



**Parque Regional
Sierra de la Pila**

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

**MEMORIA ANUAL
2009**



Región de Murcia



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Índice:

1. Antecedentes.....	3
2. Equipamientos de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social	5
3. Servicio de Información	6
3.1. Cuantificación de visitantes al Punto de Información “Fuente la Higuera”	7
3.2. Visitantes informados y procedencia.....	9
3.3. Tipología de la información solicitada.	12
3.4. Consultas telefónicas.	17
4. Itinerarios Ambientales Guiados	20
4.1 Aspectos Generales.....	20
4.2. Descripción de los Itinerarios ofertados.....	21
4.2.1. Usos tradicionales de la Sierra “Fuente la Higuera”.	21
4.2.2. “Pozos de la Nieve”.	22
4.3. Análisis y evaluación de la demanda de itinerarios.	22
4.4. Evaluación de Itinerarios Guiados.	23
5. Hoja de Sugerencias	31
6. Encuestas. Sondeos de Opinión	33
6.1. Encuesta general.	34
6.2. Encuesta sobre el Punto de Información “Fuente la Higuera”	42
7. Estimación de Visitantes	44

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 E.N.P. de la Región de Murcia**”. Este programa se adjudica finalmente a la **U.T.E. 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 de Patrimonio Natural y Biodiversidad, junto con el **Director Conservador** del Parque Regional Sierra de la Pila.

El Equipo de Información trabaja de forma continua en la unificación y mejora de los registros del Programa. A partir del 1 de julio de 2007, con la aprobación de la Dirección General del Medio Natural, se ponen 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 a lo largo de este año:

- **Atención directa de visitantes:** desde el Punto de Información de Fuente la Higuera se fomenta el conocimiento del entorno y el de otros Espacios Naturales de la Región. En este año 2009, se han atendido un total de **1130 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. En total son **24 conteos** realizados durante el periodo de 2009 en los que se han contabilizado un **total de 188 personas**.
- **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 que es lo que opina sobre el Punto de Información de Fuente la Higuera y del Parque en general. Durante este año se han realizado un total de **33 encuestas generales** y **50 del Centro de Visitantes**.
- **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. En total se han recogido **10 hojas de sugerencias** en el periodo de 2009, de las que se han obtenido un total de **21 quejas** y **6 sugerencias**.
- **Itinerarios ambientales guiados:** mediante la realización de estos itinerarios se favorece la comprensión del entorno y por tanto su conservación. En este año han participado **26 personas** 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. En este periodo de 2009 se ha publicado el **número 11 del Boletín** y se ha participado en la elaboración de los artículos para el **boletín nº 1 de la época IV**.

- **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 de Patrimonio Natural y Biodiversidad.
- **Asistencia Técnica:** la Informadora Jefe-Dinamizadora Social 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 anual** con todos los datos y reflexiones del año correspondiente, incluido además una síntesis de la evolución del Programa desde su comienzo.

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGPNB, teniendo en cuenta que este Programa se desarrolla desde 1994.



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 Agricultura y Agua 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 Mundial Forestal.
 - Su horario de apertura al público es de martes a domingo y festivos de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 h.



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 de Información 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 Dirección General de Patrimonio Natural y Biodiversidad.

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:

- **Visitantes atendidos en el Punto de Información “Fuente la Higuera”.**

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información: ya sean informados, en visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

Durante este periodo de 2009 se ha atendido a un total de **1130 visitantes**.

- **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.

En este año 2009 se ha informado a un total de **972 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.

La mayoría de las consultas realizadas por los visitantes se refieren a material divulgativo (mapas, folletos y boletines) y a infraestructuras, en especial, la zona de acampada y el albergue.

En este año 2009 se han recibido un total de **818 consultas** en el Punto de Información de Fuente la Higuera.

- **Consultas telefónicas:**

Se recogen en este apartado las preguntas que se realizan por vía telefónica. Hasta la fecha se han recibido 10 llamadas telefónicas, de las cuales se han obtenido **10 consultas** tanto de particulares como de entidades públicas (Agentes Medioambientales, Técnicos, Oficinas de turismo, Aytos, etc.). Más de la mitad de las consultas realizadas se refieren a infraestructuras, servicios de Uso Público y a la solicitud de material divulgativo.

3.1. Cuantificación de visitantes al Punto de Información "Fuente la Higuera".

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información: ya sean informados, en visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

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

- **Visitantes informados:** se consideran los visitantes que se acercan al Punto de Información a preguntar sobre temas específicos del Parque Regional, su entorno e incluso de otros ENP, las actividades que pueden realizar, rutas de senderismo, etc.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** En el caso de la Sierra de la Pila, este apartado no se establece en la ficha de seguimiento hasta que no esté disponible el Centro de Visitantes.
- **Otros visitantes al Punto de Información:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que no solicitan información específica del Parque, tales como Agentes Medioambientales, personal de mantenimiento, técnicos de diversas entidades, etc.
- **Participantes en itinerarios guiados:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Punto de Información para participar en el servicio de visitas guiadas del Programa, de esta manera, aunque sean también visitantes informados se tratan de manera independiente para no duplicar datos en la ficha de seguimiento.

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

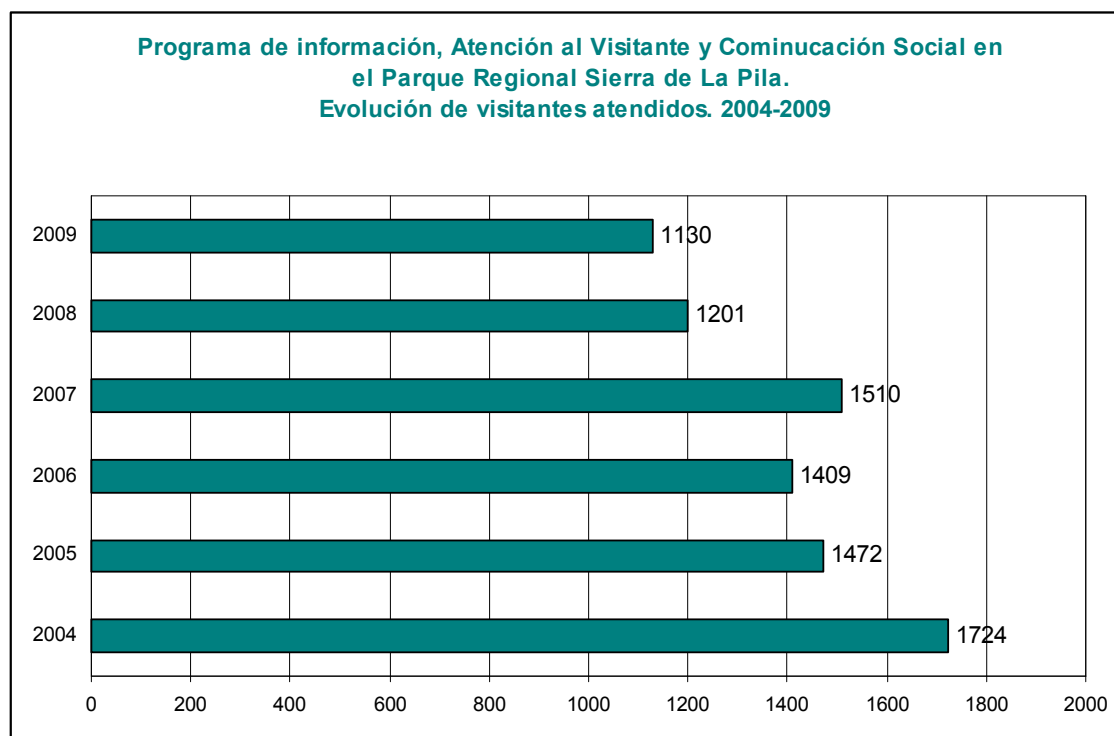
Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Parque Regional Sierra de la Pila. Visitantes atendidos en el Punto de Información. Año 2009						
Meses	Visitantes atendidos en el P. I.	Visitantes informados	Visitantes Sala de Exposición*	Visitantes Sala de Proyección*	Otros Visitantes al P. I.	Participantes Itinerarios guiados
Enero	68	60	-	-	8	0
Febrero	85	78	-	-	7	0
Marzo	131	97	-	-	8	26
Abril	208	197	-	-	11	0
Mayo	119	111	-	-	8	0
Junio	87	60	-	-	27	0
Julio	31	15	-	-	16	0
Agosto	71	48	-	-	23	0
Septiembre	62	46	-	-	16	0
Año 2009	1130	972	-	-	132	26
TOTAL 2008	1.201	994	-	-	184	52
Total 2007	1.510	1.155	-	-	91	264

* En la actualidad se están elaborando los contenidos para las salas de exposición del nuevo Centro de Visitantes y del nuevo Punto de Información de Fuente la Higuera.

El número de visitantes que acuden al Punto de Información suele variar en función de la estación del año. En primavera, el buen tiempo ha influido en el aumento de visitantes, sin embargo la subida de las temperaturas a finales de mayo y junio, junto con el precintado de las barbacoas, han provocado que el número de usuarios del área recreativa descienda considerablemente a partir de esa fecha y hasta finales de septiembre.

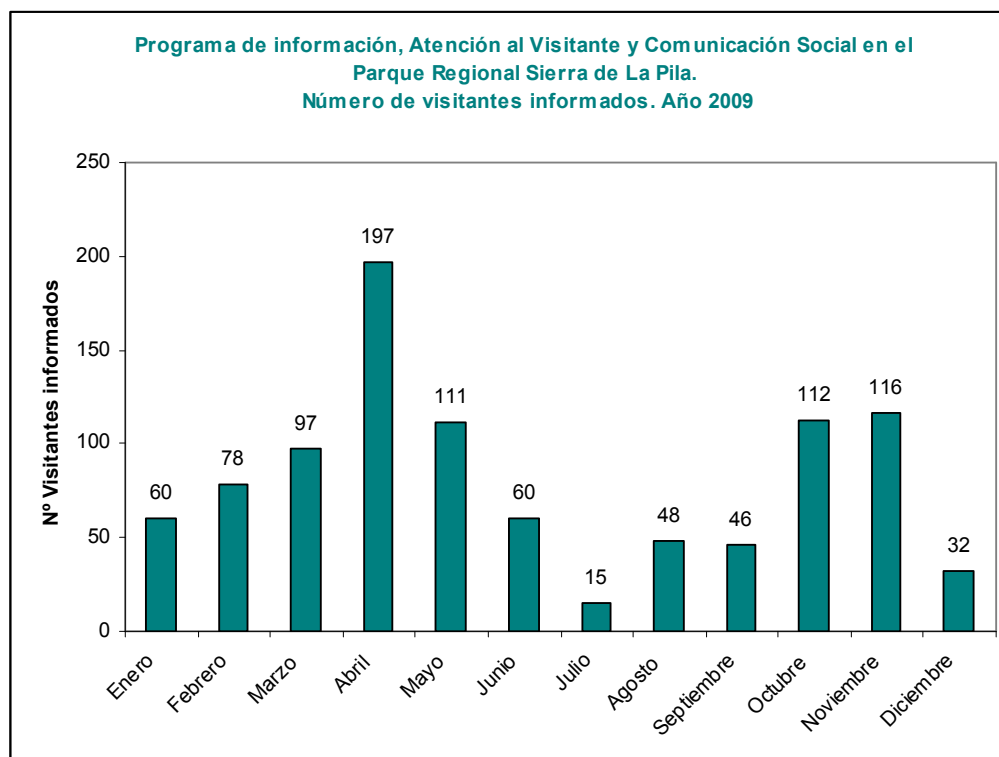
Para los meses de octubre y noviembre se notó nuevamente un aumento paulatino en las visitas al Parque, aumento que se vio estancado debido a las nevadas que han caído y que han dificultado el acceso a los diferentes lugares que normalmente son visitados.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Punto de Información del Parque Regional durante los años 2004 - 2009.



3.2. Visitantes informados y procedencia.

En la siguiente gráfica se detalla el nº de visitantes informados en este periodo de 2009.



Como podemos observar en la gráfica, el número de visitantes informados aumenta en primavera, comenzando a descender en junio debido al calor y a estar las barbacoas precintadas.

En los meses de octubre y noviembre de 2009 se nota una subida sustancial en las visitas de los visitantes al Área recreativa.

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 atendidos durante. Año 2009	
Meses	Punto de Información Fuente Higuera
Enero	25
Febrero	24
Marzo	26
Abril ¹	24
Mayo	27
Junio ²	26
Julio	27
Agosto	26
Septiembre ³	23
Octubre	27
Noviembre	25
Diciembre	21
Total de días en el que ha permanecido abierto	301
Promedio de visitantes atendidos al día	3.8

¹ Los días 1 y 6 de enero y 9 y 10 de abril el Punto de Información permaneció cerrado por indicación de la DGPNB.

² Los días 8 y 9 de junio se abrió el Punto de Información por la festividad de la Región de Murcia.

³ Los días 22, 29 y 30 de septiembre el Punto de Información permaneció cerrado por formación del personal.

⁴ El día 1 de octubre el Punto de Información permaneció cerrado por formación del personal.

⁵ los días 15 y 16 de diciembre el Punto de Información permaneció cerrado por la intensa nevada que ha caído.

⁶ los días 24, 25, 31 de diciembre el Punto de Información permaneció cerrado por indicación de la DG.

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

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Parque Regional Sierra de la Pila. Procedencia de los visitantes informados. Año 2009			
PROCEDENCIA		Nº VISITANTES	
Pedanías del entorno del Parque Regional		144	
Otros Municipios de la Región		335	
Otras CCAA		378	
Extranjeros	Inglés	60	105
	Alemán	37	
	Francés	8	
	Otros	10	
TOTAL		972	



La mayoría de los visitantes informados pertenecen a otras comunidades, destacando la Comunidad Valenciana, por su proximidad al Parque.

Las personas de mayor edad acuden al Parque para ir a la fuente a recoger 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.

3.3. 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. Durante este periodo de 2009 se han recibido un total de **818 consultas**.

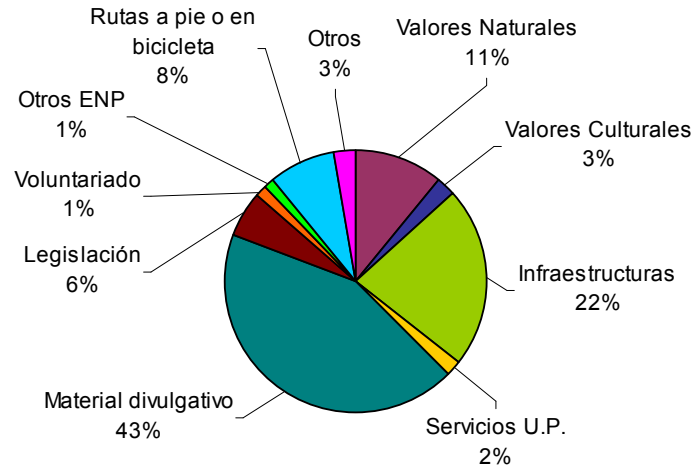
Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de La Pila Nº de consultas y tipología de la información demandada. Año 2009			
Contenido global	Nº de consultas	Tipología de preguntas	Porcentaje que representan
Valores naturales	90	¿Que Reptiles hay dentro del Parque?, ¿Dónde esta la cueva de la Excomunió?, ¿Habita dentro del Parque el Buitre Leonado? ¿Es buena/potable el agua de la Fuente?, ¿Qué cuevas se pueden visitar? ¿Dónde hay fósiles? ¿En que parte del Parque hay setas?	11%
Valores culturales	21	¿Dónde quedan los pozos de la Nieve? Fiestas del entorno.	2,5%
Infraestructuras	182	¿Qué hay que hacer para alquilar el albergue Cabezo Turra?, ¿Qué se debe hacer para acampar en esta zona? ¿Dónde está la zona de aparcamiento? ¿Por qué no se abre el Punto de Información nuevo?	22,2%
Servicios de Uso Público del ENP	17	Horario del Punto de Información	2%
Material divulgativo	357	Folleto informativo Parque Regional Sierra de la Pila, Boletín Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, Mapa Sierra de la Pila.	43,6%
Legislación y figuras de protección	46	¿Se puede hacer fuego en las barbacoas del área recreativa? ¿A partir de cuándo se precintan las barbacoas?	5,6%
Programa de Voluntariado Ambiental	11	¿Pertenece esto a algún voluntariado?, ¿Se realiza alguna labor de voluntariado en este Parque?	1,3%
Otros ENP	12	¿Dónde queda el Paisaje Protegido de Ajauque y Rambla Salada?	1,4%
Rutas a pie o en bicicleta	67	¿Cómo se llega al Pico de la Pila?, ¿Cuáles son Algunas rutas del Entorno?, ¿Cómo se llega al Mojón de las Cuatro Caras?, ¿Cuánto tiempo se tarda en hacer la Ruta "usos tradicionales de la Sierra"?	8,1%
Otros	22	¿Cómo se llega a Molina de Segura?, ¿Cómo se llega a Fortuna?	2,6%
TOTAL	818		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, por eso la mayoría de consultas están referidas a **material divulgativo**. Otro tipo de visitantes son aquellos que han acudido a la zona anteriormente y realizan alguna consulta puntual y preguntan si hay algún material informativo nuevo.

Otro porcentaje importante a tener en cuenta es el de **infraestructuras** donde los usuarios se interesan por la zona de aparcamiento y de acampada y por el nuevo Punto de Información.

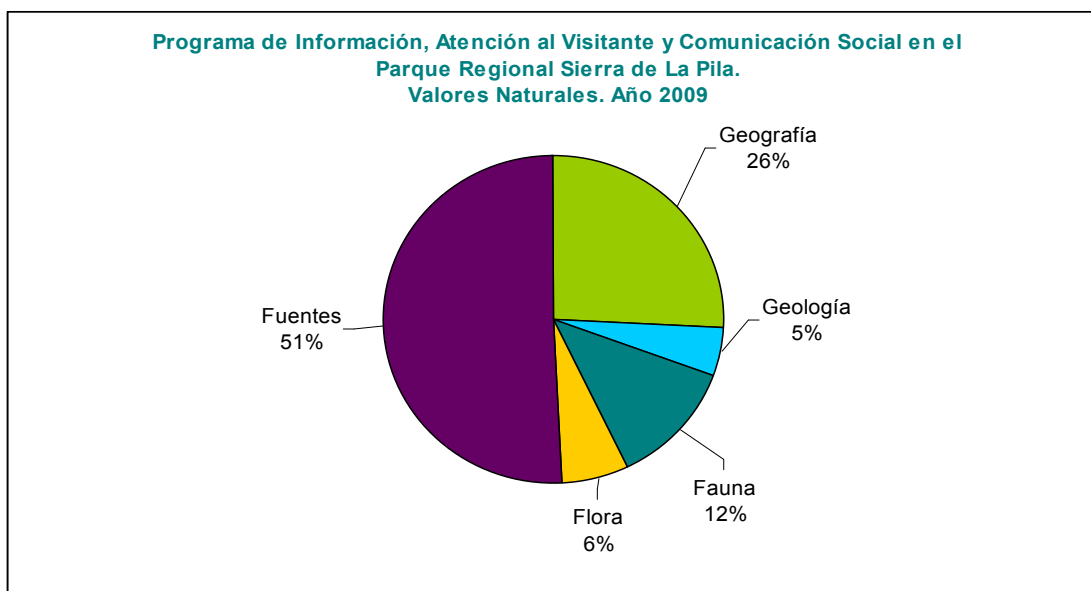
A continuación se representa mediante gráficas la tipología de preguntas, así como una gráfica específica para cada contenido global.

**Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en
el Parque Regional Sierra de La Pila.
Tipología de preguntas. Año 2009**



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

- **Valores Naturales.**



Como se puede observar en la gráfica, dentro del bloque de valores naturales, los visitantes se interesan por las fuentes del entorno, por la potabilidad de sus aguas y por la geografía, sobre todo por la ubicación de las numerosas cuevas presentes en la Sierra.

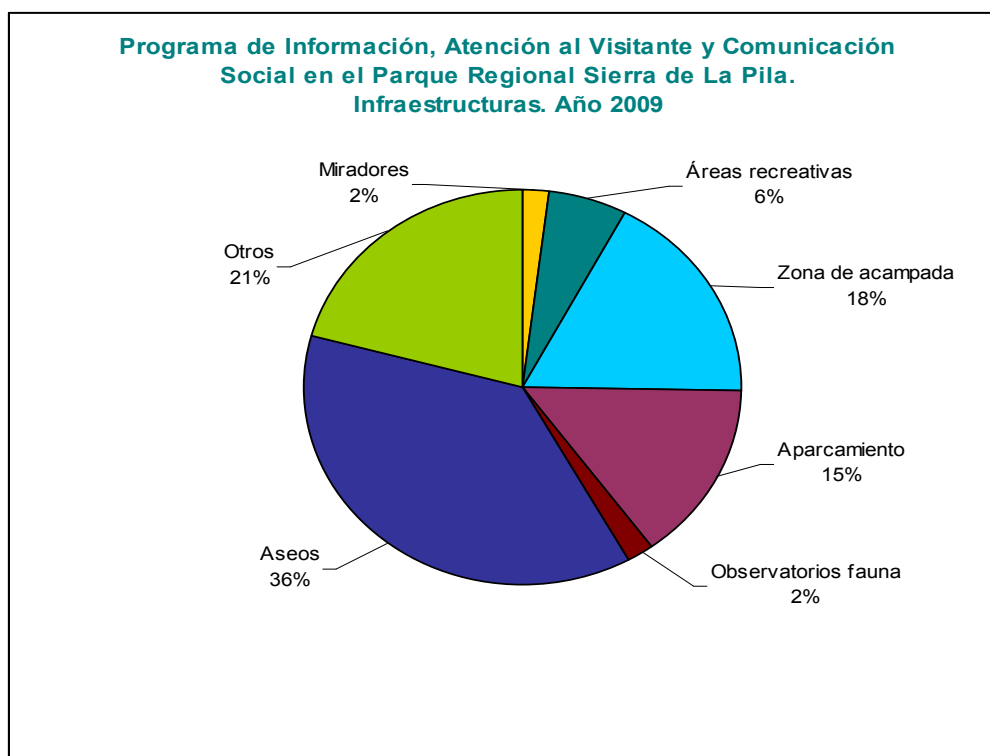
- **Valores culturales.**

Durante este periodo casi la totalidad de las consultas se refiere a la ubicación de los Pozos de la Nieve, sólo hay una consulta puntual acerca de las fiestas de las pedanías cercanas, por lo que no es necesaria su representación gráfica.

- **Legislación y Figuras de Protección**

Todas las consultas realizadas por los visitantes en este apartado están relacionadas con el permiso para hacer fuego en las barbacoas, por lo que hacer un gráfico en este apartado no es representativo.

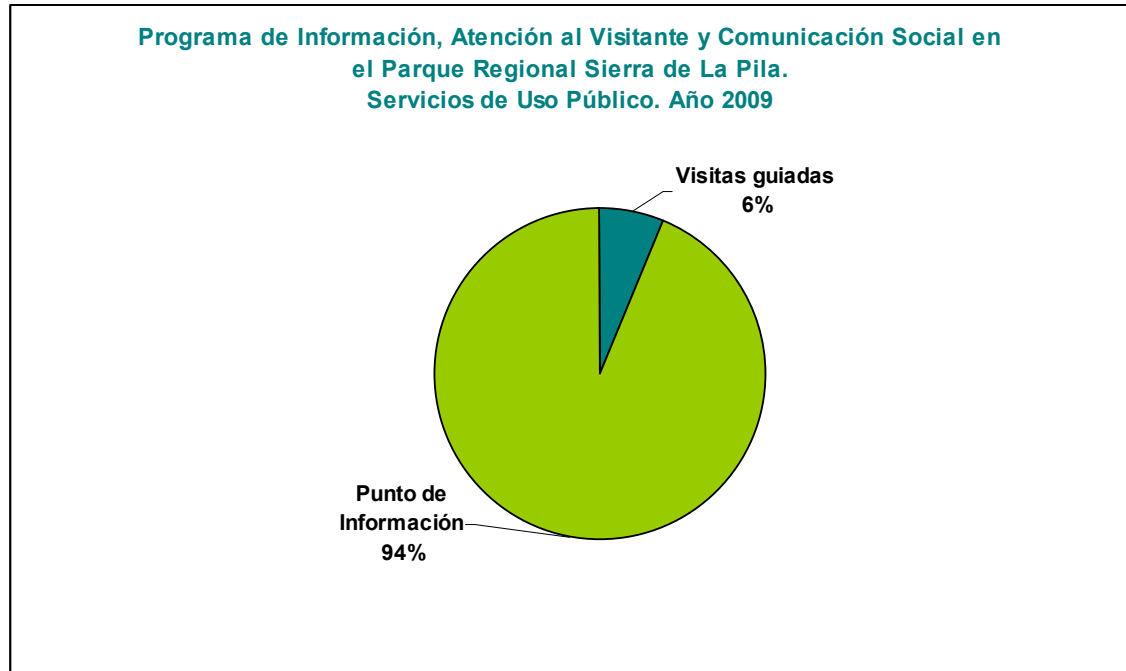
- Infraestructuras



En este apartado de Infraestructuras la consulta más frecuente ha sido sobre la ubicación de **aseos**. A los visitantes les llama la atención que un área recreativa con un Punto de Información y junto a una zona de acampada no disponga de aseos.

En las consultas recogidas en el apartado de “**otros**” los visitantes han preguntado principalmente dónde pueden encontrar servicios en el Parque como panaderías o gasolineras. También son muy frecuentes las preguntas relacionadas con el futuro Centro de Visitantes y la fecha prevista para su apertura.

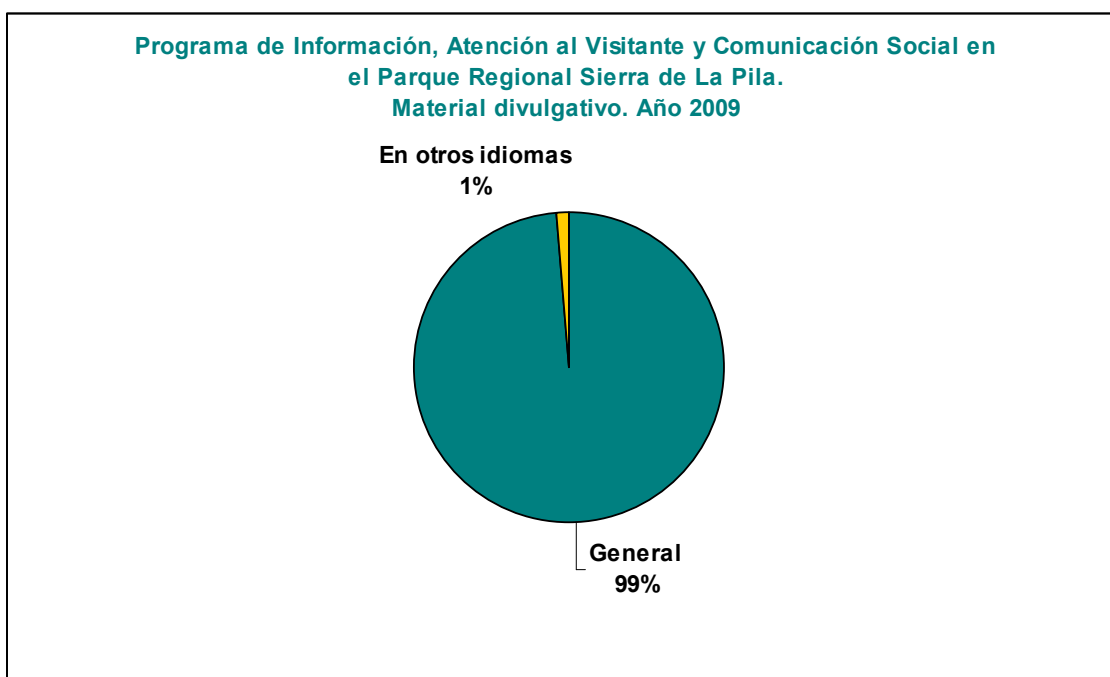
- **Servicios de Uso Público**



Dentro de este apartado la mayoría de consultas están relacionadas con el Punto de Información, sobre todo por el horario de apertura.

- **Material divulgativo.**

La mayoría de las consultas de este tipo se refieren a folletos, mapas y boletines relacionados con el entorno natural. Algunos de los visitantes extranjeros que se acercan al Punto de Información solicitan material divulgativo en otros idiomas, en este caso, en inglés.



3.4. 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 reciben las consultas relacionadas con el Parque Regional.

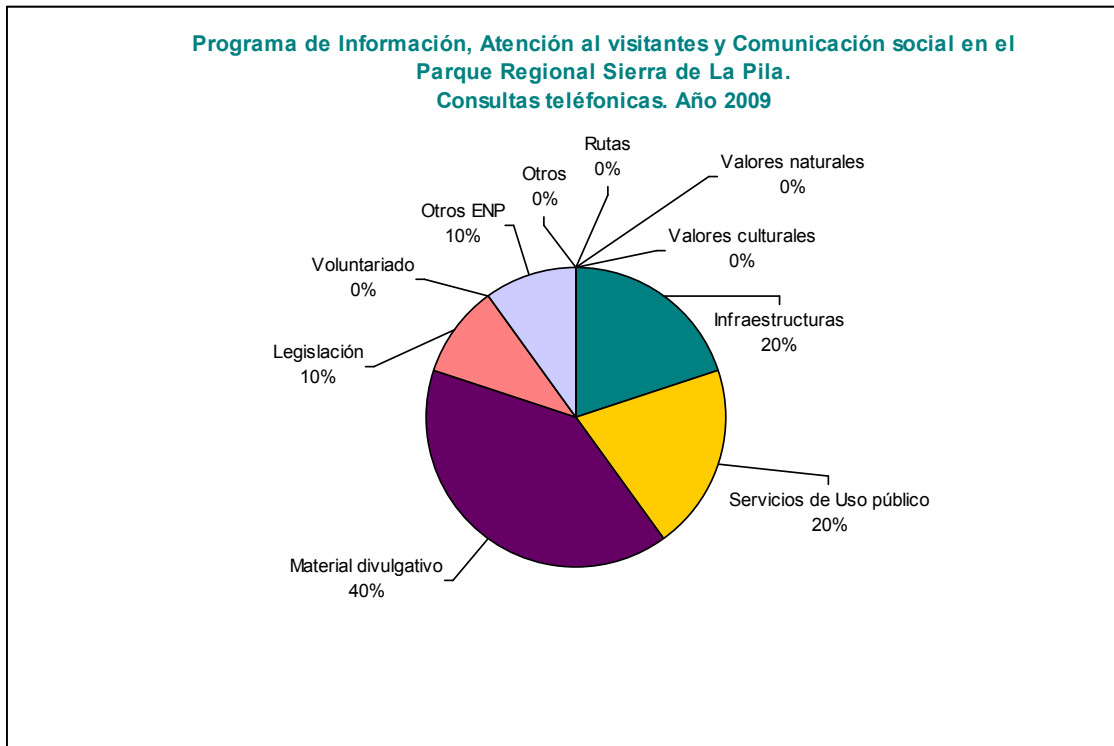
Durante 2009 se han recibido **10 llamadas telefónicas**, tanto de particulares como de entidades públicas (Agentes Medioambientales, Técnicos, Oficinas de Turismo etc.). Más de la mitad de las consultas realizadas se refieren a infraestructuras, servicios de Uso Público y a la solicitud de material divulgativo.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de la Pila.	
Consultas telefónicas al Centro de Visitantes. Año 2009.	
Meses	Nº de consultas telefónicas
Enero	0
Febrero	3
Marzo	0
Abril	2
Mayo	2
Junio	0
Julio	0
Agosto	1
Septiembre	0
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	0
TOTAL	10

En la siguiente tabla se refleja la tipología de las preguntas realizadas, donde destacan las preguntas relacionadas con los servicios que ofrece el Programa de Información.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de la Pila.		
Tipología de consultas telefónicas. Año 2009		
Tipología	Nº de consultas	Porcentaje que representan
Valores naturales	-	-
Valores culturales	-	-
Legislación y figuras de protección	1	10 %
Infraestructuras	2	20%
Servicio de uso público	2	20%
Rutas a pie o en bicicleta	-	-
Material divulgativo	4	40 %
Voluntariado	-	-
Otros E.N.P.	1	10 %
Otros	-	-
TOTAL	10	100 %

A continuación, mediante el siguiente gráfico sectorial se muestra la tipología de consultas telefónicas efectuadas en 2009.



4. Itinerarios Ambientales Guiados

4.1 Aspectos Generales.

La realización de itinerarios ambientales guiados es un servicio que ofrece la Consejería de Agricultura y Agua 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 concertados) 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.

La actividad está diseñada para un grupo de 30 personas, y el máximo de participantes por día es de 50.

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo² la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación.

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 zona, estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de la historia natural y cultural del Parque Regional. Además, se busca la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores de la zona, 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:

¹ Las solicitudes se realizan a través de la Informadora Jefe.

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.

- 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.

Destinatarios:

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



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

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 Higuera.

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.

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 estupendas vistas panorámicas del Parque Regional y las Sierras de sus alrededores.

Las características generales del recorrido son:

- Duración: 3,5 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 guiados: 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.

Durante este año 2009 se ha realizado un itinerario ambiental guiado con una participación total de **26 personas**.

Cabe destacar que una de las razones por las que los responsables de los grupos no se deciden a solicitar esta visita guiada, es debido a la ausencia de aseos en la zona.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas en el 2009.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de la Pila Itinerarios ambientales realizados. Año 2009						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	1	26	0	0	1	26
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	26	0	0	1	26

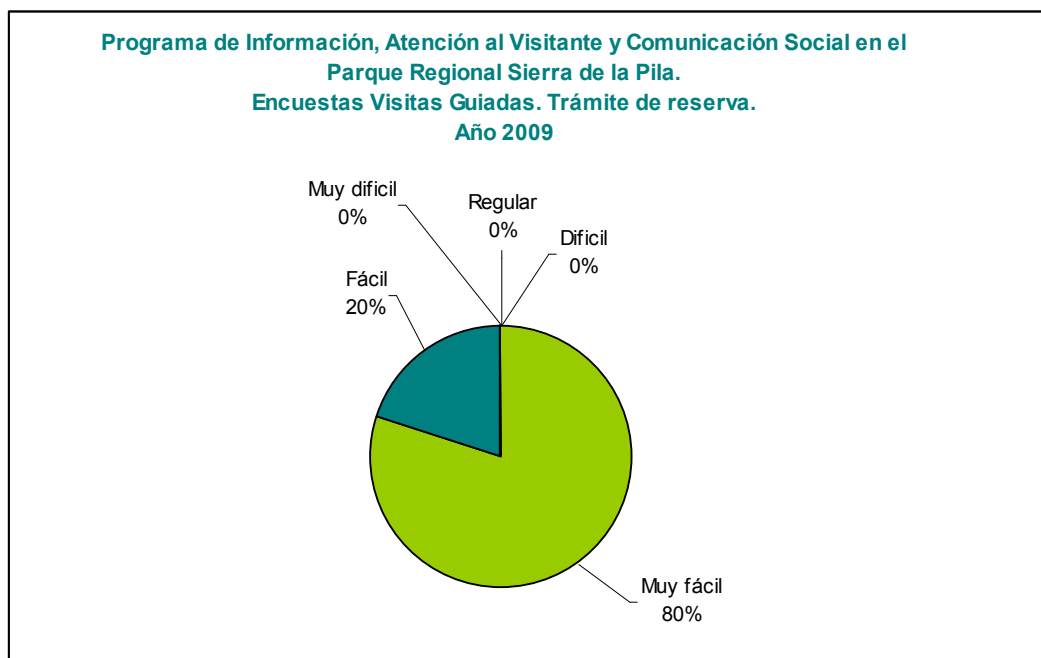
4.4. Evaluación de Itinerarios Guiados.

Las encuestas de las visitas guiadas se entregan 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.

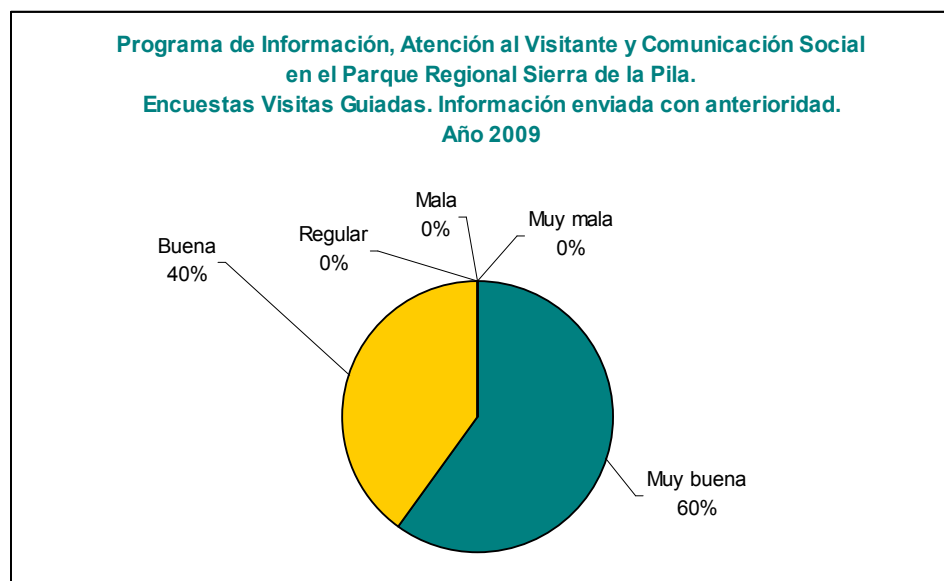
Los datos de las encuestas sobre visitas guiadas en el Parque Regional corresponden al **único itinerario** guiado realizado durante este periodo. En total se han realizado **5 encuestas**.

▪ **Pregunta 1. ¿La gestión y trámite de su reserva le ha resultado...?**



Ningún participante de las visitas guiadas considera que le ha resultado difícil la reserva de la visita debido a que fue el Programa de Información quien propuso la actividad, los participantes no tuvieron que reservar.

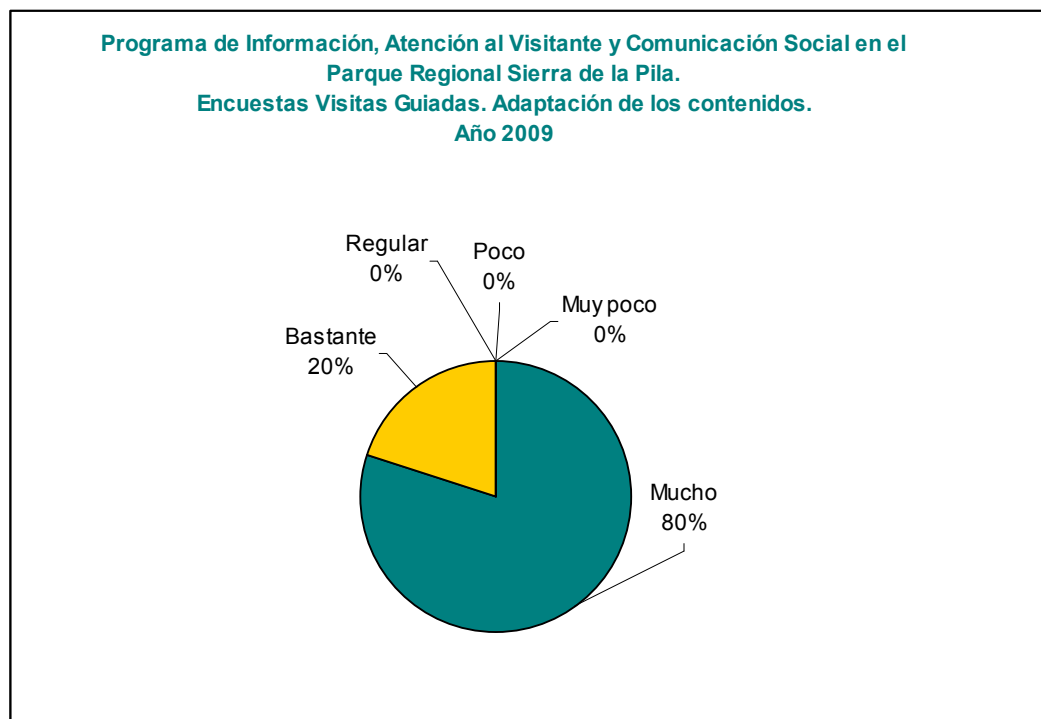
▪ **Pregunta 2. ¿Qué opina sobre la información enviada con anterioridad a su visita?**



Tal y como se puede observar en la gráfica, todos los participantes valoran favorablemente la información recibida.

La información que se envía a los responsables de la visita concertada es específica de los contenidos que se abordan en el itinerario guiado y con esta pregunta se pretende evaluar la adecuación y utilidad de los materiales enviados, para seleccionar/discriminar los materiales que se considere oportunos en futuros envíos.

- **Pregunta 3. Los contenidos de la charla ¿se adaptan a la edad/intereses de los participantes?**



Uno de los objetivos de los itinerarios guiados que se ofertan en el Parque Regional es adaptar su contenido al nivel del grupo. Con esta pregunta se pretende evaluar si se cumple esa adaptación.

La respuesta obtenida es positiva y no se han detectado defectos en la adaptación al nivel de los participantes.

▪ **Pregunta 4. La duración de la charla le ha parecido...**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que la totalidad de los encuestados consideran que la duración de la charla es adecuada a los intereses del grupo. Por no existir clasificación diferente en el nivel de respuesta no se representan de forma gráfica los resultados.

▪ **Pregunta 5. ¿Le ha ayudado el contenido de las explicaciones a conocer los valores naturales y culturales del Parque?**



El principal objetivo de los itinerarios ofertados es dar a conocer los valores que justifican la protección y conservación del Espacio Natural. Las respuestas obtenidas siguen la tónica favorable de las anteriores.

Debido a que no hay Centro de Visitantes en el Punto de Información no se han analizado las respuestas correspondientes a las preguntas 6, 7, 8 y 9 por referirse exclusivamente a los contenidos del Centro de Visitantes.

▪ **Pregunta 10. Valore la labor del guía en el recorrido**



La totalidad de las respuestas obtenidas valoran como muy buena la labor del guía durante el recorrido.

▪ **Pregunta 11. La duración del recorrido le ha parecido...**

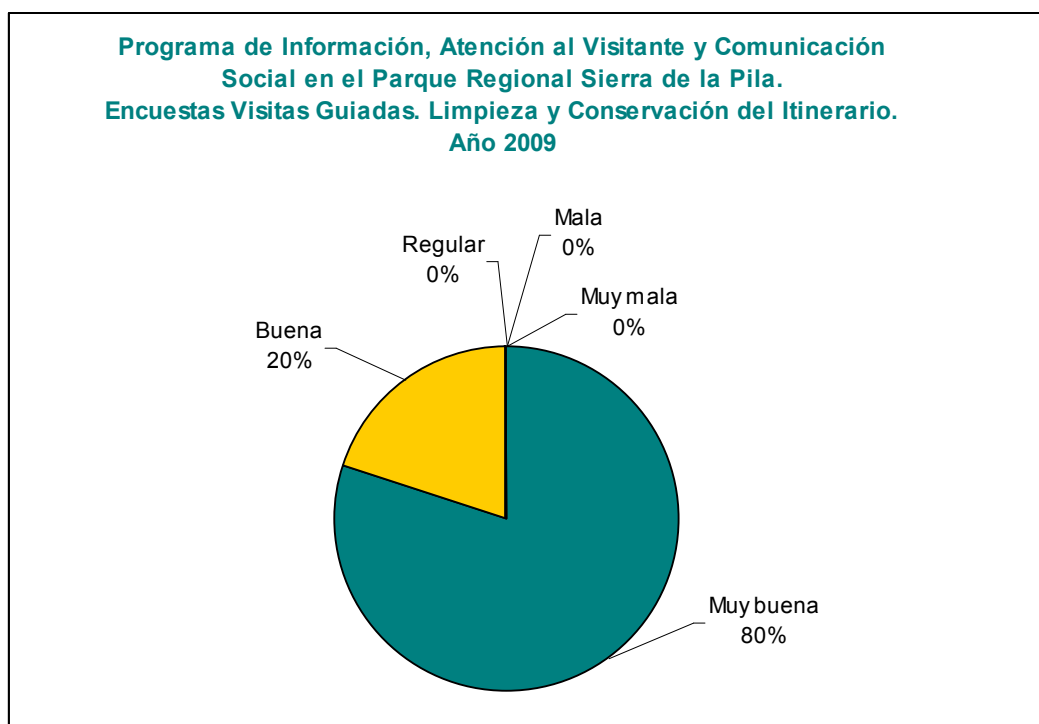
El 100% de los encuestados considera adecuada la duración del recorrido, por este motivo no se representan los resultados gráficamente.

▪ **Pregunta 12. El contenido de las explicaciones del guía le ha parecido**



Las respuestas de los encuestados indican que la valoración de las explicaciones por parte del guía es muy positiva.

- **Pregunta 13. Valore el estado de limpieza y conservación del itinerario durante su recorrido.**



La mayoría de los encuestados considera buena la limpieza y conservación del itinerario. Un tercio de ellos considera regular la conservación debido a la necesidad de reparar las barbacoas, la pasarela que baja a la fuente y los diques del área recreativa.

- **Pregunta 14. ¿Qué sugiere para mejorar este servicio?**

Las respuestas obtenidas señalan las siguientes sugerencias de mejora:

- Disponer de aseos para los visitantes
- Crear una zona recreativa para niños

▪ **Pregunta 15. Indique su grado de satisfacción.**

Esta pregunta, que hace una especie de resumen de todas las anteriores, nos muestra como el grado de satisfacción general que se lleva el visitante encuestado tiene una valoración muy positiva, ya que la totalidad de los encuestados considera muy bueno su grado de satisfacción con la visita, por lo que no se representa de forma gráfica.

El guía sugiere para mejorar este servicio:

- Disminuir el ratio de participantes por día.
- Elaboración de materiales didácticos que acompañen la realización del itinerario.



5. Hoja de Sugerencias

La hoja de sugerencias es una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas y 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 Dirección General.

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 verbal.

Durante este año 2009 se han cumplimentado **10 hojas de sugerencias**, de las que se extrae un total de **21 quejas** y **6 sugerencias**, puesto que en una hoja de sugerencias pueden ir recogidas varias sugerencias/quejas/felicitaciones. En ellas se solicita básicamente la instalación de aseos en el área recreativa.

La siguiente tabla muestra el número de quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante estos nueve meses a través de las hojas de sugerencias disponibles para el visitante en el Punto de Información.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social del Parque Regional Sierra de la Pila Síntesis de los datos de las Sugerencias, Quejas y Felicidades recogidas. Año 2009						
Meses	Nº de hojas de sugerencias			Nº de Quejas(Q)/Sugerencias(S)/Felicidades(F)		
	Escritas	Verbales	TOTAL	P.I. Fuente higuera		
				Q	S	F
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	3	0	3	3	1	0
Marzo	1	1	2	2	0	0
Abril	2	0	2	13	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	1	0	1	0	5	0
Agosto	2	0	2	3	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	1	10	21	6	0

A continuación se detallan las sugerencias más frecuentes

- **Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental:** Durante este periodo no se han recogido sugerencias relativas a este apartado.
- **Equipamientos de Uso Público:**
El 77,7% de las sugerencias/quejas/felicidades que se han recogido a lo largo de este periodo están referidas a equipamientos de uso público, concretamente piden la instalación de **aseos** y de un zona recreativa para niños. Otra parte de las quejas y sugerencias recogidas se refieren a la señalización, indicando que está muy deteriorada y habría que mejorarla.
- **Servicio de mantenimiento y limpieza ENP:** Durante este periodo no se han recogido sugerencias relativas a este apartado.
- **Gestión del ENP:**
Durante este periodo se han recogido 6 sugerencias sobre la gestión del ENP, lo cual representa el 22% del total. Principalmente se refieren al control periódico que se debería tener con el agua de las fuentes del Parque.
- **Servicios externos a la gestión del ENP:** Durante este periodo no se han recogido sugerencias relativas a este apartado.
- **Otros:** Durante este periodo no se han recogido sugerencias relativas a este apartado.

6. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General ha facilitado el procedimiento 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 encuestas se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Uso Público de los ENP, y aquellos elementos que lo componen. Así como recabar las necesidades y mejoras que se derivan de las opiniones de los visitantes.

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del Equipo de Información con el encuestado o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información 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. 2009		
TIPO DE ENCUESTA	NÚMERO TOTAL	LUGAR DE REALIZACIÓN
General	30 ⁽¹⁾	Punto de Información y área recreativa
Punto de Información	50	Punto de Información Fuente la Higuera

⁽¹⁾ Número total de encuestas a realizar en un año según protocolo del Sistema de Calidad de la Dirección General para ENP.

A partir de mayo de 2009, se mejoran sensiblemente las encuestas Generales y del Centro de Visitantes. Dichos cambios no afectan a los resultados finales, por lo que en este informe se realiza un análisis general de estos datos junto con los obtenidos en los meses anteriores.

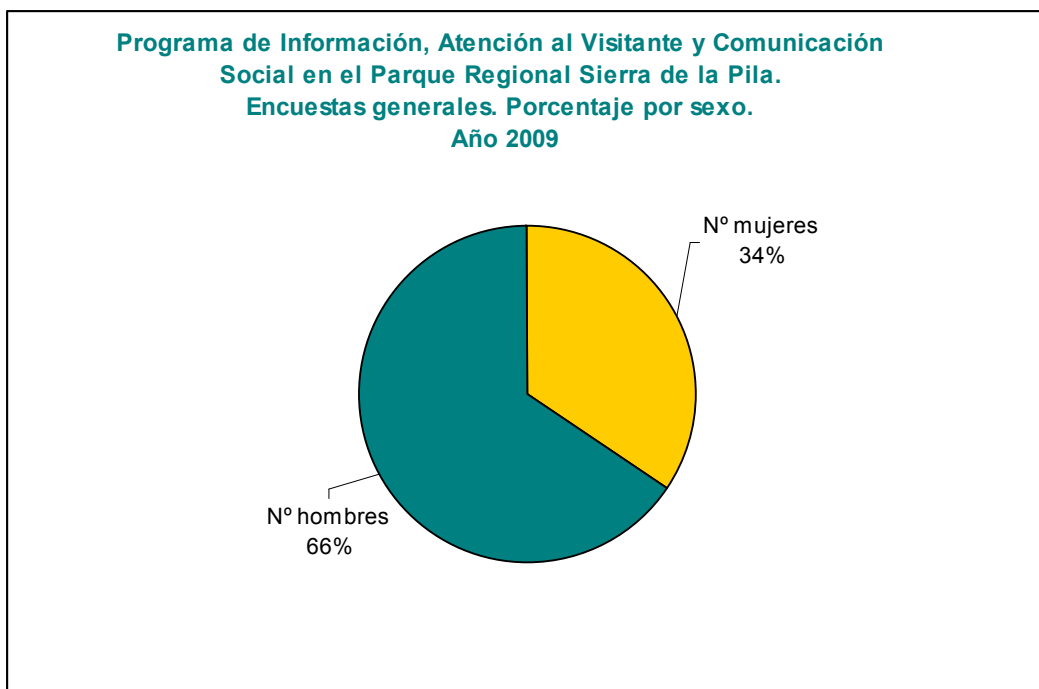
A continuación, se detalla la información sobre la recogida de datos y la tipología de encuestas.

6.1. Encuesta general.

De las 30 encuestas que solicita la Q de calidad, durante este año 2009 se han cumplimentado **33 encuestas** de esta tipología, superando el número solicitado.

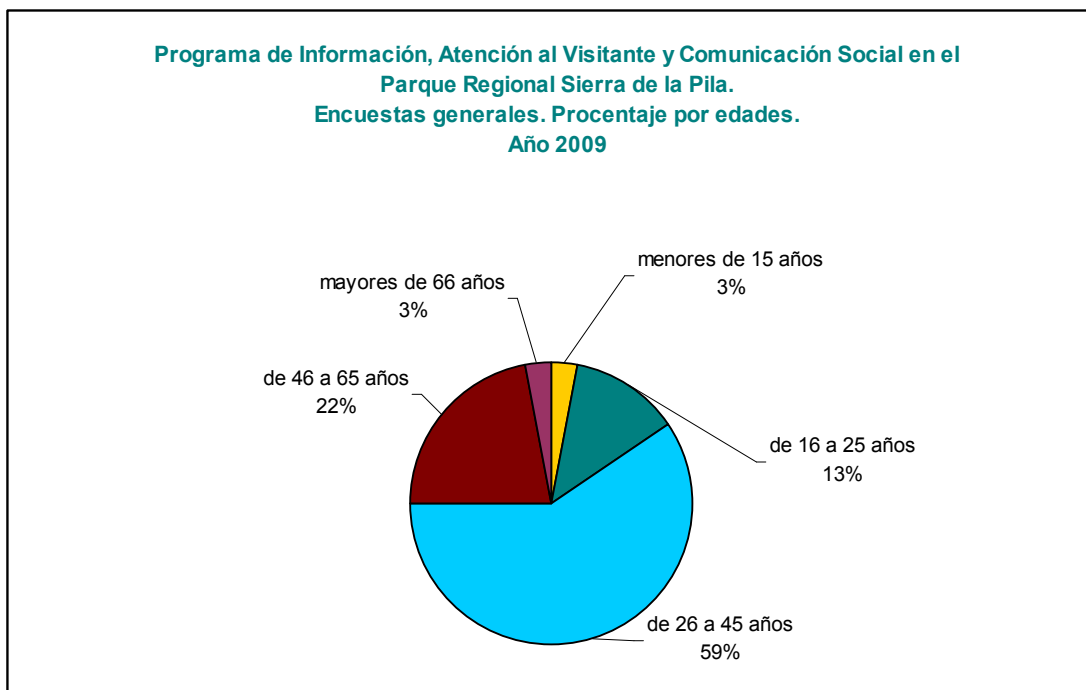
A continuación, se muestran mediante gráficas los datos más representativos:

- **Sexo del visitante:**



Como se puede observar en la gráfica, la mayoría de los encuestados en este periodo de 2009 han sido hombres.

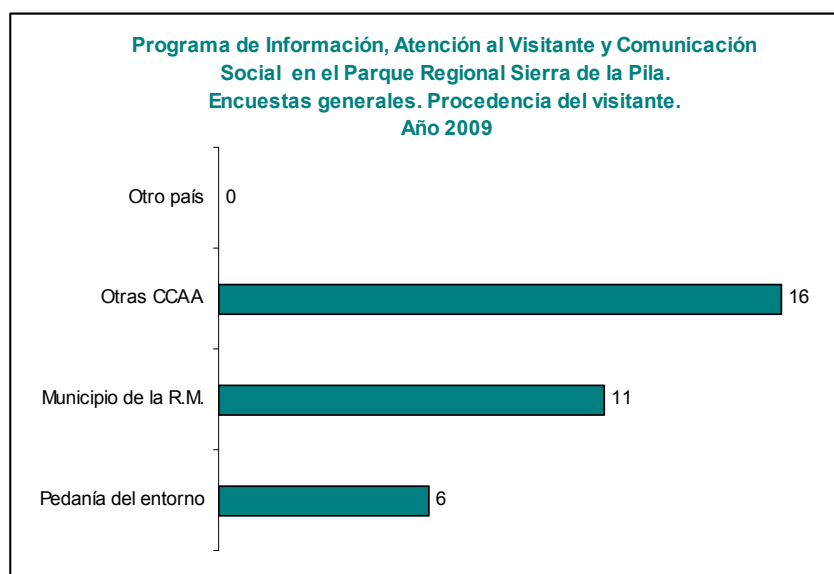
- **Edad.**



Más de la mitad de los visitantes encuestados tiene una edad comprendida entre 26 y 45 años.

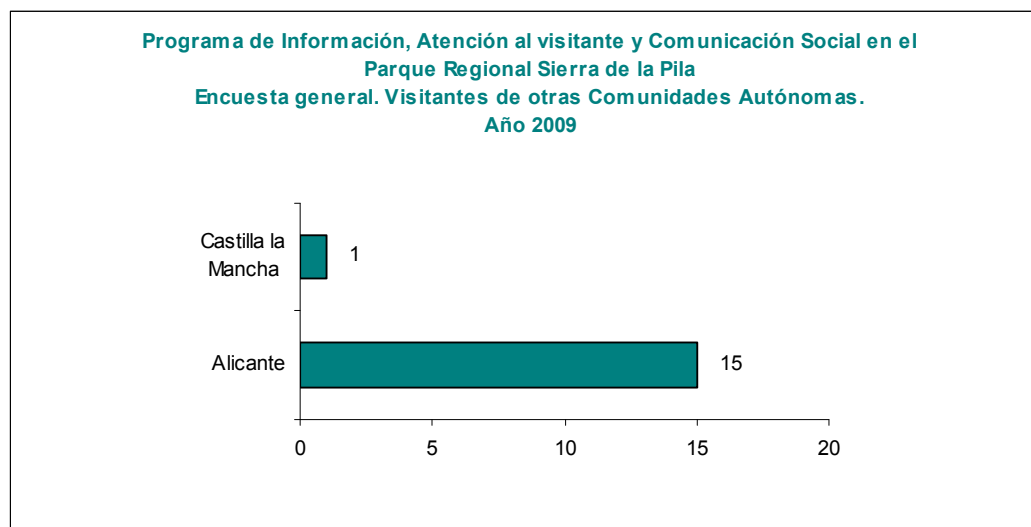
- **Lugar de residencia habitual.**

A continuación, se desglosa el lugar de procedencia de los visitantes encuestados.



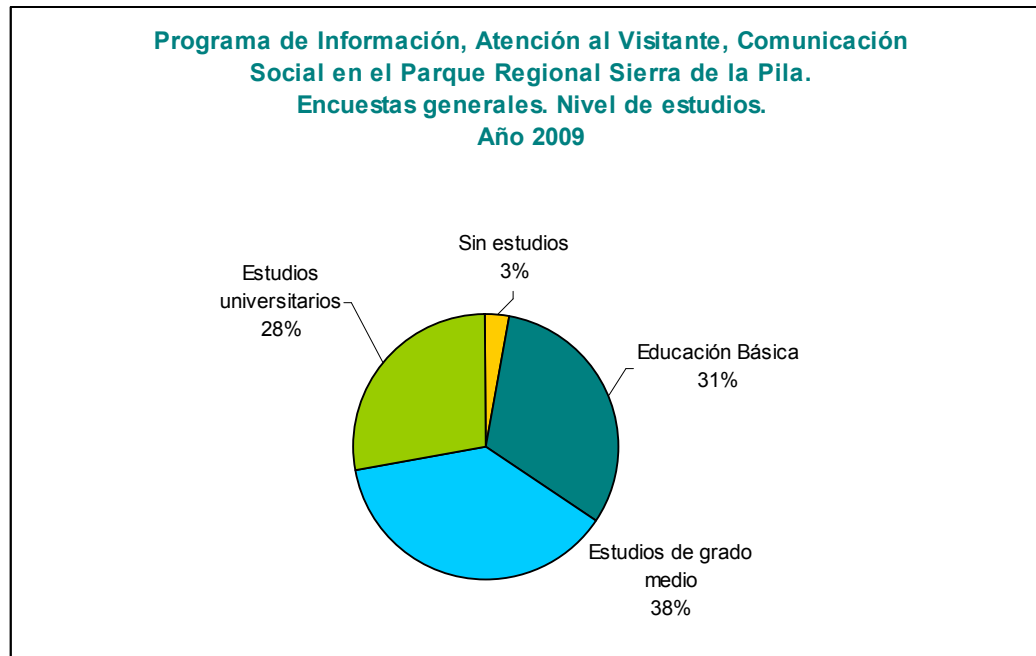
El porcentaje mayor de encuestados durante este año 2009 pertenece a otras comunidades, seguido de visitantes de la Región de Murcia. Ninguno de los encuestados procedía de otro país.

A continuación se representa la procedencia de los visitantes que pertenecen a otras Comunidades Autónomas distintas a la Región de Murcia.



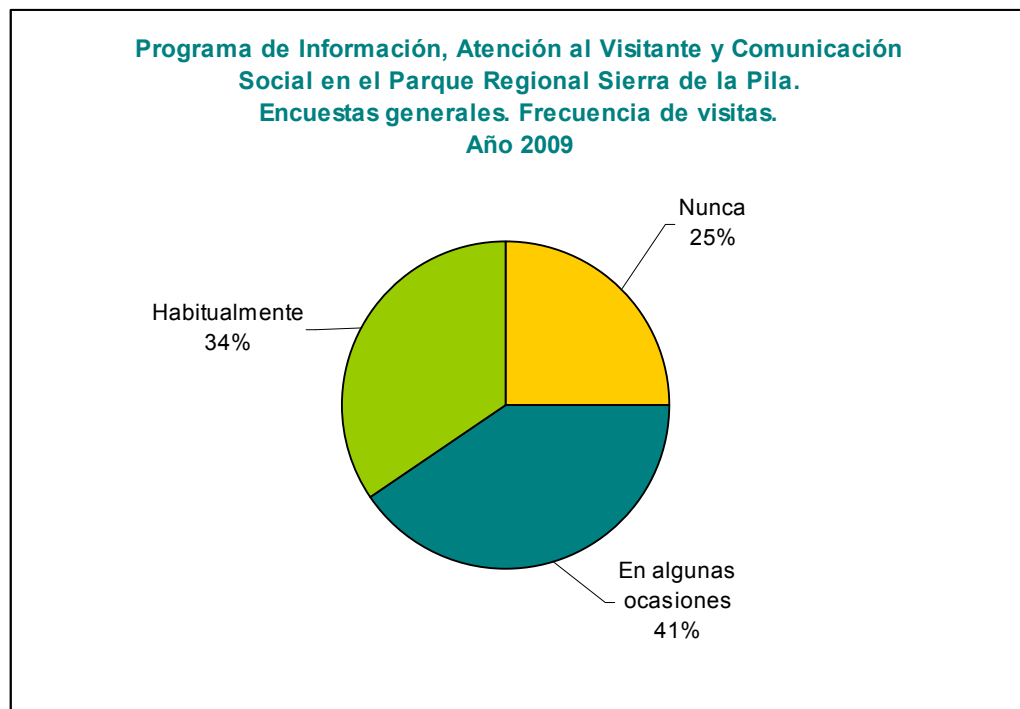
El gráfico anterior hace referencia al número de visitantes que nos visitan desde otras comunidades ya que es el número mayor de encuestados. Dentro de este grupo se destaca que la mayoría de personas a las que se ha realizado la encuesta pertenecen a la Comunidad Valenciana, en concreto a la provincia de Alicante.

- Estudios realizados.



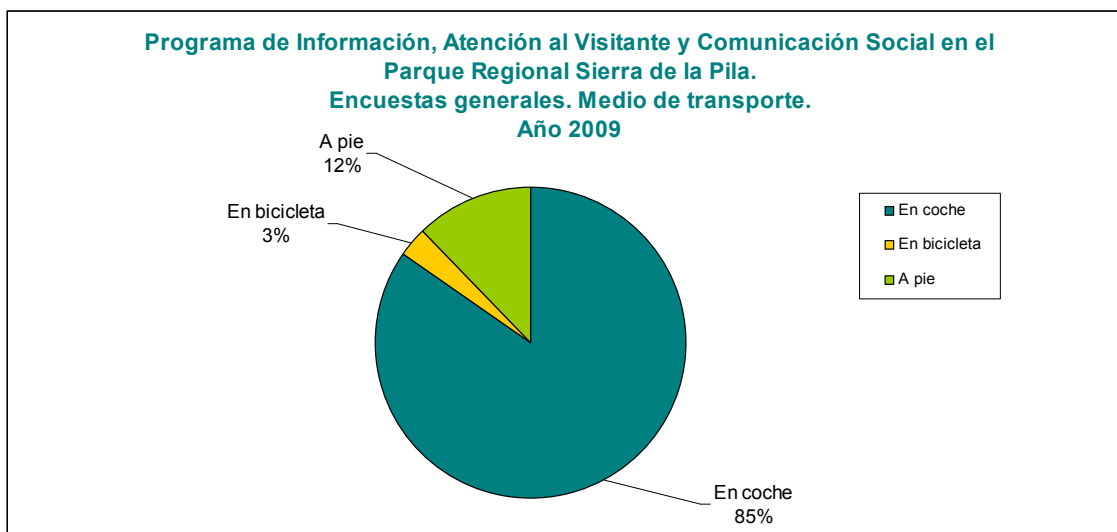
La mayoría de los encuestados tienen estudios medios o superiores y un pequeño porcentaje no tiene estudios de ningún tipo.

- Frecuencia de visita.



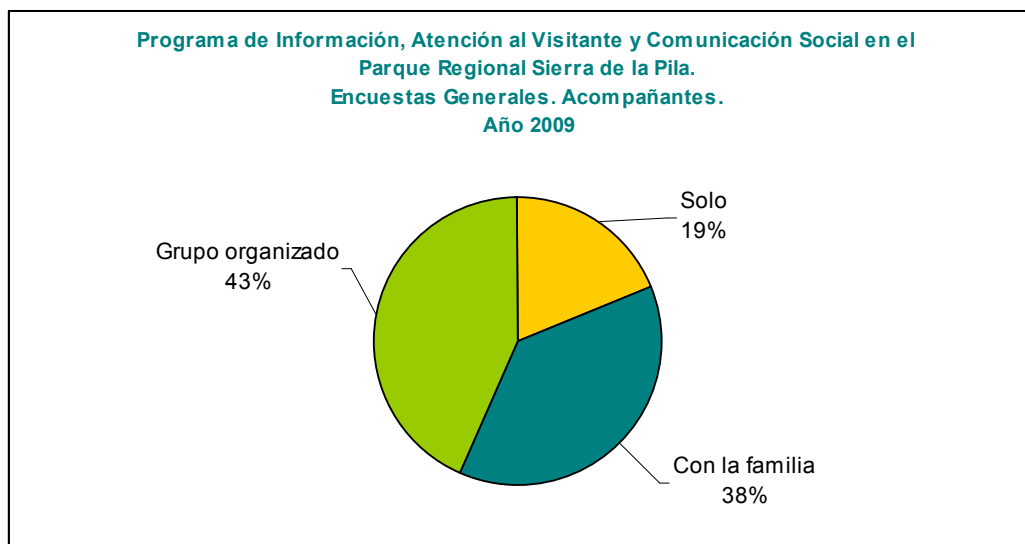
En esta pregunta se observa la regularidad del visitante que acude a este Espacio Natural. La mayoría de los visitantes encuestados han acudido al Paisaje Protegido en anteriores ocasiones.

- **Medio de transporte.**



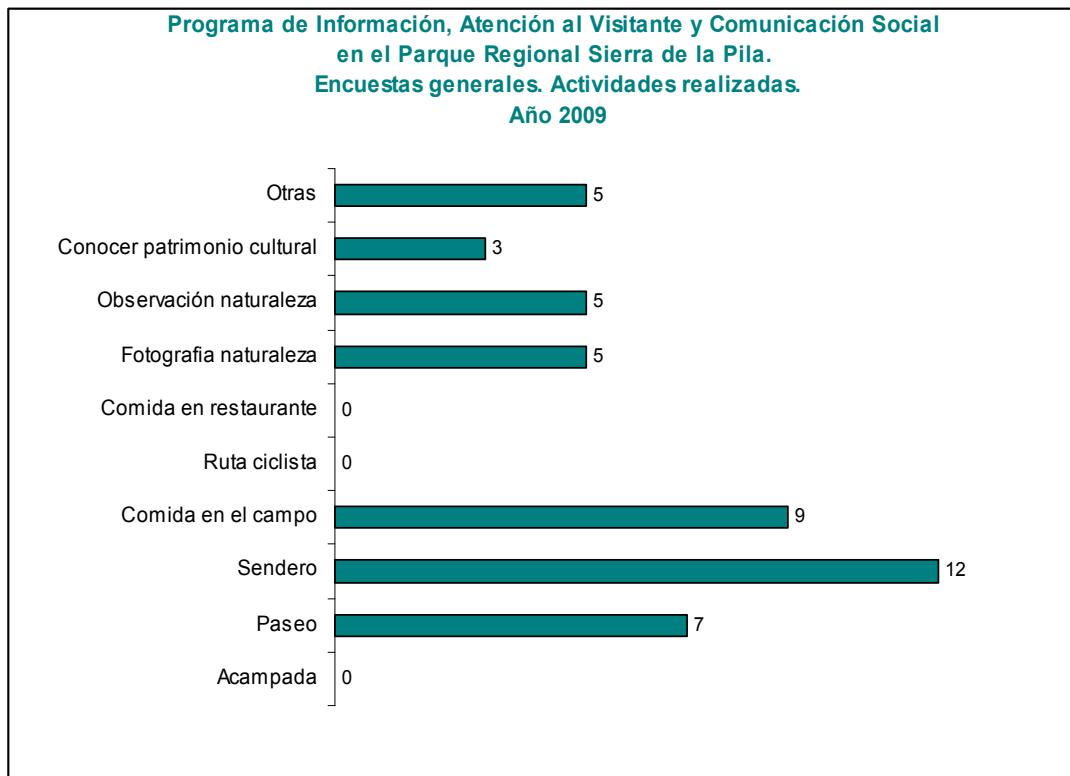
Como observamos en la gráfica, la mayoría de los visitantes encuestados han accedido al Parque en coche. Sólo un pequeño porcentaje lo ha hecho a pie o en bicicleta.

- **Acompañantes.**



Casi la mitad de los visitantes encuestados va en grupo organizado y un porcentaje bastante alto disfruta de su visita en el Parque en compañía de su familia. Sólo un pequeño número realiza su visita en solitario.

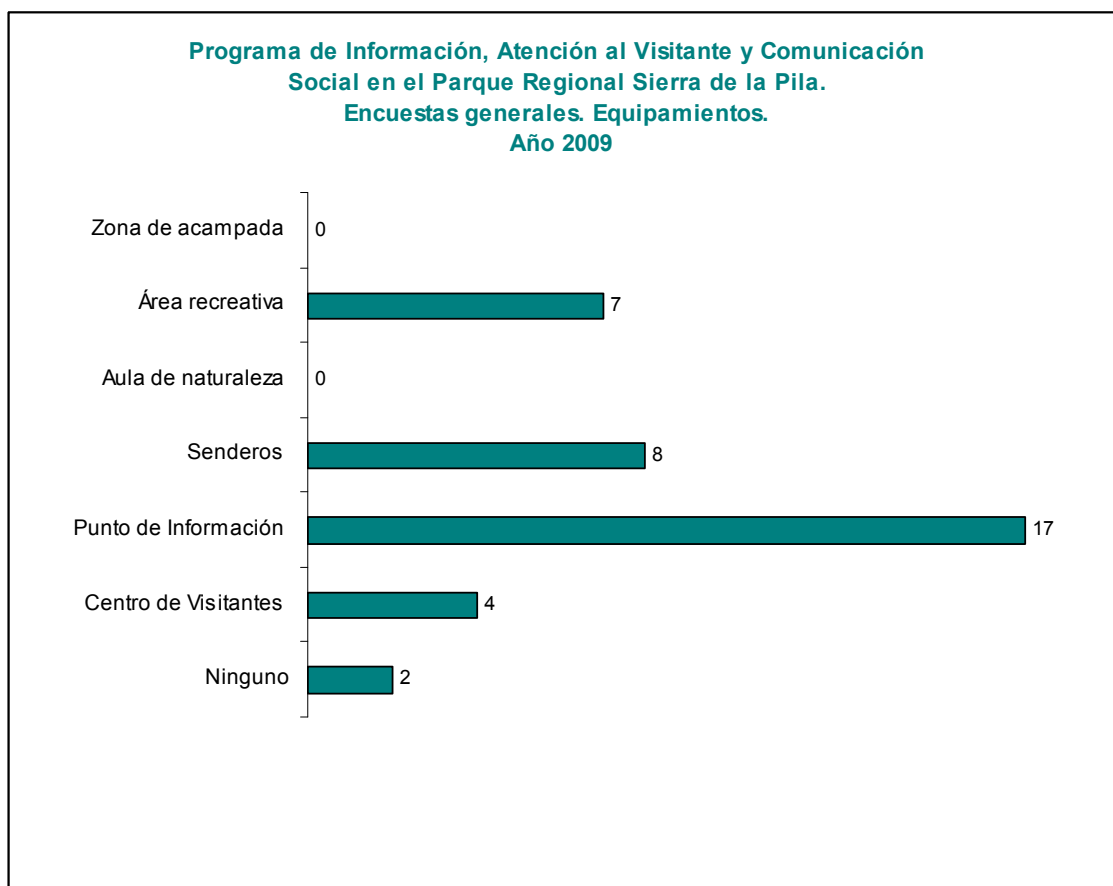
- **Actividades realizadas.**



En lo que se refiere a las actividades realizadas por los visitantes, la mayoría de los encuestados acuden a realizar paseos y rutas de senderismo por los senderos del Parque y a comer en la zona.

Como se puede observar en la gráfica un grupo menor de visitantes acude al Parque a conocer el patrimonio cultural o fotografiar la naturaleza.

- Equipamientos utilizados.



El equipamiento más frecuentado es el Punto de Información, seguido de senderos del entorno. Este resultado se debe a que no existe Aula de Naturaleza ni Centro de Visitantes y las encuestas se han realizado en el Punto de Información de Fuente la Higuera.

Dos visitantes han contestado que no han visitado ninguna infraestructura, debido probablemente a un error en el concepto de la pregunta, ya que estas encuestas se han realizado en el Punto de Información.

- **“Lo que más ha gustado”.**

Literalmente las respuestas han sido: *“todo”, “la naturaleza”, “el Paisaje”, “el área recreativa”, “el Pico Pila”, “el entorno”, “el área recreativa”, etc.* y el que más se repite: *“la tranquilidad del lugar”*

- **“Lo que menos”.**

Hay que destacar que la gran mayoría de los encuestados han resaltado en este apartado la falta de aseos, el ruido estridente de las motos de alta cilindrada y la falta de señalización en el Parque.

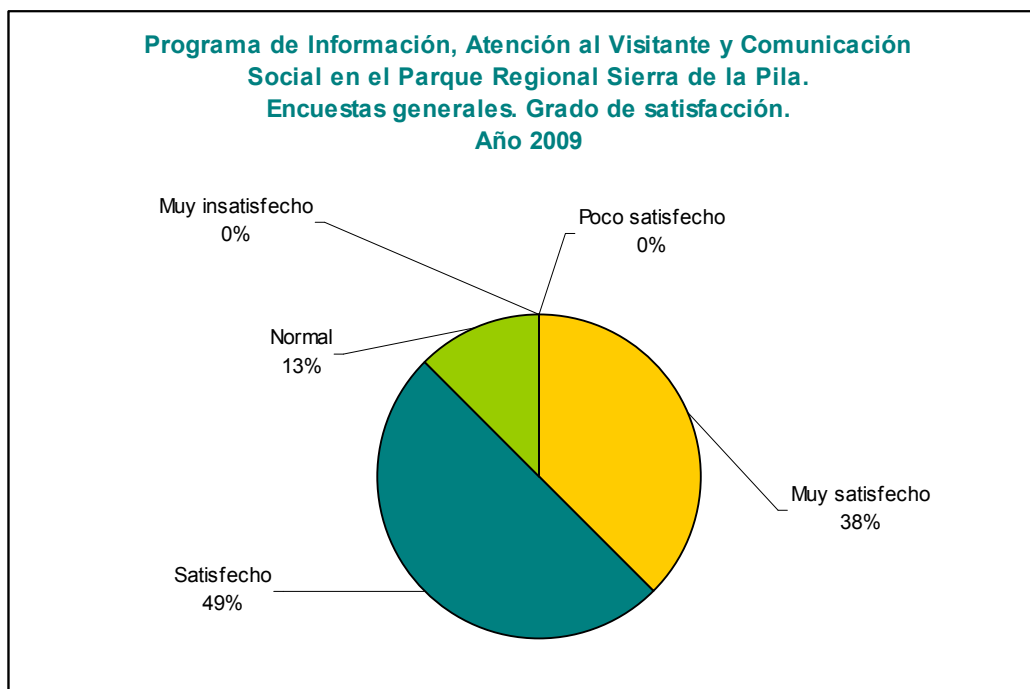
- **Mejoras del servicio.**

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

El aspecto más demandado por los encuestados es la necesidad de que haya aseos en el área recreativa. También son frecuentes los visitantes que solicitan itinerarios señalizados por el entorno, que les permitan realizar una visita autoguiada.

Otro apartado importante es que se mejoren las instalaciones del área recreativa.

- Grado de satisfacción.



La totalidad de los encuestados da una valoración positiva a su visita.

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

Se han realizado **50 encuestas** de este tipo en este periodo de 2009, que representan el 100% de las solicitadas por la Q de Calidad.

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

La siguiente tabla indica la valoración de las encuestas cumplimentadas sobre el Punto de Información y el Servicio de Información.

Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en el Parque Regional Sierra de La Pila. Valoración de las encuestas cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información. Año 2009			
TIPO DE PREGUNTA	MODA	MEDIANA	PROMEDIO
1. Acceso al Punto de Información	4,00	4	4,10
2. Instalaciones adecuadas	4,00	4	4,18
3. Orden y limpieza del Punto de Información	4,00	4	4,32
4. Personal identificado	5,00	5	4,80
5. Personal educado	5,00	5	4,84
6. Información suficiente y adecuada	4,00	4	4,42
7. Material divulgativo entregado	5,00	5	4,50
8. Satisfacción visita al equipamiento	4,00	4	4,25

Todas las respuestas evaluadas obtienen una calificación favorable salvo el acceso al Punto de Información que disminuye levemente debido a la falta de señalización en algunas de las entradas al Parque.

Con relación a la entrega de material divulgativo, la totalidad de los encuestados ha recibido dicho material, por lo que no se representan gráficamente los resultados.

Cabe destacar que la puntuación más alta la han recibido las consultas referentes a las Informadoras, como buena identificación y buena educación.

7. Estimación 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:

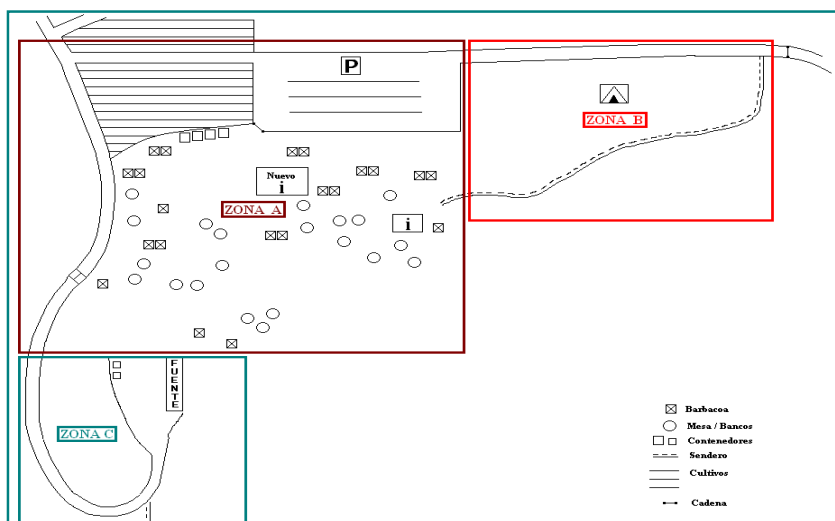
- ❖ Recorridos pre – establecidos a pie en las zonas definidas en el Parque Regional, que se corresponden con los que disponen de instalaciones y reciben mayor afluencia de visitantes.
- ❖ Los datos se registran en las Fichas de Estimación de afluencia de visitantes para su posterior tratamiento.
- ❖ 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).
- ❖ Obtener una estimación de usuarios al Parque Regional estimando un ratio de 3 visitantes por coche y 45 por autobús.

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 las distintas zonas.

Zonificación:

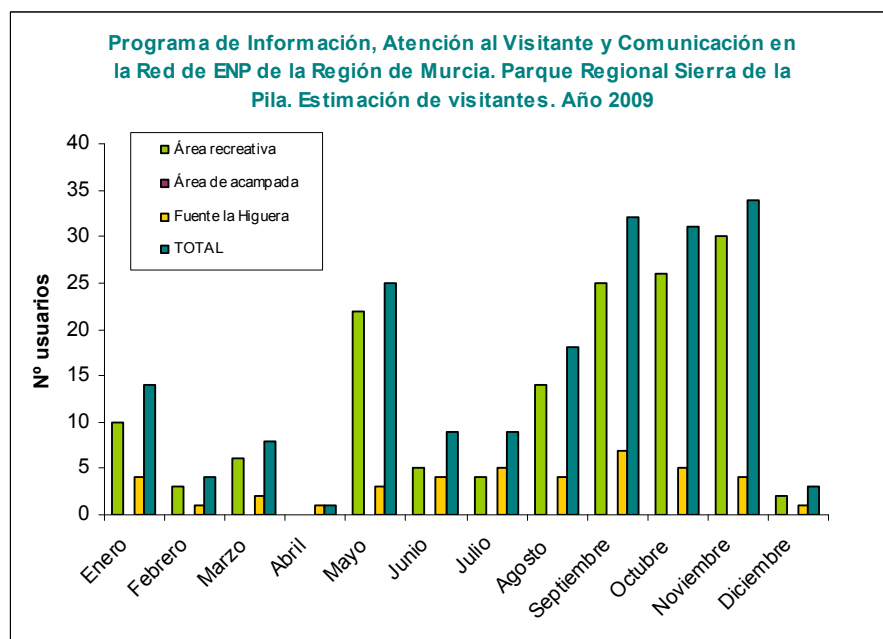
- **Zona A:** Área recreativa y Punto de Información de Fuente la Higuera.
- **Zona B:** Área de acampada.
- **Zona C:** Fuente la Higuera.

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



Durante estos 12 meses de 2009, se han realizado **24 estimaciones** de visitantes contabilizando un total de **188 visitantes**.

La siguiente gráfica nos muestra el total de visitantes estimados por meses y zonas.



Como se puede observar en la gráfica el número de visitantes es más elevado en primavera y otoño. Durante los meses de verano disminuye como consecuencia de las altas temperaturas y la prohibición de hacer fuego.

Las zonas donde mayor número de visitantes se registra es el área recreativa, seguido de la fuente, esto se debe a que la mayoría de las personas que visita esta zona de la sierra es para comer por el entorno o coger agua en la fuente. La zona de acampada no suele estar muy frecuentada por la falta de infraestructuras como aseos.

Casualmente, muchos de los días en los que se ha realizado la estimación de visitantes han sido días de lluvias o nieve, por lo que se ha registrado un número menor de visitantes del que cabría esperar.

