



**Parque Regional
Calblanque**

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

PARQUE REGIONAL DE CALBLANQUE,
MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA

MEMORIA ANUAL 2012

20 AÑOS



ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Índice

ÍNDICE	2
1. ANTECEDENTES	3
2. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	6
3. SERVICIO DE INFORMACIÓN	7
3.1 Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”	8
3.2. Procedencia de los visitantes atendidos	13
3.3 Tipología de la información solicitada.....	15
4. ENCUESTAS. SONDEOS DE OPINIÓN	27
4.1 Encuesta general.....	28
4.2 Encuesta sobre el Punto de Información “Las Cobaticas” y el Servicio de Información	34
5. HOJA DE SUGERENCIAS.....	37
6. ITINERARIOS AMBIENTALES GUIADOS	40
6.1. Aspectos generales	40
6.2. Descripción de los itinerarios ofertados	41
6.2.1. Itinerario “Área de Calblanque”	42
6.2.2. Itinerario “Introducción al Parque Regional”.....	42
6.2.3. Itinerario “Monte de las Cenizas”.....	43
6.2.4. Itinerario “Salinas del Rasall”.....	44
6.2.5. Itinerario “Ascensión al Cabezo de la Fuente”.....	45
6.2.6. Itinerario “Salinas de Marchamalo”.....	46
6.2.7. Itinerario “Circular al Cabezo de la Fuente”.....	46
6.3. Análisis de los itinerarios realizados	47
6.4. Evaluación de los Itinerarios guiados.....	48
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas	48
6.4.2. Propuestas de mejora.....	51
7. ACCIONES ESPECIALES	52
8. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	57
8.1. Noticias web / Notas de prensa	57
8.2. Boletín Informativo del Parque	58
8.3. Lista de Amig@s del Parque.....	59
8.4. Colaboración en Medios de Comunicación	60
8.5. Revisión de publicaciones	60
9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades.....	60
9. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR -CONSERVADOR.....	61
10. OBSERVACIONES E INCIDENCIAS RELEVANTES	63

ANEXOS:

Anexo I: Modelo de Ficha de seguimiento diario.

Anexo II: Modelo de Ficha de evaluación de itinerarios ambientales guiados.

Anexo III: Modelo de Hoja de sugerencias.

Anexo IV: Modelo de Encuesta: Encuestas generales y Encuestas sobre el Punto de Información.

Anexo V: Informes específicos realizados.

Anexo VI: Datos evolutivos del Servicio desde 2002.

Anexo VII: Modelo de Hoja de incidencias.

Anexo VIII: Resultados encuestas enero-marzo 2012

1. Antecedentes

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

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

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

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

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

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

- Abril de 2012: Informe enero – marzo 2012
- Julio de 2012: Informe enero – junio 2012
- Octubre de 2012: Informe enero – septiembre 2012
- Enero de 2013: Memoria Anual 2012

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

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

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

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

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

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



2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

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

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

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

Como Punto de Información:

- Servicio de Información al Visitante
- Realización de Itinerarios Ambientales Guiados
- Sala de Usos Múltiples
- Sala de Exposición

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

Como Centro de Gestión:

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



3. Servicio de Información



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

siempre disponibles para la Dirección General de Medio Ambiente

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

- **Visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”:**
Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Punto de Información y Gestión, ya sean atendidos personalmente o a través de consulta telefónicas, e incluso correo electrónico, en visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, etc. Además, se obtiene el promedio de visitantes por día.
Durante el año 2012 el Servicio de Información atendió a un total de **20.309 visitantes** de los cuales el **65%** han sido participantes en itinerarios ambientales guiados o acciones especiales, entre las que se encuentran las celebraciones de días mundiales (Día Mundial de los Humedales, Día Mundial Forestal, Día Europeo de los Parques o Día Mundial del Medio Ambiente).
- **Procedencia de los visitantes atendidos:**
En este apartado se analiza la tipología de los visitantes atendidos en función de su procedencia. El mayor porcentaje de visitantes atendidos durante el periodo anual de 2012 corresponde a visitantes **sin identificar procedencia (52%)**, este inusual hecho se debe a que se incluyen los **10.563** visitantes atendidos en la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional. Durante el desarrollo de esta actividad especial se hace imposible recoger la procedencia del visitante atendido, debido a la necesidad de agilizar el trámite y a la gran afluencia de usuarios de este servicio.

A este grupo de visitantes le siguen los que proceden de **otras comunidades autónomas (18%)** y vienen normalmente por primera vez al Parque y los que proceden de otros puntos de la **Región de Murcia (14%)**.

- **Tipología de la información solicitada:**

Se analizan aquí las preguntas más frecuentes de los visitantes sobre el Parque Regional, englobadas en bloques de tipologías principales (valores naturales, culturales, etc.) y a continuación se analizan los valores dentro de dichos bloques.

La mayoría de visitantes que se han acercado hasta el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” durante el año 2012 han solicitado **material divulgativo** sobre el Espacio Natural Protegido, mapas y folletos fundamentalmente, representando estas consultas el **31%** del total. Las consultas referidas a las **infraestructuras** como aseos, puntos de agua, aparcamientos y zonas de acampada, son bastante frecuentes, representando un **24%** del total. También cobran especial relevancia las consultas referidas a las posibles **rutas** que se pueden realizar en el Parque Regional, así como de los **valores naturales** del ENP suponiendo, ambas, un **12%** del total.

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

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

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Punto de Información, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición.
- **Otros visitantes al Punto de Información:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de usos múltiples, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el centro.
- **Participantes en itinerarios ambientales guiados:** se consideran aquí aquellos visitantes que asisten para realizar una visita acompañados de una guía del Servicio. Durante este periodo anual de 2012 han participado **1.293 personas** en los Itinerarios Ambientales Guiados.

- **Participantes en acciones especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Información o en las que participa activamente, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, la ordenación de accesos, etc. Durante este año 2012 han participado **11.901 personas** en acciones desarrolladas por el Servicio de Información.

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

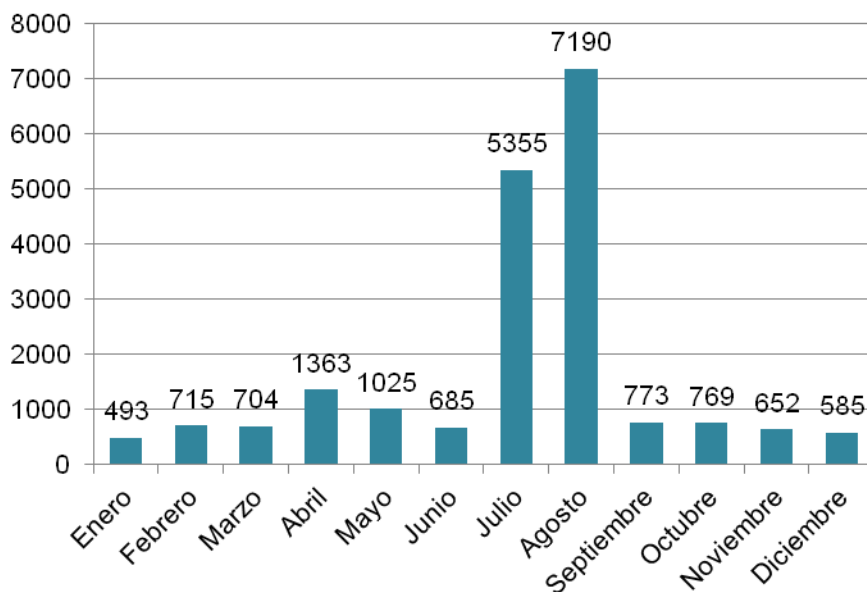
VISITANTES AL PUNTO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN “LAS COBATICAS” Año 2012						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Itinerarios guiados	Participantes Acciones especiales
Enero	493	137	-	50	65	
Febrero	715	129	-	38	168	70
Marzo	704	112	-	49	40	140
Abril	1.363	254	-	29	403	0
Mayo	1.025	226	-	35	254	85
Junio	685	88	-	64	37	130
Julio	5.355	153	-	83	0	4.343
Agosto	7.190	160	-	35	57	6.204
Septiembre	773	200	-	45	0	200
Octubre	769	143	-	30	0	209
Noviembre	652	206	-	28	208	262
Diciembre	585	258	-	29	61	258
TOTAL 2012	20.309	2.066	-	515	1.293	11.901
Total 2011	9.741	739	-	739	1.749	*
Total 2010	10.865	496	-	197	2.568	*
Total 2009	13.748	1.651	-	111	2.897	*
Total 2008	11.259	1.768	-	415	3.374	*

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

*En enero de 2012 comienzan a contabilizarse por separado los participantes en acciones especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc). Durante los años anteriores no se ha separado este dato porque se incluían como participantes en itinerarios guiados.

Durante este año 2012 se han atendido a través del Servicio de Información a un total de **20.309** visitantes, de los cuales **1.293** han participado en visitas guiadas y **11.901** en actividades especiales desarrolladas por el Servicio de Información.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2012

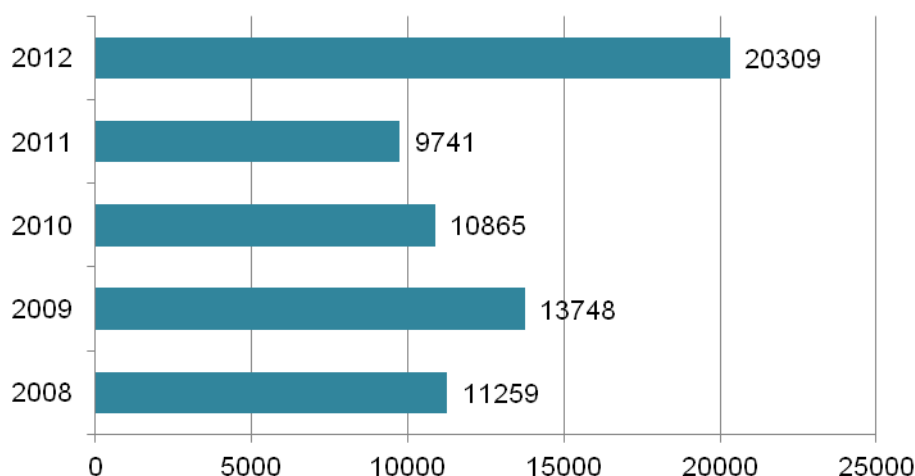


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Como se puede observar en la gráfica, se produce un aumento de visitantes en el mes de abril, coincidiendo con la festividad de Semana Santa y las fiestas de Murcia. Sin embargo, el mayor número de visitantes atendidos es durante la época estival, debido a que las calas y playas naturales del Parque Regional son un gran atractivo para muchos visitantes que veranean en los alrededores de este Espacio Natural o que aprovechan el fin de semana para venir desde otros puntos de la Región.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos a través del Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque, desde el año 2008 hasta el 2012.

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2008 - 2012



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

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

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

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

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

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

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

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

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

DÍAS DE APERTURA Y PROMEDIO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2012	
Mes	Días de apertura
Enero	23
Febrero	24
Marzo	27
Abril	24
Mayo	26
Junio	26
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	26
Octubre	26
Noviembre	24
Diciembre	25
TOTAL	304
Promedio de visitantes atendidos al día	67

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

En el mes de enero el Punto de Información permaneció cerrado al público los días 1, 5 y 6 por indicación de la Dirección General de Medio Ambiente con motivo de las fiestas navideñas.

El Punto de Información cerró en el mes de Febrero el día 29 y el 1 de Marzo por formación interna del personal del Servicio de Información, para llevar a cabo un curso sobre la Q de Calidad Turística.

En el mes de abril el Punto de Información permaneció cerrado al público los días 5 y 6 por indicación de la Dirección General con motivo de las fiestas de Semana Santa.

El día 23 de mayo el Punto de Información cerró sus puertas en horario vespertino para la realización de un curso de primeros auxilios de la Q de Calidad turística.

Los días 21 y 22 de noviembre el Punto de Información permaneció cerrado por formación del personal dentro de la planificación establecida según la Q de Calidad Turística.

El 25 de diciembre el Punto de Información cerró por descanso del personal con motivo del Día de Navidad.

El Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila ha tenido durante este año **304 días de Servicio de Información** al visitante en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas. En este periodo se ha atendido a un **promedio de 67 visitantes por día**.

3.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” durante 2012.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2012			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		10.563	
Municipios del Parque		1.460	
Otros municipios de la Región		2.794	
Otras Comunidades		3.712	
Extranjeros	Inglés	872	1.780
	Alemán	200	
	Francés	204	
	Otros	504	
TOTAL		20.309	

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

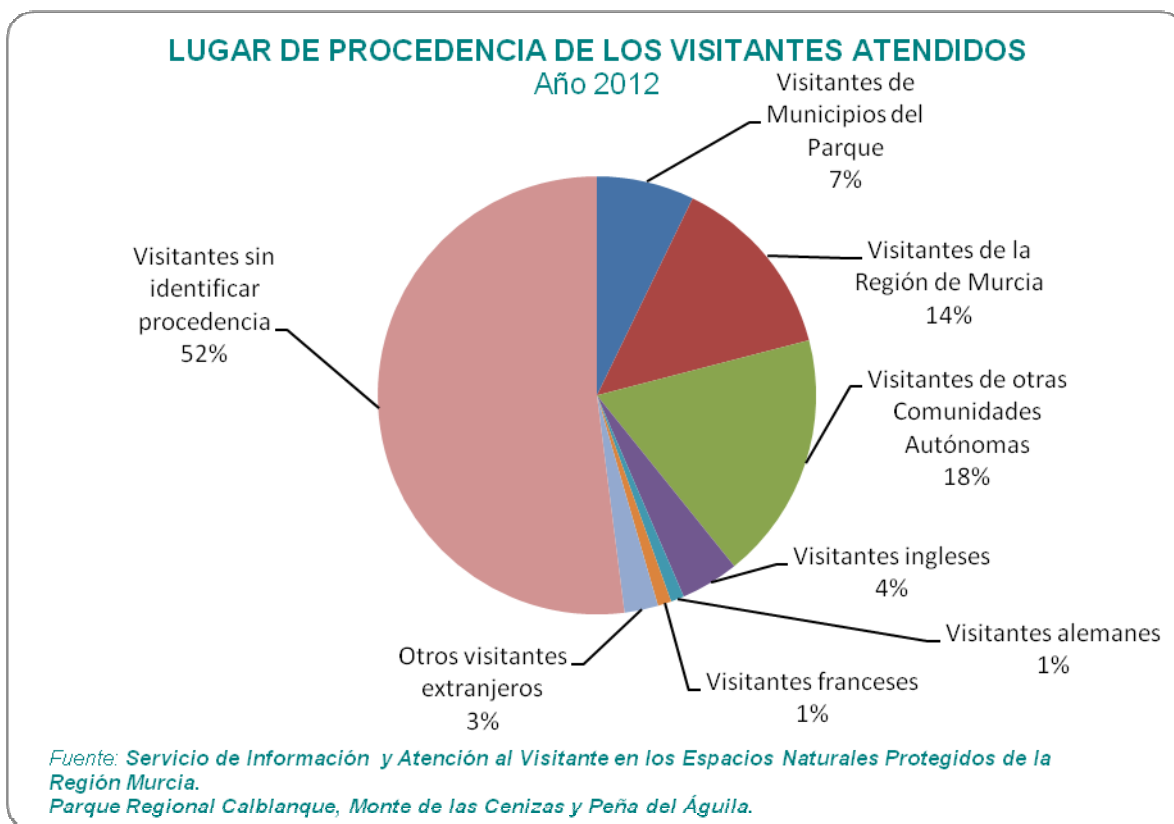
Durante el periodo 2012, los visitantes **sin identificar su procedencia** suponen el **52%** sobre el total. Como se ha comentado anteriormente, esto se debe al gran número de visitantes atendidos en el Punto de Información eventual durante la Ordenación de Accesos a las Playas del Parque, donde no se recogía ningún dato sobre el visitante ya que la labor principal era la expedición de tickets de autobús.

Los visitantes de otras comunidades autónomas representan un **18%** del total, este tipo de visitantes suelen ser personas que pasan sus vacaciones en esta zona del litoral murciano y acuden al Espacio Protegido para conocerlo y solicitar información, principalmente, sobre los valores naturales del entorno, senderos y playas. También destacan los **visitantes de la Región de Murcia (14%)**, siendo una parte significativa de este grupo, participantes en visitas guiadas y actividades especiales.

El conjunto de **visitantes extranjeros** forman el **9%**, de los cuales un gran número son ingleses que tienen su residencia en el litoral murciano, siendo sus consultas más frecuentes referentes al material divulgativo en otros idiomas y sitios de interés para visitar tanto en el Parque como en su entorno.

Por último, los **visitantes de municipios del Parque** representan un **7%**, se trata principalmente de personas del entorno que acuden para participar en las actividades especiales que se llevan a cabo con la población local y para solicitar información sobre el Plan de Ordenación de Accesos a las playas del Parque, en el que se ve implicado este sector.

De manera gráfica, se obtiene el siguiente resultado:



3.3 Tipología de la información solicitada

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

Durante este año se han recibido un total de **8.709 consultas**. La siguiente tabla y los gráficos muestran un análisis de la tipología de información demandada por los visitantes.

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2012						
Tipología de Información	Recibidas personalmente		Recibidas por teléfono/ email		Total consultas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Valores Naturales	1.037	12,4%	24	7%	1.061	12%
Valores Culturales	287	3,43%	2	0,58%	289	3%
Legislación y Figuras de protección	528	6,31%	88	26%	616	7%
Infraestructuras	2.052	24,5%	35	10%	2.087	24%
Servicios de Uso Público	159	1,9%	113	33%	272	3%
Rutas a pie o bicicleta	1.077	12,9%	28	8,2%	1.105	13%
Material Divulgativo	2.717	32,5%	12	3,5%	2.729	31%
Voluntariado	19	0,23%	0	0	19	0,22%
Otros ENP	94	1,12%	1	0,3%	95	1%
Otros	399	4,77%	37	11%	436	5%
TOTAL	8.369	100%	340	100%	8.709	100%

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

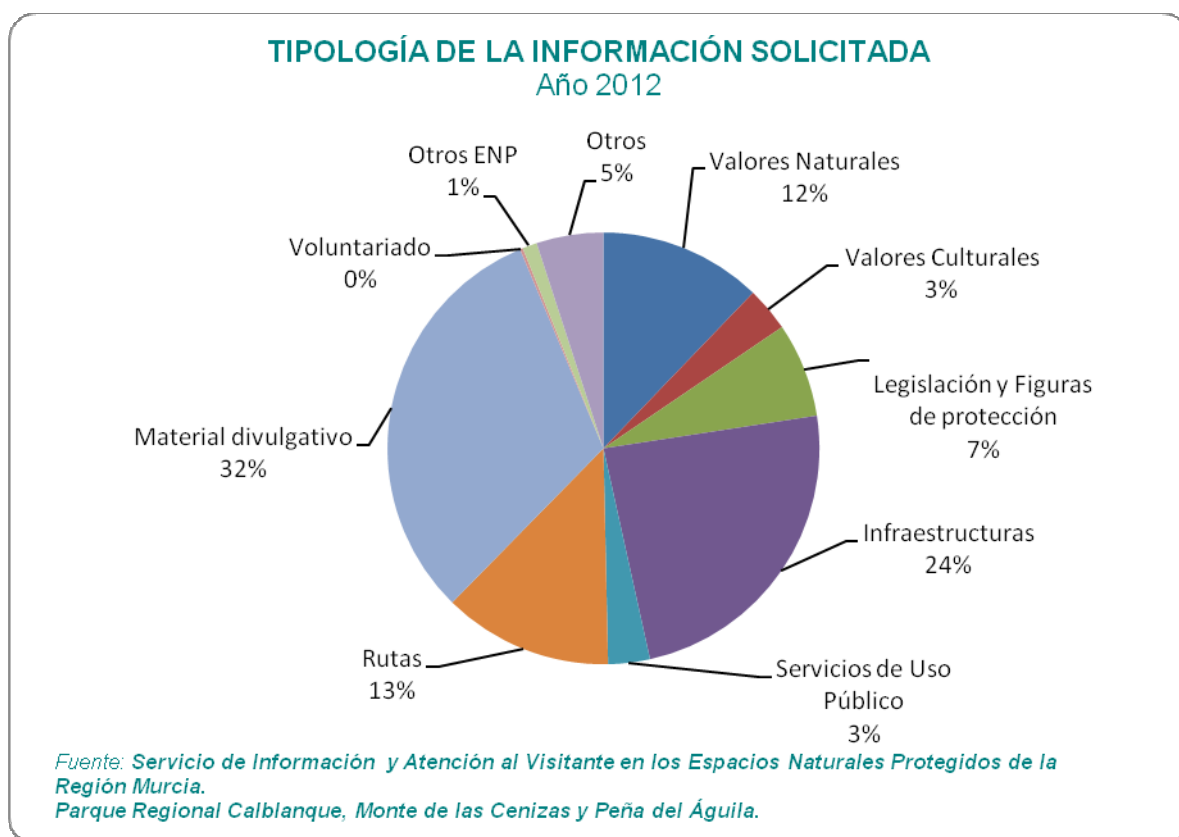
Durante estos doce meses, el mayor porcentaje de preguntas realizadas **personalmente**, es decir en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, se refieren a la demanda de **material divulgativo** del ENP, principalmente mapas del Parque Regional y mapas de senderismo, representando el **32,5%** del total de consultas realizadas. También cobran importancia las preguntas sobre **Infraestructuras**, que representan el **24,5%**, siendo las consultas que más se repiten las referentes a la disponibilidad de aseos en el Parque Regional.

Durante 2012 las preguntas referidas a **Rutas a pie o bicicleta** por el Parque, también cobran especial importancia (**13%**), ya que con el buen tiempo el visitante se anima a visitar el Parque y sus valores naturales haciendo rutas.

La mayoría de las consultas realizadas **por teléfono o email** se refieren a los **Servicios de Uso Público (33%)** sobre todo a la oferta de visitas guiadas del Servicio de Información o la celebración de actividades especiales. Otro porcentaje significativo es el referido a **legislación y figuras de Protección (26%)**, el visitante se informa antes de llegar al Parque del funcionamiento de la Ordenación de Accesos así como de si están permitidos perros en las Playas del Parque. Durante el 2012 se han recibido 227 llamadas.

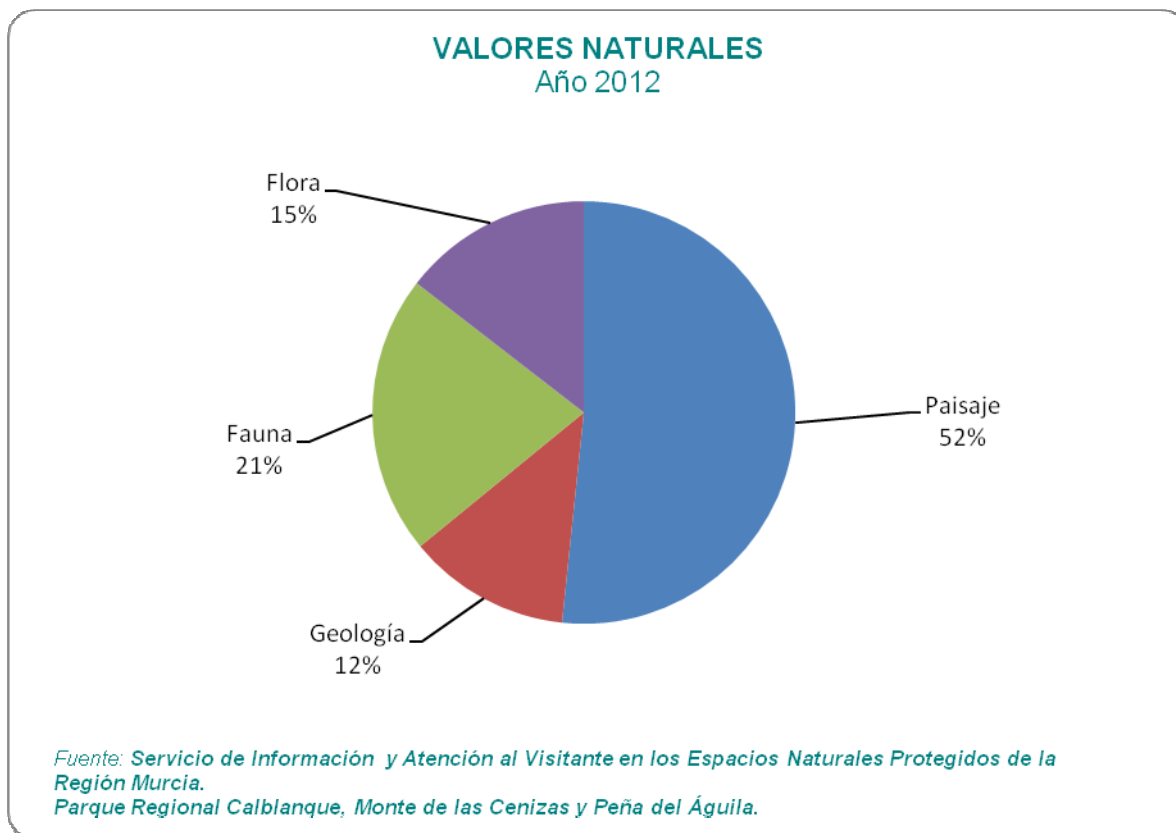
Por otro lado, los visitantes también realizan sus consultas vía email, dirigiéndose a una dirección de correo atendida por el Equipo de Información del Parque. Durante el año 2012 se han respondido un total de **18 consultas** por correo electrónico.

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



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

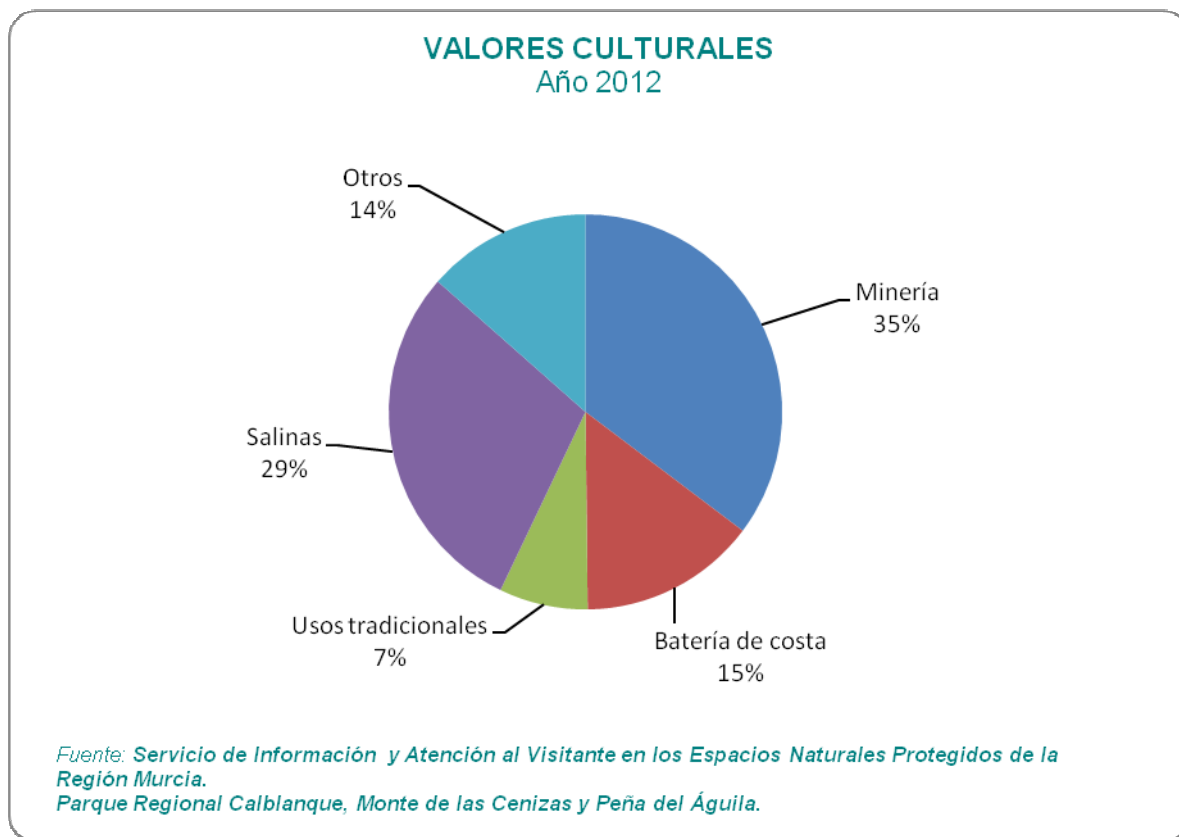
En primer lugar se representa el gráfico correspondiente a las consultas efectuadas con relación a los **valores naturales** del entorno.



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

La posibilidad de ver aves, es otra de las preguntas más frecuentes, sobre todo durante la primavera.

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

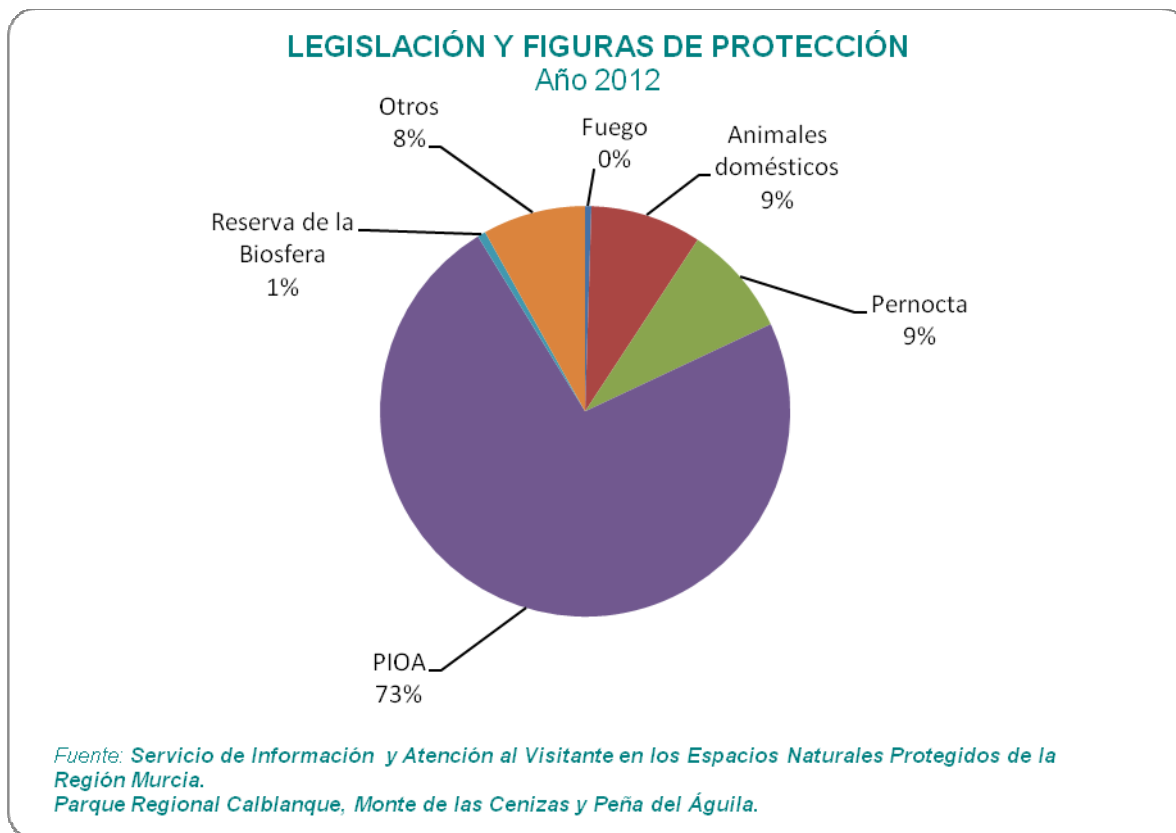


Durante el 2012 las preguntas más recurrentes sobre valores culturales se centran sobre todo en la **actividad minera** que hubo en un pasado en la zona. Este alto porcentaje de consultas sobre minería (35%) puede estar causado por la presencia del Parque Minero en la ciudad de La Unión, muy cercano al Parque Regional, que ha levantado bastante expectación, así como la curiosidad de los visitantes que ven restos mineros durante alguna de sus rutas o que preguntan por el impacto causado por la minería en la Bahía de Portmán.

También son frecuentes las consultas relacionadas con las **salinas del Rasall**, como puede ser su ubicación e historia, y con las **Baterías de costa** del Monte de las Cenizas.

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

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



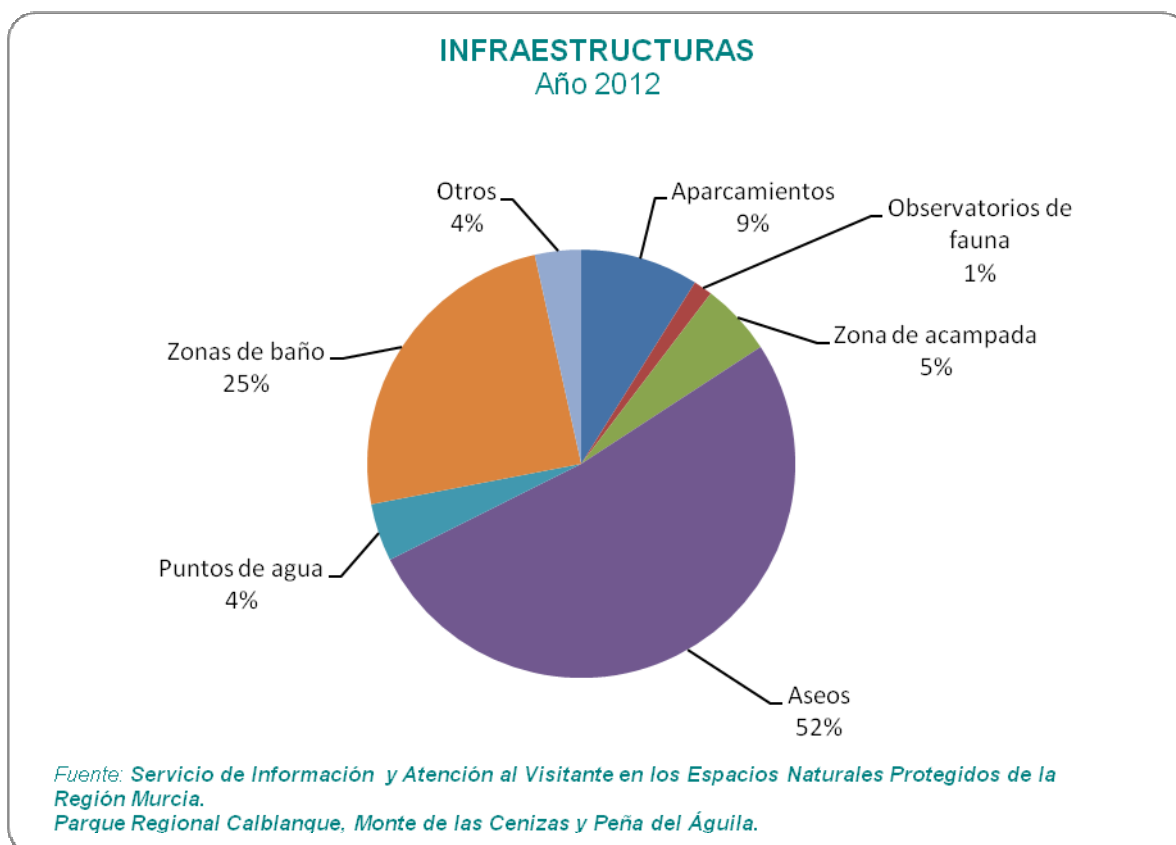
Con respecto a las consultas atendidas referentes a **Legislación y Figuras de Protección del Parque**, el **73%** han estado relacionadas con el **Plan de Ordenación Estival de los Accesos a las playas del Parque Regional (PIOA)**, mostrando especial interés en su desarrollo, ya que el visitante organiza su visita al Espacio en función de su acceso o no en coche. En el caso de la población local las consultas están relacionadas también con la expedición de pases especiales que recogen en el Punto de Información.

Debido a información errónea en diferentes páginas de internet, en la que aparecen las playas del parque como “playas para perros”, los usuarios llaman para confirmar si está o no permitido la **presencia de animales domésticos (9%)** en las playas del Parque.

Debido a que hay disponible una zona de acampada libre y a la asiduidad con que visitantes en caravanas o furgonetas visitan el Parque, la **pernocta (9%)** es una pregunta habitual en esta tipología.

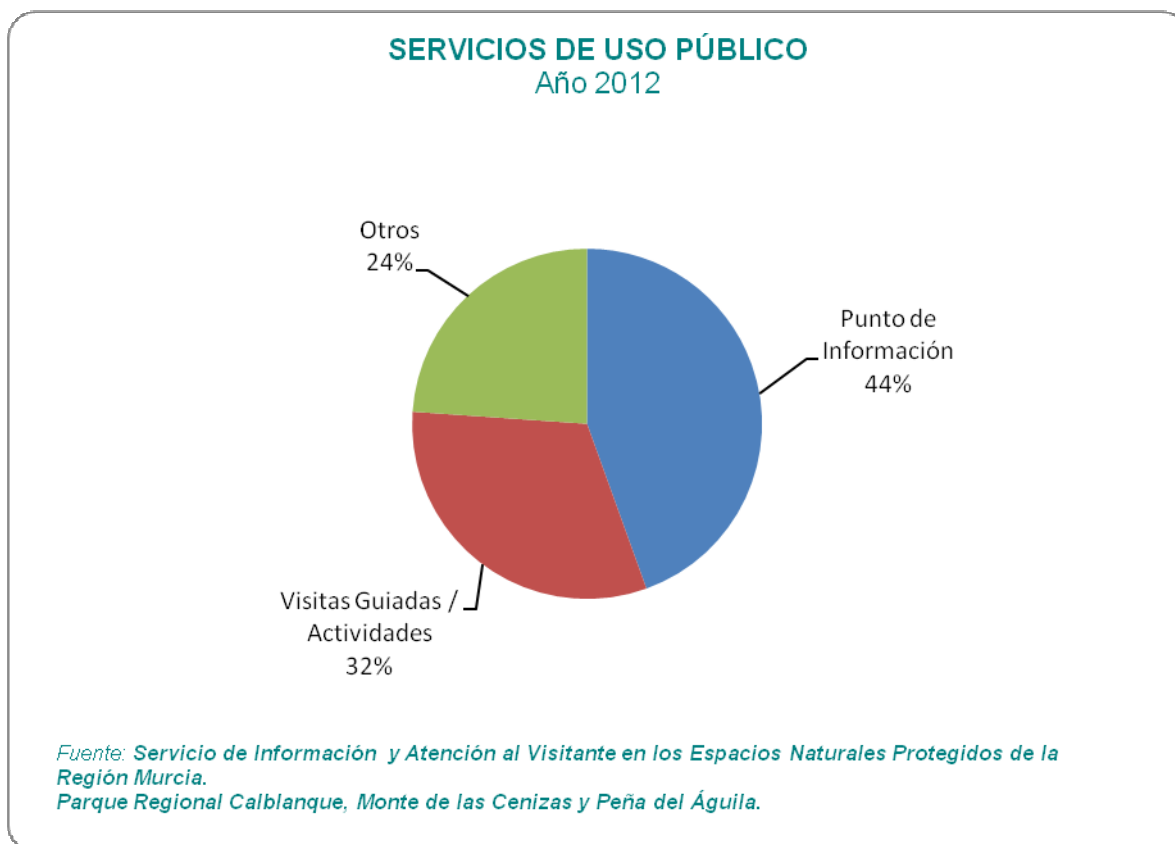
En el campo referido a **otros (8%)**, las preguntas más frecuentes son sobre la normativa de las playas del Espacio Natural Protegido con preguntas como si se puede pescar, bucear o si está permitido el paseo a caballo por las mismas. También la escalada o la necesidad de solicitar autorización se comprenden dentro de esta categoría.

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



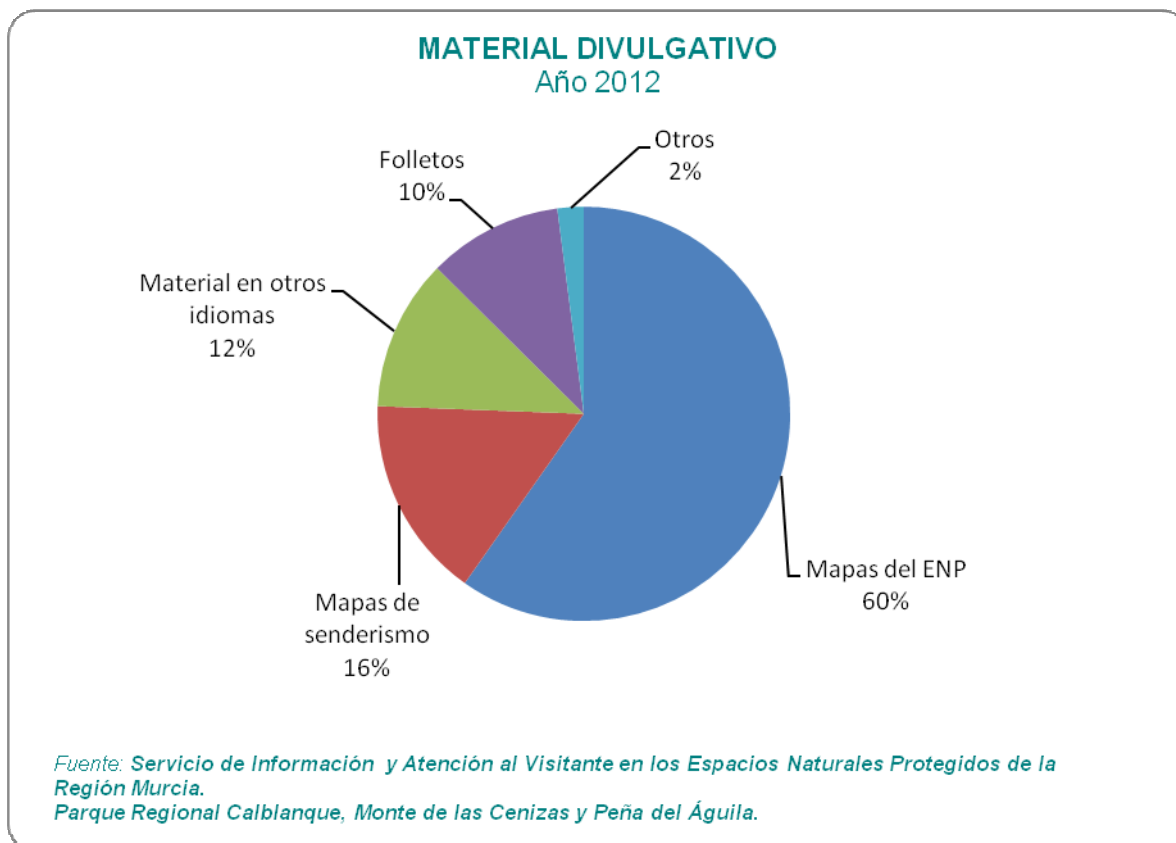
Entre las consultas referidas a infraestructuras, el mayor porcentaje lo representa la demanda de **aseos**, con un **52%**, ya que el único servicio de este tipo en todo el Espacio Natural se encuentra en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”. También, cabe destacar el aumento de preguntas referentes a **zonas de baño**, (**25%**) ya que ante el buen tiempo y el desarrollo del verano, los visitantes preguntan por las distintas zonas para baño del Parque. Otra infraestructura de interés para los visitantes son los **aparcamientos** (**9%**), ya que este servicio es de gran utilidad durante su estancia en el Parque.

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



En el gráfico podemos observar como el **44%** de las cuestiones relacionadas con los servicios de Uso Público corresponden a la categoría **Puntos de Información**, siendo la pregunta más común el horario de atención al visitante. Las consultas sobre el servicio de **visitas guiadas (32%)** es otra de las preguntas más demandadas dentro de esta categoría. En el apartado de **otros** se recogen las consultas referentes a las actividades especiales que se llevan a cabo desde el Servicio de Información y Atención al Visitante, se trata de preguntas relacionadas con la organización de las actividades o la inscripción en ellas.

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

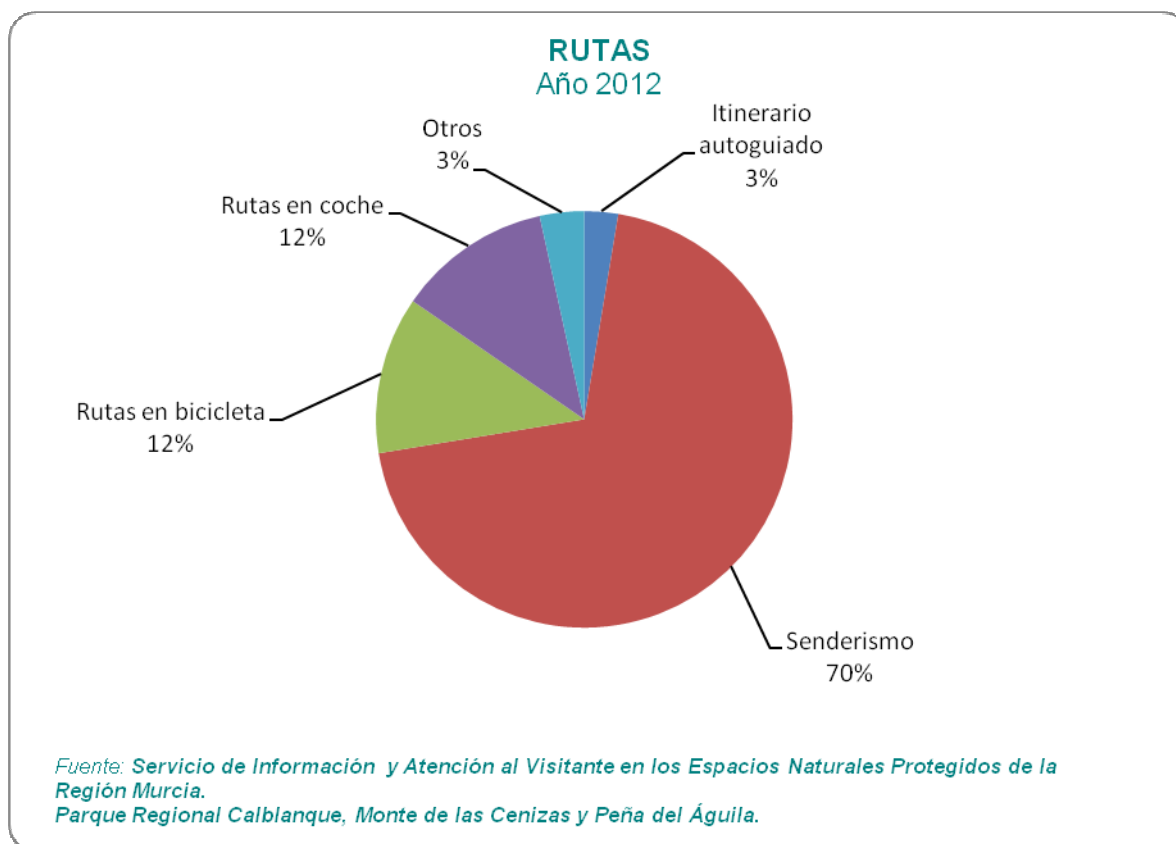


Del total de consultas referidas a material divulgativo, el **60%** están relacionadas con la demanda de **mapas del Parque Regional** para orientarse y localizar las playas y calas del Parque, así como los caminos para vehículos y las rutas a pie.

El **16%** de los visitantes que se han acercado al Punto de Información durante este periodo han solicitado mapas especializados en **rutas de senderismo** por el Parque.

También el **material en otros idiomas** ha sido de gran interés para los visitantes, suponiendo un **12%** del material divulgativo solicitado durante el 2012, esto es debido a la presencia de visitantes extranjeros al Parque Regional.

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



El **70%** de las consultas relacionadas con rutas por el espacio natural protegido se refieren a **rutas de senderismo**, es muy común la información sobre rutas a pie para pasear y visitar el Parque. Esta información es demandada tanto por visitantes que vienen por primera vez al Parque y le apetece conocerlo dando un tranquilo paseo disfrutando de sus valores paisajísticos, como por usuarios comunes del Parque que lo visitan desde hace tiempo y les apetece disfrutar de otras actividades en el Parque distintas a las de sol y playa.

La información demandada sobre **rutas en bicicleta** es mucho menor (**12%**), siendo también menor el número de ciclistas en el Parque comparándolo con el de personas que lo visitan a pie.

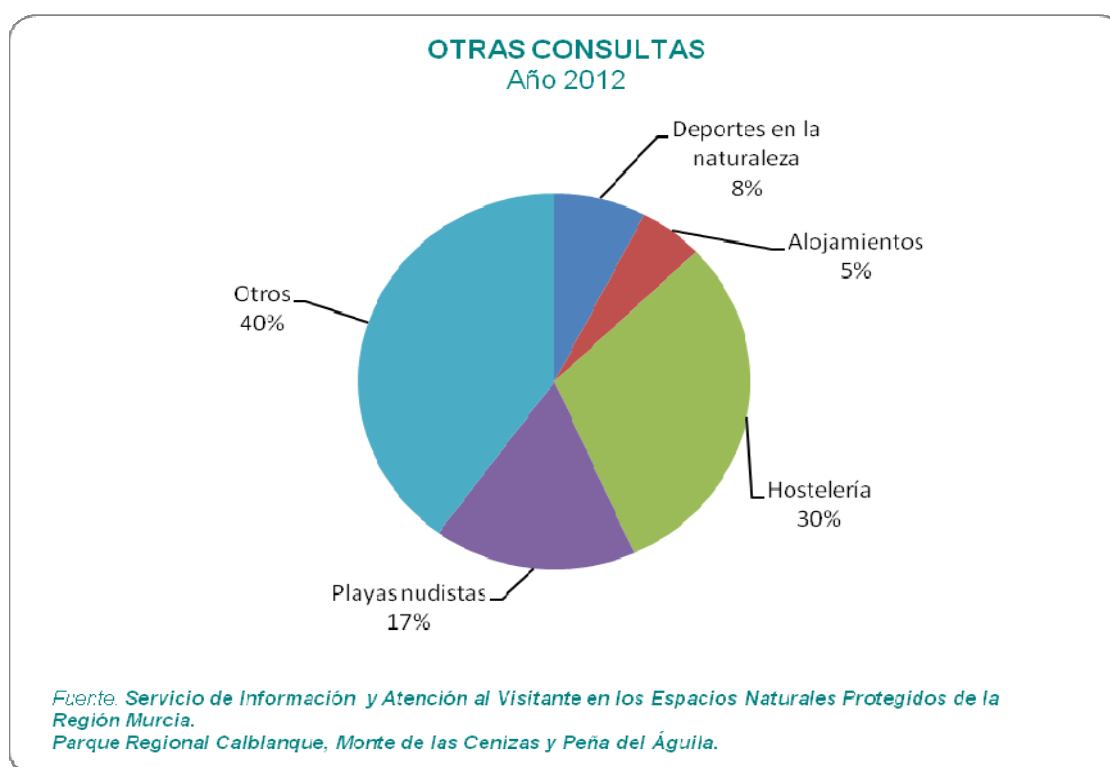
Las **rutas en coche** (**12%**), son otras de las preguntas en esta tipología, útiles para el visitante que desea conocer el Parque sin necesidad de ir andando. Esta consulta suele ser realizada por personas mayores, familias con niños muy pequeños y visitantes que tienen poco tiempo para visitar el Parque Regional.

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

Durante el año 2012 se han realizado **19 consultas sobre voluntariado**. Actualmente se ha creado una nueva asociación de voluntariado en el Parque que realiza trabajos de repoblación y mejoras en zonas del ENP, entre otras actividades. Las consultas de los visitantes suelen estar relacionadas con el procedimiento para formar parte del voluntariado o los proyectos que se llevan a cabo a través del mismo.

Las consultas sobre **otros ENP** se refieren principalmente al Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, uno de los ENP por los que más preguntan los visitantes, hecho que puede deberse a su cercanía al Parque Regional

En el apartado **otros** se recogen consultas que no se clasifican en ninguno de los apartados anteriores:



En este apartado se contabilizan, entre otras, consultas relacionadas con servicios de hostelería en el Parque, deportes de naturaleza y la posibilidad de hacer nudismo en el Parque así como las playas o calas más idóneas para hacerlo. El 30% de las consultas se refieren a la presencia de restaurantes en la zona.

Dentro del **40%** de consultas incluidas en la categoría “**otros**”, se registran preguntas de muy diversa tipología, relacionadas por ejemplo con el tiempo, el incendio que tuvo lugar el año pasado o los museos de la zona. Durante los meses estivales la mayoría de preguntas referidas a esta categoría han ido dirigidas principalmente a la presencia de medusas en las playas, la localización de puestos de protección civil o de urgencias de la zona y la abundancia de mosquitos.



4. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General de Medio Ambiente ha facilitado para este periodo el procedimiento¹ y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila (ver modelos en el anexo IV)

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para el año 2012:

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2012			
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	120	Administración Encuestas	Informador-Jefe Servicio de Información y Atención al Visitante
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de documentación al Coordinador	
Punto de Información y Servicio de Información	200	Administración Encuestas	
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de documentación al Coordinador	

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

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

¹ Según protocolo del Sistema de Calidad Turística de la Dirección General para el E.N.P.

4.1 Encuesta general

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo a los Sistemas de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril. (Ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria)

De enero a marzo de 2012 no se cumplimentaron encuestas con el formato anterior porque se dio preferencia a otras tareas encargadas por la Dirección General. Durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han cumplimentado **123** encuestas con el nuevo formato, que suponen el **102%** de las encuestas previstas por el plan de encuestación 2012.

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

- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los visitantes encuestados residen en el **entorno del Espacio Natural Protegido (38%)**. También, un importante número de encuestados (**31%**) proceden de **otras comunidades autónomas**, esto puede ser debido a que el Parque Regional se ha convertido en un lugar de interés turístico cada vez más conocido. Cabe destacar que el 18% de los visitantes de otras comunidades autónomas proceden de comunidades limítrofes con la Región de Murcia, concretamente de la Comunidad Valenciana y de la Provincia de Albacete. El resto residen en **otros municipios de la Región de Murcia (27%)** y en **otro país (4%)**.

- **Tiempo de permanencia en el entorno**

La mayor parte de los visitantes encuestados (**60%**) indican que su permanencia en el entorno será de **medio día**. Esto puede deberse a que la mayoría proceden, como se ha indicado anteriormente, de la Región de Murcia y comunidades autónomas limítrofes, por lo que probablemente volverán a su lugar de residencia sin alojarse en el entorno del Parque Regional.

Además, el Parque Regional carece de infraestructuras de hostelería y alojamiento, por lo que la mayoría de visitantes no pasan el día entero en el espacio natural.

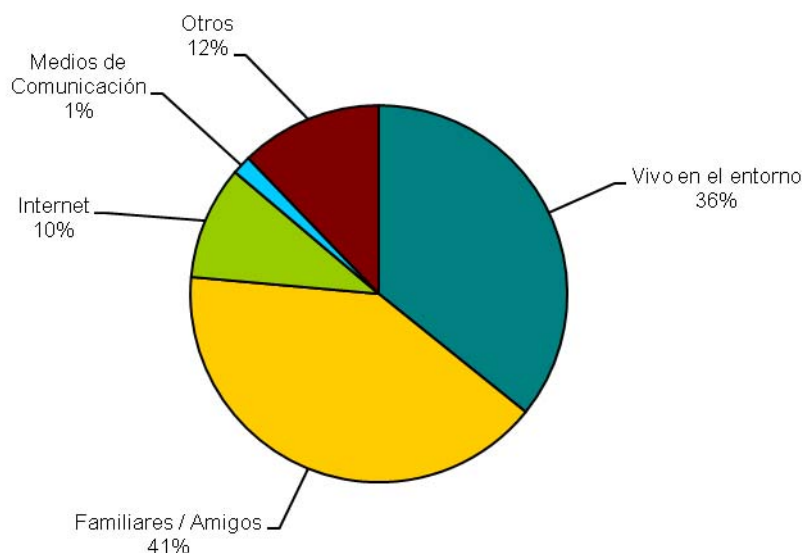
- **Edad**

El grupo más numeroso de visitantes encuestados lo ocupan los que abarcan el rango de edad **entre 30 y 60 años (60%)**, siendo menor el porcentaje de visitantes con edades comprendidas **entre 18 y 30 años (28%)**. Los visitantes con más de 60 años o menos de 18 representan porcentajes bajos, en torno al **12%**.

- Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido

El **41%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de **familiares y amigos**. El **36%** conocen el Parque **por vivir en el entorno**. Un **12%** indican que han conocido el Parque a través de internet y los medios de comunicación, en los que el Parque tiene cada vez mayor presencia en noticias y artículos de diversas temáticas. Otro **12%** señala que lo han hecho por **otros medios**, principalmente por las oficinas de información turística y hoteles de la zona.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2012

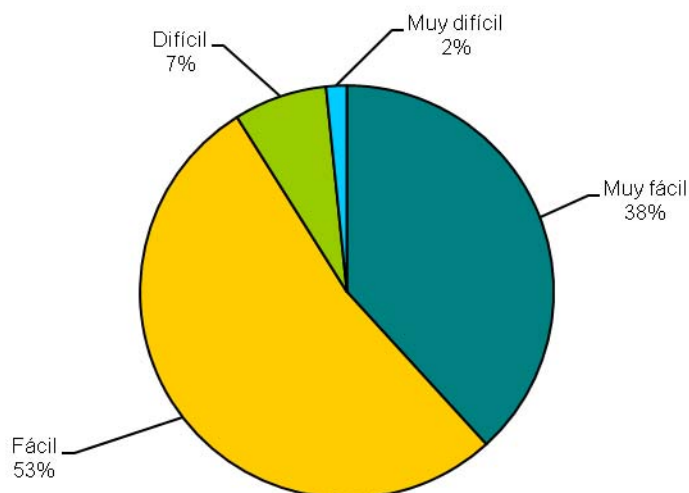


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

- Acceso al Parque Regional

Para el **53%** de los visitantes encuestados el acceso al Parque Regional ha resultado **fácil**. Así mismo, el **9%** indican que el acceso les ha resultado **difícil o muy difícil**, señalando como motivos principales los baches del camino y la señalización desde las principales vías de acceso, que consideran insuficiente.

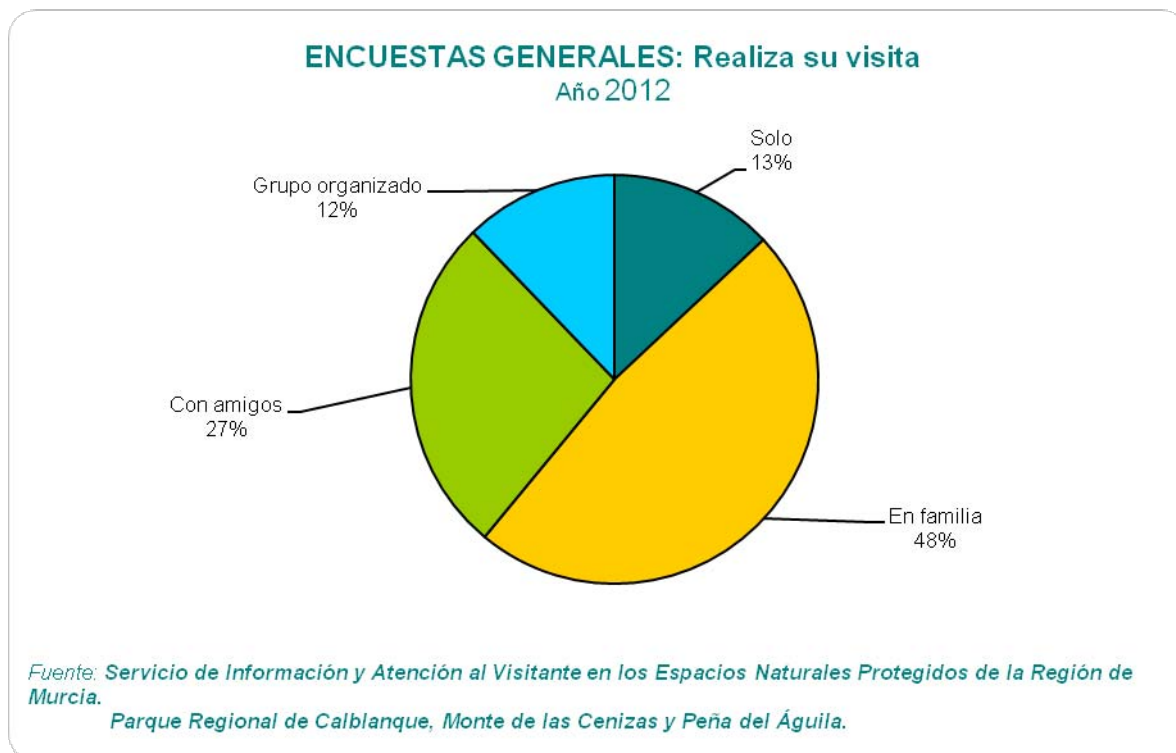
ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP?
Año 2012



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

- **Acompañantes**

En la siguiente gráfica se puede comprobar que la mayor parte de los encuestados visitan el Parque Regional **en familia o con amigos (75%)**.



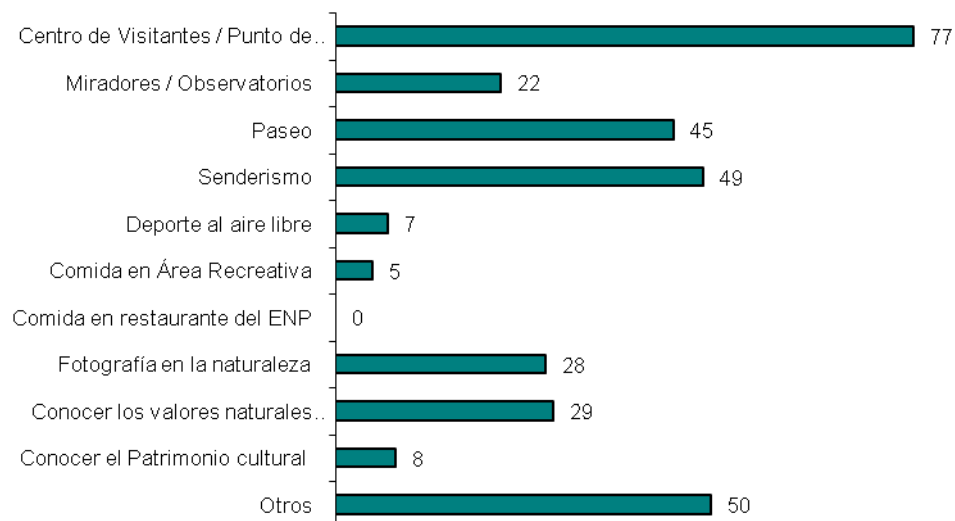
- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, la mayor parte de los encuestados visita el Espacio Natural Protegido para dar un **paseo o realizar senderismo**, por lo que se intuye el uso frecuente de los senderos del Parque. Gran parte de los visitantes encuestados había pasado por el Punto de Información “Las Cobaticas”.

Debido a los bellos paisajes del entorno y su diversidad de flora y fauna, otras actividades que también destacan son la **fotografía en la naturaleza** y el **conocimiento de sus valores naturales**.

El **41%** de los visitantes encuestados realizan **otras actividades** que no están recogidas en las opciones que indica la encuesta y por tanto se registran en el apartado de “otros”, entre estas actividades destaca la de disfrutar de las playas naturales, uno de los mayores atractivos del Parque Regional para los visitantes.

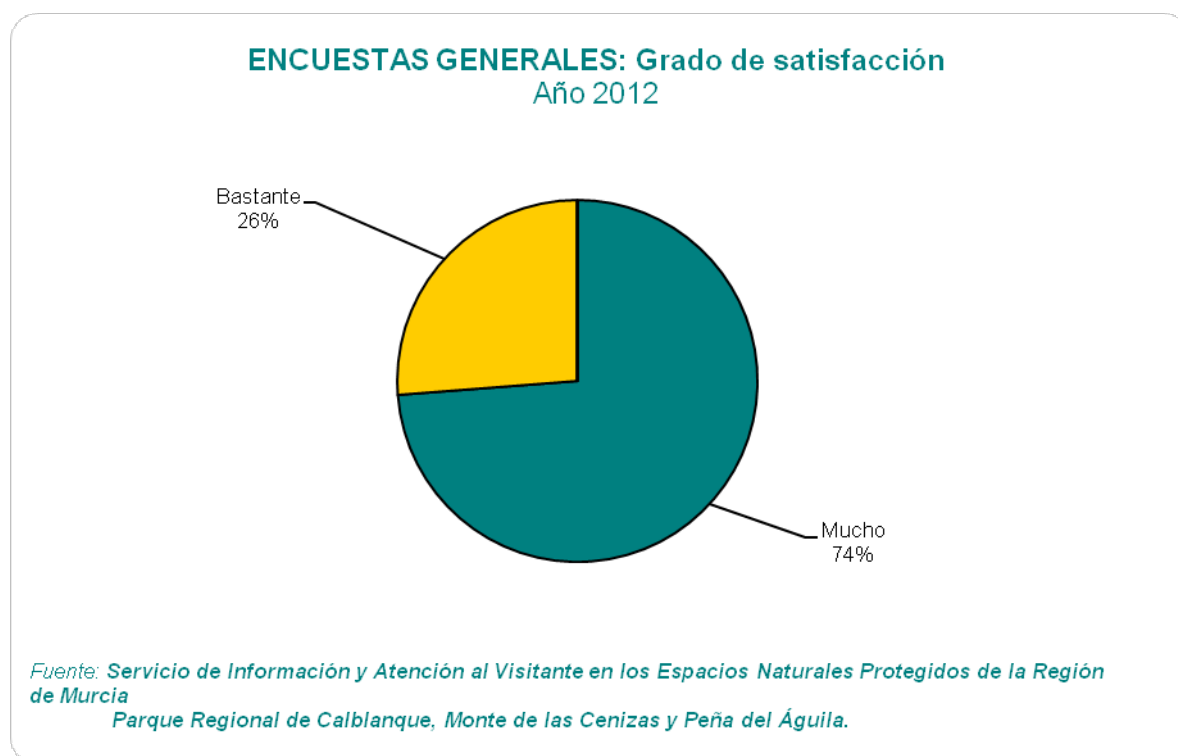
ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2012



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

- **Grado de satisfacción**

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayor parte de los encuestados (74%) indican estar muy satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido. Cabe destacar que ningún visitante señala no estar satisfecho de su visita.



- **Opinión sobre el Espacio Natural Protegido**

En la encuesta se incluye un espacio para que el visitante pueda hacer los comentarios que crea oportunos. Principalmente éstos sugieren el arreglo de las carreteras de acceso al Parque Regional, así como una mayor vigilancia durante todo el año. También se registran numerosas quejas sobre la basura encontrada en las playas del Parque y sobre la señalización del sendero GR-92, que consideran insuficiente.

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

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo a los Sistemas de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril. (Ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria)

Así de enero a marzo de 2012 se registran 11 encuestas cumplimentadas con la anterior tipología y durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han recogido 177 encuestas, lo que hace un total de **188 encuestas sobre el Punto de Información y el Servicio de Información**. Esto representa el **94%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2012.

Los datos de las encuestas realizadas durante el primer trimestre de 2012 se pueden consultar en el anexo VIII.

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

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

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

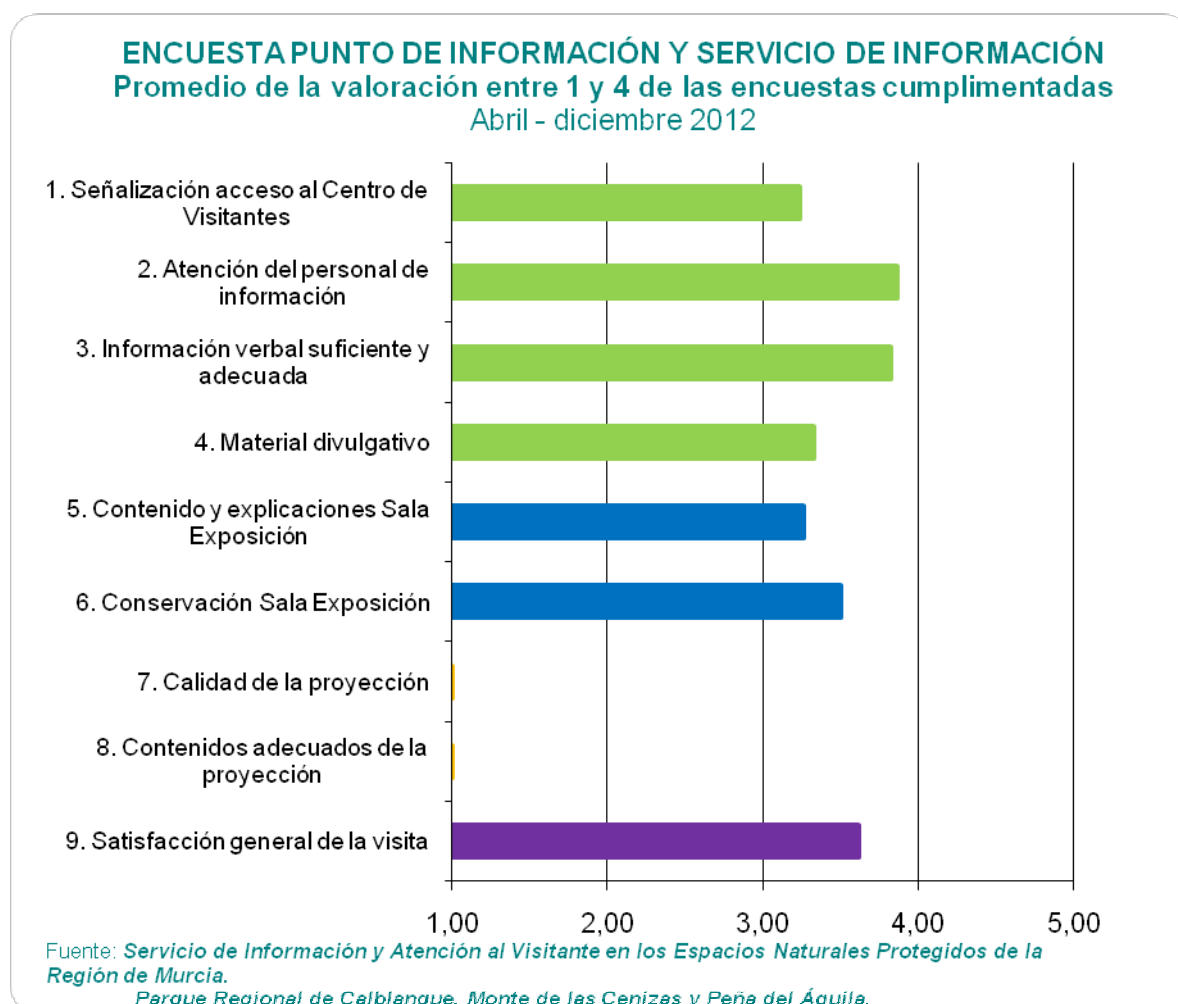
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

² En el Punto de Información “Las Cobaticas” no se dispone de sala de proyección, por lo que no se realiza una proyección audiovisual sobre el Espacio Natural Protegido.

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



Como se puede observar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor de 3, obteniéndose así una buena valoración en el conjunto de la encuesta. La mayoría de los encuestados durante los meses de abril a diciembre de 2012 considera muy positivos tanto el Servicio de Información como las instalaciones del Punto de Información “Las Cobaticas”, destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida.

Uno de los aspectos que menor valoración ha tenido es el material divulgativo entregado, probablemente porque en ocasiones no se ha dispuesto de mapas o porque se carece de folletos del Parque en castellano³.

El acceso al Punto de Información es otra de las cuestiones menos valoradas por los encuestados. Esto puede deberse a que muchos visitantes encuentran en mal estado las carreteras de acceso al Parque Regional.

Finalmente, los visitantes han querido destacar de forma libre en la encuesta, las siguientes opiniones:

- Creen necesario que la exposición tenga más información sobre el Parque Regional y sugieren la instalación de una maqueta del Parque Regional.
- Felicitan al personal de información por su amabilidad y profesionalidad.
- Comentan que les han gustado las actividades especiales, taller de amuletos y exposición de fotografías antiguas “El Rincón de los Recuerdos”.
- Ven oportuno mejorar el estado de la zona ajardinada junto al Punto de Información.
- Creen necesario reparar los baches de los caminos de acceso al Parque.
- Sugieren controlar la velocidad de los vehículos a motor que circulan por el Parque.
- Les gustaría poder comprar en el Punto de Información agua y refrescos.
- Solicitan la instalación de más aseos en el Punto de Información.
- Piden la elaboración de mapas de senderismo más detallados, que incluyan todos los tramos del GR-92 a su paso por el Parque Regional.
- Solicitan la mejora de la señalización del GR-92 a su paso por el Parque Regional.
- Piden la instalación de cartelería en la autovía que indique el acceso al Monte de las Cenizas y la Peña del Águila.
- Requieren más información en inglés en la sala de exposición.

³ El mapa y los folletos del Parque Regional en castellano están agotados, por lo que se entregan fotocopias cuando se dispone de ellas.

5. Hoja de Sugerencias

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

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

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

Durante el 2012, se han recogido **41 hojas de sugerencias** cumplimentadas por los visitantes en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS HOJAS DE SUGERENCIAS						
Año 2012						
Meses	N ° de Hojas			N ° de Quejas/ Sugerencias/ Felicitaciones que contienen		
	Escritas	Verbales	TOTALES	Q	S	F
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	4	0	4	1	3	0
Abril	5	0	5	3	0	2
Mayo	5	1	6	5	3	0
Junio	1	0	1	1	0	0
Julio	15	0	15	7	10	5
Agosto	7	0	7	3	7	4
Septiembre	1	0	1	0	1	0
Octubre	1	0	1	0	1	0
Noviembre	1	0	1	0	1	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	40	1	41	20	23	11

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

De las **41 hojas de sugerencias** recogidas durante el año 2012, se han recogido un total de 54 quejas/sugerencias/felicitaciones, de las cuales el **43%** son sugerencias, el **37%** quejas y el **20%** felicitaciones.

Año 2012

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

Durante este periodo el **100%** de las hojas recogidas en esta categoría han sido **felicitaciones**, dirigida a las explicaciones, trato y profesionalidad de las Informadoras-Guías en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

- **Equipamientos de Uso Público:**

Durante el 2012, el **86%** de las hojas recogidas han sido **sugerencias**, referidas a la instalación de más cartelería en el Parque Regional, mejora de la ya existente y la traducción de sus textos en inglés. También hacen referencia a la necesidad de disponer de más zonas de sombra en el ENP y de más aseos, ya que solo hay uno en todo el Parque, situado en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”. El **14%** restante han sido **quejas** ante la falta de disponibilidad del aseo por encontrarse fuera de servicio, ya que se avería a menudo al ser utilizado por muchos visitantes en un solo día.

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

Dentro de esta tipología, se ha recogido durante el año 2012 un **50% de quejas**, referidas a la cantidad de basura en distintas zonas del Parque, así como escombros abandonados. El **50%** restante son **sugerencias** para que haya un mantenimiento de la zona y así no se acumule tanta basura.

- **Gestión del ENP:**

Del total de quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante este periodo, corresponden a esta categoría un **46%** de **sugerencias**, referidas a la necesidad de arreglos en carreteras, antiguas infraestructuras del Parque y sobre todo aportaciones de diferentes formas de realización de la Ordenación de Accesos durante el verano. El **29%** son **felicitaciones**, todas ellas referidas al buen funcionamiento y desarrollo de la Ordenación de los Accesos al Parque durante la época estival. Un **25%** sin embargo, son **quejas** recibidas por el desacuerdo con esta Ordenación de Accesos, así como por el mal estado de las carreteras en ciertas épocas del año (sobre todo tras lluvias).

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

Durante este año el Servicio de Información ha recogido un **77%** de **sugerencias** referidas a esta tipología, demandando más vigilancia en las playas del Parque, más asiduidad en la recogida de contenedores de basura, así como la posibilidad de declarar una de las Playas del Parque como “Playa para perros”, tal y como se ha hecho en otras comunidades autónomas. El **23%** recogido han sido **quejas** que demandan la necesidad de más vigilancia en las playas y denuncian la presencia de perros sueltos en las mismas.

- **Otros:**

El Servicio de Información del Parque ha recibido **una queja** en esta tipología referente a una publicación errónea en medios de comunicación ajenos al Parque sobre el desarrollo y los horarios durante la Ordenación del Accesos a las playas del Parque Regional.



6. Itinerarios Ambientales Guiados

6.1. Aspectos generales

La realización de itinerarios ambientales guiados es un servicio que ofrece la Dirección General a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Dichos itinerarios pueden solicitarse con antelación (itinerarios ambientales concertados) y se realizan en días y horarios preestablecidos; o bien, se pueden solicitar en el momento (itinerarios ambientales no concertados) que serán realizados si una Informadora Guía puede acompañar a los visitantes.

Las entidades interesadas en los itinerarios que realizan su solicitud⁴ con suficiente antelación, reciben previamente por correo electrónico la documentación necesaria para el desarrollo de la visita (información sobre los itinerarios guiados, normas e información de interés para las visitas guiadas y la hoja de confirmación de la visita).

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

El itinerario ambiental guiado consiste en un recorrido a pie que se desarrolla en el interior o entorno del Parque Regional, durante el cual una guía acerca los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural a los participantes. Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo⁵ la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo II).

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

El número máximo de participantes por grupo es de 50 personas (ratio participantes por guía). Se recomiendan 25-30 participantes por itinerario.

Realización de la actividad: De martes a sábado en horario de mañana, entre las 10:00 y 14:00 horas.

Duración: Aproximadamente entre 3 - 3,5 h.

⁴ Llamada a la Dirección General de Medio Ambiente o directamente al Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas” o al Informador Jefe.

⁵ En el caso en el que el grupo esté integrado en su totalidad por personas adultas se les ofrece a todos los integrantes del grupo la posibilidad de cumplimentar la encuesta de evaluación de itinerario guiado.

Desarrollo de la actividad:

- Recepción y bienvenida del grupo en el punto de partida, generalmente en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.
- Presentación de la actividad e introducción al Parque Regional, declaración como Parque, figuras de protección, principales valores de conservación, zonas de reserva, etc. La presentación se adapta a los contenidos que se van a dar durante el itinerario.
- Inicio del itinerario, en la que se realizan las distintas paradas, incluida una de descanso.
- Al finalizar el itinerario, se realiza un resumen de la visita y una conclusión final. La guía da paso a un periodo de dudas y preguntas para los participantes y puede obtener información sobre los conocimientos adquiridos por los participantes para saber si se han cumplido los objetivos.
- Se ofrece la encuesta de visitas guiadas al representante del grupo y se le entrega material divulgativo. Despedida.

Destinatarios:

- Centros de educación primaria, secundaria y bachillerato.
- Universidades.
- Asociaciones, grupos organizados y otras entidades.

6.2. Descripción de los itinerarios ofertados

Existen distintos itinerarios descritos a continuación. Esta oferta permite poder adaptar mejor este servicio de itinerarios ambientales guiados a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

El itinerario ambiental guiado tiene como objetivos principales favorecer la sensibilización medioambiental y divulgar los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido. Durante el itinerario se van haciendo distintas paradas explicando estos valores, aplicando técnicas de comunicación e interpretación, así como dinámicas. Para hacer más amenas, cercanas y participativas las explicaciones se cuentan curiosidades y anécdotas de las distintas especies de plantas, se observan las huellas o señales que nos proporcionan los animales, se presta también atención a la geología, a la historia del lugar y se interpreta el paisaje, suponiendo esta actividad un acercamiento de los participantes al ENP y a la naturaleza.

6.2.1. Itinerario “Área de Calblanque”

Recorrido que muestra la función de los Espacios Naturales Protegidos, los distintos ambientes del Parque, la fauna y flora que habitan en él y su importancia cultural.



- **Tipo:** Circular.
- **Distancia aproximada:** 3 Km.
- **Lugar de inicio:** Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.
- **Lugar de llegada:** Aparcamiento principal.
- **Duración aproximada:** 3 horas.
- **Dificultad física:** Baja.
- **Destinatarios:** Grupos interesados en obtener una idea general del Parque Regional y de sus distintos valores. Todas las edades.
- **Observaciones:** Se precisa la bajada del grupo en su vehículo hasta el Parking Principal, para realizar el itinerario completo, en caso de no ser posible se modifica el recorrido del itinerario.
- **Descripción de la ruta:** El itinerario comienza con una introducción al Parque Regional en los alrededores del Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”. A continuación, se realiza una parada en la que se hace mención a la importancia del ser humano en el ENP observando el pueblo de Cobaticas y elementos tradicionales como la casa cúbica y el aljibe, el grupo vuelve a su vehículo y se dirige al aparcamiento principal cubierto. Se visita el arboretum, donde se presta especial interés a los pies de ciprés de Cartagena (*Tetraclinis articulata*). Después, se toma la rambla lleva al sendero de gran recorrido GR-92, en esta zona se pueden observar zonas de cultivo abandonadas y ruinas de casas que prueban el uso agrario de la zona en el pasado. Se toma un desvío hacia “la Timba”, canal desde donde se conduce el agua de mar hasta las salinas del Rasall. Se continúa por el sendero que rodea la duna fósil y se llega hasta la playa de las Cañas, donde se observan los sistemas dunares. Después, se continúa por Playa Larga y se toma la pasarela de madera hasta el mirador de Playa Larga, dónde se observan los distintos ambientes y paisajes del Parque. Después se regresa hacia el aparcamiento principal, donde termina el itinerario.

6.2.2. Itinerario “Introducción al Parque Regional”:

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



- **Tipo:** Circular.
- **Distancia aproximada:** 500 m.
- **Lugar de inicio:** Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.
- **Lugar de llegada:** El mismo punto.

- **Duración aproximada:** 0,5 horas.
- **Dificultad física:** Baja
- **Destinatarios:** Grupos que no dispongan de mucho tiempo para el itinerario guiado, que quieran continuar por su cuenta o en los que participen personas con movilidad reducida.
- **Observaciones:** En caso de que las condiciones climatológicas no sean favorables y el grupo no supere las 30 personas se puede utilizar la sala de exposición para la charla.
- **Descripción de la ruta:** Se utiliza la cartelería existente, un mapa del Parque en el que se localizan los principales valores y se explica su zonificación, así como el cartel de la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia, PR-MU1 Circular al Cabezo de la Fuente, donde se pueden explicar los tipos de senderos existentes en el Parque y sus señalizaciones. La propia edificación del Punto de información es una reconstrucción de la casa cúbica (la casa tradicional de la zona), que cuenta también con un horno y un aljibe, constituyendo así un recurso interpretativo. También en los alrededores del Punto de Información se pueden observar interesantes especies como el ciprés de Cartagena (*Tetraclinis articulata*), aromáticas como la lavanda (*Lavandula dentata*) o el romero (*Rosmarinus officinalis*), el palmito (*Chamaerops humilis*), e incluso orquídeas en la época de su floración. El pueblo de Cobaticas también constituye un recurso permitiendo hablar de la historia del ser humano en el Parque, así como de especies de flora alóctona, como la pita (*Ágave americana*) o la chumbera (*Opuntia maxima*).

6.2.3. Itinerario “Monte de las Cenizas”:

Ruta que recorre una zona forestal del Parque Regional visitando la Batería Militar de Las Cenizas, situada en la cima del monte.

- **Tipo:** Lineal, ida y vuelta por el mismo recorrido
- **Distancia aproximada:** 6 km
- **Lugar de inicio:** Cruce carretera Portmán- Los Belones con Ctra. Llano del Beal, km 11,2
- **Lugar de llegada:** El mismo punto
- **Duración aproximada:** 3 horas.
- **Dificultad física:** Media.
- **Destinatarios:** Interesados en conocer la Sierra Minera, la Bahía de Portmán, las masas forestales del Parque, la interpretación del paisaje o valores históricos.
- **Observaciones:** Precaución con los elementos abandonados de la batería militar y con el tráfico en el cruce de la carretera.
- **Descripción de la ruta:** Este itinerario consiste en la ascensión al Monte de las Cenizas por su cara norte, utilizando el sendero de pequeño recorrido PR-MU2, camino señalizado con un firme regular, siendo una pista forestal en su totalidad. El sendero recorre una de las mayores masas forestales del Parque Regional, un



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

6.2.4. Itinerario “Salinas del Rasall”:

Recorre el entorno de las Salinas del Rasall centrándose principalmente en la flora y fauna de saladar y el funcionamiento de las salinas.

- **Tipo:** Circular
- **Distancia aproximada:** 6 Km.
- **Lugar de inicio:** Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”
- **Lugar de llegada:** El mismo punto
- **Duración aproximada:** 3 horas.
- **Dificultad física:** Media.
- **Destinatarios:** Interesados especialmente en conocer la explotación de las salinas, su recuperación y las aves acuáticas o la vegetación del saladar.
- **Observaciones:** Después de las lluvias suelen aparecer grandes charcos en el sendero que bordea las salinas y es habitual la presencia de abundantes mosquitos. Es necesario tener precaución con el tráfico en varios tramos.
- **Descripción de la ruta:** Este itinerario comienza circulando por un tramo del sendero de pequeño recorrido PR-MU1, señalizado con un firme regular por el que circula el tráfico, hasta llegar a la rambla de Cobaticas. Ésta nos lleva al sendero de gran recorrido GR-92. Se realiza un desvío hacia “la Timba”, desde donde se conduce el agua de mar hasta las salinas por el canal labrado en la duna fósil. Se retoma el GR hacia las Salinas del Rasall, rodeándolas por el norte. Se atraviesa el saladar donde se observan interesantes especies de flora, como el taray (*Tamarix boveana*), los juncos (*Juncos acutus*) o la salicornia (*Sarcocornia fruticosa*). Se visitan los observatorios de aves, donde se pueden observar, mejor con la ayuda de prismáticos o telescopio, distintas aves asociadas al humedal como el tarro



blanco (*Tadorna tadorna*) la cigüeñuela (*Himantopus himantopus*) y gaviota de Audouin (*Larus audouinii*). Durante todo el recorrido se pueden observar zonas de cultivo abandonadas y ruinas de casas que prueban el uso agrario de la zona en el pasado. Se continua desviándose a playa de Calblanque, donde observamos los sistemas de dunas con su delicada vegetación, con especies como la azucena de mar (*Pancratium maritimum*) o el barrón (*Ammophila arenaria*). Se regresa por el camino de tierra habilitado para vehículos. Se puede realizar en sentido contrario, resultando de menor dificultad física.

6.2.5. Itinerario “Ascensión al Cabezo de la Fuente”:

Sube hasta la cima del Cabezo de la Fuente, atravesando la masa forestal. Por tratarse de un área considerada como “Zona de Conservación Prioritaria” en el PORN y de circular por un sendero sin señalizar sólo se ofrece de forma excepcional.

- **Tipo:** Lineal, ida y vuelta por el mismo recorrido.
- **Distancia aproximada:** 3 Km.
- **Lugar de inicio:** Fuente Grande (Los Belones).
- **Lugar de llegada:** El mismo punto.
- **Duración aproximada:** 3 horas.
- **Dificultad física:** Media.
- **Destinatarios:** No se oferta al público en general. Sólo para población local en grupos reducidos.
- **Observaciones:** Se trata de un sendero sin señalizar, por lo que hay peligro de extravío. El firme es irregular e inclinado.
- **Descripción de la ruta:** El itinerario consiste en la ascensión al Cabezo de la Fuente, de 338m de altura, por su cara norte, utilizando un sendero inclinado no señalizado que parte del PR-MU1. La subida, entre los cabezos del Horno y de la Fuente, atraviesa una masa boscosa de pinos carrascos (*Pinus halepensis*), acompañados de palmitos (*Chamaerops humilis*) y jaras blancas (*Cystus albidus*) entre otras muchas especies de flora. El paisaje desde la cima nos ofrece un buen recurso para interpretar la formación geológica del Mar Menor y de los montes de Calblanque, así como los distintos espacios socioeconómicos que confluyen en la zona, los mineros, agrícolas y turísticos; además de sus importantes valores ecológicos. Se observan vistas espectaculares del Parque Regional y Cabo de Palos al este, la vista nos alcanza para ver la Manga y el Mar Menor hacia el norte, el Mar Mediterráneo al sur y el resort de golf y Los Belones al oeste.



6.2.6. Itinerario “Salinas de Marchamalo”:

Ruta que recorre el entorno de las Salinas de Marchamalo, pertenecientes al Paisaje Protegido Islas y Espacios del Mar Menor. Explicación general de la explotación salinera, la avifauna, el saladar y el Mar Menor.



- **Tipo:** Circular.
- **Distancia aproximada:** 4 Km.
- **Lugar de inicio:** I.E.S. Las Salinas, La Manga del Mar Menor.
- **Lugar de llegada:** El mismo punto.
- **Duración aproximada:** 2,5 h.
- **Dificultad física:** Baja.
- **Destinatarios:** Interesados en conocer la explotación salinera, su recuperación, las aves acuáticas, el Mar Menor o la vegetación de saladar. Es una buena alternativa al itinerario Salinas del Rasall, cuando éstas no se encuentran en condiciones idóneas para el avistamiento de avifauna o cuando la presencia de mosquitos puede ser peligrosa para el grupo.
- **Observaciones:** Después de las lluvias suelen aparecer grandes charcos en el sendero que bordea las salinas y es habitual la presencia de abundantes mosquitos. Es necesario tener precaución con el tráfico en varios tramos.
- **Descripción de la ruta:** El itinerario consiste en bordear las salinas de Marchamalo, donde se puede observar gran variedad de avifauna, más abundante en otoño e invierno. Se pueden avistar gaviotas picofinas (*Larus genei*), avocetas (*Recurvirostra avosetta*), flamencos (*Phoenicopterus ruber*), tarros blancos (*Tadorna tadorna*) o chorlitejos (*Charadrius alexandrinus*) entre otras. El recorrido comienza en dirección sur tomando la carretera, hasta el sendero que las bordea, donde se puede ver vegetación típica de saladar, la salicornia (*Sarcocornia fruticosa*), el taray (*Tamarix boveana*) o las acelgas bordes (*Limonium cossonianum*). La vuelta se hace por playa Paraíso, hasta la playa de los Alemanes, con posibilidad de interpretar el Mar Menor y sus islas. Desde allí debemos adentrarnos en la urbanización para llegar al lugar de inicio.

6.2.7. Itinerario “Circular al Cabezo de la Fuente”:

Recorrido que muestra la función de los Espacios Naturales Protegidos, los distintos ambientes del Parque, la fauna y flora que residen en él y su importancia cultural.



- **Tipo:** Circular
- **Distancia aproximada:** 7,8 Km.
- **Lugar de inicio:** Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.

- **Lugar de llegada:** El punto de inicio.
- **Duración aproximada:** 3,5 h
- **Dificultad física:** Media
- **Destinatarios:** Este itinerario se oferta como alternativa al itinerario Área de Calblanque, cuando el grupo desea realizar mayor esfuerzo físico y dispone de más tiempo.
- **Observaciones:** Es necesario tener precaución con el tráfico en varios tramos.
- **Descripción:** El itinerario recorre el PR-MU1, comenzando en dirección norte. Se trata de un sendero bien señalizado que circula alrededor del Cabezo de la Fuente. Resulta un itinerario que ofrece multitud de recursos interpretativos. Permite la observación de importantes valores naturales, ya que se distinguen diferentes tipos de rocas y se atraviesan varios ambientes: eriales, matorrales costeros, zonas dunares, etc. Así mismo, el hecho de caminar por zonas pobladas y antiguos cultivos ayuda a la interpretación de valores culturales como son los relacionados con la tradición agraria de la zona. Además la panorámica de las dunas y playas animan a la interpretación del paisaje.

6.3. Análisis de los itinerarios realizados

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a los itinerarios ambientales 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.

En 2012, se han realizado un total de **31 itinerarios guiados**, 24 itinerarios guiados concertados y 7 no concertados. En los que han participado un total de **1.293 personas**.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño de grupo para los itinerarios guiados ha sido de **42 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía que establece el Sistema de Q de Calidad Turística, que es de 50, pero sí es mucho mayor del número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

SÍNTESIS DE DATOS DE LOS ITINERARIOS AMBIENTALES GUIADOS REALIZADOS AÑO 2012						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	2	65	0	0	2	65
Febrero	4	150	1	18	5	168
Marzo	1	40	0	0	1	40
Abril	7	323	1	80	8	403
Mayo	3	146	3	108	6	254
Junio	1	37	0	0	1	37
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	1	57	1	57
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	0	0
Noviembre	5	208	0	0	5	208
Diciembre	1	39	1	22	2	62
TOTAL	24	1.008	7	285	31	1.293

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

El recorrido más solicitado durante 2012 ha sido el itinerario “Área de Calblanque”, idóneo para los grupos de escolares por su baja dificultad.

Durante los meses de verano disminuyen los itinerarios ambientales concertados debido a que las altas temperaturas hacen de este periodo el menos indicado para visitar el Parque Regional, además de que termina el curso escolar y son los grupos escolares los que más demandan este servicio.

En octubre y noviembre se produjeron cancelaciones de itinerarios concertados debido a las lluvias.

6.4. Evaluación de los Itinerarios guiados

6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas

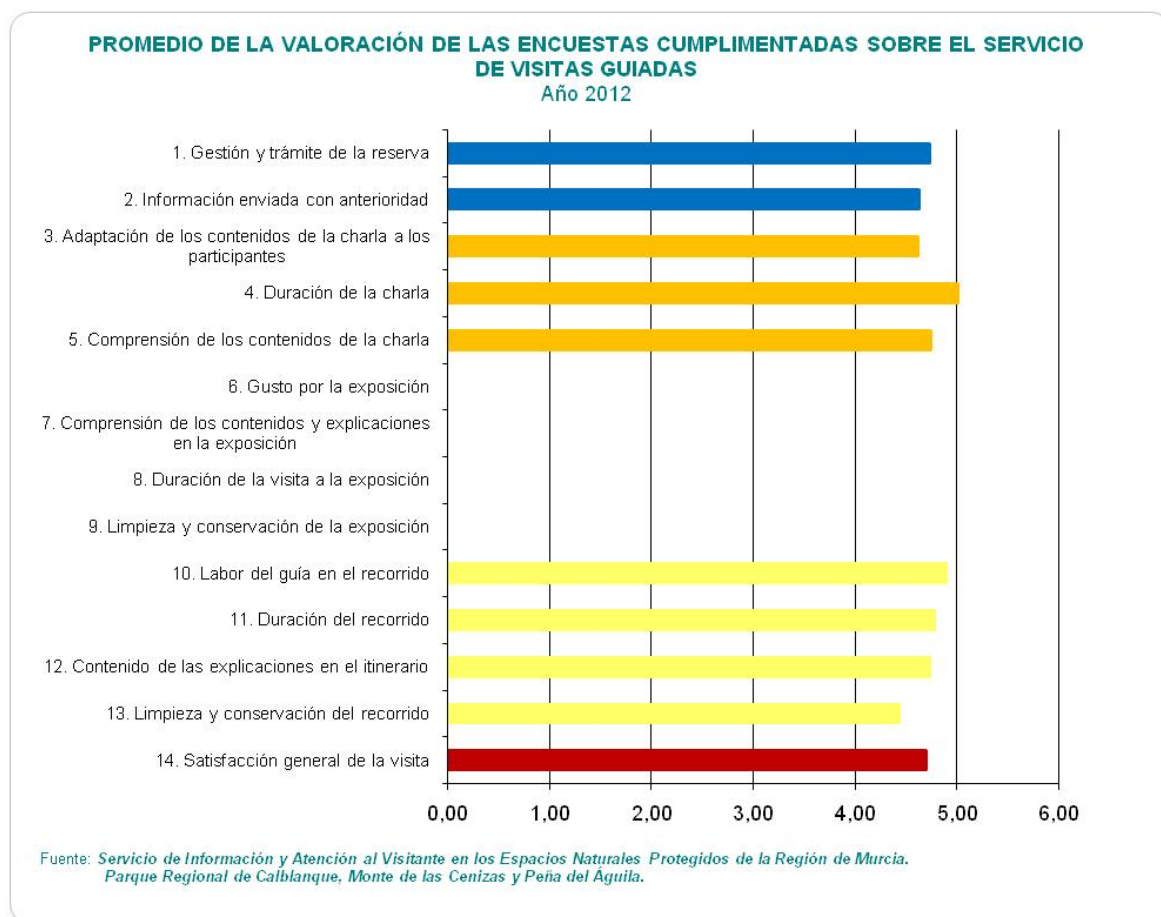
Al terminar el itinerario ambiental guiado se ofrece la encuesta sobre visitas guiadas al responsable del grupo (anexo II), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el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

Estas encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el itinerario guiado y la valoración global de la visita. Cada pregunta tiene 5 posibles respuestas, siendo 1 la valoración menor y 5 la máxima.

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

Durante 2012 se han realizado **26 encuestas sobre visitas guiadas**, constituyendo el **83%** del total de grupos atendidos.⁶

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



⁶ Los protocolos de la Q de Calidad Turística indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.

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

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

- o **Charla introductoria(color naranja)**

El segundo bloque de preguntas tiene como finalidad conocer la impresión que los participantes obtuvieron de la charla introductoria sobre el Parque Regional, que como se puede observar en la gráfica, es muy buena. Destaca como aspecto más valorado la adecuada duración de la charla. Analizando estos resultados se puede concluir que las charlas introductorias de los itinerarios guiados realizados durante 2012 han sido apropiadas a las características específicas de los grupos, siendo útiles para sus participantes por ayudarles a conocer los valores naturales y culturales del Parque.

- o **Visita a la sala de exposición**

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

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

El siguiente bloque de preguntas de las encuestas sobre visitas guiadas realizadas pretende recoger la opinión que los usuarios tienen de los itinerarios guiados por el Parque Regional. La labor del guía en el recorrido, el contenido de las explicaciones durante el itinerario y la duración del itinerario, se acercan al máximo de la valoración.

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

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

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

Para el caso de la pregunta número 15 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más habituales:

- La disponibilidad de aseos para los participantes, especialmente para aquellos que tienen necesidades especiales.
- Una mayor limpieza de las playas.
- Una mayor presencia de vigilantes en el Parque.
- La colocación de más carteles informativos.
- La reducción del número de vehículos a motor que transitan por el Parque.
- Más de un guía para acompañar al grupo durante el itinerario.
- La posibilidad de comprar bebidas y recuerdos del Parque en el Punto de Información.

6.4.2. Propuestas de mejora

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

- Disminuir el ratio de participantes por guía a un máximo de 30, para ofrecer la mejor calidad en el servicio, conseguir cumplir los objetivos marcados para dicha actividad y minimizar el impacto sobre el medio. Esta sugerencia es debida a que la media de participantes en los itinerarios concertados ha sido de 42 personas, superándose en el 80% de los grupos concertados la cantidad máxima recomendada.
- Disponer de los elementos necesarios para poder realizar una presentación del Parque con medios expositivos y audiovisuales.
- Un mapa amplio y detallado de todo el Parque Regional, instalado a modo de cartel en las inmediaciones del Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”, que sustituya al mapa que hay actualmente. Al carecer de un Centro de Visitantes con capacidad suficiente para que se pueda hacer la introducción al Parque Regional a los grupos con numerosos participantes, sería conveniente mejorar dicho mapa en el exterior del Centro, pues se utiliza como introducción en las visitas guiadas.
- Elaboración de materiales didácticos y diseño de dinámicas para facilitar las explicaciones durante el itinerario, principalmente para los grupos de escolares.
- Aprovisionar al Equipo de Información de un uniforme cómodo y transpirable para la realización de los itinerarios.
- Poner aseos al servicio de los participantes en los itinerarios, ya que el existente en el Punto de Información no está disponible en muchas ocasiones porque debido al uso frecuente se avería fácilmente.

7. Acciones especiales

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

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

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las acciones especiales llevadas a cabo durante este año 2012.

ACCIONES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA AÑO 2012				
Motivo acción especial	Fecha	Actividad concreta	Participantes	Observaciones
Día Mundial de los Humedales	12-02-2012	Itinerario ambiental guiado Mar Menor	35	Actividad conjunta de los Parques del Litoral destinada al público en general.
	17-02-2012	Itinerario ambiental guiado en bicicleta Mar Menor	35	Realizada con alumnos del CFGM Conducción de actividades físico-deportivas en el medio natural del IES Alquiblá (La Alberca).
Día Mundial Forestal	21-03-2012	Taller de reforestación <i>Nendo Dango</i>	50	Realizada escolares del CEIP Santiago Apóstol (Portmán).
	24-03-2012	Itinerario ambiental guiado Peña del Águila y lanzamiento bolas <i>Nendo Dango</i>	90	Actividad destinada al público en general. Colaboración del Programa de Voluntariado Ambiental de la Región de Murcia para realizar la reforestación <i>Nendo Dango</i> .
Actividades trimestrales	12 y 13-05-2012	Taller de amuletos	6	Actividad disponible para el público en general en el Punto de Información.
Actividades trimestrales	Del 26-05-2012 al 31-12-2012	Exposición “El rincón de los recuerdos”	1.226	Exposición de fotografías antiguas del Parque instalada en el Punto de Información.

Día Europeo de los Parques	13-05-12	Itinerario ambiental guiado sendero Circular al Cabezo de la Fuente	21	Actividad destinada al público en general.
	23-05-2012	Dinámica “Conoce tu Parque”	40	Realizada en el CEIP San Isidro (Los Belones) con escolares del primer ciclo de primaria.
Día Mundial del Medio Ambiente	01-06-2012	Suelta de tortugas marinas	50	Realizada con escolares del CEIP Mediterráneo (La Manga del Mar Menor).
Ordenación de Accesos a las Playas	Sábados, Domingos y Festivos del 14-06-2012 al 31-08-2012	Información y atención al visitante en el Punto de Información adicional situado en la entrada al Parque Regional	10.234	Colaboración de los Equipos de Información de los Parques Regionales de Sierra Espuña, El Valle y Calblanque con la oficina del Área de Conservación del Litoral.
Día Mundial de las Aves	06-10-2012	Avistamiento de aves en las Salinas del Rasall y taller de móvil de aves	8	Actividad destinada al público en general.
	18-10-2012	Charla en el aula e itinerario ambiental guiado por las Salinas de Marchamalo	50	Realizada con escolares de 1º de ESO del IES Las Salinas (La Manga del Mar Menor).
Actividades trimestrales	4 y 18-11-2012	Cuentacuentos	56	Actividad destinada al público en general.
Total 2012	13 Acciones especiales		11.901	

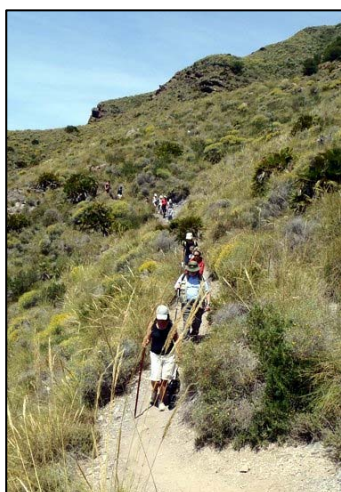
Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.



Celebración del Día Mundial de los Humedales



Celebración del Día Mundial Forestal



Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente

Celebración del Día Europeo de los Parques



Exposición "El rincón de los recuerdos"



Ordenación de Accesos a las Playas



*Taller de móviles de aves en la celebración del
Día Mundial de las Aves*



*Celebración del Día Mundial de las Aves con
escolares del IES Las Salinas*

Principales gestiones organizativas llevadas a cabo para la realización de actividades especiales durante 2012:

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

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

Para llevar a cabo la actividad especial de la **Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional** el Equipo de Información lleva a cabo, además de las gestiones anteriores, las siguientes tareas:

- o Preparación de los **registros** para el seguimiento de la ocupación de las plazas de los autobuses.
- o Organización de los **2.432 paquetes de tickets** para ordenarlos por días y horarios.
- o Elaboración de **protocolos internos de trabajo** para que los Informadores de otros ENP tuvieran disponible toda la información con antelación a su apoyo a la Ordenación de Accesos.



8. Comunicación y Dinamización social

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

Anualmente, el Equipo de Información procede a la **distribución de materiales** informativos (folletos y mapas editados por la Dirección General) a los principales puntos de difusión del entorno del ENP (oficinas de turismo, ayuntamientos, establecimientos hosteleros, bibliotecas municipales, etc.).

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2012 se destacan las siguientes:

8.1. Noticias web / Notas de prensa

Envío a la Dirección General de las fotografías y datos necesarios para la elaboración de **notas de prensa**⁷ relacionadas con eventos del Parque. Así como **noticias breves** inmediatas para su edición en la página web de la Dirección General (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente. Durante este periodo se han elaborado **8** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa.

Febrero 2012

- | | |
|--------------------|---|
| 07/02/2012 | Noticia web: <i>“Presidencia arranca la celebración de los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para todos los públicos”.</i> |
| 21/02/ 2012 | Noticia web: <i>Celebración del Día Mundial de los Humedales</i> |

Además, en este mes de febrero se redactaron tres noticias específicas para el Boletín de Europarc:

- *“La Región de Murcia arranca 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para 2012”*
- *“Los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia renuevan las colaboraciones y la unión por la conservación”*

⁷ Se entregan los datos en bruto, a solicitud de la DG, para su elaboración desde la Unidad de Comunicación de la OREP.

Marzo 2012

- 29/03/2012 **Noticia web:** “Más de 900 personas participan en las actividades del Día Mundial Forestal que organizó la Dirección General de Medio Ambiente a lo largo del mes de marzo”.

Junio 2012

- 13/06/2012 **Noticia web:** Más de 800 personas participan en los Espacios Naturales de la Región con motivo de las celebraciones del Día Europeo de los Parques y del Día Mundial del Medio Ambiente.

Septiembre 2012

- 20/09/2012 **Noticia web:** Presidencia presenta una completa Agenda de Actividades naturales destinadas al público en general para estos meses de septiembre a diciembre.

Octubre 2012

- 19/10/2012 **Noticia web:** Celebración del Día Mundial de las Aves en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

8.2. Boletín Informativo del Parque

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

En el primer periodo del año se ha dado un cambio relevante al formato y aspecto del boletín, durante 2012 se han enviado **6 boletines informativos** correspondientes al periodo de noviembre – diciembre de 2011 y a los meses de enero – febrero, marzo – abril, mayo – junio, julio – agosto y septiembre – octubre de 2012.



El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “*Lista de amigos de Calblanque*”, así como el resto de ENPs, Voluntariado Ambiental y correos del PIDA en la Dirección General.

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

8.3. Lista de Amig@s del Parque

Desde 2010 se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, generando así una lista de distribución⁸.

El número de inscritos en la lista de Amigos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, al finalizar 2012 es de **455 personas**.

La tipología de la información enviada, así como el número de envíos, durante 2012, es la siguiente:

- **Difusión de actividades especiales llevadas a cabo en el Parque o en el resto de ENPs de la Región:** envío de **19** correos relativos a esta tipología, como son los recordatorios de las visitas guiadas en fin de semana, la agenda de actividades y correos informativos sobre campañas de sensibilización en otros ENPs de la Región de Murcia.
- **Material divulgativo:** envío de 6 boletines informativos. También se enviaron las fichas del árbol del algarrobo y del quejigo y los calendarios de 2012 y 2013.
- **Información y avisos de interés para la población y relativas con la gestión del Parque:** envío de información acerca de la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional y nueva web donde encontrar información sobre la misma.
- **Otros envíos:** envío de 5 correos con información relativa a actividades del Programa de Voluntariado, a la Inauguración del XVII Congreso de Europarc España “*Áreas protegidas: Oportunidades de futuro*”, así como una felicitación navideña que clausuraba el 20 aniversario de los Espacios Naturales Protegidos.

⁸ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8.4. Colaboración en Medios de Comunicación

En el mes de mayo el Equipo de Información colabora en el **Programa de televisión “En el Punto de Mira” de Canal 7 Región de Murcia** mediante una entrevista al Equipo de Información del Parque Regional y la grabación de las explicaciones de los Informadores Guía durante un Itinerario Ambiental Guiado.

El programa se puede ver en www.7rm.es en la sección “A la carta”, programa En el Punto de Mira emitido el 7 de mayo de 2012. A partir del minuto 21:20 de video.

8.5. Revisión de publicaciones

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

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

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

9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

Web de Red Natura 2000 en España (<http://www.rednatura2000.info/>)

Se le envía la información de las actividades en los ENPs de la Región de Murcia para su inclusión en la agenda general o por comunidades autónomas que tiene la página.

Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales

En el mes de octubre, el Equipo de Información acompaña al Técnico del Servicio de Patrimonio Histórico de la Región de Murcia a la batería militar situada en la cima del Monte de las Cenizas para realizar una evaluación sobre el estado de conservación de este Bien de Interés Cultural.

9. Asistencia Técnica al Director -Conservador

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

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

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

Durante este año 2012 se ha colaborado con la gestión del ENP en las siguientes cuestiones:

Itinerarios geológicos autoguiados

El día 25 de enero de 2012, el personal del Servicio de Información del Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, recibe la petición por parte de la Oficina de Gestión del Área de Litoral de la elaboración y diseño de contenidos de un folleto divulgativo de los itinerarios geológicos del Parque.

Acorde con el visto bueno del Director Técnico de Uso Público, desde el Equipo de Información del Parque, se sugieren los contenidos para el folleto, utilizando como base la información de la Guía Geológica del Parque pero cambiando las explicaciones técnicas por otras más divulgativas (ver Anexo Vd-06-Inf_Folleto Itinerarios Geológicos_PRCL-2012).

XVII Congreso de EUROPARC-España- ESPARCC 2012

La Región de Murcia y EUROPARC-España organizan en la ciudad de Murcia, del 29 al 31 de mayo de 2012, el XVII Congreso Anual de EUROPARC-España, ESPARC 2012. Este congreso está dirigido a los gestores de las áreas protegidas para analizar la situación de los espacios naturales y proponer medidas para su conservación.

El Director Conservador del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila solicita el apoyo del Servicio de Información y Atención al Visitantes para participar en la visita técnica que se realiza por el Espacio Protegido el día 30 de mayo y explicar el funcionamiento de este Servicio de la Dirección General de Medio Ambiente, así como las infraestructuras de Uso Público disponibles para los visitantes en el Parque Regional. Además, también se colabora en el traslado de los participantes de unos puntos a otros del Parque Regional.

Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional de Calblanque

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

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

- Reunión del Servicio de Información con los técnicos del Área de Conservación del Litoral y los trabajadores de la Ordenación de Accesos para organizar su funcionamiento y definir las tareas de cada uno.
- Difusión de la información referente a la Ordenación de Accesos mediante envío por correo electrónico a las listas de distribución de Amigos de los ENP.
- Seguimiento y entrega de los pases especiales que se dan a la población local y del entorno.
- Revisión y preparación de tickets destinados al servicio de autobuses.
- Preparación de las tablas para registrar el número de plazas ocupadas de cada autobús.
- Expedición de tickets a los usuarios del servicio de autobuses los fines de semana y festivos en horario continuo de 11 a 18 h, en el Punto de Información adicional instalado para la Ordenación de los Accesos.
- Digitalización del número de usuarios del servicio de autobuses.
- Elaboración de un registro de incidencias desarrolladas durante la Ordenación de los Accesos.

10. Observaciones e incidencias relevantes

A continuación, se resaltan las observaciones e incidencias más relevantes registradas durante el año 2012 en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Enero 2012

- 3/01/2012 Continúa la colocación de nueva cartelería dentro del Proyecto Caixa que se está realizando en el Parque Regional a través del Área de Conservación del Litoral.
- 11/01/2012 Continúan con la construcción de un muro con la tipología constructiva del Parque en una zona de cultivo de viñas.
- 22/01/2012 Comienza a florecer la *Orchis collina* en los alrededores del Punto de Información.

Febrero 2012

- 11/02/2012 Se ven avefrías europeas (*Vanellus vanellus*), en los campos de cultivo de la entrada al Parque, probablemente desplazadas por la ola de frío siberiana que está afectando a toda Europa.
- 12/02/2012 Celebración del Día Mundial de los Humedales en el entorno del Mar Menor.

Marzo 2012

- 21/03/2012 Celebración del Día Mundial Forestal con el CEIP Santiago Apostol de Portmán.
- 24/03/2012 Celebración del Día Mundial Forestal para el público en general, en zona de la Peña del Águila.

Abril 2012

- 11/04/2012 Se empiezan a ver los primeros abejarucos (*Merops apiaster*) en Las Jordanas
- 26/04/2012 La cadena de televisión 7RM, graba al Equipo del Servicio de Información durante el desarrollo de su trabajo (programa “En el Punto de Mira”).

Mayo 2012

- 12/05/2012 Actividad Especial: “Taller de Amuletos”, en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.
- 13/05/2012 Celebración del Día Europeo de los Parques para el público en general y Actividad Especial: “Taller de Amuletos”.
- 23/05/2012 Celebración del Día Europeo de los Parques con el CEIP San Isidro de Los Belones.
- 26/05/2012 Inauguración de la exposición “El Rincón de los Recuerdos”, en el Punto de Información y Gestión “Las Cobaticas”.
- 30/05/2012 Apoyo del Servicio de Información a la visita técnica del grupo del ESPARC 2012 que visita el Parque Regional de Calblanque.

Junio 2012

- 1/06/2012 Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente con el CEIP Mediterráneo de la Manga del Mar Menor. Suelta de dos tortugas bobas (*Caretta caretta*).
- 19/06/2012 El Punto de Información de “Las Cobaticas” se queda sin luz. El Equipo de Información se lo comunica a la Dirección General.
- 29/06/2012 Vuelve la electricidad al Punto de Información tras 10 días sin disponer de ella.

Julio 2012

- 4/07/2012 Unos visitantes informan de la presencia de un *nemopterido* en el Parque Regional, insecto volador poco común en el sur de España.
- 10/07/2012 Comienzan los arreglos de carreteras para la Ordenación de Accesos Estival 2012.
- 14/07/2012 Primer día de la Ordenación de Accesos a las Playas del Parque Regional de Calblanque. No se registran incidentes.
- 21/07/2012 Residentes del Parque nos informan de la presencia de dos camaleones en Las Jordanas.
- 24/07/2012 Unos visitantes nos informan de haber visto un caballito de mar en el Mar Menor a la altura del kilómetro 9 de la Manga.

Agosto 2012

- Agosto 2012 De lunes a viernes los aparcamientos de las playas del Parque Regional han sido cerrados por llegar a su capacidad de carga la mayoría de días sobre las 12:00h.
- 04/08/2012 La cerradura del Punto de Información adicional instalado en la entrada del Parque está forzada. Se comunica al equipo gestor del Área de Conservación del Litoral para que tramiten su arreglo.
- 19/08/2012 Un ciclista entrega en el Punto de Información unas llaves que se ha encontrado en el camino de acceso a Playa Larga. El Equipo de Información las guarda en objetos perdidos por si vienen a preguntar por ellas.
- 31/08/2012 Finaliza la Ordenación del Accesos a las Playas del Parque Regional con un día muy lluvioso.

Septiembre 2012

- 05/09/2012 El Punto de Información se queda sin agua, parece ser que la bomba instalada en el aljibe no funciona. El Equipo de Información prepara la incidencia para solicitar que personal de mantenimiento compruebe el estado de la bomba de agua.
- 09/09/2012 Un grupo de voluntarios realiza la “tradicional cosecha de la sal” en las Salinas de Marchamalo.
- 12/09/2012 El Punto de Información dispone de nuevo de agua tras una semana sin este servicio por rotura de la bomba de agua situada en el aljibe.
- 16/09/2012 Personas con movilidad reducida tienen dificultades para acceder al Punto de Información por encontrarse coches aparcados delante de la rampa de acceso. El Equipo de Información prepara una incidencia para solicitar un cartel que indique la prohibición de aparcar en esta zona y así evitar que se produzcan situaciones de este tipo.
- 29/09/2012 Los caminos de acceso al Punto de Información se encuentran muy embarrados debido a las fuertes lluvias registradas el día anterior. La Informadora Guía encuentra dificultades para llegar hasta el Punto de Información.

Octubre 2012

- 03/10/2012 Un técnico de la Dirección General de Bienes Culturales visita la batería militar del Monte de las Cenizas, declarada Bien de Interés Cultural, para ver su estado de conservación.
- 06/10/2012 El Equipo de Información del Parque Regional realiza una actividad especial con motivo de la Celebración del Día Mundial de las Aves para el público en general.
- 07/10/2012 A primera hora de la mañana, desde el Punto de Información, se observan varias águilas sobrevolando Cobaticas, parecen ser calzadas (*Hieraaetus pennatus*).
- 09/10/2012 Técnicos del Área de conservación del litoral, acompañan en una visita por el Parque Regional a personal de la Universidad Politécnica de Madrid, con motivo de la realización de un documental que se está preparando desde la universidad sobre la *Tetraclinis articulata*.

- 18/10/2012 Con motivo de la Celebración del Día Mundial de las Aves, el Equipo de Información del Parque Regional realiza una actividad especial con el IES “Las Salinas” de la Manga del Mar Menor.
- 18/10/2012 Avisan desde el Área de conservación del litoral de la presencia de picudo negro (*Scyphophorus acupunctatus*) en el Parque Regional.
- 24/10/2012 Personal de mantenimiento instala el cartel de “Acceso adaptado” en la rampa situada en el Punto de Información y restauran el nombre de los carteles de las especies del arboretum que se encontraban deteriorados.

Noviembre 2012

- 04/11/2012 El Equipo de Información, con motivo de las actividades trimestrales realiza en el Punto de Información el “Cuenta cuentos en Calblanque”.
- 06/11/2012 Se estropea la bomba del aljibe que proporciona agua al Punto de Información. El Equipo de Información tramita la correspondiente incidencia.
- 09/11/2012 Se vuelve a estropear la bomba. Parece ser que la elevada humedad de la zona donde está ubicada la bomba hace que se rompa con frecuencia. Personal de mantenimiento vuelve a arreglar la bomba el lunes 14 de noviembre.
- 16/11/2012 El Director Conservador del Parque Regional, Alfredo González Rincón, se reúne con vecinos del Espacio Protegido para poder solucionar un problema ocurrido con la instalación eléctrica en la zona.
- 18/11/2012 El Equipo de Información, con motivo de las actividades trimestrales realiza en el Punto de Información el “Cuenta cuentos en Calblanque”.
- 28/11/2012 Se rueda en las salinas del Rasall y en varias zonas más del Parque un anuncio publicitario del Banco Sabadell.

Diciembre 2012

- 05/12/2012 Reunión en el Parque Regional de personal de la Caja de Ahorros Caixa, con el Director General y el Director Conservador del Parque. También está presente el canal 7 que les realiza una entrevista.

- 08/12/2012 Se avería la bomba del aljibe que proporciona agua al Punto de Información. El Equipo de Información tramita la correspondiente incidencia.
- 15/12/2012 Personal de mantenimiento viene a arreglar la bomba del aljibe y reponen las luces de emergencia del Punto de Información.
Jornada de clausura del voluntariado con una sardinada en el Punto de Información.
- 30/12/2012 El presidente de la asociación nacional de amigos de los castillos, visita la antigua batería militar del Monte de las Cenizas.