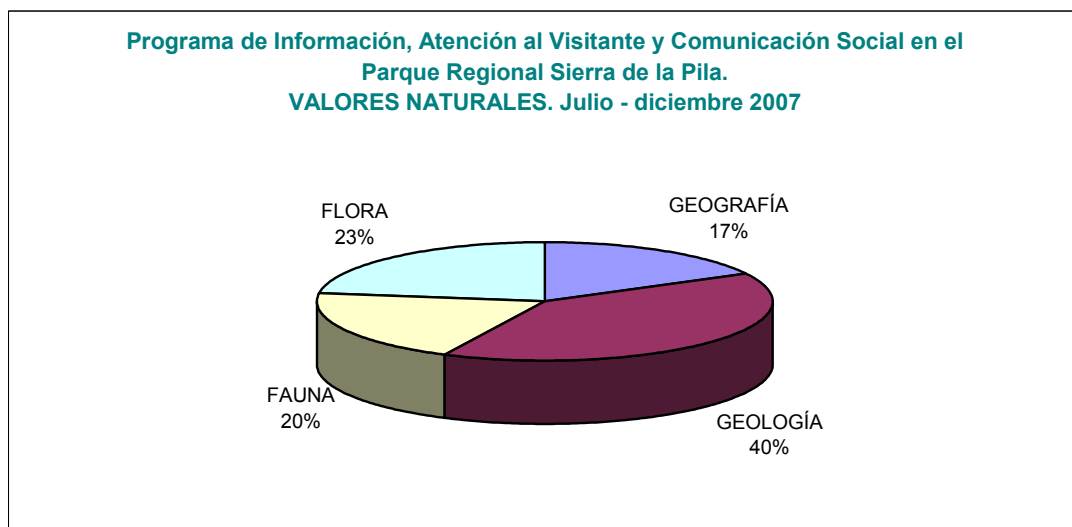
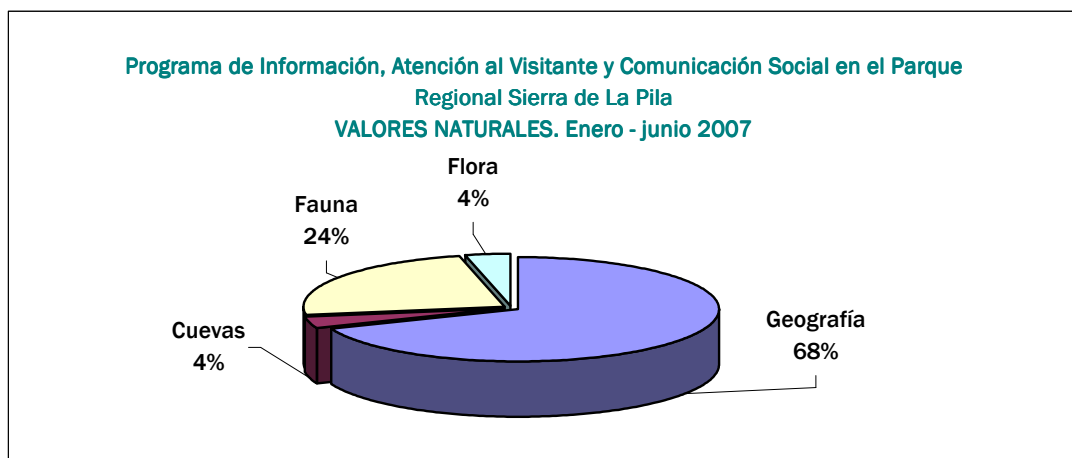
- Información solicitada por los visitantes:



En la primera gráfica (enero-junio) se comprueba que la información más solicitada en el primer semestre está relacionada con el material divulgativo, seguido de los valores naturales. En la segunda gráfica correspondiente al segundo semestre se han observado ciertas diferencias en la información solicitada por los visitantes, como son: menor solicitud de material divulgativo y más información sobre infraestructuras, especialmente el uso de las barbacoas.

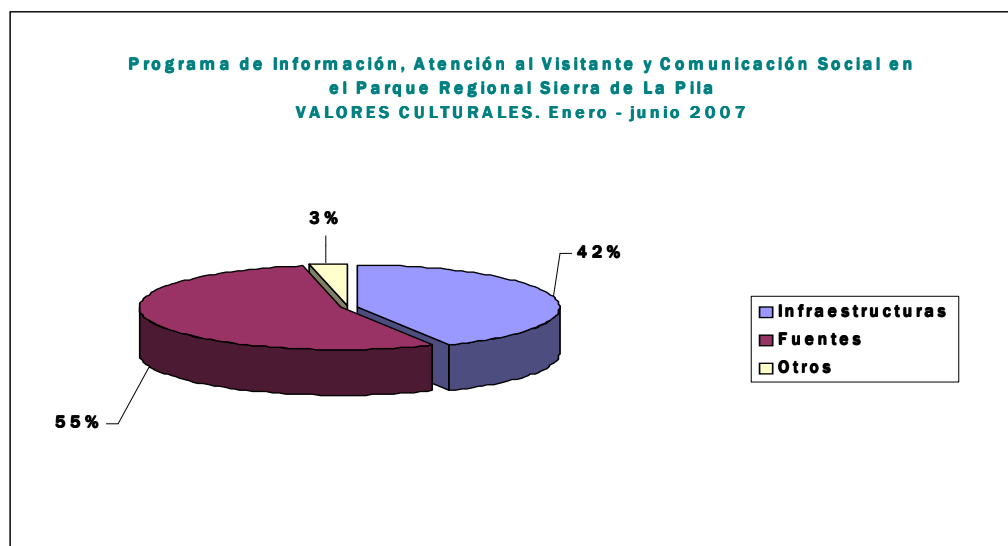
A continuación, se desglosan las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada bloque general, donde aparecen con más detalle el porcentaje del tipo de pregunta.

- **Valores Naturales**



Como se puede observar en las dos gráficas, dentro del bloque de valores naturales, los visitantes se interesan sobre todo por la geología y geografía.

- **Valores culturales:**

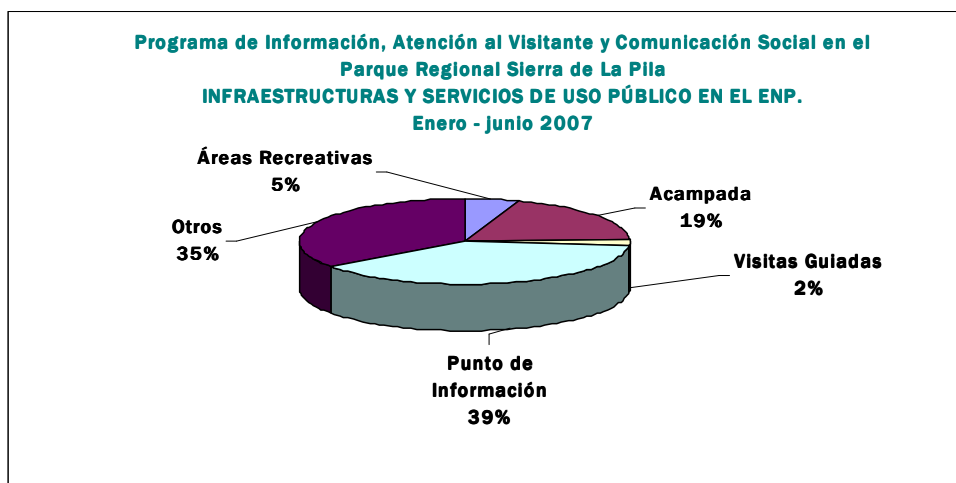


Más de la mitad de los visitantes que realizan preguntas sobre los valores culturales del Parque Regional se interesan por las fuentes, su potabilidad y remedios para la salud de sus aguas como es el caso de Fuente la Higuera.

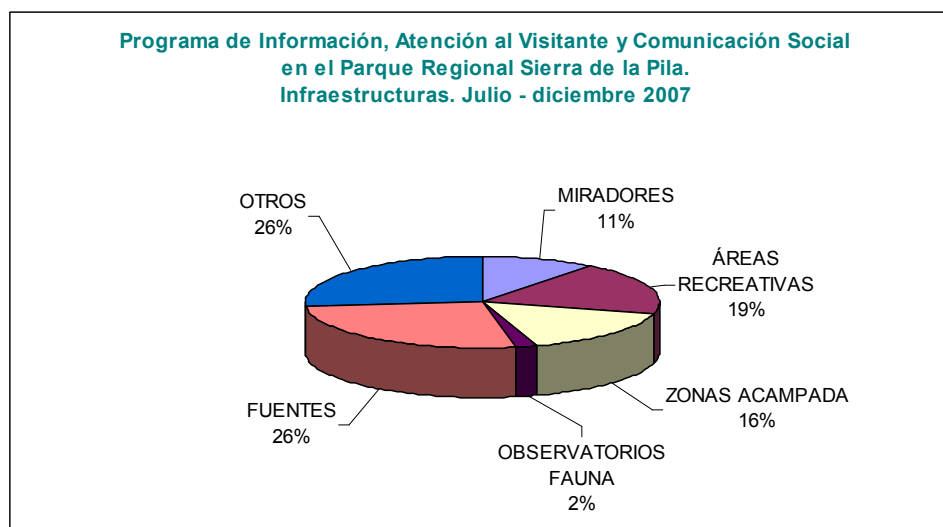
A partir de julio sólo se contabilizan los valores culturales como un bloque sin clasificación en infraestructuras, fuentes y otros, por lo que no se representa gráfica. Durante el segundo semestre los visitantes al punto de información han realizado un total de **38** consultas sobre los valores culturales del Parque Regional.

- **Infraestructuras y Servicios de Uso Público:**

En el primer semestre aparece un único bloque para las preguntas relacionadas con infraestructuras y servicios de uso público. A partir de julio quedan separados estos dos bloques, por este motivo los datos de este apartado se representan en dos gráficas distintas.



En el primer semestre, las consultas demandadas en este apartado se refieren principalmente al Punto de Información.



La información solicitada por los visitantes en el segundo semestre no se centra en una infraestructura en concreto sino que se reparte entre: fuentes del Parque Regional, áreas recreativas y zonas de acampada principalmente.

El apartado de “observatorio de fauna” se refiere a una demanda que realizan los visitantes, no a una infraestructura existente.

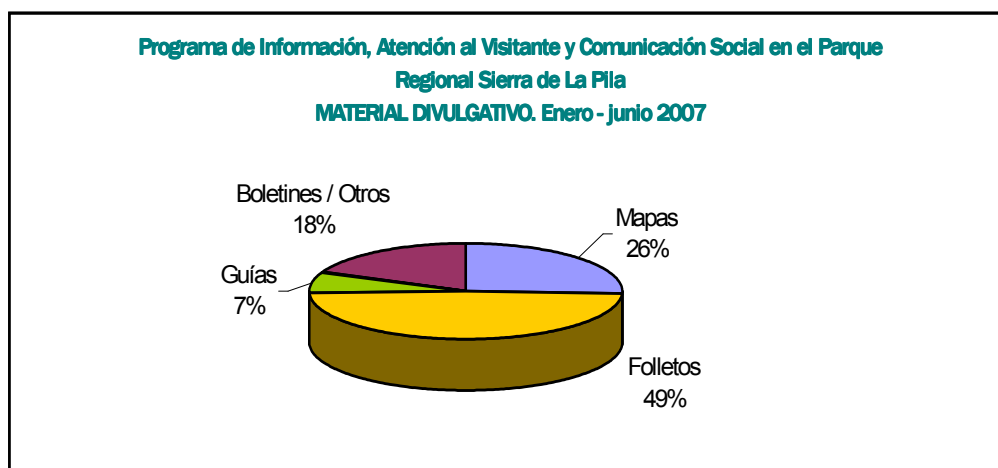
En el apartado “otros” se agrupa información relacionada con servicios como: barbacoas, accesos a otros puntos del Parque Regional, etc.



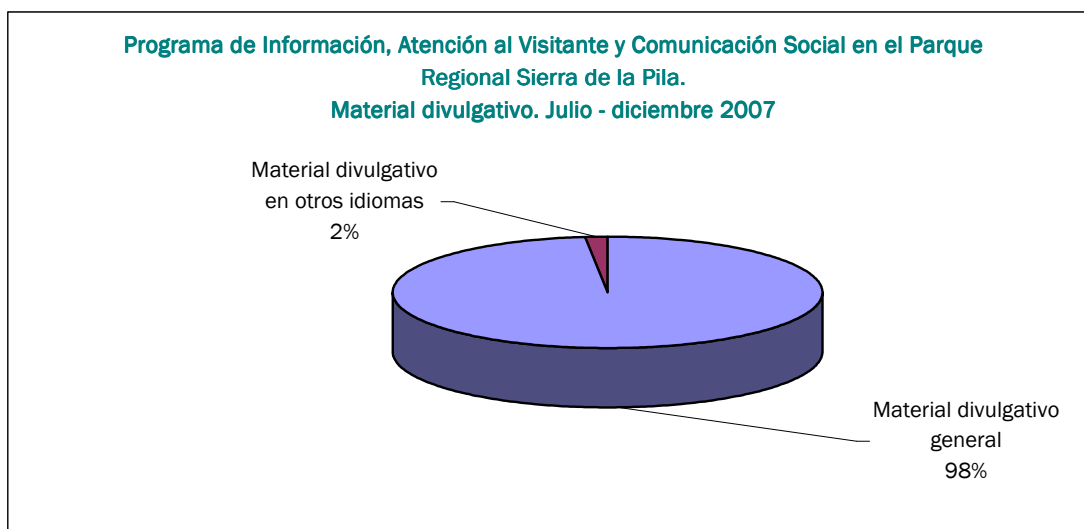
Durante el segundo semestre la demanda de información relacionada con servicios de uso público se reparte casi por igual entre el servicio de información y la oferta de visitas guiadas.

- **Material divulgativo**

En este apartado se expone el grado de solicitud que las visitas atendidas hacen de los materiales de distribución gratuita disponibles en el punto de información de Fuente la Higuera.



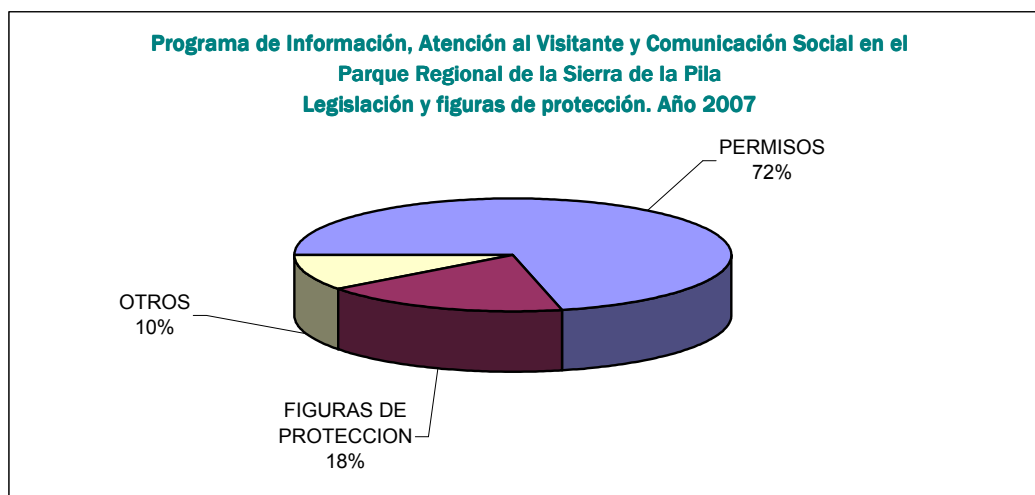
Como se puede observar en la gráfica, durante el primer semestre, la mitad del material más demandado por los visitantes del Parque Regional está relacionado con folletos, seguido por mapas del entorno y los boletines que publica la DGMN.



El apartado de material divulgativo ha sido agrupado en la última revisión de la ficha de seguimiento diario, quedando dividido en dos grupos: Material divulgativo general y en otros idiomas. Como se observa en la gráfica, es muy baja la proporción de visitantes que demandan información editada en otros idiomas.

- **Legislación y figuras de protección.**

Esta gráfica es anual porque no ha habido cambios en la hoja de seguimiento en cuanto a legislación y figuras de protección.



Durante este año los visitantes que acuden al Área Recreativa, se acercan al Punto de Información principalmente para informarse sobre los permisos de fuego, las temporadas de prohibición de hacer fuego en las barbacoas y los permisos de acampada.

3.3. Consultas telefónicas.

En el Punto de Información de Fuente la Higuera no hay línea telefónica, pero con la nueva contratación del Programa se ha provisto de un teléfono móvil el Punto de Información y otro para la Informadora Jefe, en los que se recibirán las consultas relacionadas con el Parque Regional.

Hasta la fecha se han recibido **3 consultas** telefónicas relacionadas con la petición de material divulgativo, información sobre el servicio de acampada y dónde conseguir el nº de teléfono de un técnico de Uso Público.

4. Itinerarios Ambientales Guiados.

4.1 Aspectos Generales

La realización de Itinerarios Ambientales Guiados es un servicio que ofrece la Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región.

Dichos itinerarios pueden solicitarse con antelación (itinerarios ambientales concertados) y se realizan en días y horarios preestablecidos; existen grupos a los que se les ofrece el servicio *in situ* (itinerarios no programados) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

Las entidades interesadas en los itinerarios que realizan su solicitud¹ con suficiente antelación reciben previamente por correo la documentación básica (Boletines, Folletos de los ENP y un Guión de preparación de la actividad para los grupos escolares) para el desarrollo de la visita. Además, al realizar la solicitud se concreta con ellas la fecha, horario, características e intereses específicos del grupo, contenidos de la visita u otras peculiaridades de la actividad.

Durante el itinerario para dinamizar el recorrido se aplican técnicas de comunicación e interpretación, como la realización de preguntas cortas; 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 haciendo colaborar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos, proponiendo actividades de tocar y oler la vegetación más característica.

Los grupos numerosos (más de 30 personas) se suelen subdividir en dos, acompañados cada uno de ellos por un Guía del Equipo de Información, siempre que es posible, al objeto de garantizar un correcto desarrollo y aprovechamiento educativo del itinerario ambiental. Lo más adecuado es que el guía no monitorice una actividad para más de 25 personas, por lo que no es conveniente confirmar visitas de más de un autobús al día.

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo² la **Encuesta referente a las Visitas Guiadas** para su cumplimentación.



Grupo de escolares en el Área Recreativa de Fuente Higuera

¹ Llamada a la DGMN o a la Informadora-Jefe del Parque.

² 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 ficha de evaluación de itinerario guiado.

Además, se entrega al responsable del grupo pósters y otros materiales informativos disponibles sobre los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

Realización de la actividad: de martes a sábado de 10:00 a 14:00 horas.

Desarrollo de la actividad:

- Recepción y bienvenida del grupo en el Punto de Información “Fuente la Higuera”.
- Presentación del ENP donde se encuentran y de sus principales valores de conservación. Charla sobre los valores naturales y culturales sobre el Parque Regional Sierra de La Pila.
- Realización del Itinerario guiado.
- Al finalizar el itinerario, el guía resume la visita, da paso a un periodo de dudas y preguntas y aprovecha para ofrecer las “Encuestas de Visitas Guiadas” al responsable del grupo.
- Despedida.



La Informadora-Guía realiza una charla introductiva del Parque, antes de comenzar el Itinerario.

Destinatarios:

- Centros de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato.
- Universidades.
- Asociaciones, grupos organizados y otras entidades.

4.2. Descripción de los Itinerarios ofertados.

Los itinerarios que se pueden realizar con los solicitantes de visitas guiadas son:

- Usos tradicionales de la Sierra: Fuente la Higuera.
- Los Pozos de la Nieve.

4.2.1. Usos tradicionales de la Sierra “Fuente la Higuera”.

Este itinerario recorre los alrededores del barranco de Fuente la Higuera en el que se dan a conocer la variedad de especies vegetales más comunes que se encuentran en el Parque Regional.



Observación de la geología de Fuente

Se visitan además, diversos puntos de interés social e histórico – cultural como son: los abrevaderos del ganado (antiguas Vías Pecuarias), los cultivos de secano y las actuaciones de mejora realizadas en el entorno sobre todo para prevención de incendios.

Las características generales del recorrido son:

- Duración: 2 horas.
- Dificultad: escasa.
- Desarrollo: circular.

Este itinerario se puede acortar para adaptarlo a las condiciones del grupo y del clima.

4.2.2. "Pozos de la Nieve".

Recorre las zonas más elevadas de la Sierra donde se puede observar un carrascal de gran importancia junto con otra vegetación típica de las zonas altas. En este recorrido se observa, además, uno de sus valores culturales más importantes como son los Pozos de la Nieve.

A lo largo de todo el recorrido se pueden contemplar unas vistas panorámicas estupendas del Parque Regional y las Sierras de sus alrededores.



Las características generales del recorrido son:

- Duración: 2 a 2,5 horas.
- Dificultad: media (por la pendiente).
- Desarrollo: lineal (ida y vuelta por el mismo camino).

4.3. Análisis y evaluación de la demanda de itinerarios.

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

Las consultas sobre visitas guiadas y la reserva de fechas para su realización se presentan en la tabla de datos proporcionada por la Dirección General y que se adjunta como archivo al presente Informe.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas a lo largo del año 2007, teniendo en cuenta las visitas concertadas y las no programadas.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de la Pila Itinerarios ambientales realizados. Año 2007						
Meses	CONCERTADAS		NO PROGRAMADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	1	40	1	120	2	160
Junio	1	53	0	0	1	53
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	89	1	2	2	91
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	182	2	122	5	304

Durante este periodo se han realizado **5 Itinerarios** Ambientales Guiados. Todos ellos realizados desde la nueva contratación del Programa.

4.4. Evaluación de Itinerarios Guiados.

Las encuestas de las visitas guiadas se ofrecen al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Las encuestas de visitas guiadas constan de 16 preguntas divididas en 4 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la Sala de Exposición (aunque en este caso no hay) y el Itinerario guiado.

Los valores que se le han otorgado a las respuestas dadas por los visitantes del Parque se puntúan como muestra la tabla siguiente.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila	
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre las visitas guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	5
Fácil / Bastante / Bien	4
Regular	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Para aquellas preguntas que constan de 3 opciones de respuesta se tratarán los datos aparte y se realizará un gráfico representativo de cada una.

Hasta la fecha se han realizado 4 encuestas sobre visitas guiadas, el 100 % de las visitas guiadas concertadas, por lo que no sería significativo la realización de gráficos. Sí que podemos resaltar que los visitantes encuestados están bastante satisfechos con la visita guiada.



5. Hoja de Sugerencias

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

Mensualmente la Coordinadora del Programa entrega las hojas de sugerencias cumplimentadas a la responsable del Sistema de Calidad de la Dirección General que las tramita y además, desarrolla una respuesta tipo para cada una de ellas y las remite al Equipo de Información para que podamos informar de forma más adecuada a los visitantes.

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

Además, se le da importancia a que es muy constructivo conocer la opinión del visitante hacia el Parque Regional Sierra de La Pila. Aún así, muchos visitantes sólo exponen sus opiniones de forma oral, exponiendo principalmente la necesidad de instalar aseos en el entorno del área recreativa.

En el periodo de 2007 se han recogido **4 hojas de sugerencias** en las que se solicita básicamente la instalación de aseos en el área recreativa, además de disponer de un mapa explícito de la Sierra y permitir el uso de las barbacoas en verano.



6. Encuestas. Sondeos de Opinión.

La Dirección General del Medio Natural ha facilitado el procedimiento³ y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Sierra de La Pila.

A través del sistema de encuestación se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Uso Público de los 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.

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

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila		
Directrices básicas de encuestación. 2007		
TIPO DE ENCUESTA	NÚMERO TOTAL ⁽⁴⁾	LUGAR DE REALIZACIÓN
General	30	Punto de Información y Equipamientos y áreas de Uso público intensivo
Punto de Información	30	Punto de Información Fuente la Higuera

⁽⁴⁾ Número total de encuestas a realizar en un año.

Desde el 15 de abril del año 2007, con el cambio que dicta el nuevo Protocolo de Actuación correspondiente al Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, se ha estado trabajando en la unificación de los criterios de encuestación, los cuales se comenzarán a poner en práctica a partir del 1 de julio de 2007.

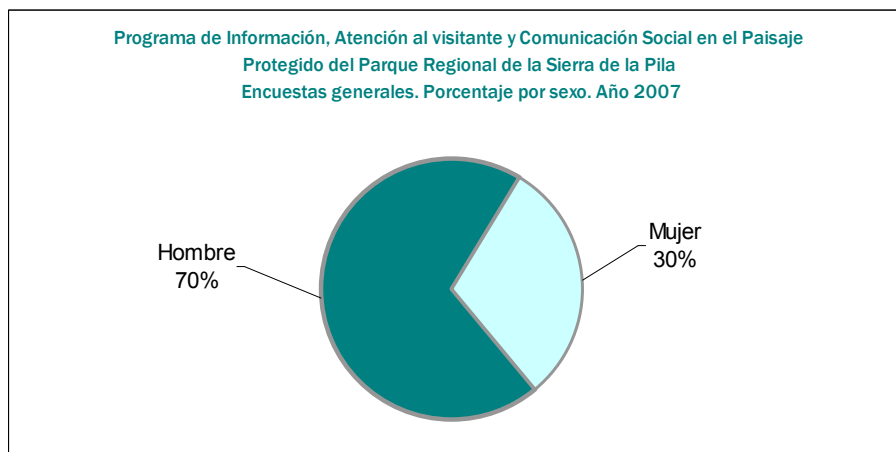
A continuación, se detalla la información sobre la recogida de datos y la tipología de encuestas.



6.1. Encuesta general.

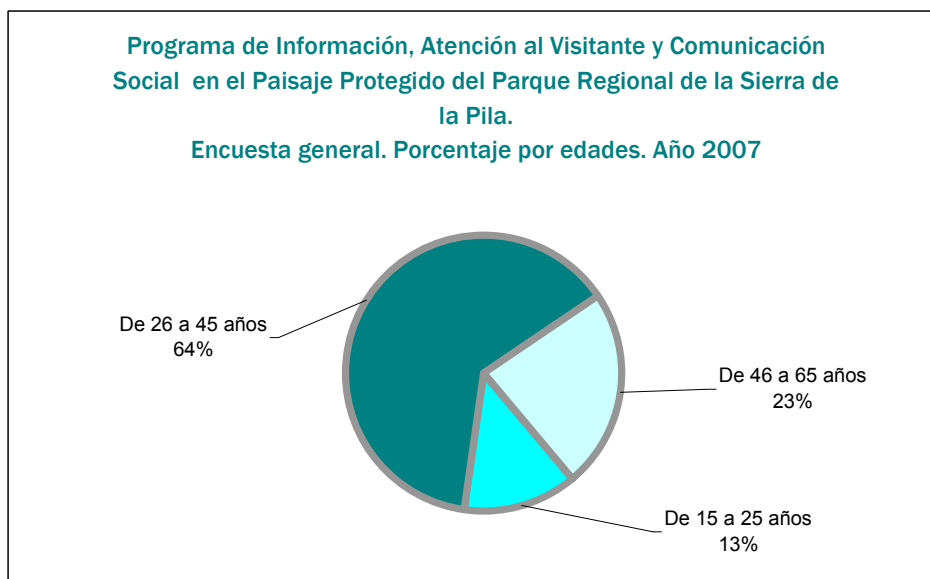
En el periodo de 2007 se han cumplimentado un total de 30 encuestas de esta tipología constituyendo el 100% del total de las encuestas a realizar en el año.

➤ Sexo del visitante.



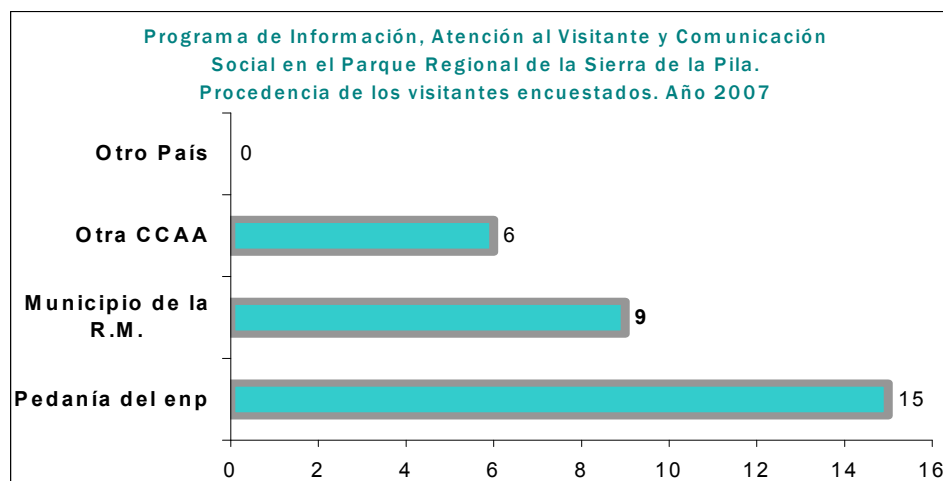
La mayoría de los encuestados pertenecen al género masculino.

➤ Edad.



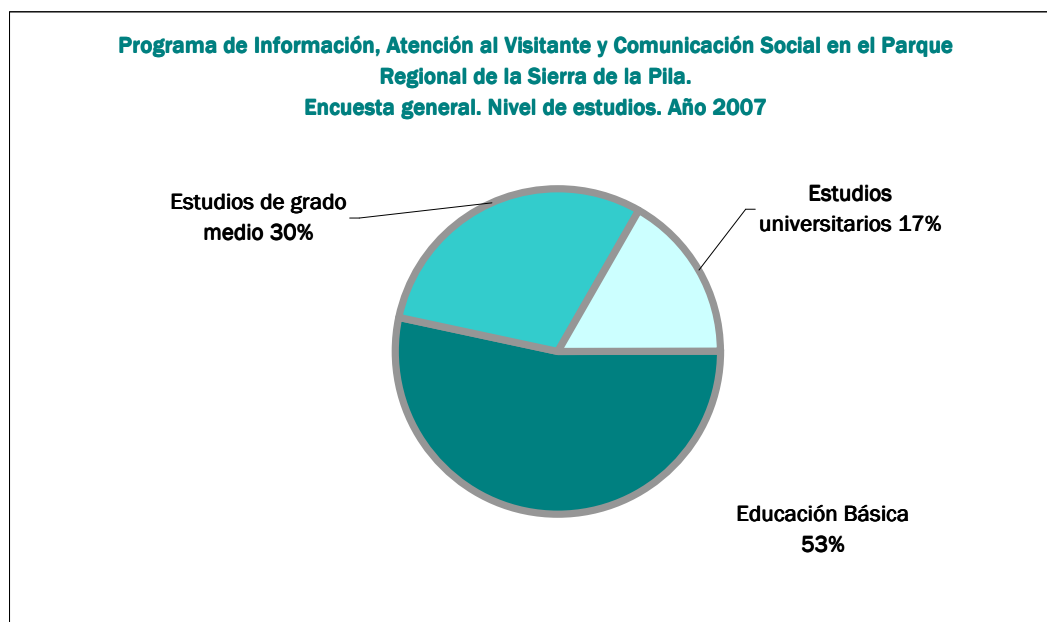
La mayoría de los encuestados tiene una edad comprendida entre 26 y 45 años.

➤ Procedencia.



La mayoría de los visitantes encuestados pertenecen a pedanías del Espacio Natural.

➤ Nivel de estudios.



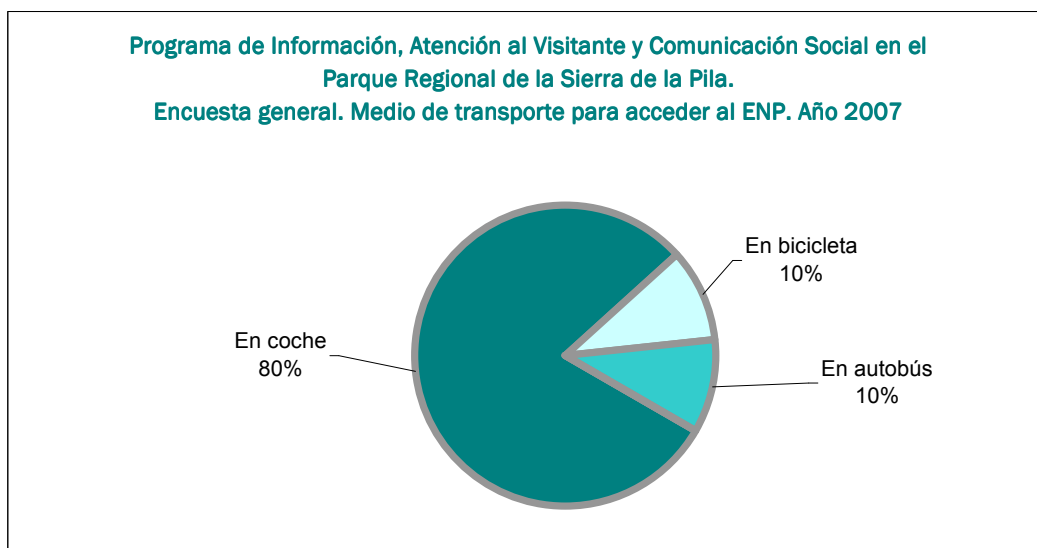
En este aspecto el principal grupo de visitantes encuestados es el que posee educación básica, destacando que no se han encuestado visitantes sin ningún tipo de estudios.

➤ Frecuencia de la visita.



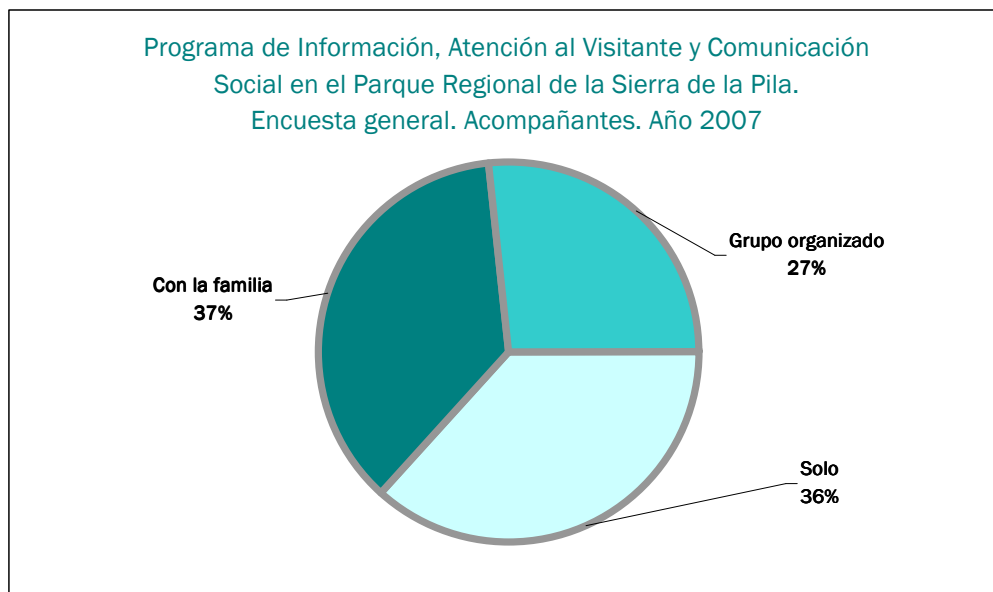
En esta pregunta comprobamos que las respuestas son muy heterogéneas. No hay mayoría en ninguna de las categorías.

➤ Medio de transporte.



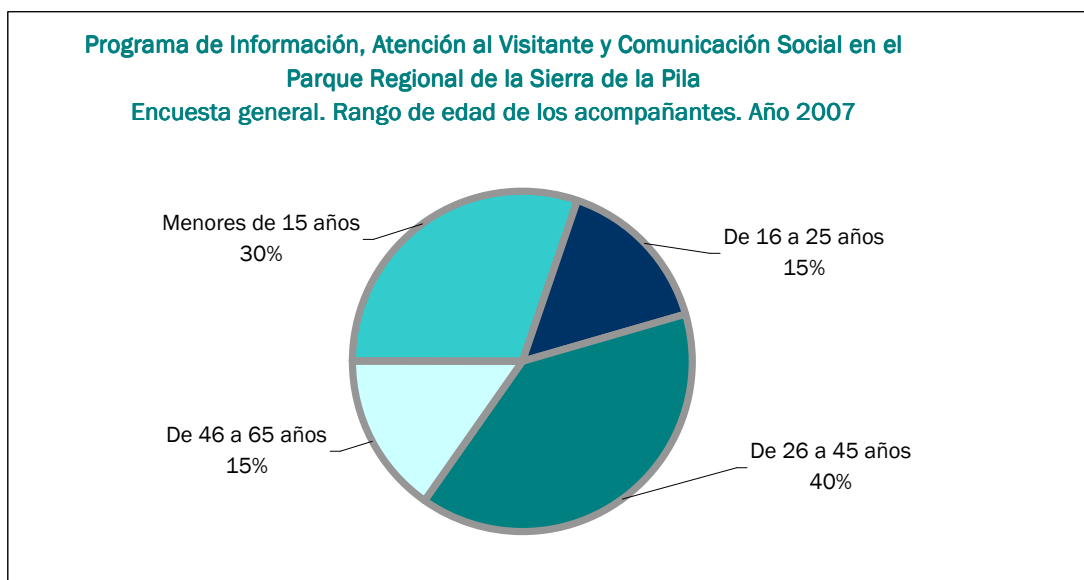
La mayoría de los visitantes que se acercan a este Parque Regional lo hacen en coche debido a la lejanía que tiene con la mayoría de poblaciones y la no existencia de línea regular de autobús.

➤ Acompañantes.



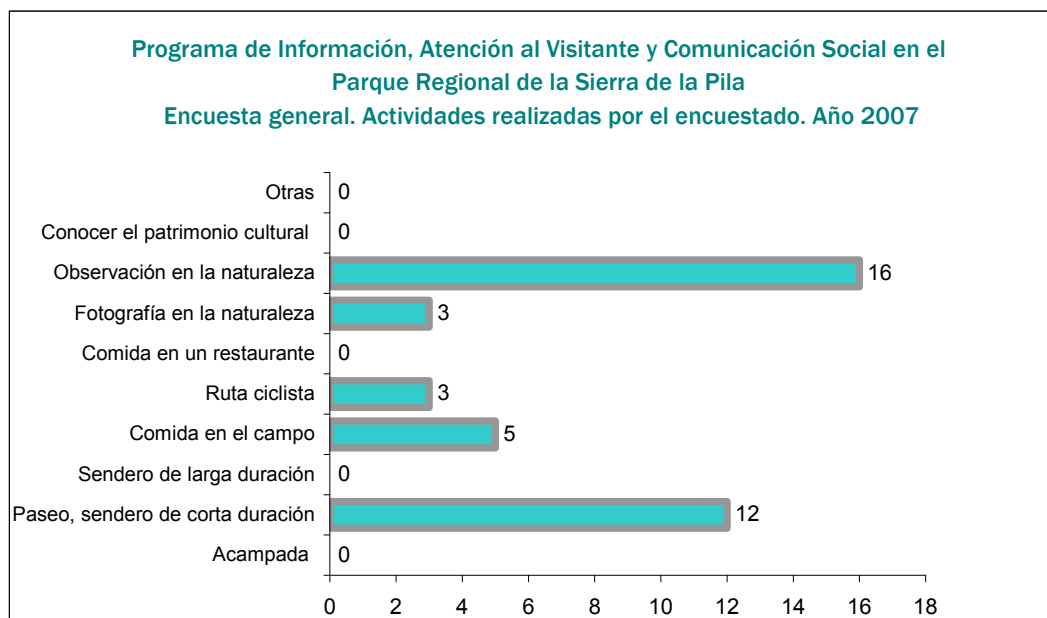
No existe una mayoría concreta en esta respuesta, en mismo porcentaje van en grupo organizado, con la familia o solos.

➤ Número de acompañantes según edades.



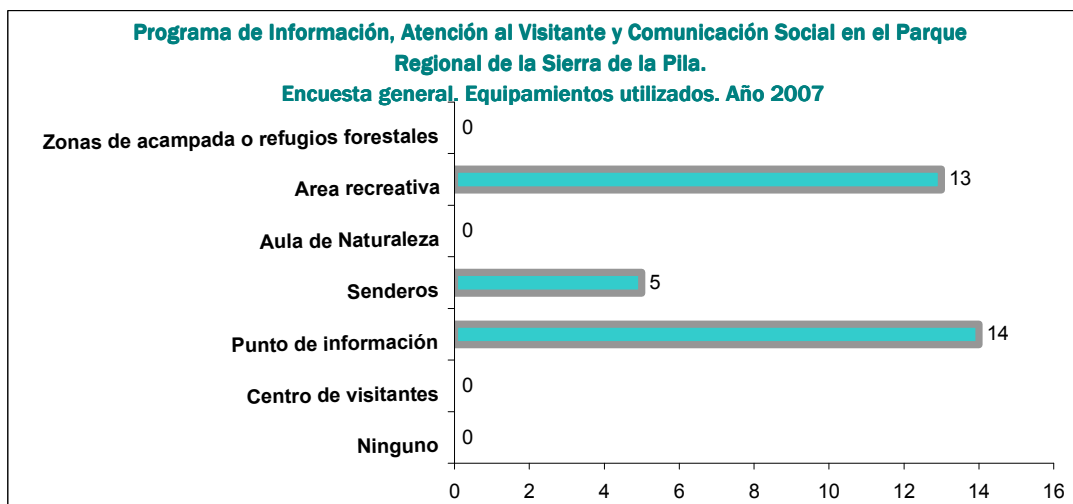
Casi la mitad de los acompañantes de los encuestados tienen una edad comprendida entre 26 y 45 años. Destacar la nula presencia de visitas de mayores de 65 años.

➤ Actividades realizadas.



En lo que se refiere a las actividades realizadas por los visitantes en este Espacio Natural Protegido, más del 70% de los encuestados visita el Parque para realizar pequeños paseos y observar la naturaleza.

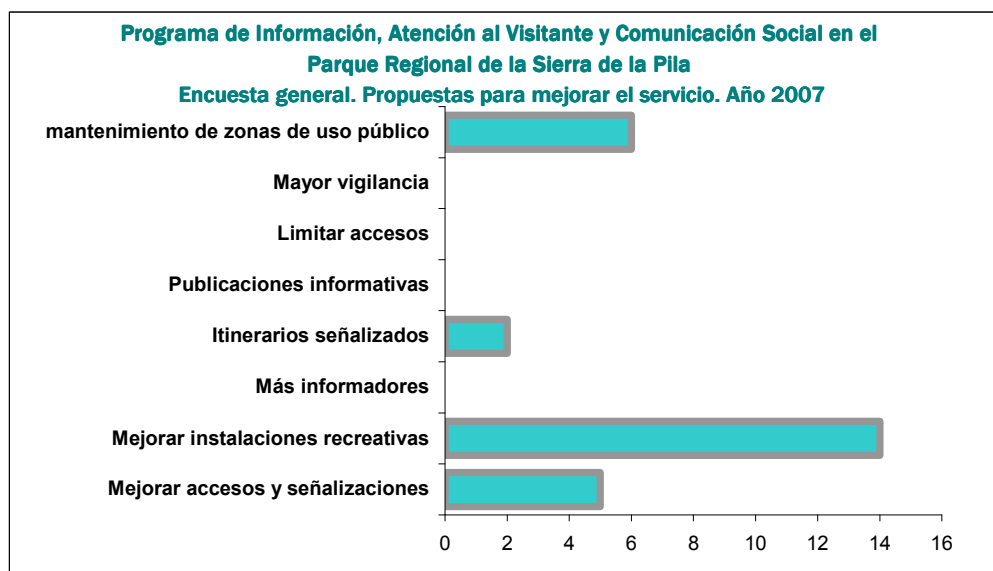
➤ Equipamientos utilizados.



En el Parque Regional no existen equipamientos del tipo Aula de Naturaleza o Centro de Visitantes y la zona de acampada que hay no tiene servicios como agua o luz, por lo que los visitantes sólo pueden utilizar el área recreativa, el punto de información y los senderos del entorno.

➤ Mejoras del servicio.

En este apartado, los encuestados dan su opinión en cuanto a las mejoras del servicio que deberían realizarse en el Parque Regional.



Lo que más le preocupa al visitante es el estado en el que se encuentra el área recreativa de Fuente la Higuera, ya que aunque no se encuentra basura, necesita mejora de sus infraestructuras, como arreglo de barbacoas y escalones entre terrazas, y sobre todo instalación de aseos.

➤ Lo que más ha gustado.

Los visitantes disfrutan con la visita a este Parque Regional por la tranquilidad que encuentran, el silencio, la amabilidad del personal de información, que los niños puedan jugar en la naturaleza y el agua de la fuente, entre otros.

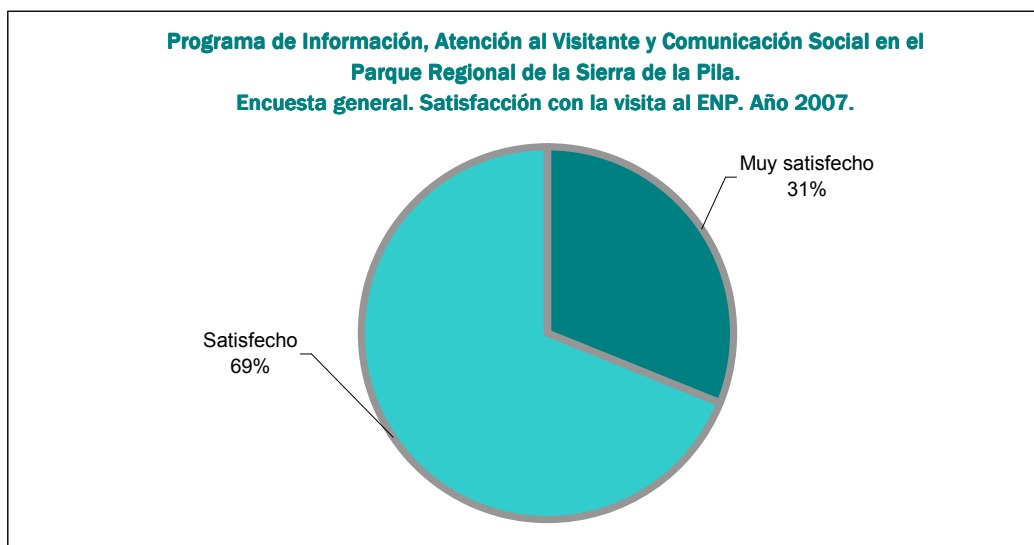
➤ Lo que menos ha gustado.

La mayoría responden que les ha gustado todo, pero destacando la necesidad de instalar aseos en el entorno del área recreativa.

➤ ¿Volvería a visitar el ENP?

Frente a la pregunta de si volverían a visitar este Espacio Natural Protegido, la totalidad de los encuestados responden que sí.

➤ Grado de satisfacción.



Todos los visitantes están satisfechos con su visita al ENP.

➤ Recomendación de la visita.

La totalidad de los encuestados recomendaría la visita al Parque Regional a algún familiar, conocido o amigo.

6.2. Encuesta sobre el Punto de Información "Fuente la Higuera".

En este periodo de 2007 se han cumplimentado un total de **39** encuestas, representado el 130% del total anual.

Los valores que se otorgan a las respuestas dadas por los visitantes del Parque se puntúan del 1 al 5 siendo el 5 el valor más positivo.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Punto Información de Fuente la Higuera	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	5
Fácil / Bastante / Bien	4
Regular	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

Los valores obtenidos del total de las encuestas cumplimentadas en 2007 se

exponen en la tabla siguiente, considerando además que el total de visitantes encuestados ha respondido afirmativamente a la pregunta nº 7, respecto a la entrega de material divulgativo.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Parque Regional de la Sierra de la Pila			
Valoración de las encuestas cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información. Año 2007			
TIPO DE PREGUNTA	MODA	MEDIANA	PROMEDIO
1. Acceso al Punto de Información	5	5	4,5
2. Confortables y Acogedoras las instalaciones	4	4	3,9
3. Orden y limpieza del Punto de Información	4	4	4,3
4. Personal identificado	5	4	4,0
5. Personal educado	5	5	4,7
6. Información suficiente y adecuada	5	5	4,5
7. Material divulgativo entregado	5	5	4,5

En general, los encuestados están bastante contentos con la atención por parte del informador, pero no tanto con las instalaciones.



7. Estimaciones de Visitantes.

Los objetivos y la metodología para realizar las estimaciones de visitantes, que se realizan a pie y con vehículo, en el Parque se desarrollan a continuación:

Objetivos y criterios:

- ❖ Disponer de estimaciones sobre la intensidad / demanda / capacidad de uso de las instalaciones recreativas del Parque Regional Sierra de la Pila por parte de los visitantes.
- ❖ Disponer de estimaciones sobre la distribución y número de visitantes en las zonas con vocación para el uso público.
- ❖ Establecer la relación entre número de vehículos / número visitantes en las zonas con vocación para el uso público.
- ❖ En definitiva, disponer de información cuantificada que contribuya a mejorar la gestión del uso público en el Parque Regional Sierra de la Pila.

Metodología:

- ❖ Recorridos pre – establecidos a pie y/o en vehículo en las zonas definidas en el Parque Regional, que se corresponden con los que disponen de instalaciones y reciben mayor afluencia de visitantes.
- ❖ Los datos se registran en las Fichas de Estimación de afluencia de visitantes para su posterior tratamiento.
- ❖ Las estimaciones de visitantes y vehículos se realizan de enero a diciembre, estableciéndose 2 estimaciones mensuales en días y horarios de mayor afluencia (sábados y domingos).

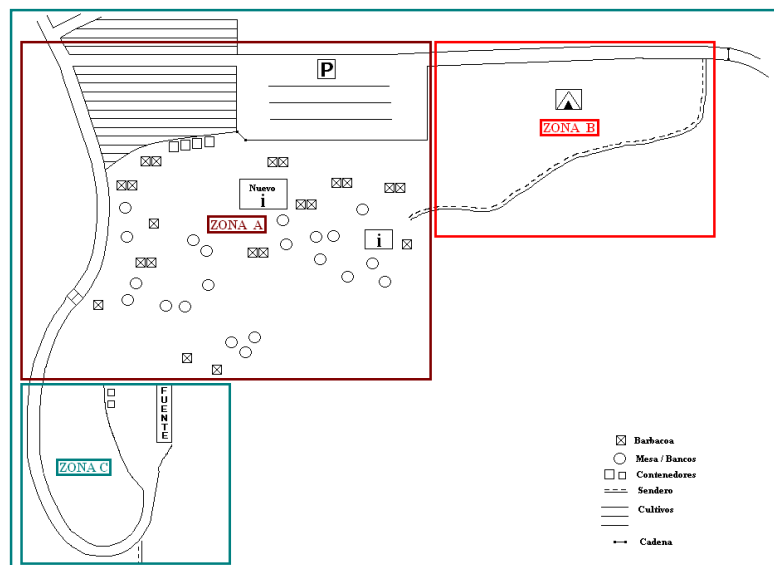
Zonificación:

- **Zona A:** Área recreativa y Punto de Información de Fuente la Higuera.
- **Zona B:** Área de acampada.
- **Zona C:** Fuente la Higuera.

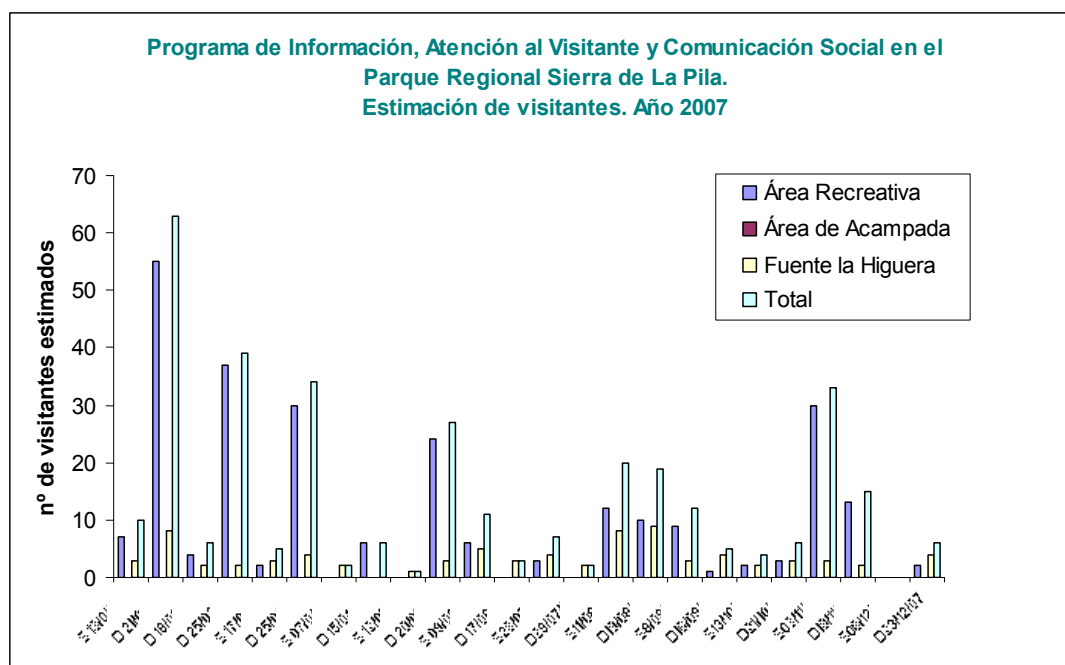
Los conteos se realizan en fin de semana por ser los días de mayor afluencia de visitantes al Parque. Se anota el número de personas y de vehículos que discurren por el Área Recreativa.

El siguiente plano muestra las distintas zonas del Área Recreativa donde se realiza el conteo.





A continuación se presenta una gráfica para ilustrar mejor los resultados obtenidos en los conteos.



La mayor afluencia de visitantes se concentra los domingos por ser festivo, siendo en el Área Recreativa donde se observa mayor intensidad de uso. Aunque suele haber visitantes en la zona de acampada, casualmente no ha habido los días que se han realizado los conteos.