



Parque Regional
Calblanque

MEMORIA ANUAL 2016

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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Orthem



Índice

1. ANTECEDENTES.....	2
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	3
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	4
4. ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4.1 Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”	5
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	9
4.3 Tipología de la información solicitada.....	12
5. VISITAS GUIADAS	15
5.1. Aspectos generales	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas.....	18
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	23
6.1. Descripción de las actividades.....	23
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	26
7. ENCUESTAS	29
7.1 Encuesta general.....	30
7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información	34
8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	40
9.1. Material divulgativo e interpretativo.....	41
9.2. Difusión	43
9.3. Colaboración con entidades.....	46
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	49
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR -CONSERVADOR	52
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO.....	55
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	61

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio

ANEXO 3: Datos ficha de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelos de encuestas

ANEXO 6: Datos encuesta visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7: Datos encuesta actividades especiales (formato Excel)

ANEXO 8: Datos encuesta general (formato Excel)

ANEXO 9: Datos encuesta Centro de Visitantes (formato Excel)

ANEXO 10: Modelo hoja de opinión

ANEXO 11: Material divulgativo

ANEXO 12: Informes específicos



1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado “**Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, *Andrés Muñoz Corbalán*.

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

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **108 horas semanales**.

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



2. Objetivos del Servicio

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

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 principal de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

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

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**.
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las **inquietudes reflejadas por los visitantes** de un ENP, como las **incidencias detectadas** en la Red de ENP.
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**.
- Promover **actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental** destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que divulguen los valores naturales y culturales de los ENP.
- Diseñar, programar y ejecutar **Campañas de comunicación e información y Programas de sensibilización** que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización de los ENP.
- Realizar **materiales divulgativos e interpretativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la OISMA.
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental.

A final de año, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.



3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante

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

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

- **Centro de Visitantes “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 Centro de Visitantes:

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

El Centro de Visitantes permanece abierto al público con el siguiente horario: De martes a domingo y festivos, de octubre a mayo de 9 a 14 horas y de 15 a 17:30 horas, de junio a septiembre de 8:30 a 15:30 horas.

Durante el periodo estival el horario del Centro de Visitantes se adapta al sistema de Ordenación de Accesos, por lo que permanece abierto de 8:30 a 9:30 horas. Durante ese periodo el Servicio de Atención al Visitante se traslada a la entrada del Parque Regional, siendo el horario de este Punto de Información adicional de 9:30 a 13:30 horas.

Como Centro de Gestión:

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



4. Atención al visitante



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

archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la OISMA.

4.1 Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes, ya sean participantes en visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

Así, de todos los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes, 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 Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición y el video que se proyecta. Además, en ocasiones la sala de proyección tiene un uso especial debido a la celebración de cursos, seminarios, reuniones numerosas o presentaciones oficiales de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente.
- **Otros visitantes al Centro de Visitantes:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que asisten para realizar una visita acompañados de una guía del Servicio.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Atención al Visitante o en las que participa activamente, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc.



A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

Durante el año 2016, el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” ha atendido a **19.067 visitantes**, siendo el promedio de 65 visitantes al día, contabilizando todos los días de funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante.

Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes se recogen a continuación:

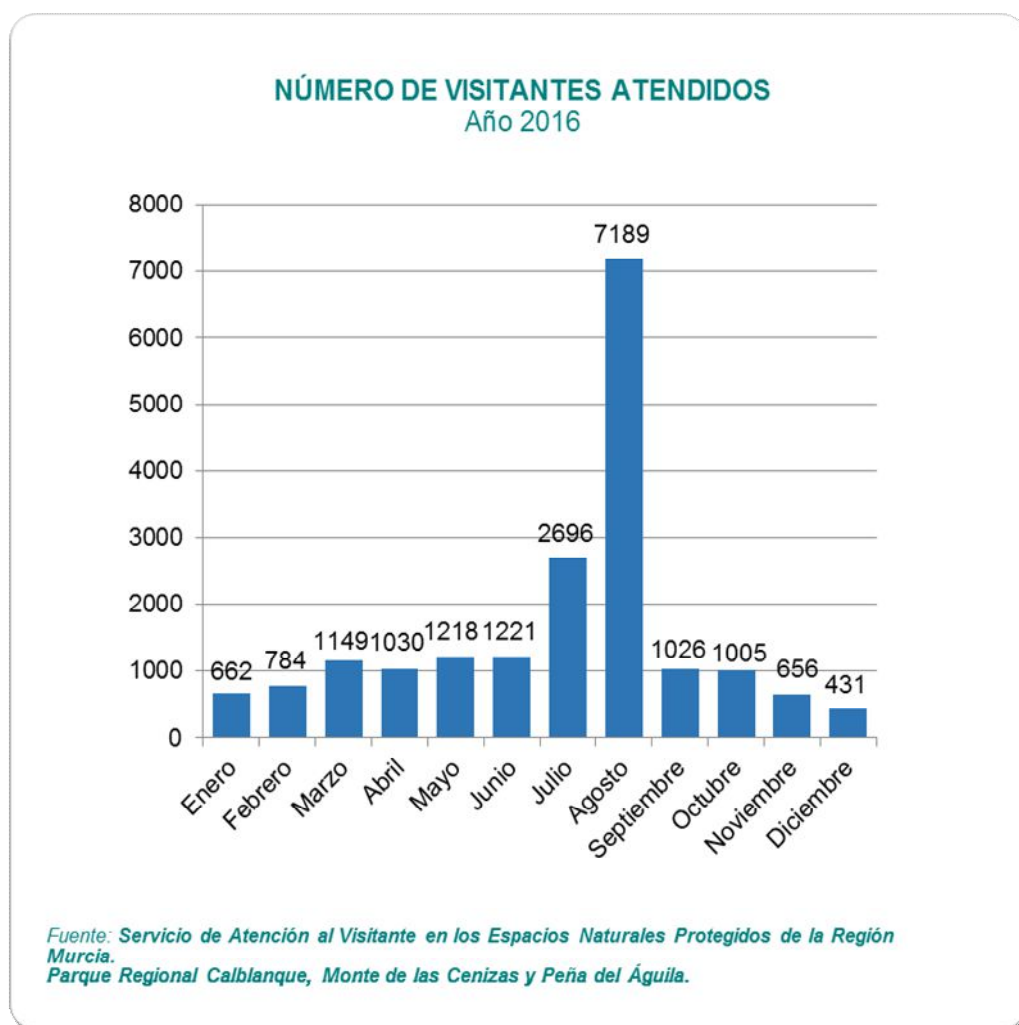
VISITANTES AL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS” Año 2016						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección ¹	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes Actividades especiales ²
Enero	662	185	25	0	62	29
Febrero	784	179	7	0	211	15
Marzo	1.149	243	0	0	261	129
Abril	1.030	267	33	20	356	24
Mayo	1.218	208	0	0	277	215
Junio	1.221	136	0	0	176	205
Julio	2.696	3	0	0	0	40
Agosto	7.189	14	0	0	0	50
Septiembre	1.026	172	0	0	0	0
Octubre	1.005	180	113	5	52	213
Noviembre	656	159	23	0	244	0
Diciembre	431	101	26	12	64	31
Total 2016	19.067	1.580	194	17	1.703	951
Total 2015	6.946	1.208	-	271	1.504	832
Total 2014	8.889	1.609	-	610	1.746	362
Total 2013	10.437	2.279	-	630	1.654	1.194
Total 2012	20.309	2.066	-	515	1.293	11.901
Total 2011	9.741	739	-	739	1.749	-

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

¹ A partir del 1 de octubre la sala de proyección dispone de proyector y los visitantes que lo desean pueden ver la proyección audiovisual del Parque Regional en esta sala. Hasta esa fecha, solo se contabilizaba el uso de la sala para reuniones.

² Desde 2012 comienzan a contabilizarse de manera independiente los participantes en actividades especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc.). Durante los años anteriores estos visitantes se incluían como participantes en visitas guiadas.

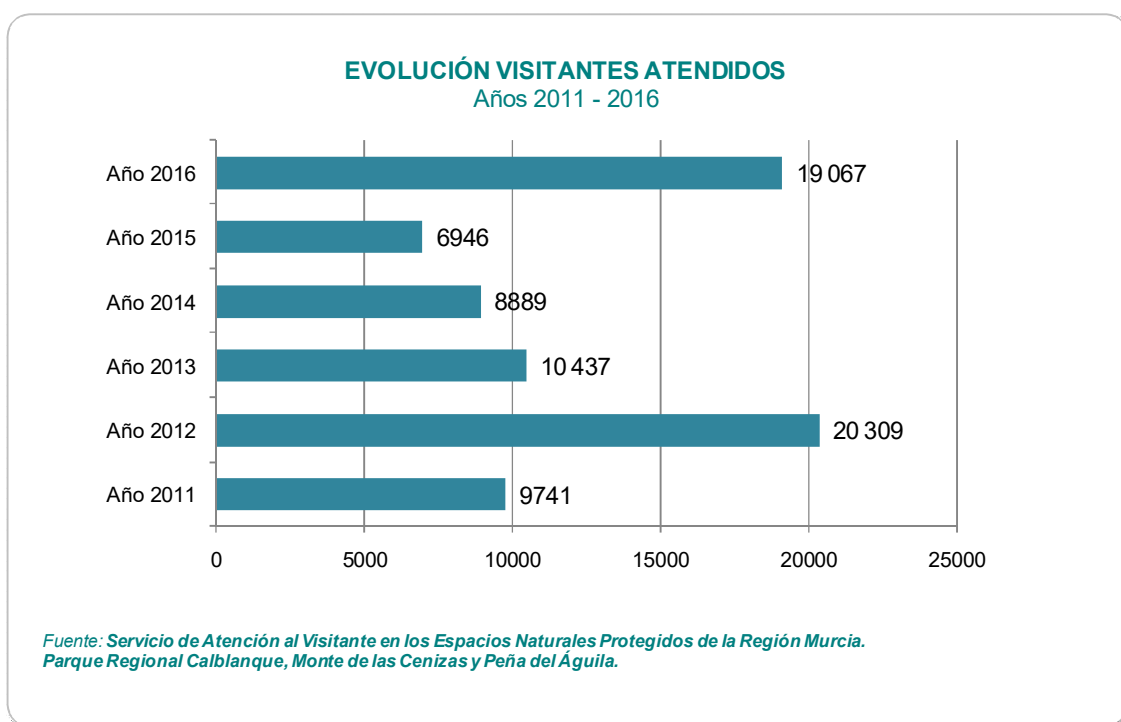
En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante.



Como se puede apreciar en la gráfica, a partir de marzo se produce un aumento en el número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”. Esto se debe, principalmente, a la llegada del buen tiempo, que condiciona que un mayor número de personas visite el Parque y que el servicio de visitas guiadas por el entorno sea más demandado. El repunte de visitantes durante los meses de julio y agosto se debe a la colaboración del Servicio de Atención de Visitantes en la Ordenación de Accesos llevada a cabo durante el verano, en la que el Equipo de Información se traslada a la entrada del Parque Regional, donde los visitantes solicitan información y compran el ticket del autobús para acceder al espacio protegido.

Asimismo, la afluencia de visitantes es menor en enero, febrero, noviembre y diciembre; esto puede deberse a que las condiciones meteorológicas del invierno hacen que se reduzca el número de personas que realiza actividades en los entornos naturales. Además, durante el mes de enero de 2016 se llevan a cabo obras en los caminos de acceso al Parque, lo cual también influye en el número de visitantes, ya que varias personas manifiestan haber tenido dificultades para encontrar el acceso alternativo al espacio protegido desde la población de Los Belones por la falta de señalización.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque, desde el año 2011 hasta el año 2016 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



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

En el **año 2011** se pone en funcionamiento un servicio de autobuses que baja a los visitantes desde la entrada del Parque a las playas, dificultando con ello el acceso al Centro de Visitantes durante los fines de semana del periodo estival.

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



En el año **2014** se desarrolla una medida disuasoria diferente a los años anteriores, que supone el pago en los aparcamientos de las playas del Parque Regional. Para su desarrollo se cuenta con personal en los aparcamientos que se encarga del cobro de la tasa por aparcar. Los visitantes aprovechan su presencia para hacerles consultas sobre el Parque, esto hace que disminuyan el número de visitas al Centro de Visitantes, por la comodidad del visitante que se conforma con la información obtenida por el personal de los aparcamientos.

Otro motivo por el que disminuye el número de visitantes en 2014 es por el número de participantes en actividades especiales, ya que durante ese año se llevan a cabo más rutas y talleres donde el número máximo de participantes que puede inscribirse es de 30 personas, frente a otro tipo de actividades que fueron más numerosas en 2013 como son las exposiciones, a las que puede asistir un número mayor de participantes por no ser necesario un guía.

En el año **2015**, el número de visitantes atendidos ha sufrido un descenso respecto a los años anteriores. Esto se debe a los dos meses que ha permanecido cerrado el Centro de Visitantes para llevar a cabo obras de remodelación en el mismo y a los dos meses que ha permanecido cortado el acceso principal al Parque Regional, siendo muy difícil para los visitantes localizar el camino alternativo durante las obras.

En el año **2016** se puede apreciar un gran aumento de visitantes con respecto al año 2015. Esto se debe a que este año 2016 se contabilizan los visitantes atendidos por el Servicio de Atención al Visitante en el Punto de Información adicional, situado en la entrada del Parque, durante el periodo estival para llevar a cabo el sistema de Ordenación de Accesos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

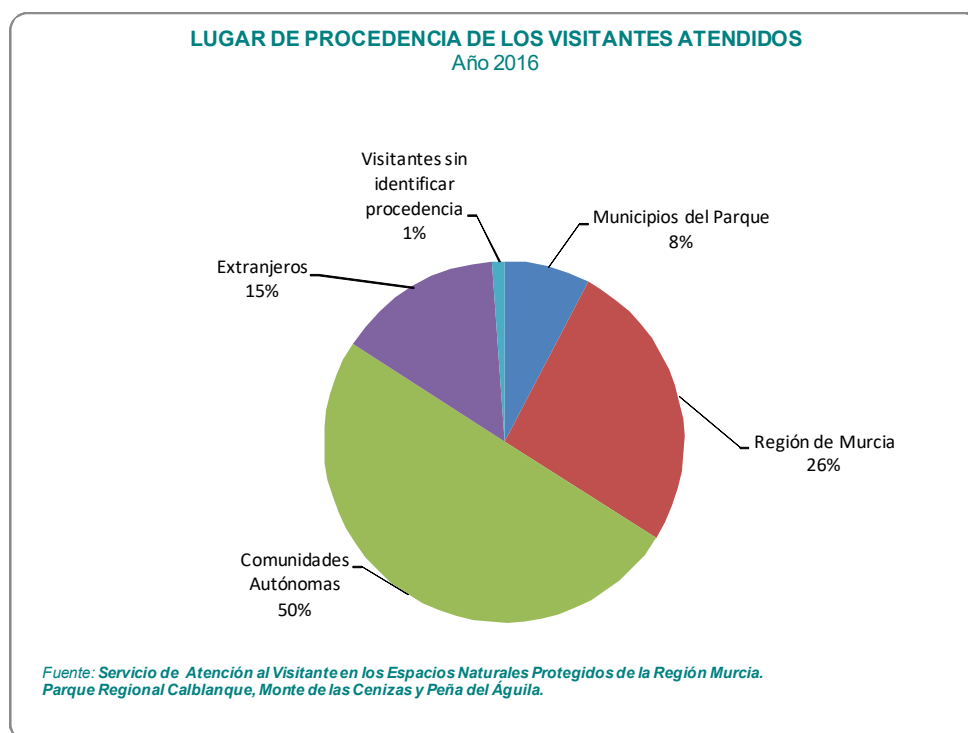
En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante este año.



PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2016			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		193	
Municipios del Parque		1.534	
Otros municipios de la Región		4.995	
Otras Comunidades		9.526	
Extranjeros	Inglés	1.382	2.819
	Alemán	208	
	Francés	343	
	Otros	826	
TOTAL		19.067	

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

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





Durante el año 2016, los visitantes atendidos con un mayor porcentaje son los procedentes de **otras Comunidades Autónomas** (50%), probablemente debido a que en el periodo estival son estos visitantes los que mayormente han utilizado el autobús de acceso al Parque, además de visitar este espacio durante las vacaciones de Semana Santa, Navidad y puentes festivos.

Los visitantes procedentes de **otros municipios de la Región de Murcia** (26%), constituyen una cuarta parte de los visitantes, debido principalmente a las visitas guiadas y actividades especiales que se han realizado, cuyos participantes provienen de la Región de Murcia, pero fuera de los términos municipales de Cartagena o La Unión.

También cabe destacar el porcentaje de **visitantes extranjeros** (15%), ya que es bastante significativo, siendo la mayoría de ellos ingleses con una segunda residencia en el entorno del Mar Menor.

Sin embargo, los visitantes procedentes de los **municipios del Parque** representan un porcentaje menor (8%), probablemente porque conocen el entorno y no pasan por el Centro de Visitantes en su visita al Parque Regional.



4.3 Tipología de la información solicitada

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

El total de consultas recogidas durante este periodo es **16.727**, el 94% han sido *in situ* y el 6% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

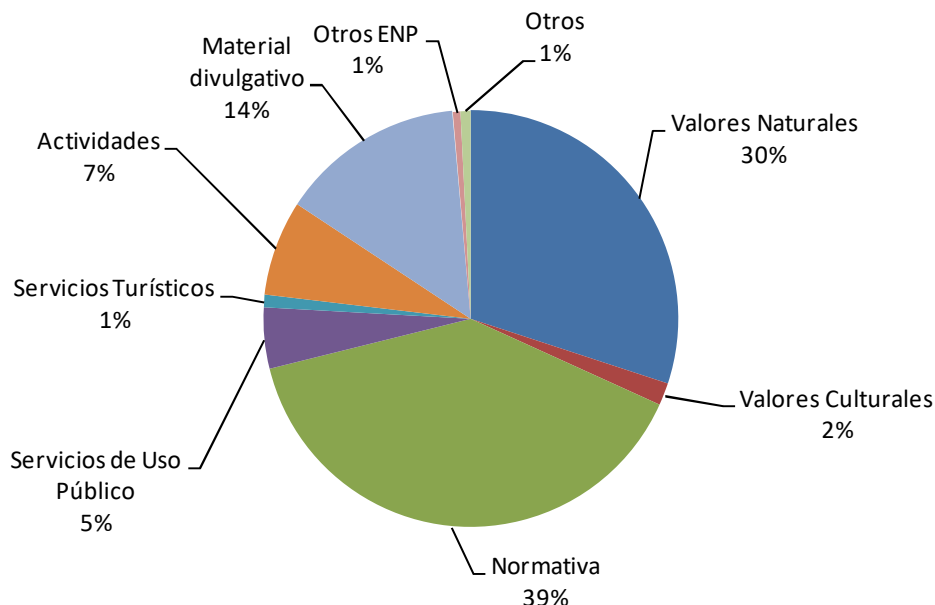
La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* son referentes a la **normativa** del Parque respecto al acceso en vehículos a motor durante los meses de verano y al sistema de autobuses así como a la presencia de animales domésticos en las playas y otros temas referidos a la gestión del ENP.

También han sido habituales las preguntas sobre los **valores naturales** del Espacio Natural, en concreto a las diferentes zonas de baño y playas, y las consultas relativas al material divulgativo, principalmente solicitando mapas para poder orientarse durante su visita al Parque Regional.

En consultas *ex situ* destacan igualmente las relativas a la **normativa** del Parque Regional y el acceso con vehículos a motor durante los meses de verano, así como la presencia de animales domésticos en playas. Asimismo, se aprecia un alto porcentaje de consultas relativas a los **servicios de uso público**, siendo estas en su mayoría sobre aparcamientos habilitados dentro del Parque e inscripciones e información de las actividades especiales que se ofertan desde los Espacios Naturales Protegidos.

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2016



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

Durante el año 2016, las consultas más frecuentes se refieren a la **normativa** del Espacio Natural, ya que la mayoría de visitantes solicita información sobre acceso a las playas en vehículos a motor o en los autobuses habilitados para ello durante el periodo estival, así como de la posibilidad de acceso de animales domésticos a las playas.

Asimismo, son frecuentes las consultas sobre **valores naturales**, ya que la mayoría de información demandada en este apartado es relativa a las playas y calas del Parque Regional.

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

- **Valores naturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren al paisaje, siendo la información más demandada relativa a playas, calas y montes.
- **Valores culturales:** El mayor porcentaje se refiere a las baterías de costa de la Región, sobre todo a la batería del Monte de las Cenizas, y a las minas y salinas que se encuentran en Calblanque.



- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre la posibilidad de acceder a las playas con animales domésticos y a la pernocta dentro del Parque. Cercana a la época estival, las preguntas suelen centrarse en la medida de ordenación de accesos que se lleva a cabo durante el verano para visitar las playas del Parque Regional.
- **Servicios de Uso público:** El porcentaje más alto se refiere a la información sobre actividades especiales que se ofertan en la Mochila de actividades de los Espacios Naturales Protegidos y a la localización de los aparcamientos.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la posibilidad de comer o comprar bebidas dentro del Parque.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en los senderos y en las rutas en coche entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Calblanque, seguido por folletos y material en otros idiomas.
- **Otros E.N.P.:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros Espacios Naturales Protegidos y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría sobre páginas webs con información sobre el Parque Regional de Calblanque y otras guías.



5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

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

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

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

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

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



1-Introducción al Parque Regional



2-Senda botánica “Los aprovechamientos de las plantas”



3-Un paseo por los ambientes del Parque Regional



4-Calblanque con los 5 sentidos



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



6-La vida en el bosque mediterráneo



7-Salinas del Rasall: el reino de la sal



8-Cabezo de la Fuente: historia de un paisaje



5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas (visitas realizadas y número de participantes), así como un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos. Durante 2016, se han realizado un total de **44 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **1.703 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas durante 2016. Dado que la mayor parte de los grupos organizados que solicitan este servicio son grupos escolares, se observa en la tabla que durante los meses de verano no se han realizado visitas guiadas. Además, las altas temperaturas de este periodo y el sistema de regulación de accesos al Parque Regional condiciona que no se lleven a cabo visitas guiadas durante la época estival.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2016						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	2	62	0	0	2	62
Febrero	7	211	0	0	7	211
Marzo	7	261	0	0	7	261
Abril	7	266	1	90	8	356
Mayo	6	277	0	0	6	277
Junio	4	176	0	0	4	176
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	52	0	0	1	52
Noviembre	6	244	0	0	6	244
Diciembre	3	64	0	0	3	64
TOTAL	43	1.613	1	90	44	1.703

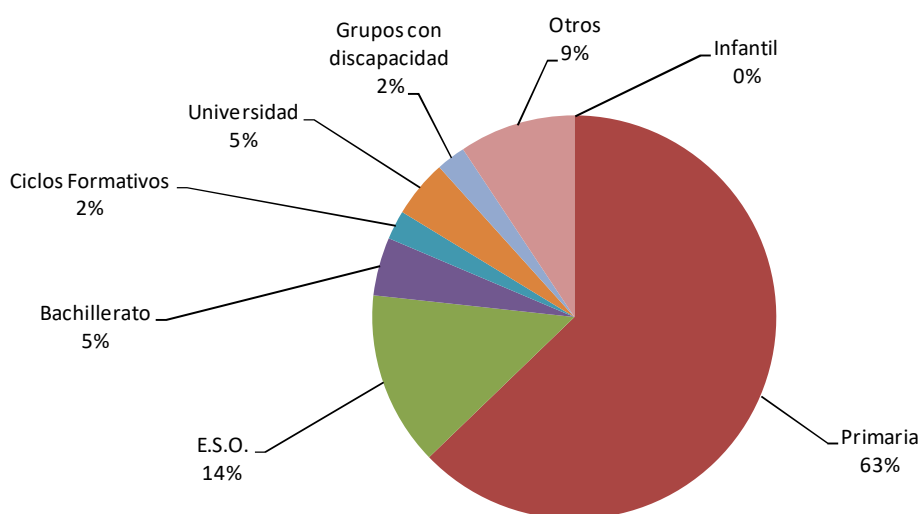
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

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

Durante este periodo, se han producido 11 cancelaciones de visitas guiadas por motivos particulares de los participantes.

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

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2016



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

Como se muestra en la siguiente tabla, la mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Un paseo por los ambientes del Parque Regional”, esto se debe principalmente a que los grupos han sido en su mayoría del nivel educativo de Educación Primaria (63%) y de más de 30 personas, por lo que es el que más se adapta a sus características y necesidades.



DEMANDA DE LOS ITINERARIOS AMBIENTALES Año 2016

Mes	Nº DE GRUPOS SEGÚN ITINERARIO REALIZADO							
	Introducción al Parque Regional	Senda Botánica "Los aprovechamientos de las plantas"	Un paseo por los ambientes del Parque Regional	Calblanque con los 5 sentidos	Mar Menor y Salinas de Marchamalo, ¿quién vive ahí?	La vida en el bosque mediterráneo	Salinas del Rasall: el reino de la sal	Cabezo de la Fuente: Historia de un paisaje
Enero	0	0	2	0	0	0	0	0
Febrero	0	1	3	1	0	1	1	0
Marzo	0	0	2	2	0	2	0	1
Abril	3	0	2	1	0	1	0	1
Mayo	1	0	2	0	0	3	0	0
Junio	1	0	3	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	1	0	0	0	0	0
Noviembre	0	0	4	0	0	1	0	1
Diciembre	0	0	1	1	0	0	0	
TOTAL	5	1	20	5	0	8	1	3

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

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

Este tipo de encuestas constan de 9 preguntas divididas en 2 bloques: la gestión y trámite de la reserva y la visita guiada.

Las preguntas presentan 4 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

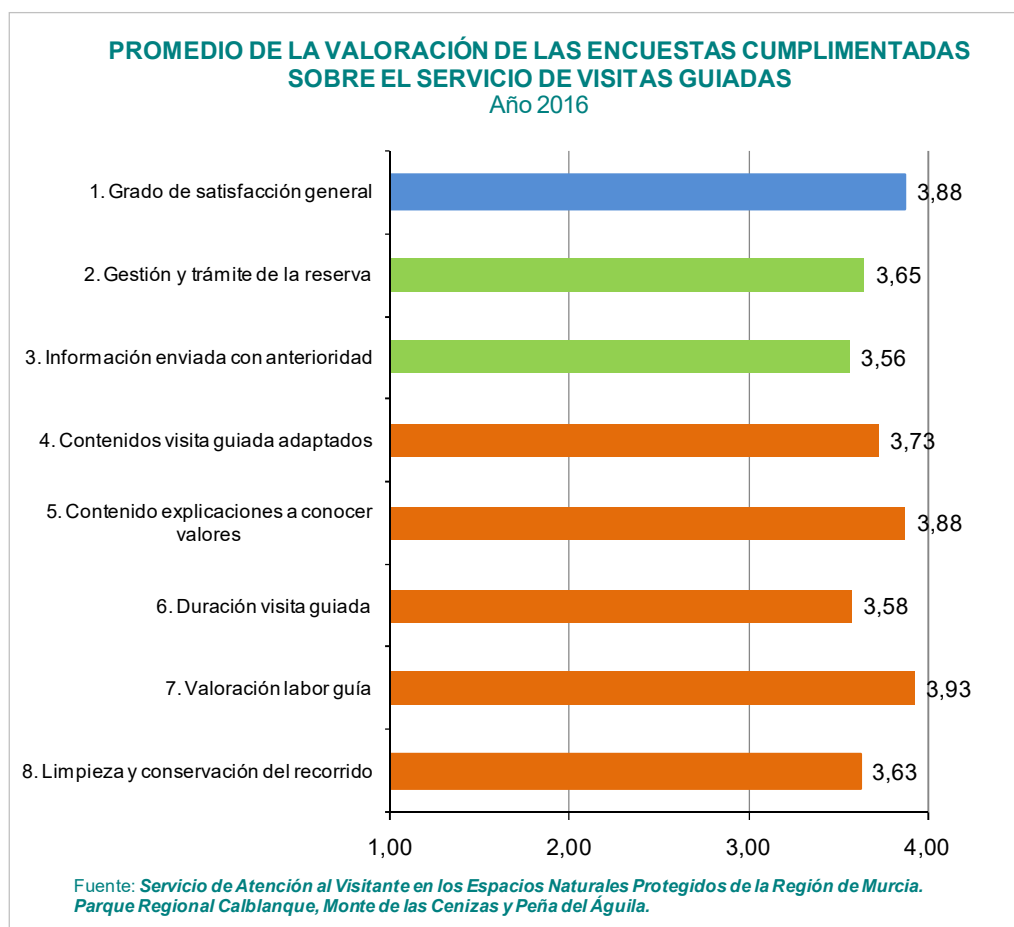


Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Visitas Guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

A lo largo de este año 2016 se han realizado **40 cuestionarios**, lo cual representa el **93%** de las visitas guiadas realizadas³. Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

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



³ Los protocolos del Sistema de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.



Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 3. Destacando la labor del guía durante la visita, que ha recibido la máxima puntuación en la totalidad de las encuestas realizadas.

Finalmente, para el caso de la pregunta número 10 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel):

Las opiniones más destacadas durante 2016 se refieren a:

Felicitaciones:

- Consideran adecuados los contenidos tratados en la visita guiada, que se adapta a las características de los participantes.
- Comunican su satisfacción con la metodología utilizada en la visita guiada, la cual consideran didáctica y motivadora.
- Expresan su satisfacción con la labor de las guías que les han acompañado durante la visita.

Sugerencias:

- Consideran interesante la posibilidad de contar con más guías para realizar la visita con grupos numerosos.
- Opinan que es necesario mejorar el cruce de acceso al Monte de las Cenizas con la RM-F42.
- Sugieren la creación de un aula-taller para que los participantes puedan manipular.
- Creen conveniente que el horario de la visita guiada se adapte a los horarios de cada centro escolar.
- Les gustaría que este servicio pudiera realizar una charla previa en el centro escolar para preparar la visita.

Quejas:

- Comentan que la gestión de la reserva es difícil debido al elevado número de colegios que la solicitan y no siempre se consigue para la fecha deseada.



6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este periodo. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 11 de la presente memoria, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades. Estos documentos también se pueden consultar en la web www.murcianatural.carm.es.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2016				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "Bosques de leyenda"	1	28	Público general
	Cuentacuentos y pintacaras	3	58	Centro escolar
	Taller "La magia de las plantas"	1	43	Público general
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada "El sabor de la naturaleza"	1	14	Público general
	Actividad especial "Jugamos con los sentidos"	1	50	Centro escolar



Día Mundial del Medio Ambiente	Punto de Información móvil Hospital Universitario Santa Lucía (Cartagena)	1	100	Público general
Día Mundial de las Aves	Charla y ruta guiada por las Salinas de Marchamalo	2	79	Centro escolar
Rutas	Ruta guiada "Viaja a África sin salir de Calblanque"	1	29	Público general
	Ruta guiada "Calblanque con los cinco sentidos"	1	15	Público general
	Ruta guiada "Libros y naturaleza"	1	24	Público general
Yincanas	Yincana "En busca del tesoro"	1	151	Público general
Exposiciones	Exposición "El rincón de los recuerdos"	1	105	Público general
	Exposición "Tetraclinis"	1	108	Público general
Actividades especiales	Punto de Información móvil y juegos en la playa	2	90	Público general
	"El día de las playas"	1	26	Público general
Campaña "Asumo lo que consumo"	Cuentacuentos y taller "El gato de los regalos"	1	17	Centro escolar
	Taller "Regala experiencias"	1	14	Público general
Total Año 2016	21 actividades especiales	951 participantes		

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

Durante el año 2016 se llevaron a cabo 21 actividades especiales. En varias de las actividades realizadas se cubrieron todas las plazas disponibles, incluso quedando varias personas en la lista de espera.



Día Internacional de los Bosques
Cuentacuentos



Día Internacional de los Bosques
Ruta Guiada



Taller "La magia de las plantas"



Ruta guiada "Libros y naturaleza"



Exposición "El Rincón de los recuerdos"



Punto de Información móvil
"El peso de tu bolsa, el peso de tu huella"



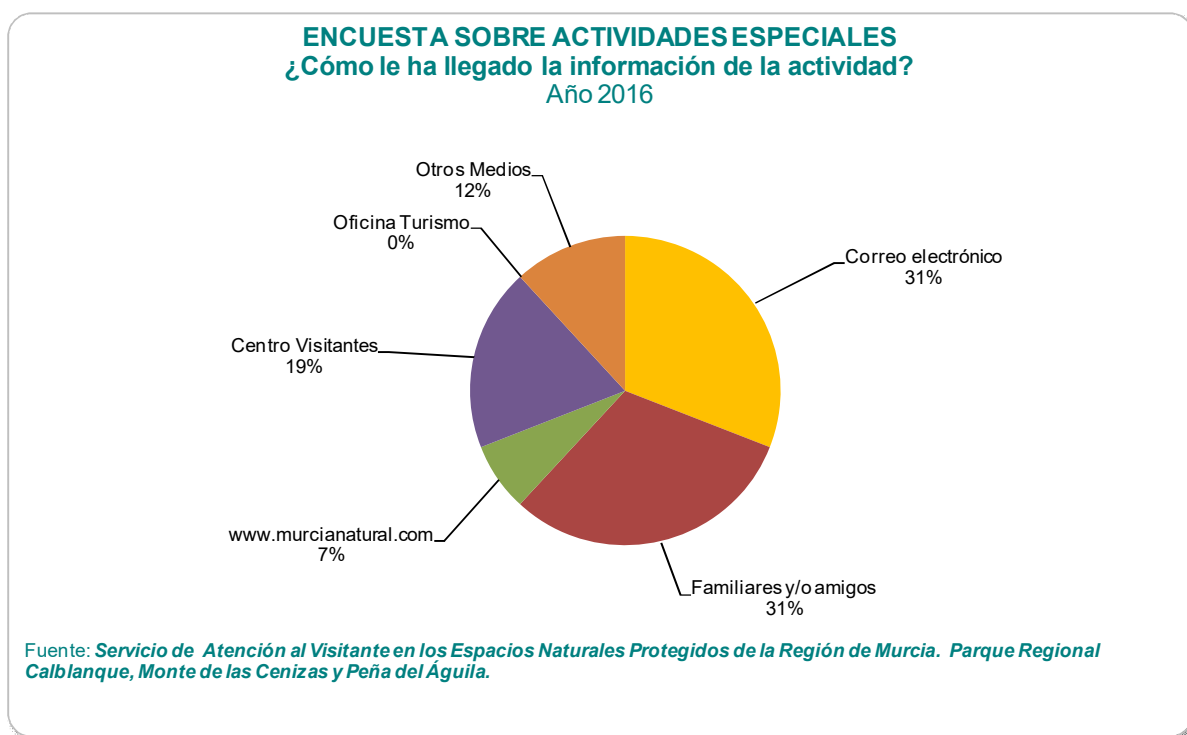
Día Mundial del Medio Ambiente
Punto de Información móvil

6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 5-Modelos de encuestas) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

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

Así, durante 2016 se registraron **55 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.



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

En la gráfica se muestran los datos obtenidos de la primera pregunta de la encuesta. Como se puede comprobar, la mayor parte de los encuestados, el **31%** comentan haber recibido la información mediante **amigos y familiares** o por **correo electrónico (31%)**, esto se debe principalmente, a que el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque dispone de una lista de distribución a la que se envía la información de las actividades especiales que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos.



Un **19%** fue informado en alguno de los centros de visitantes de la Red de Espacios Naturales de la Región de Murcia. El resto de los encuestados indican haber recibido la información por **otros medios (12%)**, refiriéndose generalmente a redes sociales u otras páginas webs, distintas a la página web **www.murcianatural.com** que representa un **7%**.

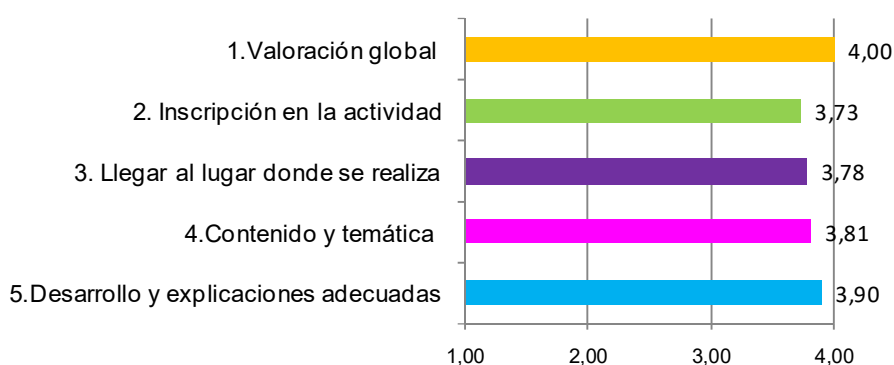
Las siguientes cinco preguntas de la encuesta se han agrupado en una gráfica en la que se ha representado el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas Año 2016



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



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

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. A continuación se resumen las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 7 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel):

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- La labor de las guías, considerada de gran ayuda por los asistentes para conocer los valores del Parque Regional.
- Indican su satisfacción y agradecimiento por la información y el trato amable y profesional recibido por el equipo de información del Parque Regional.

Sugerencias:

- Sugieren la realización de actividades de tipo deportivo.
- Solicitan realizar juegos para niños durante las actividades.
- Piden que se realicen actividades especiales con mayor frecuencia.



7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila según el procedimiento del Sistema de Calidad (Ver modelos de encuestas en anexo 5).

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 Centro de Visitantes del Parque Regional.

Según indicaciones de la OISMA, se establece el siguiente plan de encuestación para el año 2016:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2016			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	210	194
Centro de visitantes	Centro de visitantes	275	228
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	80% de las visitas realizadas	40 (93%)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	35	55

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

A continuación se analizan de manera sintética los resultados de las encuestas generales y del Centro de Visitantes, ya que las encuestas de visitas guiadas y actividades especiales se desarrollan en los apartados 5 y 6 respectivamente.

7.1 Encuesta general

Durante el año 2016 se registran **194** encuestas generales. Esto representa el **92%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016.

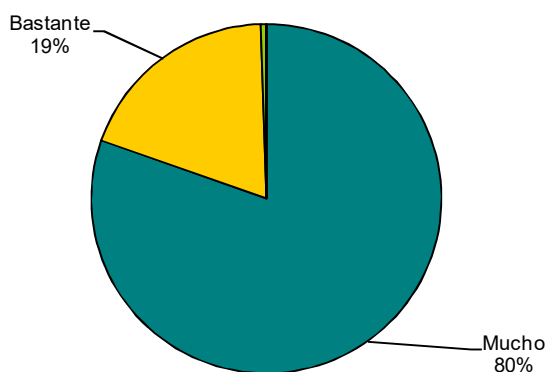
A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales cumplimentadas (ver anexo 8 Datos encuestas generales (formato Excel)).

- **Grado de satisfacción**

Como se puede ver en la siguiente gráfica el **99%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido. Solo un encuestado indicó estar poco satisfecho, especificando que era debido a las restricciones del acceso en vehículos particulares en el periodo estival.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción

Año 2016



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



- **Lugar de residencia habitual**

La mayor parte de los visitantes encuestados (**45%**) provienen de **otras comunidades autónomas** y un **14%** proceden de **otros países**, ya que en el entorno del Parque Regional son muy abundantes los turistas.

Un **26%** proceden de **otros municipios de la Región de Murcia**, que acuden al Parque Regional sobre todo durante los fines de semana.

También un menor número de personas encuestadas (**15%**) proceden del **entorno del Espacio Natural Protegido**, que son los que más visitan el Parque Regional fuera de la época estival.

- **Tiempo de permanencia en el entorno socioeconómico**

El **38%** de los visitantes encuestados señalaron permanecer en el entorno **medio día**, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas o los senderos del Parque Regional pero vuelven a su lugar de residencia o alojamiento sin llegar a pasar el día entero en el Espacio Protegido. El **25%** indicó pasar en el entorno una duración mayor a 1 semana, sobre todo en la época estival cuando los visitantes disfrutaban de su periodo vacacional.

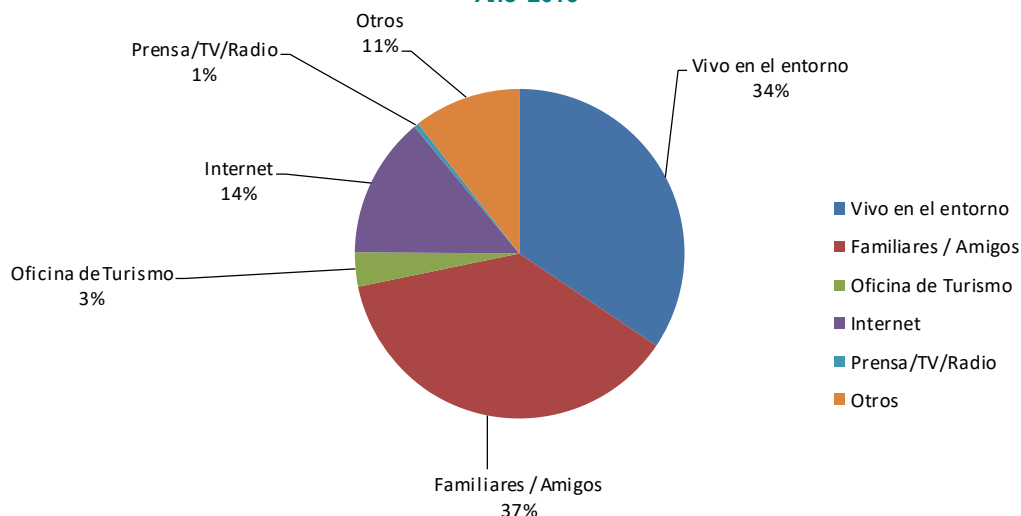
- **Edad**

El grupo más numeroso de visitantes encuestados lo ocupan los que abarcan el rango de edad **entre 31 y 50 años (65%)**. También cabe destacar que el **16%** se encuentran **entre los 51 y 65 años**.

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

El **40%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de **familiares y amigos** y el **33%** debido a **que viven en el entorno**. El apartado **otros**, que representa un **10%**, se refiere principalmente a guías de viaje y mapas turísticos.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2016



Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

- **Acceso al Parque Regional**

Para el **62%** de los encuestados el acceso resultó **muy fácil**, siendo para el **33%** **fácil**. El **5%** señaló la opción de **difícil** o **muy difícil**, refiriéndose principalmente a la falta de señalización mediante carteles desde la población de Los Belones.

- **Acompañantes**

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional con familia o amigos (**92%**) y el resto, **solos** (**5%**) o en un **grupo organizado** (**3%**).

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

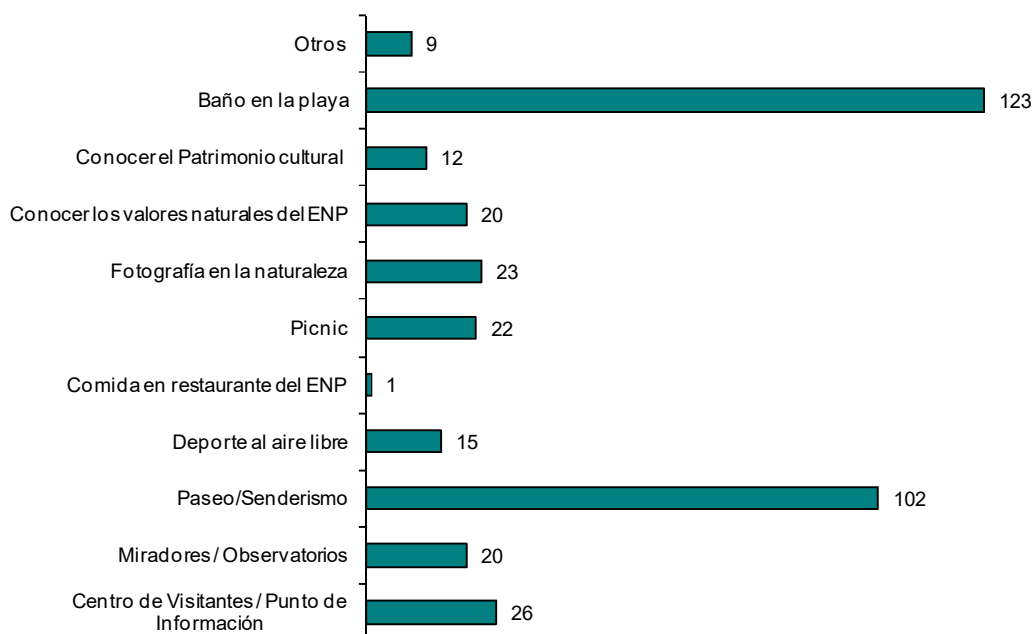
Como se puede observar en la siguiente gráfica, la actividad más realizada por los encuestados durante 2016 es el baño en la playa, principal motivo de la visita en los meses de verano.

El **paseo/senderismo** también es una actividad muy habitual entre los visitantes que acceden al Espacio Protegido, por lo que se intuye el uso frecuente de los senderos del espacio natural.

También algunos encuestados indican haber realizado actividades como el **picnic**, la visita al **Centro de Visitantes** o la visita a los **miradores y observatorios**.

Debido a los paisajes del entorno natural y su diversidad de flora y fauna, otras actividades que también han señalado son la **fotografía en la naturaleza** y **conocer los valores naturales del ENP**.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2016



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

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 8 Datos encuestas generales (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Transmiten su felicitación por el estado de conservación del Parque Regional.
- Comentan haber percibido cambios y mejoras en las infraestructuras del Parque Regional.
- Se muestran satisfechos con las medidas de limitación de vehículos a motor durante la época estival.



Sugerencias:

- Les parece necesario un mayor cuidado de los elementos de la batería militar de Las Cenizas.
- Sugieren la instalación de más paneles interpretativos y en otros idiomas.
- Les gustaría que hubiese algún punto donde abastecerse de agua.
- Sugieren una mayor presencia de agentes medioambientales en el Parque Regional.
- Solicitan la señalización del algarrobo centenario de La Jordana.

Quejas:

- Perciben suciedad en playas y senderos.
- Comentan que la señalización del sendero Circular al Cabezo de la Fuente PR-MU1 es insuficiente.
- Transmiten que faltan instalaciones con zonas de sombra en el Parque Regional.
- Reclaman vigilancia sobre la normativa que prohíbe la tenencia de animales domésticos en las playas.

7.2 Encuesta sobre el Servicio de Información

Durante 2016 se han recogido **228** encuestas, esto representa el **83%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016. Durante el periodo estival el Servicio de Atención al Visitante se traslada a la entrada del Parque Regional debido al sistema de regulación de accesos al espacio protegido, permaneciendo cerrado el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”. Debido a que la infraestructura de la entrada del Parque es una caseta de madera y a la gran afluencia de visitantes, no se realizan encuestas del Centro de Visitantes en este periodo.

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

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

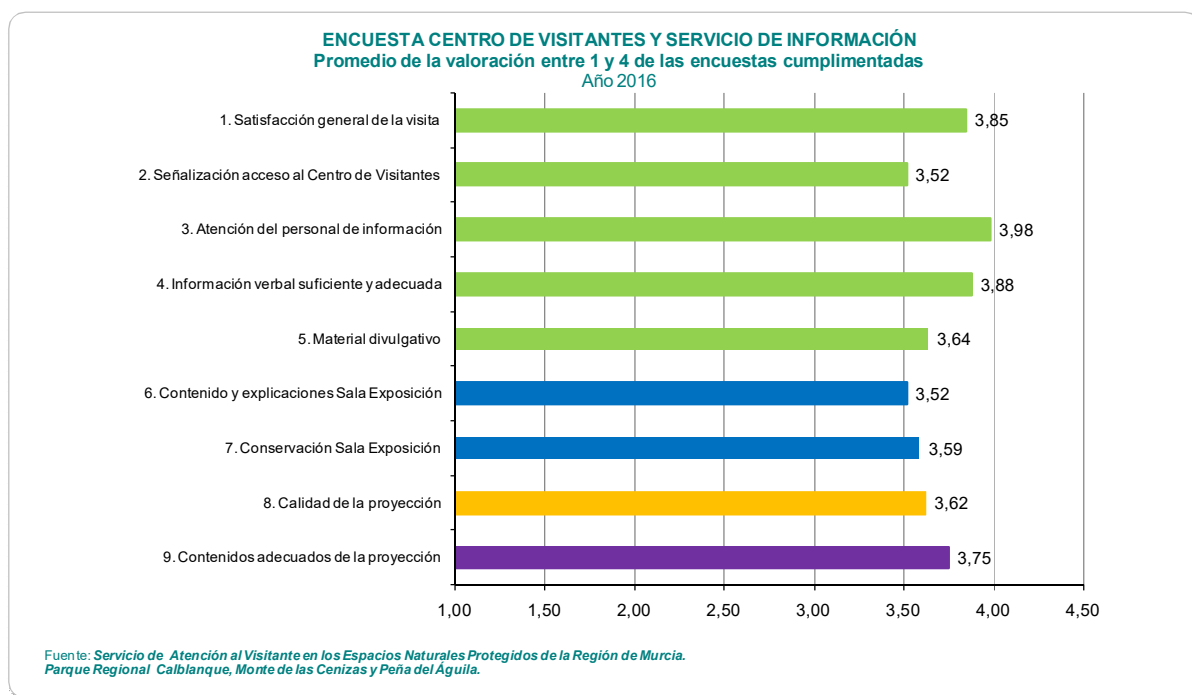
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.



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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en el anexo 9 Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel)).



Como se puede observar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor de 3,5 obteniéndose así una buena valoración en el conjunto de la encuesta. La mayoría de los encuestados durante este periodo consideran muy positivos tanto el Servicio de Atención al Visitante como las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida.



Algunos aspectos que tienen una valoración algo menor son la señalización del acceso al Centro de Visitantes, posiblemente porque desde Los Belones no está indicado, y la sala de exposición, ya que algunos visitantes desearían encontrar las explicaciones de la sala en otros idiomas.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 9 Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Comentan que han recibido una información pertinente y un trato profesional y amable por parte de las informadoras-guías del Servicio de Atención al Visitante.
- Consideran el Servicio de Información y Atención al Visitante como necesario para descubrir los valores del Parque Regional.
- Les agrada la senda botánica ubicada en los exteriores del Centro de Visitantes.

Sugerencias:

- Sugieren la instalación de un parque infantil junto al Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.
- Les gustaría que hubiese una versión infantil del audiovisual.
- Sugieren más información de los hábitats en la exposición y proyección.
- Les gustaría que el Centro de Visitantes fuese más grande.

Quejas:

- Comentan que la señalización para llegar al Centro de Visitantes Los Belones es inexistente.
- Visitantes extranjeros se quejan de que el contenido de la sala de exposición, de la proyección y del mapa no está disponible en otros idiomas.
- Consideran que en el audiovisual la información sobre fauna es insuficiente, así como la relativa al *Tetraclinis articulata*.



8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Las **hojas de opinión** son una herramienta de colaboración con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Con ellas, el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 10 Modelo de hoja de opinión.

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

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

Las hojas de sugerencias pueden ser cumplimentadas por los visitantes o transmitidas verbalmente o por correo electrónico al Equipo de Información del Parque.

Durante el año 2016 se han recogido **95 hojas de opinión**, de las que se extraen **69 sugerencias, 53 quejas y 26 felicitaciones**.

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



TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES Año 2016				
Clasificación	Tipo de opinión	Tema	Número	Total
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	Q			4
	S	Material en otros idiomas	2	
	F	Al trato e información recibidas	2	
Equipamientos de Uso Público	Q	Falta de agua potable zonas del Parque	1	4
	S	Mejora de las pasarelas para personas con discapacidad	2	
	F	Nueva señalización	1	
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	Q	Basura en los aparcamientos del ENP	1	2
	S			
	F	Servicio de limpieza del Parque	1	
Gestión del ENP	Q	Accesos al Parque	1	118
		Agricultura intensiva	1	
		Relativas a distintos aspectos de la Ordenación de Accesos	39	
	S	Regulación sendas y caminos para bicicletas	2	
		Relativas a distintos aspectos de la Ordenación de Accesos	50	
		Playa para perros	1	
		Limpieza camino	1	
		Mantener figura de protección del Parque	1	
	F	Desarrollo de la Ordenación de Accesos	22	
Servicios externos a la gestión del ENP	Q	Estado de conservación del BIC Cenizas	1	16
		Deportes náuticos en las playas del Parque	1	
		Presencia de animales domésticos en las playas	4	
		Cartelería en la autovía	1	
	S	Cartelería limitación animales domésticos en las playas	1	
		Playas para perros	1	
		Seguridad en playas	4	
		Limpieza en playas	2	
		Contenedor aparcamientos playa	1	
	F			
Otros	Q	Falta de seguridad en playas	1	4
		Propiedad privada en el Parque	1	
	S	Servicios de hostelería en el Parque	1	
		Alquiler bicicletas	1	
	F			
TOTAL 2016				148

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

Durante este año 2016 las opiniones recogidas han sido muy variadas.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta las sugerencias, quejas y felicitaciones de los visitantes, por ello solicita, en la medida de sus posibilidades, actuaciones en el Parque como la limpieza de los aparcamientos o toma nota para futuras propuestas, como la incorporación de material divulgativo en otros idiomas.



El resto de sugerencias y quejas se están gestionando a la espera de poder solucionar los problemas que se plantean.

De las 95 hojas de opinión recogidas durante el año 2016, 71 de ellas se recibieron durante el periodo comprendido desde el 25 de junio al 6 de septiembre, siendo éstas referentes a quejas, felicitaciones y sugerencias sobre el sistema de Ordenación de Accesos. Estas 71 hojas de opinión se han analizado de manera más detallada en el Informe 03-Info.Datos-Ordenación_PRCL-2016, que se puede consultar en el anexo 12 de Informes específicos.



9. Comunicación y Dinamización social

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

En la siguiente tabla se muestran las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este periodo:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2016			
	Tipo		Nº de acciones
Material divulgativo e interpretativo	Mochila de actividades		4
	Dosieres Días conmemorativos		4
	Boletín “Naturalmente Conectados”		4
	Folleto, mapas y otros materiales		3
	Cartelería del ENP		14
Difusión	Envíos lista de amig@s del ENP		47
	Noticias webs (OISMA)		5
	Otros medios	Radio	0
		Televisión	2
		Prensa	0
		Internet (blogs, páginas webs...)	0
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		0
	Asociaciones	Asociación Calblanque	1
		Asociación Ambiente Europeo	1
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		EUROPARC-España	1
		PNUMA-Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	1
		SEO-Birdlife	1
TOTAL ACCIONES Año 2016			89

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

A continuación se detallan las acciones de cada apartado.

9.1. Material divulgativo e interpretativo

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 11 Material divulgativo, y también se encuentran disponibles en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes.

De manera general, los objetivos que se persiguen con la elaboración de este material son:

- Informar de forma atractiva y sencilla sobre los Espacios Naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- Ofrecer actividades especiales o con motivo de días conmemorativos, adaptadas a cada Espacio Natural y a cada destinatario.
- Mostrar formas de conocer y disfrutar del Espacio respetando sus recursos naturales y culturales.
- Proporcionar información clara y concisa sobre determinados puntos de interés, áreas recreativas, itinerarios así como otros datos relevantes para los visitantes.
- Dar a conocer los valores naturales, culturales e históricos del Espacio Natural Protegido y su entorno.
- Acercar a la población al medio natural que le rodea para fomentar su implicación en la conservación.



▪ Mochila de actividades.

Trimestralmente se elabora un documento con la relación de actividades especiales propuestas en los distintos Espacios Naturales Protegidos y destinadas a todos los públicos. Entre las actividades especiales que se ofertan destacan rutas interpretativas, talleres de educación ambiental y exposiciones, entre otras.



Durante estos nueve meses del año se han desarrollado las acciones especiales de la mochila de actividades enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre. En lo que va de año la mochila se ha descargado un total de **12.748** en la web www.murcianatural.carm.es.

▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos.

Durante este periodo se han elaborado tres dossieres informativos con las siguientes descargas a través de la web www.murcianatural.carm.es

- Día Internacional de los Bosques: **102** descargas.
- Día Europeo de los Parques: **1.142** descargas.
- Día Mundial del Medio Ambiente: **850** descargas.
- Día Mundial de las Aves: **1.463** descargas.

▪ **Boletín “Naturalmente conectados”.**

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

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

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos de Calblanque”, así como el resto de ENPs. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es. Hasta la fecha se han editado los boletines de primavera, verano, otoño e invierno, con un total de descargas de **5.062**.

▪ **Folleto, mapas y otros materiales.**

Además, el Servicio lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos relativos a cada Espacio Natural Protegido. A lo largo de este periodo destacan los siguientes materiales:

- Edición del **mapa de rutas ecuestres** del Parque Regional de Calblanque.
- Actualización del **mapa del Parque** para cambiar parte de la información, añadir fotografías y marcar el trazado del sendero GR-92 Sendero del Mediterráneo.
- **Folleto Programa Visitas Guiadas en los ENP de la Región de Murcia**. Se edita un nuevo folleto que recoge la oferta de visitas guiadas en los distintos ENP.



▪ Cartelería ENP.

También se colabora con la gestión del Parque elaborando y revisando cartelería interpretativa o informativa propia del Espacio Natural Protegido. A lo largo de este año 2016 se han realizados las siguientes colaboraciones:

- Actualización de los contenidos del cartel “Las Dunas: un mundo frágil bajo tus pies”.
- Elaboración de contenidos para el cartel de Bienvenida al Parque Regional.
- Elaboración de los contenidos de cuatro carteles interpretativos con información referente a las Salinas del Rasall, las dunas fósiles, el sendero Circular al Cabezo de la Fuente y los valores naturales y culturales del espacio protegido.
- Elaboración de los contenidos de ocho carteles referentes al espacio protegido de Calnegre y Cabo Cope.

9.2. Difusión

Desde el Servicio de Atención al Visitante se llevan a cabo distintas tareas relacionadas con la divulgación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, tanto de sus valores naturales y culturales, como de las actividades que desarrolla el Servicio en los mismos. Los objetivos que se pretende conseguir son los siguientes:

- Dar a conocer los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Acercar los equipamientos de los espacios protegidos a la población local, poniéndolos en valor como recurso público.
- Informar sobre las actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que se llevan a cabo en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Promover la participación ciudadana y el compromiso por la conservación del entorno natural.

A continuación se indican los canales que utiliza el Servicio de Atención al Visitante para llevar a cabo la divulgación de los ENP:



▪ Envío lista de Amig@s del Parque

Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, generando así una lista de distribución⁴.

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

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

El número de inscritos en la lista de amigos del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila hasta la fecha es de **810 personas**.

Durante 2016 se han enviado un total de **47 correos electrónicos**, predominando los envíos de difusión de **actividades especiales (45%)** mediante el envío de la “Mochila de actividades”.

Como se puede observar en la siguiente gráfica, el **21%** es referente a la **difusión de actividades de voluntariado** que se realizan en el Parque Regional de Calblanque.

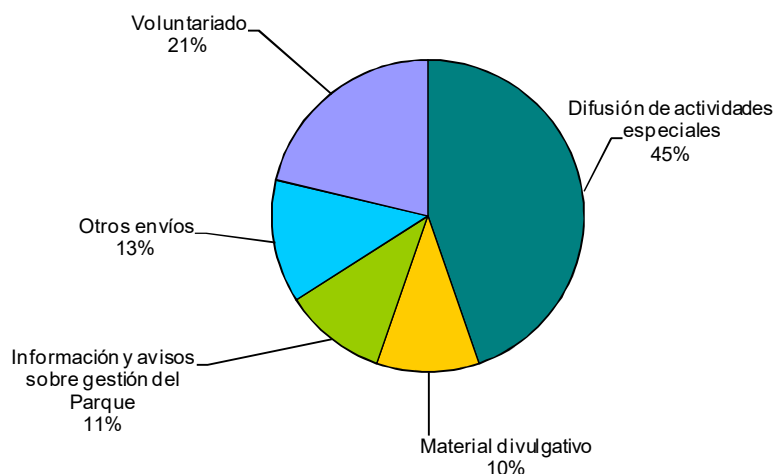
La categoría de **otros envíos**, representa un **13%** de los mismos y corresponde a información de interés, como la relativa a la declaración del Monte Arabí como Monumento Natural o a la celebración de las jornadas sobre el proyecto Life+ Tetraclinis Europa.

El **11%**, corresponde al envío de **información y avisos sobre la gestión del Parque Regional**, en este caso se refiere a información acerca de la apertura de acceso desde la autovía tras su cierre provisional por obras de acondicionamiento de viales y a la información relacionada con la Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional durante el periodo estival.

El **10%** corresponde al envío de **material divulgativo** editado, como el Boletín informativo “Naturalmente Conectados” y el folleto sobre el Monte Roldán.

⁴ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Información enviada a la lista de amig@s del Parque Año 2016



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

■ Noticias para la web (OISMA)

De manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión en la página web www.murcianatural.carm.es o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente.

Durante el año 2016 se han elaborado específicamente **5** noticias:

- Información relacionada con los resultados de la Campaña “¿Asumo lo que consumo?”, llevada a cabo durante noviembre y diciembre de 2015.
- Datos sobre los visitantes atendidos por el Servicio de Atención al Visitante a lo largo de 2015.
- Información sobre las actividades especiales que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante en los ENP, destacando que ante la elevada demanda de este servicio, se han tenido que crear listas de espera.
- Información sobre las actividades que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante en los ENP durante el mes de mayo, con motivo de la celebración del Día Internacional de la Diversidad Biológica y del Día Europeo de los Parques.
- Información sobre la Campaña “¿Asumo lo que consumo?” que se lleva a cabo en los ENP durante el mes de diciembre.



▪ Colaboración con medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque realiza, en determinadas ocasiones, intervenciones en programas de televisión y radio, siempre con la aprobación del Gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la OISMA.

Durante el año 2016 el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque ha realizado dos intervenciones en medios de comunicación:

- Día 18 de julio: colaboración con **España Directo de Televisión Española** para acompañarles en su visita al Parque Regional y mostrar los valores naturales del espacio protegido y el sistema de Ordenación de Accesos. Se puede ver el programa en el siguiente enlace, a partir del minuto 30:

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/espana-directo/espana-directo-18-07-16/3665757/>

- El día 15 de agosto: Colaboración con **Canal 7 Región de Murcia** para explicar los indicios encontrados de puestas de tortuga boba en el Parque Regional y las recomendaciones sobre cómo actuar si se encuentran ejemplares o puestas de esta especie. Se puede ver la parte del informativo donde aparece esta noticia en el siguiente enlace, a partir del minuto 10:

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2016/lunes-15-de-agosto/>

Diversas páginas webs, blogs y páginas de Facebook, de temática ambiental o de divulgación de actividades, utilizan la información derivada de la página web www.murcianatural.carm.es, las notas de prensa y los correos electrónicos para difundirla. Esto permite que toda la información del Servicio de Atención al Visitante sea accesible a más personas cada día.

9.3. Colaboración con entidades

Dentro de las tareas del Equipo de Atención al Visitante está el contacto con administraciones y entidades de la zona o de fuera, a petición del Director del Parque o los Técnicos de Uso Público de la OISMA, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales **objetivos** de estas colaboraciones son:

- Mejorar la comunicación con el entorno socioeconómico del Espacio Natural Protegido.
- Fomentar la creación de redes de trabajo.
- Estrechar vínculos con las administraciones, asociaciones y otros colectivos del entorno.
- Poner en valor el Espacio Natural como un lugar para todos y que debe ser conservado por todos.



A continuación se enumeran algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

- **Asociación Calblanque**

Durante este periodo, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado con la Asociación Calblanque mediante la difusión de sus actividades, enviando la información a la lista de distribución de los Amigos del Parque Regional de Calblanque.

- **Asociación Ambiente Europeo**

En el mes de septiembre, el Equipo de Información intercambia información con el Director de la Asociación Ambiente Europeo para preparar la actividad especial del Día de las Playas. En el mes de octubre se lleva a cabo la actividad y la Asociación Ambiente Europeo participa y colabora en el desarrollo de la actividad.

- **Otras entidades**

Durante este año 2016 el Servicio de Atención al Visitante de Calblanque ha colaborado con las siguientes entidades:

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)

La FAO es el principal organismo de las Naciones Unidas encargado de dirigir las actividades internacionales de lucha contra el hambre. Su trabajo consiste en ayudar a los países en desarrollo a modernizar y ampliar su agricultura, silvicultura y pesca, mejorar sus niveles de alimentación y nutrición y aliviar así la pobreza y el hambre.

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) a través de la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece el 21 de marzo como fecha para celebrar el Día Internacional de los Bosques, siendo este año el tema escogido “Homenaje a los bosques y el agua”.

El Servicio de Atención al Visitante colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración Día Internacional de los Bosques.

En el mes de febrero, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque accede a la información relacionada con el Día Internacional de los Bosques a través de la web <http://www.fao.org/forestry/idf/es/>, donde también registra las actividades que llevará a cabo el Servicio en el Parque Regional de Calblanque.

EUROPARC

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

En el mes de mayo se incluyen en la web de Europarc las actividades que el Servicio de Atención al Visitante realiza en el Parque Regional con motivo del Día Europeo de los Parques.

<http://www.europarc.org/get-involved/edop/>



Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

En junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente y el Equipo de Información registra en la siguiente web las actividades que llevará a cabo para celebrar este evento:

http://www.wed2016.com/register?ct=t%28Name_a_Giant_Sable5_23_2016%29

SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)

Seo BirdLife es una organización pionera en la conservación de la naturaleza y la biodiversidad en España. Su objetivo principal es conservar las aves silvestres y su hábitat.

En el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que desarrollará el Servicio de Atención al Visitante con motivo del Día Mundial de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirdLife para este evento. También se envía el dossier informativo del Día Mundial de las Aves para difundir las actividades en su página web.

Posteriormente a la realización de las actividades se envían fotografías de las mismas y datos del número de participantes a SEO BirdLife.



10. Otras tareas de gestión del servicio

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

▪ Reuniones de trabajo

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

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

Además de estas reuniones periódicas se han mantenido otras reuniones de forma puntual a lo largo del año 2016:

- En el mes de febrero se reúne el Equipo de Información de Calblanque con el Director Conservador del Parque Regional y la técnico de gestión, para tratar cuestiones referentes a la gestión del espacio protegido.
- En el mes de abril se reúne la Informadora Jefa con la técnico de gestión del Parque Regional y el técnico del Instituto Municipal de Servicios del Litoral (IMSEL) para estudiar las distintas posibilidades del trazado del GR-92 a su paso por el Parque Regional y ver las actuaciones que son necesarias para mejorar su señalización.
- En el mes de mayo se reúne el Equipo de Información de Calblanque con la técnico de gestión para tratar cuestiones relacionadas con la Ordenación de Accesos prevista para el periodo estival.
- En el mes de noviembre se llevan a cabo dos reuniones del Servicio de Atención al Visitante para tratar cuestiones de organización entre las Informadoras Jefe de los equipos y el personal del área de comunicación de espacios naturales protegidos.
- En diciembre se mantiene una reunión para tratar asuntos relacionadas con las autorizaciones de Uso Público en los ENP. A la reunión asisten Responsables del Servicio de Atención al Visitante, las Informadoras Jefe de cada espacio protegido, algunos técnicos de gestión de los ENP y el responsable de las autorizaciones de Uso Público en los ENP.



■ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 12. Informes específicos)

Durante este periodo se han elaborado cuatro informes específicos, referente a:

- Datos recogidos por el Servicio de Atención al Visitante durante la Ordenación de Accesos.
- Los resultados de la campaña “¿Asumo lo que consumo?” desarrollada durante el mes de diciembre de 2015.
- Propuesta de un documento que recoja las recomendaciones para grupos que visitan los ENP.
- Puesta en marcha de las redes sociales de los ENP.

■ Sistemas de Calidad.

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio: Q de Calidad Turística en el ENP y los sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS a través de la empresa Orthem.

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

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

Durante este año 2016 caben destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Actualización del plan anual de formación y de algunos procedimientos que dependen del Servicio de Atención al Visitante, así como la revisión de los formatos de todas las encuestas.
- Tratamiento y seguimiento de las hojas de opinión y de las solicitudes a través de las tablas de Google Drive.
- Actualización y envío trimestral de la siguiente documentación: tabla de formación de los equipos, gasto de papelería (folios y cartuchos de impresora) de los equipos y tabla de residuos (papel y envases) generados en los equipamientos.



▪ Envío de Solicitudes

Envío de solicitudes al sistema relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro de Visitantes. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2016 se han enviado 60 solicitudes, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

▪ Coordinación y seguimiento de personal en prácticas

Durante el año 2016 se ha llevado a cabo la coordinación y seguimiento como del personal que ha realizado prácticas en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”:

- Desde el 28 de abril hasta el 25 de mayo una persona realiza sus prácticas en el Centro de Visitantes como parte de la formación del curso “Especialista en ecoturismo y guía de la naturaleza”.



11. Asistencia Técnica al Director -Conservador

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

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

▪ Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena

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

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

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

▪ Cartelería del Parque Regional

Durante el año 2016 el Equipo de Información ha colaborado con el Equipo de Gestión en la actualización y elaboración de contenidos para la cartelería del Parque Regional, destacando las siguientes actuaciones:

- En el mes de febrero se actualiza el contenido del cartel *“Las dunas: un mundo frágil bajo tus pies”*, manteniendo también una reunión con la diseñadora gráfica para establecer el nuevo diseño del cartel.
- En el mes de mayo se elaboran los contenidos para un cartel de Bienvenida al Parque Regional.
- Durante los meses de mayo y diciembre se trabaja en los contenidos de cuatro carteles, referentes a: información básica del Parque Regional, duna fósil, Salinas del Rasall y Sendero Circular al Cabezo de la Fuente. Durante este periodo también se realizan aportaciones a la maquetación de los carteles.



▪ Ordenación de Accesos en el Parque Regional

Del 25 de junio al 4 de septiembre se lleva a cabo un sistema de regulación de accesos de los vehículos a motor al Parque Regional, con el objetivo de compatibilizar el uso de las playas con la conservación de los valores naturales del espacio protegido.

El Servicio de Atención al Visitante colabora con esta medida mediante las siguientes actuaciones:

- El 18 de febrero el Equipo de Información asiste a la reunión del Grupo de Trabajo de Calblanque, donde principalmente se trata el tema de la regulación de accesos a los espacios protegidos.
- Durante el periodo estival se lleva a cabo la difusión de toda la información relacionada con esta medida de conservación del Parque Regional.
- Durante el periodo de la Ordenación de accesos se lleva a cabo un cambio de ubicación y horario del Servicio de Atención al Visitante para adaptar este servicio a la situación en la que se encuentra el Parque durante este periodo, en la que el acceso al espacio protegido queda restringido a los vehículos a motor de 9:30 a 20:30 horas, de forma que sólo se puede acceder a pie, en bicicleta o utilizando el servicio de autobuses. El Equipo de Información se traslada a la caseta situada en la entrada del Parque Regional para poder atender a los visitantes.
- Durante el mes de septiembre se realiza el tratamiento de datos recogidos durante el periodo de la Ordenación de Accesos y se elabora un informe con los resultados.

▪ Sendero de Gran Recorrido GR-92

Parte del recorrido del sendero GR-92 transcurre por el Parque Regional de Calblanque. El Área de Conservación Sierras de Cartagena solicitó en el año 2015 al Ayuntamiento de Cartagena cambiar el trazado de este sendero en algunos tramos donde se habían creado, con el paso de los visitantes, senderos paralelos.

En el mes de marzo el Equipo de Información revisa el sendero de Gran Recorrido GR-92 en su paso por la zona de Playa Negrete y por la Cala de las Mulas, elaborando un documento que recoge los puntos donde es necesario hacer intervenciones (borrado de pintura antigua, remarcar nuevos tramos, cambiar señales, etc.).

El día 29 de abril se reúne la Informadora Jefa con la técnico de gestión del Parque Regional y el técnico del Instituto Municipal de Servicios del Litoral para tratar cuestiones relacionadas con el trazado del GR-92 en el Parque Regional de Calblanque.

▪ Juntas rectoras del Parque Regional de Calblanque

El día 21 de abril se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefa asiste a la reunión y toma el acta.



- **Otras actuaciones** que se han llevado a cabo de forma puntual durante este periodo son las siguientes:
 - Se **realizan fotografías** y se envían por correo al equipo de gestión del Parque en varias ocasiones.
 - En el mes de marzo se elabora un documento con aportaciones al contenido y al diseño del **mapa sobre las rutas ecuestres** en el Parque Regional.
 - En el mes de marzo se prepara un documento para solicitar **medidas correctoras en la carretera MU-314**, a su paso por la entrada al Monte de las Cenizas.
 - En el mes de abril el Equipo de Información contacta mediante teléfono y correo electrónico con los responsables de los alojamientos de La Manga Club Resort para **solicitar que retiren de su folleto una ruta no autorizada** que transcurre por una zona del Parque Regional.
 - Los días 19 y 22 de abril se realiza una introducción al Parque Regional en la sala de proyección del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, elaborando para ello una **presentación con proyección audiovisual específica** para grupos universitarios.



12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta la evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad de este Servicio.

Este apartado se cumplimenta al finalizar el año, con todos los resultados obtenidos.

▪ Grado de satisfacción del visitante

La satisfacción del visitante constituye un indicador clave para evaluar el trabajo global del Servicio y analizar las necesidades para una mejora continua en el tiempo. Así pues, tomando como referencia las diferentes encuestas disponibles, Centro de Visitantes (Anexo 09), Visitas Guiadas (Anexo 06) y Actividades Especiales (Anexo 07) se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En relación al **Centro de Visitantes**, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre su visita a esta instalación, otorgándole un grado de satisfacción del **3,85 sobre 4**. Los visitantes consideran el Centro de Visitantes como un recurso muy interesante y necesario para descubrir los valores del Parque Regional. Valoran de forma muy positiva tanto el Servicio de Atención al Visitante como las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida. Los contenidos de la proyección audiovisual sobre el Parque Regional también tienen una valoración muy positiva, demostrando con ello la utilidad de este recurso. Sin embargo, existen otros aspectos, como el contenido de la sala de exposición, que reciben menor puntuación, probablemente debido que la información solo está disponible en español y algunos visitantes demandan la traducción a otros idiomas, principalmente inglés.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas de las actuaciones sugeridas, como por ejemplo, la propuesta de que los contenidos de la sala de exposición y el audiovisual estén en otros idiomas, ya que en el mes de diciembre se inicia un proyecto con el que se actualiza el contenido del audiovisual y se traduce al idioma inglés y se edita un cuadernillo con los contenidos de la sala de exposición en inglés.

- En cuanto a las **Visitas Guiadas**, el grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, un **3,88 sobre 4**, destacando la labor del guía y los contenidos de las explicaciones sobre los valores del Parque Regional.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas actuaciones en respuesta a las sugerencias recibidas, como por ejemplo, preparar un documento para solicitar medidas correctoras en la carretera MU-314, a su paso por la entrada al Monte de las Cenizas, ya que algunos encuestados manifiestan que es necesario mejorar el cruce de acceso al Monte de las Cenizas con la RM-F42 por su peligrosidad. El documento elaborado se traslada al equipo de gestión, que actualmente está tratando de abordar esta cuestión.



- Referente a las **Actividades Especiales** el grado de satisfacción alcanza la máxima puntuación, **4 puntos**. Los participantes demuestran gran entusiasmo, dando la enhorabuena al guía por la labor realizada en repetidas ocasiones y transmitiendo su satisfacción por la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas las actividades y la diversión obtenida mediante las mismas. Cabe destacar la valoración positiva de los participantes respecto a los contenidos y temas tratados, así como de las explicaciones y el desarrollo de las actividades.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas de las propuestas, como por ejemplo, ante la sugerencia de llevar a cabo juegos para niños durante las actividades especiales, se han realizado varias actividades en las que una parte ha estado dedicada a realizar juegos con una temática ambiental, por ejemplo en los Puntos de Información móviles en la playa o en la jornada especial del Día de las Playas.

En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las **Hojas de Opinión**, un **3%** hace referencia al Servicio de Atención al Visitante, siendo dos sugerencias y dos felicitaciones. Las sugerencias hacen referencia a la solicitud de disponer de material divulgativo del Parque Regional en el idioma alemán. Las dos felicitaciones son hacia la información y trato por parte del personal del Servicio de Atención al Visitante.

▪ Consecución de los objetivos planteados

A continuación se presentan a modo de tabla los objetivos del Servicio establecidos en el apartado 2 de la presente memoria, junto con una serie de indicadores con el fin de valorar el nivel de consecución de los mismos.

CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. Año 2016			
Objetivo 1: Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.			
	2014	2015	2016
Indicador 1.1. N° de consultas atendidas	6.415	4.723	16.727
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (n° folletos y fotocopias)	–	67	58
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín “Naturalmente Conectados”	–	6.078	5.062
Indicador 1.4. Número de amig@s de San Pedro	640	782	810
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	35	38	47
Objetivo 2: Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.			



Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	6	9	7
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del Servicio y los Informadores Jefe	7	12	13
Objetivo 3: Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad).			
Indicador 3.1. Nª de visitas guiadas realizadas/ nº de participantes	46 / 1.746	37 / 1.504	43 / 1.703
Indicador 3.2. Nª actividades especiales / nº de participantes	11 / 362	15 / 832	21 / 951
Indicador 3.3. Nª aportaciones a contenidos interpretativos	1	11	14
Objetivo 4: Realizar materiales divulgativos dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web.			
Indicador 4.1. Nª de material nuevo	3	1	2
Indicador 4.2. Nª de material divulgativo actualizado	3	2	0



▪ **Análisis DAFO del estado del Servicio.**

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar de la situación del Servicio, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) con el fin de establecer una estrategia de futuro.

A continuación se muestra el DAFO del Servicio de Atención a nivel regional y sus conclusiones:

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2016

DEBILIDADES	AMENAZAS
- Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. - Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. - Falta actualizar publicaciones. - Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados". - Medios informáticos escasos y obsoletos. Algún PI carece todavía de conexión a internet. - Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos.	- Incremento de la demanda de actividades especiales - Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. - Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. - Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema". - La nueva web no se termina de gestionar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.) - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Escasa presencia en las redes sociales. - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) - No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. - Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Largo plazo de ejecución de proyectos (actualización de las salas de exposición, audiovisuales, etc.).
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo formado y motivado. - Equipo heterogéneo y multidisciplinar. - Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) - Trabajo en equipo. - Buena programación y organización del trabajo. - Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar.	- Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. - Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. - Proyecto de actualización de todos los audiovisuales. - Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas.



- Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP. - Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). - Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. - Ampliación de la programación de actividades especiales. - Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. - Difusión a través de la lista de amigos/as del ENP. - Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados. - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.	- Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP. - Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) - Disponer de personal en prácticas. - Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. - Carta Europea de Turismo Sostenible (España) - Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.
---	--

Fuente: **Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.**

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/o oportunidades, así pues:

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO. Escenario 2017-2018	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ No realizado en 2016. Retomar objetivo.
Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ No realizado en 2016. Se valorará su ejecución.
Falta actualizar publicaciones.	✓ Se continuará revisando el material antiguo y se realizarán actualizaciones en la medida de lo posible.
Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados".	✓ Edición de boletín con nuevo formato.
Medios informáticos escasos y obsoletos. Algún PI carece todavía de conexión a internet.	✓ Actualizados algunos medios en 2016. Se planteará a la OISMA la posibilidad de continuar mejorando los medios informáticos y la conexión a internet.
- Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos.	✓ Se llevan a cabo algunas mejoras en 2016. Se continuará insistiendo en la necesidad de mejoras del Servicio en base al informe planteado.





AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
▪ Incremento de la demanda de actividades especiales. ▪ Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. ▪ Grupos muy numerosos en las visitas guiadas. ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo	✓ Se planteará a la OISMA la posibilidad de aumentar los recursos humanos.
▪ Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. ▪ Toma de decisiones “a salto de mata” de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
▪ Falta de sistema definitivo de “Solicitudes al sistema”;	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la OISMA para su ejecución definitiva
▪ La nueva web no se termina de gestionar ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) ▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI. ▪ Largo plazo de ejecución de proyectos (actualización de las salas de exposición, audiovisuales, etc.).	
▪ N° elevado de visitantes en días festivos.	✓ Planteamiento en un futuro de un sistema de control de accesos.
▪ Escasa presencia en las redes sociales	✓ Replantear a la OISMA la necesidad de tener presencia en las redes sociales.
▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP	✓ En los casos en los que esta amenaza dependa de las compañías móviles se planteará a la OISMA la adaptación de los medios a cada espacio.
▪ Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.	✓ Comenzar a tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la OISMA. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.

Fuente: *Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia.*



13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** como no existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Centro de Visitantes y otro adicional para el Informador Jefe, con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales en las que se deba estar fuera del Centro de Visitantes.
- **Realización de fotocopias:** debido a la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la OISMA.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante 2016, el Equipo de Información del Parque Regional de Calblanque ha realizado **9 jornadas formativas**.

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