



**Parque Regional
Calblanque**

MEMORIA ANUAL 2018

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



Región de Murcia



DestinoNatura
Medio Natural 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	6
4.1 Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”	6
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	10
4.3 Tipología de la información solicitada.....	12
5. VISITAS GUIADAS.....	14
5.1. Aspectos generales	14
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	14
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas	16
5.4. Evaluación de las visitas guiadas	19
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de actividades especiales	25
7. ENCUESTAS.....	28
7.1 Encuesta general.....	29
7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante.....	33
8. HOJAS DE OPINIÓN.....	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	41
9.1. Materiales de comunicación.....	42
9.2. Canales de comunicación	44
9.3 Colaboración con entidades	50
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	53
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR-CONSERVADOR.....	56
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	60
12.1. Seguimiento de indicadores	60
12.2. Análisis DAFO.....	61
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	67

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio

ANEXO 3: Datos de las fichas de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelos de encuestas

ANEXO 6: Datos de las encuestas de visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7: Datos de las encuestas de actividades especiales (formato Excel)

ANEXO 8: Datos de las encuestas generales (formato Excel)

ANEXO 9: Datos de las encuestas del Centro de Visitantes (formato Excel)

ANEXO 10: Modelo hoja de opinión

ANEXO 11: Datos de las Hojas de Opinión

ANEXO 12: Material divulgativo

ANEXO 13: 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 Dirección General de Medio Natural (DGMN), *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 DGMN, 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 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. (OBJ.1)
- 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. (OBJ.2)
- 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**. (OBJ.3)
- 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. (OBJ.4)
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**. (OBJ.5)
- 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. (OBJ.6)
- 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. (OBJ.7)
- 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. (OBJ.8)
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental. (OBJ.9)

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 depende de la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y pertenece al Servicio de Atención al Visitante. Este equipamiento 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
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

- Oficina del Equipo de Información.
- Sala de Usos Múltiples donde para el equipo Técnico del Parque, así como para la población local. También se celebran seminarios, cursos, eventos informativos, etc.
- Oficina del Director Conservador del Parque Regional.



El **horario** de apertura del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” es el siguiente:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 15:30h			9:00 a 15:30h 16:30 a 19:30h		9:00 a 15:30h

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

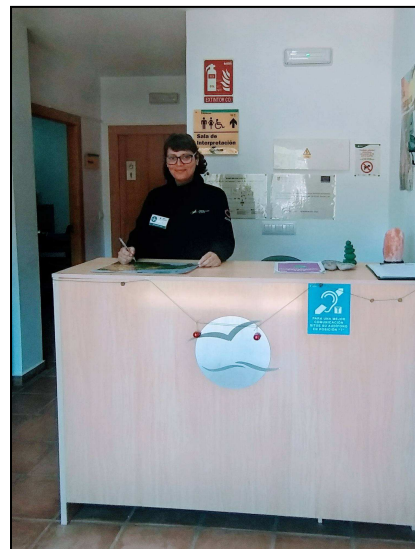
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 14:00h 15:00 a 17:30h					9:00 a 15:30h



4. Atención al visitante

El Equipo de Atención al Visitante 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 DGMN.

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.



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 “Las Cobaticas”, ya sean atendidos personalmente desde el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o correo electrónico, visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

Los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes se clasifican para su análisis 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 o el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.

- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Atención al Visitante.

Durante el año 2018, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque ha atendido a **20.343 visitantes**, siendo el promedio de **67** visitantes al día.

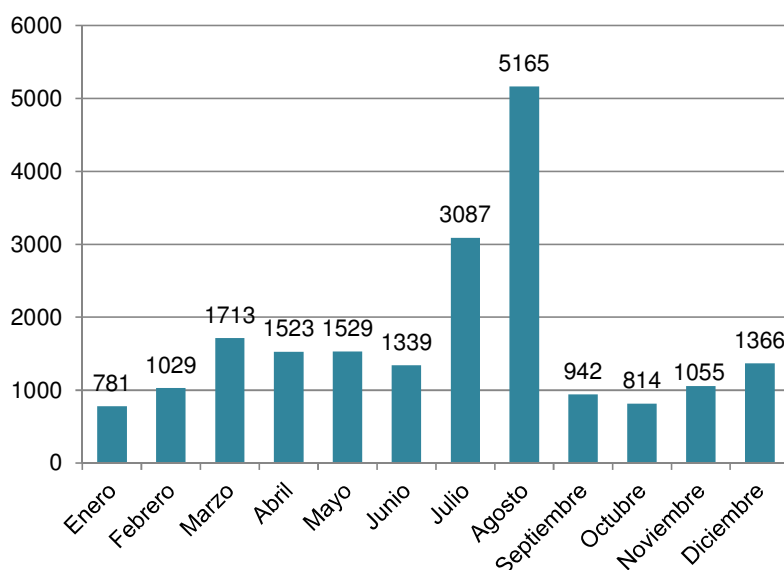
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se recogen a continuación:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS” AÑO 2018						
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes Sala de Exposición	Visitantes Sala de Proyección	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	781	234	52	0	212	0
Febrero	1.029	414	190	0	335	68
Marzo	1.713	582	315	46	239	213
Abril	1.523	471	325	55	322	18
Mayo	1.529	541	204	0	367	56
Junio	1.339	322	153	32	148	32
Julio	3.087	11	4	0	0	0
Agosto	5.165	17	3	0	0	0
Septiembre	942	332	106	12	0	0
Octubre	814	299	74	0	30	47
Noviembre	1.055	351	118	1	252	34
Diciembre	1.360	364	39	7	62	518
Total 2018	20.343	3.467	943	8	1.967	1.016
Total 2017	27.186	2.213	1.170	24	1.800	492
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

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

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2018



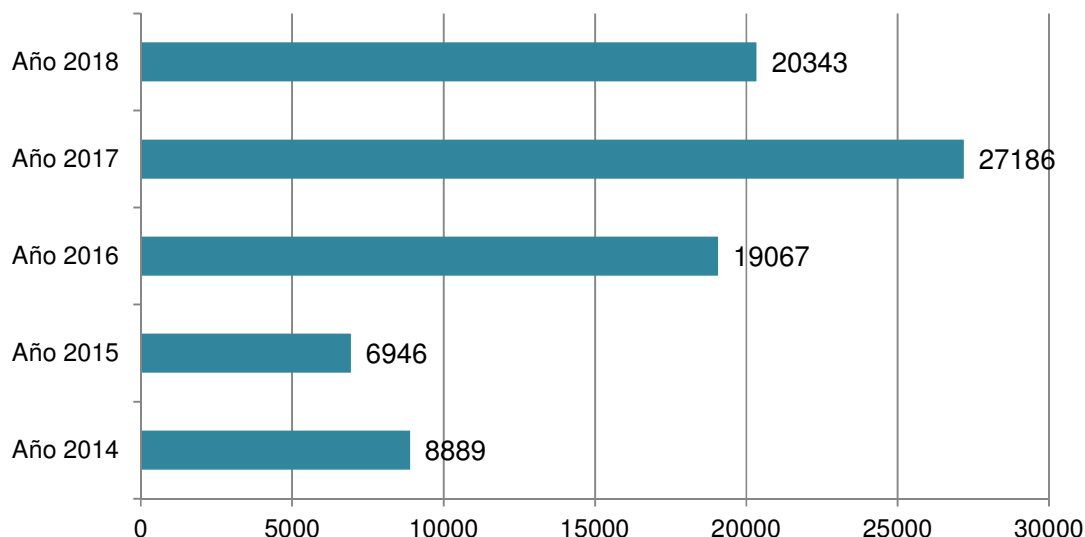
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.

La afluencia de visitantes es menor en enero, esto puede deberse a las condiciones meteorológicas del invierno, con muchos días de lluvia y viento, que hacen que se reduzca el número de personas que realiza actividades en los espacios naturales. Sin embargo, en primavera se observa un aumento del número de visitantes atendidos, ya que son meses en los que, debido al buen tiempo, es mayor el número de visitantes que realiza actividades en el Parque Regional.

El mes con más afluencia de visitantes durante el año 2018 es agosto, ya que con motivo del sistema de regulación de accesos de vehículos a motor durante el periodo estival, en las horas de mayor afluencia de visitantes (de 11 a 14 horas) el Servicio de Atención al Visitante se traslada al Punto de Información de la entrada principal del Parque Regional, donde también se venden los tickets de autobús para acceder a las playas, siendo muy elevado el número de visitantes que pasan por esa instalación y solicitan información.

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 2014 hasta el año 2018 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2014 - 2018



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.

El número de visitantes atendidos ha ido aumentando progresivamente en los últimos años, esto se debe en gran medida a una mayor oferta de actividades especiales y a un número más elevado de participantes en las visitas guiadas. El incremento de la difusión del entorno natural de Calblanque en el ámbito del turismo también ha supuesto un mayor número de visitantes que visitan el Parque Regional durante los periodos de vacaciones.

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

Por otro lado, la regulación de accesos que se desarrolla durante la época estival también ha condicionado en parte las fluctuaciones de visitantes atendidos. A continuación se destacan las conclusiones más relevantes sobre la variación del número de visitantes atendidos en relación al periodo de ordenación de accesos:

- **Año 2014 y 2015:** se desarrolla una medida disuasoria en la ordenación de accesos a las playas del Parque Regional 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, por lo que el número de visitas al Centro de Visitantes en ese periodo no es muy relevante, ya que el visitante, por comodidad, se conforma con la información obtenida por el personal de los aparcamientos.

- **Años 2016, 2017 y 2018:** el sistema de ordenación de accesos requiere el traslado del Servicio de Atención al Visitante desde el Centro de Visitantes a un punto de información adicional en la entrada del Parque Regional. La ordenación de accesos en esta ocasión consiste en un servicio de autobuses durante todos los días de la semana, en el que se lleva a cabo el trayecto directo de la entrada del Parque Regional a las playas, por lo que los visitantes no tienen la posibilidad de pasar por el Centro de Visitantes. Al trasladarse este servicio al punto de información de la entrada, donde también se gestiona la venta de tickets del autobús, el número de visitantes atendidos es mucho mayor.
- **Año 2018:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2017. Esto puede ser porque este año el horario de atención al visitante en el Punto de Información de la entrada del Parque ha sido menor en comparación con los años anteriores, para así poder mantener también el Servicio de Atención al Visitante en el Centro de Visitantes (algo que no había sucedido los años anteriores en los que el Centro de Visitantes se cerraba en el periodo estival y solo se ofrecía la información del espacio protegido en el punto de información de la entrada principal).

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

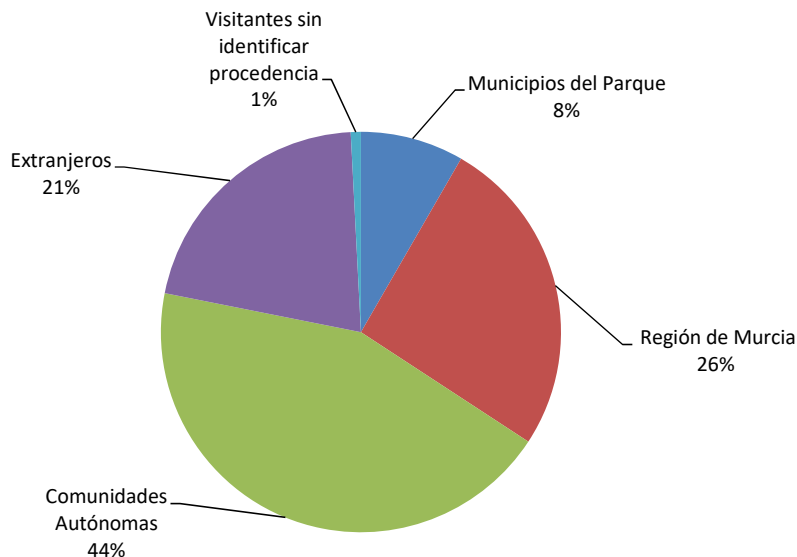
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2018	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	163
Municipios del Parque	1.698
Región de Murcia	5.262
Otras Comunidades	8.931
Extranjeros	4.289
TOTAL	20.343

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

(*) A veces el número de visitantes atendidos en una franja determinada de tiempo es tan numeroso que por agilizar las consultas del resto de visitantes que están esperando, no se puede preguntar por la procedencia de los mismos.

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2018



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 2018, los visitantes atendidos en un mayor porcentaje son los procedentes de **otras Comunidades Autónomas (44%)**, siendo estos los que más afluencia tienen en las vacaciones de verano y durante los fines de semana y puentes.

Los visitantes procedentes de **otros municipios de la Región de Murcia (26%)**, también tienen una afluencia significativa durante el periodo estival, aunque este porcentaje en su mayoría se refiere a los visitantes que participan en las visitas guiadas y actividades especiales que se han realizado, cuyos asistentes en su mayoría provienen de la Región de Murcia, pero de fuera de los términos municipales de Cartagena o La Unión.

También cabe destacar el aumento en el porcentaje de **visitantes extranjeros (21%)**, ya que es bastante significativo, siendo la mayoría de ellos ingleses con una segunda residencia en el entorno del Mar Menor, seguidos por los visitantes de países como Bélgica, Francia y Alemania.

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

Los visitantes que solicitan información 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. De igual manera, desde el 30 de junio hasta el 2 de septiembre los visitantes son atendidos también en el Punto de Información del aparcamiento disuasorio situado a la entrada del Parque. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver Anexo 01_Modelo ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Atención al Visitante (infocalblanque@carm.es).

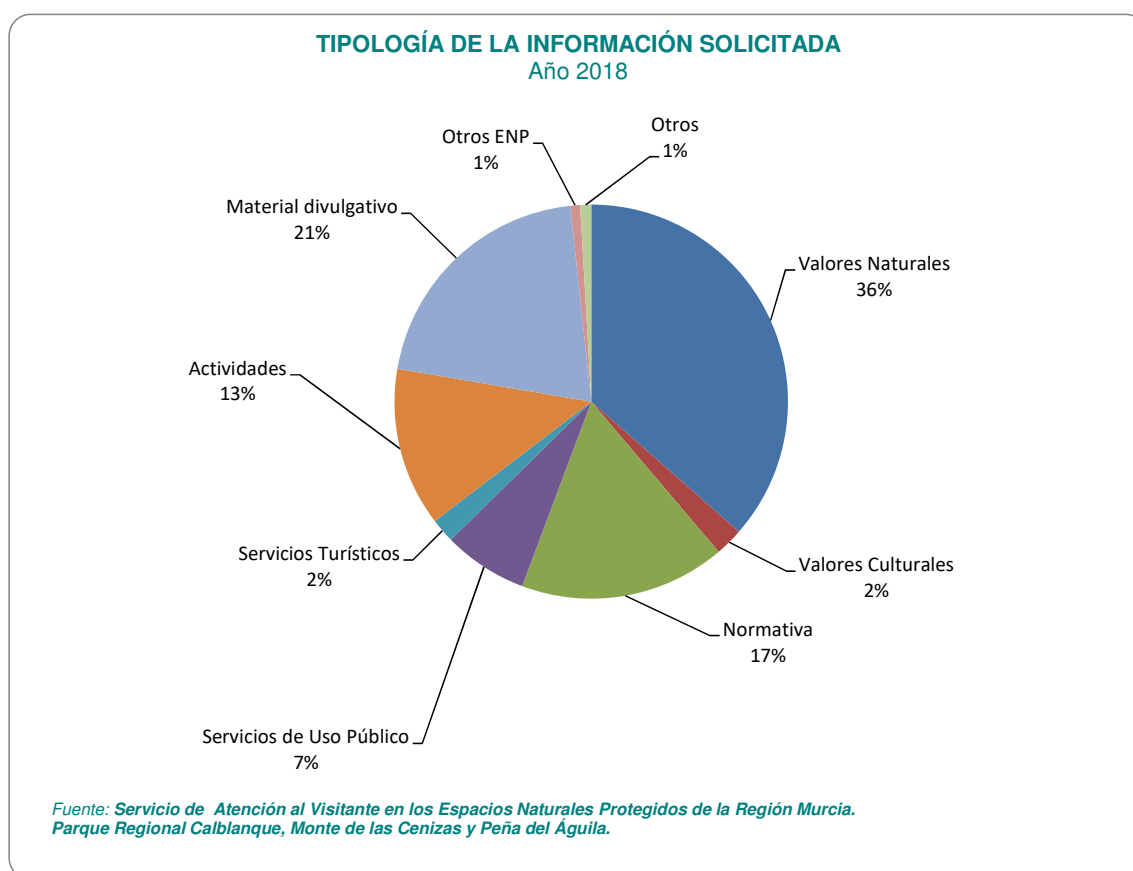
El total de consultas recogidas durante 2018 es de **12.813**, el 90% han sido *in situ* y el 10% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* son referentes a los **valores naturales**, interesándose principalmente por las playas que pueden visitar.

También han sido habituales las preguntas relativas a **material divulgativo**, principalmente solicitando mapas para poder orientarse durante su visita al Parque y sobre las **actividades** a realizar dentro del espacio protegido, en concreto dirigidas a conocer los diferentes senderos señalizados en el entorno.

En consultas *ex situ* se aprecia un alto porcentaje de preguntas relativas a **normativa**, siendo en su mayoría solicitud de información sobre el sistema de regulación de accesos a las playas que se lleva a cabo en la época estival. También es muy significativo el porcentaje sobre consultas de **servicios de uso público**, siendo la mayoría de consultas relativas a visitas guiadas o actividades que se realizan desde el Centro de Visitantes.

El siguiente gráfico refleja el porcentaje total de tipologías de preguntas.



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 ordenación de accesos para acceder a las playas del Parque Regional durante la época estival seguidas de consultas sobre la posibilidad de acceder a las playas con animales domésticos y a la pernocta dentro del Parque.
- **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, visitas guiadas 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 que se pueden realizar y en las rutas en bici o 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 Espacios Naturales Protegidos:** 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 son 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 DGMN 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 (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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 un número de 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 **7 visitas guiadas** distintas que se describen en el anexo 04 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.

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Brindar al visitante una nueva perspectiva de los entornos naturales.
- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar la concienciación y el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión, el debate y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional.
- Dar a conocer los distintos ecosistemas del Parque Natural.
- Mostrar especies de plantas de origen africano que se encuentran en el Parque Regional, especialmente aquellas que son más exclusivas.
- Dar a conocer la playa como un ecosistema y mostrar su problemática de conservación.
- Enseñar a utilizar los sentidos de forma consciente para reconocer el entorno natural.
- Descubrir el equilibrio existente entre los seres vivos en el ecosistema del bosque mediterráneo.
- Promover una nueva visión sobre los paisajes áridos de la Región de Murcia.



Introducción al Parque Regional



Los ambientes del Parque Regional



Viaje a África sin salir de Calblanque



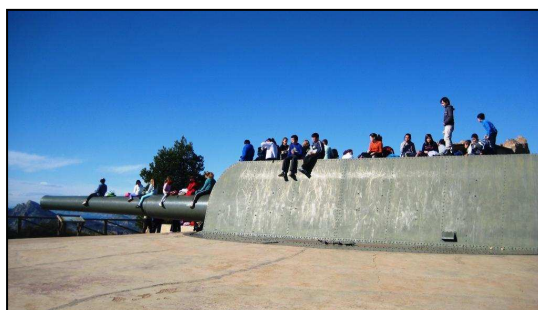
La playa está viva



Calblanque con los 5 sentidos



Historia de un paisaje



La vida en el bosque mediterráneo

5.3. *Análisis de las visitas guiadas realizadas*

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas realizadas y número de participantes, así como los recorridos más solicitados y características de los grupos.

Durante 2018, se han realizado un total de **46 visitas guiadas**, siendo 44 concertadas y dos no concertadas, en las que han participado **1.967 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante 2018.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2018						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	5	212	0	0	5	212
Febrero	7	283	1	52	8	335
Marzo	6	239	0	0	6	239
Abril	6	322	0	0	6	322
Mayo	8	367	0	0	8	367
Junio	4	136	1	12	5	148
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	30	0	0	1	30
Noviembre	5	252	0	0	5	252
Diciembre	2	62	0	0	2	62
TOTAL	44	1.903	2	64	46	1.967

*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*

La mayor parte de los grupos organizados que solicitan este servicio son grupos escolares. El valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas concertadas ha sido de **43 participantes**. Esta cifra no supera el ratio máximo de participantes por guía, pero sí el número recomendado de participantes para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por guía.

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 debido a las vacaciones del curso escolar. Además, las altas temperaturas de este periodo y el sistema de ordenación de accesos a las playas del Parque Regional condicionan que no se lleven a cabo visitas guiadas durante la época estival.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2018.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2018

Mes	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA						
	Introducción al Parque Regional	Los ambientes del Parque Regional	Viaje a África son salir de Calblanque	La playa está viva	Calblanque con los 5 sentidos	La vida en el bosque mediterráneo	Historia de un paisaje
Enero	0	2	0	0	0	0	3
Febrero	1	4	0	0	0	3	0
Marzo	0	3	0	0	0	2	1
Abril	0	5	0	0	0	1	0
Mayo	1	7	0	0	0	0	0
Junio	3	2	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0	1	0	0
Noviembre	0	4	0	0	0	0	1
Diciembre	0	2	0	0	0	0	0
TOTAL	5	29	0	0	1	6	5

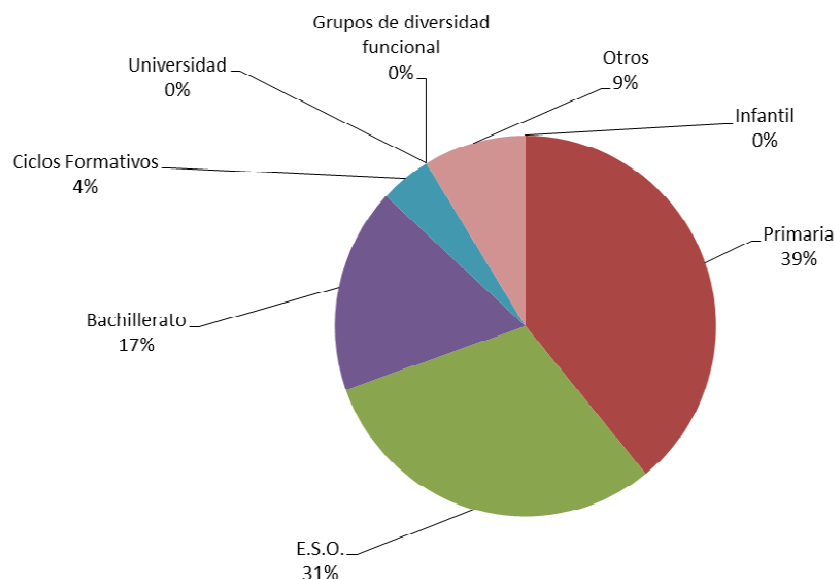
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila

La mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Los ambientes del Parque Regional”, ya que es la visita que más se adapta a las características y necesidades de los grupos demandantes durante el año 2018.

A partir de septiembre deja de realizarse la visita guiada “La vida en el bosque mediterráneo”, debido a que las antiguas instalaciones militares de la Batería de Las Cenizas se encuentran en mal estado y resulta peligroso para las personas que acceden a esa zona. Esta visita también deja de ofrecerse en el folleto de visitas guiadas.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2018.

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2018



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 muestra la gráfica, casi la mitad de los participantes de las visitas guiadas corresponden a grupos de Educación Primaria, siendo también bastante alto el porcentaje de grupos de Educación Secundaria Obligatoria.

En la categoría “otros” se incluyen las visitas guiadas que se han llevado a cabo con asociaciones y grupos de adultos.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05_Modelos de encuestas). Se entregan al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Este tipo de encuesta consta de **7 preguntas** mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general del servicio y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, el contenido de la actividad, el desarrollo de la misma, la labor del guía y el estado de limpieza y conservación del recorrido.

Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el responsable del grupo y los participantes, expresen de forma libre cualquier opinión o sugerencia sobre el servicio.

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 Visitas Guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/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.

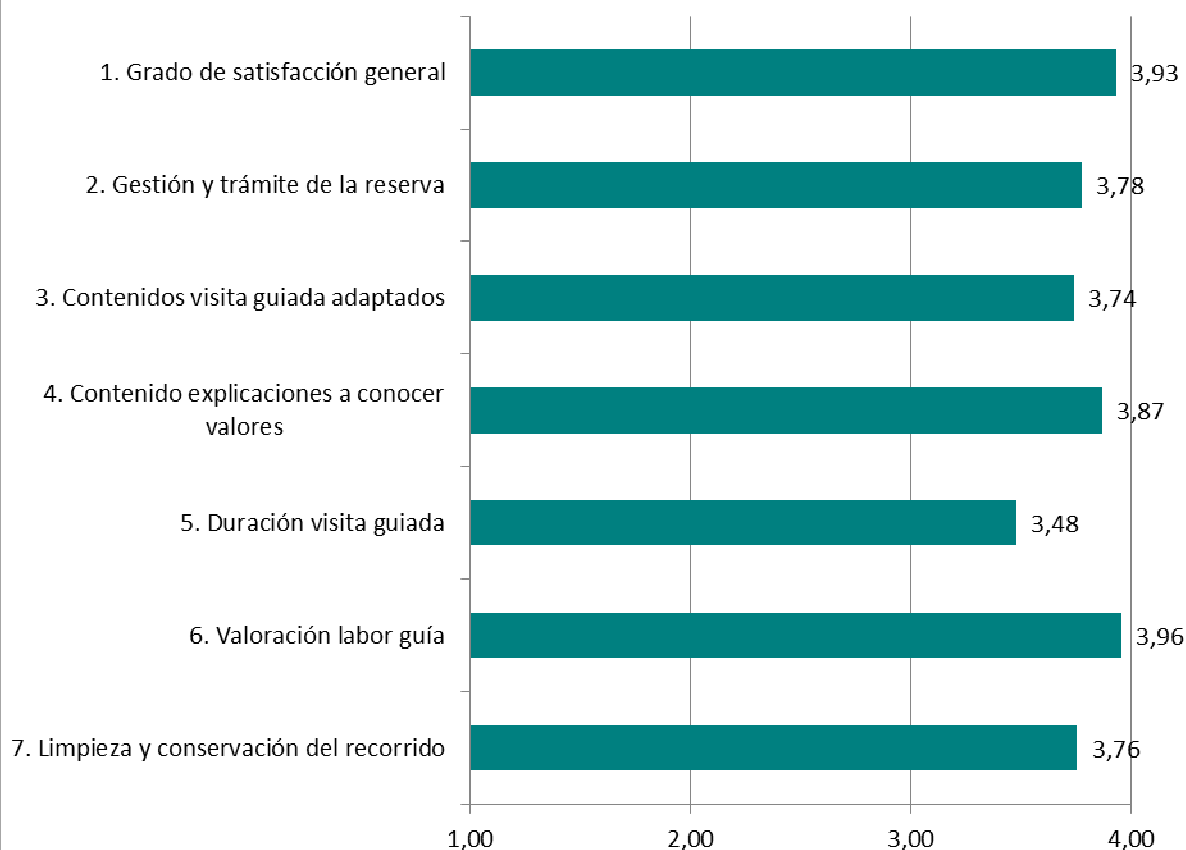
Durante 2018 se han realizado **46 cuestionarios**, lo cual representa el **100%** de las visitas guiadas realizadas¹. Este porcentaje tan exacto, se debe a que, se ha cumplimentado una encuesta en cada visita guiada realizada.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver el tratamiento de datos en Anexo 06 de datos encuestas de visitas guiadas (Formato Excel):

¹ Los protocolos del Sistema de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

Año 2018



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.*

Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 3. Destacando la labor del guía durante la visita y el grado de satisfacción general, que han recibido las máximas puntuaciones en la totalidad de las encuestas realizadas.

Finalmente, se resumen a continuación las opiniones y sugerencias sobre el servicio de visitas guiadas que los encuestados han expresado en el espacio existente al final de la encuesta. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel):

Las opiniones más destacadas durante el año 2018 se refieren a:

Felicitaciones:

- Expresan su satisfacción sobre la labor de la guía, valorando su capacidad para adaptarse a las características del grupo.

Sugerencias:

- Consideran necesaria la posibilidad de contar con más guías para poder dividir el grupo en el caso de grupos numerosos. Esto puede deberse a que según suelen comentar, acudir en autobús con un número menor de participantes les sería muy costoso y consideran que la ratio es demasiado elevada. También les gustaría contar con más guías para cubrir la alta demanda de visitas guiadas.
- Sugieren reducir la extensión de las paradas para grupos con dificultad para mantener la atención así como realizar las paradas en lugares más resguardados, esto se debe al tramo que coincide con el paso de vehículos, no obstante, sólo se realiza una breve parada de observación y si ha aparecido algo interesante como por ejemplo un rastro o un ave rapaz, durante dicho trayecto.
- Poder ver algún audiovisual. Este aspecto sólo puede valorarse cuando el grupo es reducido, ya que la capacidad de la sala de proyección es de máximo 25 personas.
- Les gustaría que hubiera alguna zona resguardada del frío o el viento para la parada del almuerzo durante la visita.
- Hacen referencia a la necesidad de aumentar la vigilancia o el personal de mantenimiento.
- Sugieren la instalación de una máquina de café en el Centro de Visitantes.

Quejas:

- Ven como inconveniente el paso de vehículos por el camino que coincide con parte del itinerario.
- La presencia de mosquitos durante la visita les parece molesta.
- Consideran que la zona de la batería militar del Monte de las Cenizas presenta riesgos debido a la presencia de elementos antiguos abandonados en la misma.

6. Actividades especiales

El Equipo de Atención al Visitante 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 año 2018. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativos, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2018				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "El bosque africano de Calblanque"	1	14	Público general
	Cuentacuentos "Cuentos del bosque"	1	7	Público infantil del Hospital de Santa Lucía
Día Mundial de la Vida Silvestre	Punto de información móvil en la Plaza del Ayuntamiento de Cartagena	1	192	Público general
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada "Patrimonio cultural, también en la naturaleza"	1	40	Público escolar
	Ruta guiada "Cuando el pasado se encuentra con el futuro"	1	16	Público general
Día Mundial de las Aves	Dinámica y Ruta guiada "Acércate a las Aves de tu entorno"	1	32	Público escolar
	Taller "Diviértete jugando con las Aves"	1	15	Público general
Colaboración con Estrella Levante en "Limpieza de la playa El Rafal"	Limpieza de la playa El Rafal, Marina de Cope	1	53	Empleados de la empresa Estrella Levante

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

Mochila de actividades	Ruta guiada "Historia de un paisaje"	1	28	Público general
	Actividad especial Cuentacuentos "Cuentan los animales"	1	40	Público general
	Ruta guiada "Libros y naturaleza"	1	18	Público general
	Ruta guiada "La playa está viva"	1	32	Público general
	Actividad especial "Día de las Playas"	1	30	Público general
	Plantas de Leyenda	1	34	Público general
	Yincana "En Busca del Tesoro"	1	465	Público general
Total Año 2018		15 actividades especiales	1.016 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 2018 se han llevado a cabo 15 actividades especiales de diversa índole, como rutas guiadas, talleres, cuentacuentos, yincanas o limpiezas de playa. La mayoría de las actividades han sido monitorizadas por una guía y realizadas en un día concreto, excepto el taller "Diviértete jugando con las Aves" y la yincana "En Busca del Tesoro" que se realizaron de forma autónoma durante un mes.

En todas las actividades realizadas para el público en general que necesitaron inscripción previa, se cubrieron todas las plazas disponibles, incluso quedando varias personas en la lista de espera.



Limpieza de la playa El Rafal



Yincana "En busca del tesoro"



Ruta guiada "Bosques de leyenda"

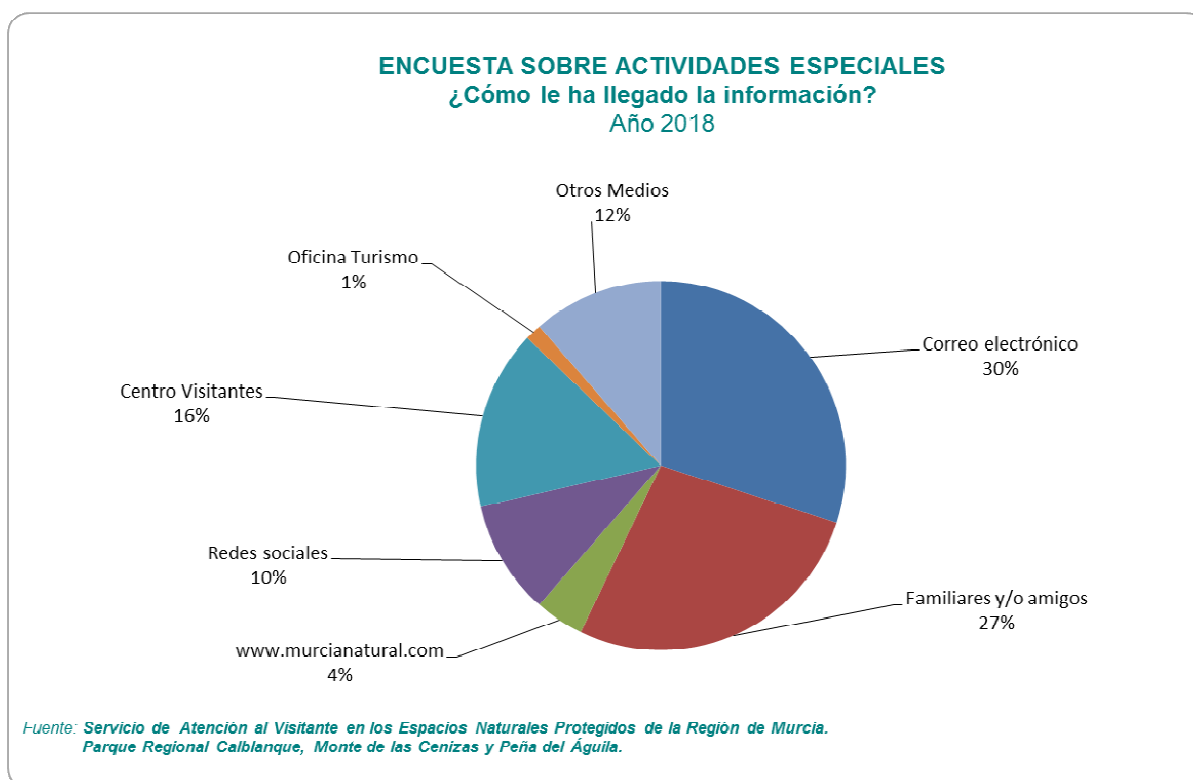


Cuentacuentos y taller "Cuentos del bosque"

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). Este 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.

Durante el año 2018 se han registrado **70 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:

Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el porcentaje más alto de los encuestados comentan haber recibido la información por **correo electrónico (30%)**, esto se debe principalmente, a que el Servicio de Atención al Visitante 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.

No obstante, prácticamente el mismo porcentaje de los encuestados (27%), responden que han conocido las actividades especiales mediante **amigos y familiares**, lo que se debe, probablemente, a que cada vez más personas conocen las actividades especiales del Servicio de Atención al Visitante y tienen un grado de satisfacción elevado y por ello, se convierten en medios de comunicación de las actividades.

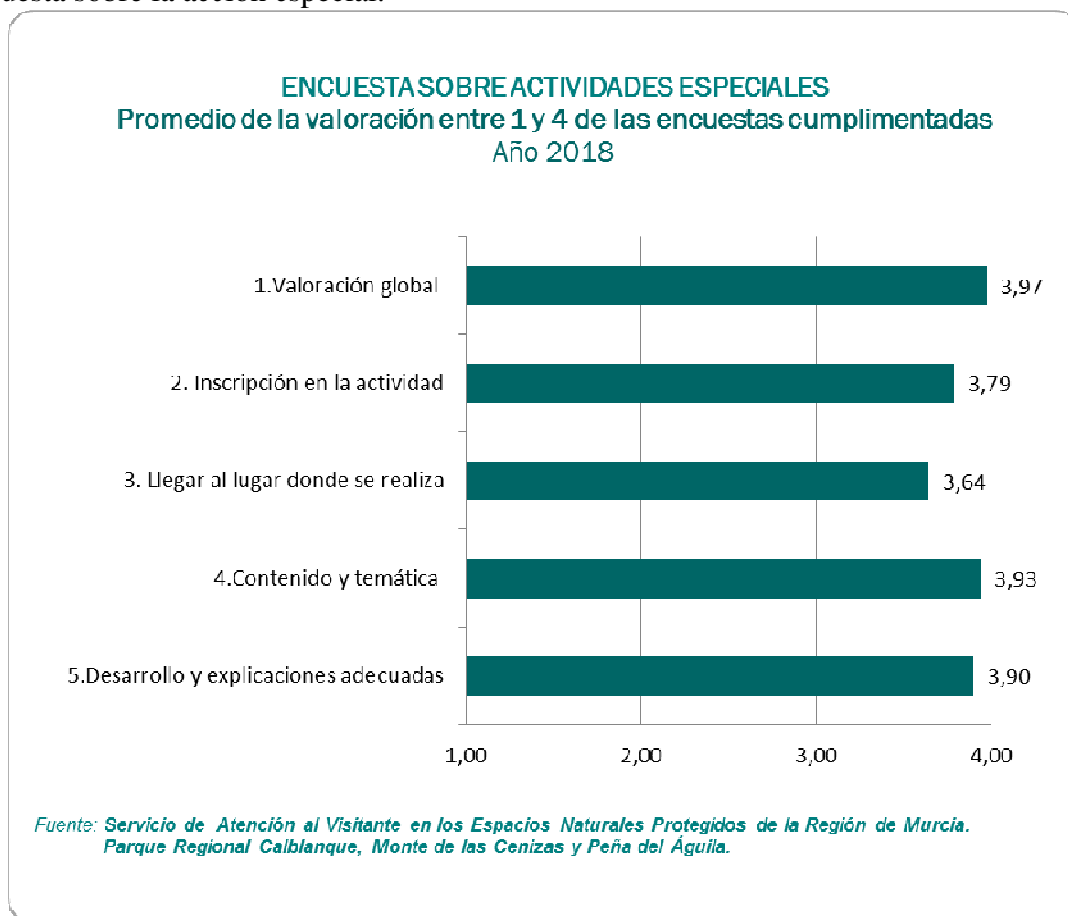
En el apartado de “otros medios” destacan páginas web externas a la web de la DGMN y la realización de la actividad en años anteriores.

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
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	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.



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. La valoración global de la actividad junto a la adecuación de desarrollo y explicaciones obtienen las puntuaciones más altas.

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 5 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel):

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 70 encuestas recogidas en 2018, se reciben 20 felicitaciones por el tipo de actividad, la labor de las guías, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y la diversión obtenida mediante las mismas.

Sugerencias:

- Piden que se realicen actividades especiales con mayor frecuencia.
- Demandan más actividades para niños.
- Sugieren la realización de actividades relacionadas con la fauna del Parque.
- Solicitan juegos y cuentacuentos al aire libre y mayor frecuencia.
- Sugieren la colocación de carteles o balizas informativas o con normas e insistir en el civismo de las personas.
- Proponen tener plazas ilimitadas.

Quejas:

- Denuncian la existencia de puntos peligrosos (caídas, desniveles, agujeros,...) en la zona de las Baterías del Monte de las Cenizas.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, para organizar y preparar futuras actividades especiales.

7. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de 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 Atención al Visitante con la persona encuestada o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Centro de Visitantes del Parque Regional.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2018			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	220	223
Centro de Visitantes y Servicio de Atención	Centro de visitantes y Punto de Información	250	251
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	100% (46)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	50	70

*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.

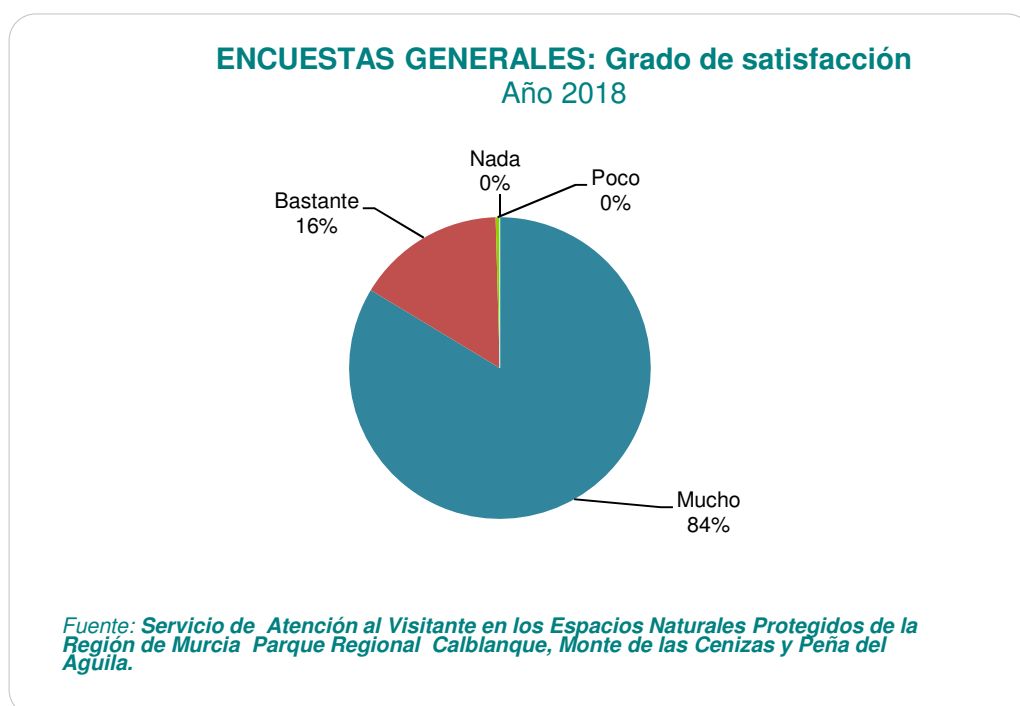
7.1 Encuesta general

Durante el año 2018 se registran **223** encuestas generales. Esto representa el **101%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2018.

Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08_Datos de encuesta general (formato Excel).

- **Grado de satisfacción**

Como se puede ver en la siguiente gráfica el **100%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

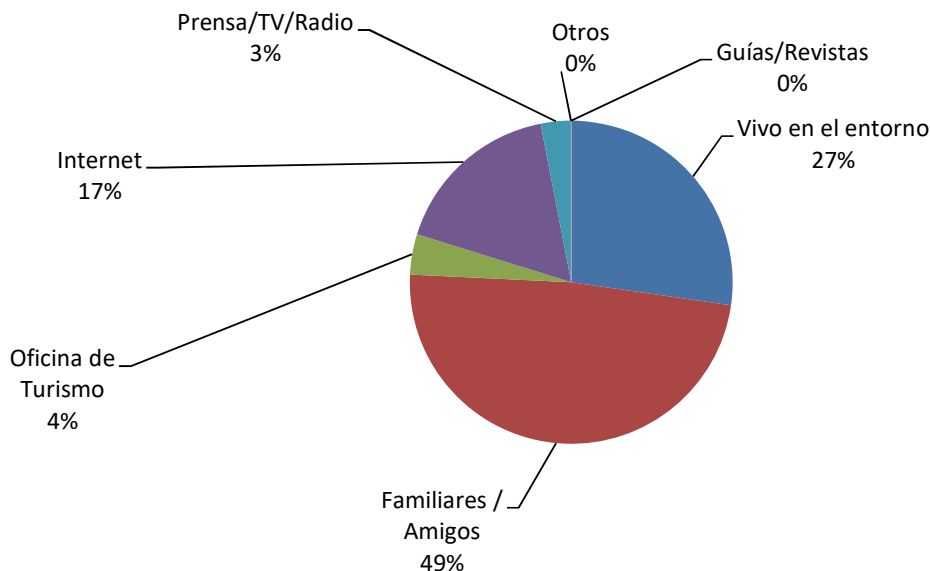


- **Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido**

El **49%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de familiares y amigos y el **27%** de los visitantes viven en el entorno. El **17%** conoce el espacio protegido debido a que se han informado a través de internet.

Un **4%** dicen conocer el Espacio Natural a través de la información recibida en alguna oficina de turismo y el **3%** a través de prensa, radio o televisión.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2018



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.*

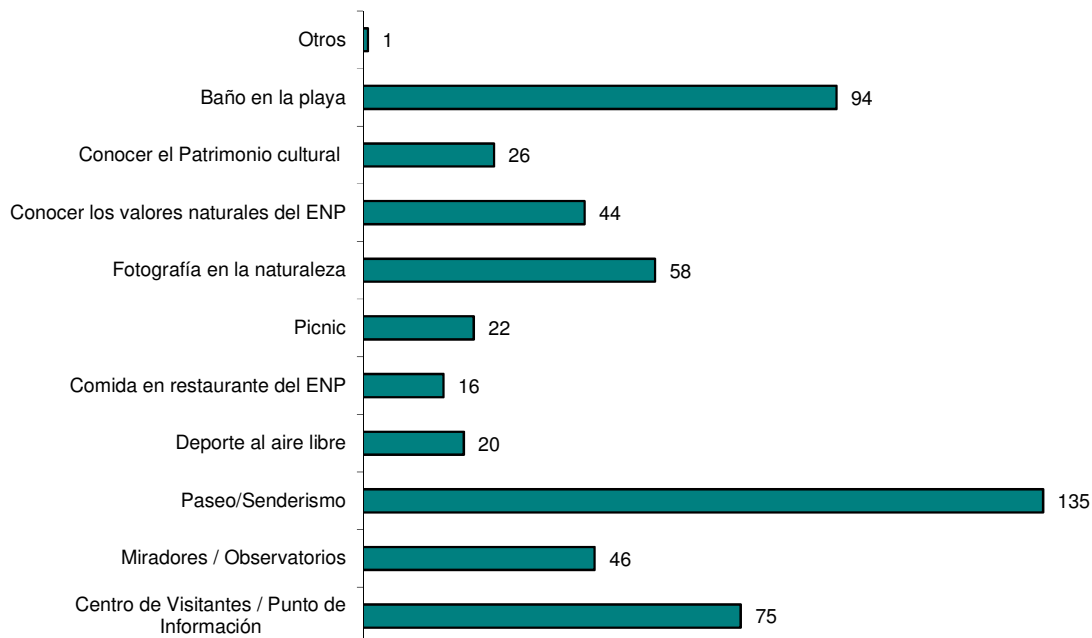
- **Acceso al Parque Regional**

Para el **57%** de los encuestados el acceso resultó muy fácil, siendo para el **41%** fácil. El **2%** señaló la opción de difícil o muy difícil, refiriéndose a que la línea de autobús más cercana, fuera del periodo estival, realiza su parada en la población de Los Belones, considerando que está lejos para llegar andando y visitar las playas y el Parque.

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, las actividades más realizadas por los encuestados durante el año 2018 ha sido el paseo/senderismo por el Parque Regional, disfrutando de los paisajes del entorno natural y su diversidad de flora y fauna, el baño en la playa, ya que durante el verano las playas son el mayor reclamo de este espacio natural protegido, y la visita al Centro de Visitantes o Punto de Información, donde el visitante se informa y conoce los valores del Parque antes de su visita.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2018



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.*

• Acompañantes

La mayor parte de los encuestados visitaron el Parque Regional con familia o amigos (86%). Un pequeño porcentaje lo hicieron solos (7%) o en grupo organizado (7%).

• Lugar de residencia habitual

Un 42% de los encuestados provienen de otras comunidades autónomas, visitando principalmente el espacio protegido durante el periodo estival, vacaciones y puentes; el 29% procede de otros municipios de la Región de Murcia, que acuden al Parque Regional sobre todo durante los fines de semana.

El 14% de las personas encuestadas procede de otros países y 13% del entorno del Espacio Natural Protegido.

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

Más de la mitad de los visitantes encuestados (**53%**) 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 natural protegido. El resto de encuestados se reparte entre las distintas opciones (una semana, un día u otros periodos).

- **Edad**

Un grupo numeroso de visitantes encuestados lo ocupan los que abarcan el rango de edad entre 31 y 50 años (**51%**). También cabe destacar que el **22%** lo representan visitantes con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, siendo el **21%** los que se encuentran entre los 51 y 65 años.

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 opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Buena señalización en los senderos.
- Valoran el esfuerzo que se hace para mantener este Espacio Natural Protegido y creen que es interesante proteger más zonas y eliminar los restaurantes de algunas playas. Consideran que es de lo mejor y más interesante que ofrece esta zona de la Región.
- Opinan que el Parque es accesible.
- Valoran el valor geológico y la biodiversidad que encuentran en este espacio protegido.
- Les parece que está todo limpio y bien cuidado.

Sugerencias:

- Colocar puntos de agua potable.
- Poner más observatorios y cartelería de fauna.
- Limitar más el acceso de vehículos al Parque.
- Proteger más zonas y eliminar los restaurantes de algunas playas.
- Creen que para protegerla mejor no se debería llegar en coche a la Playa de Calblanque.
- Que los autobuses en verano sean gratis.
- Retrasar la hora de cierre en verano.
- Hacer playa sin humos.
- Prolongar la pasarela de madera del aparcamiento del Atochar a Playa Larga.

- Mejorar el marketing para publicitar más el entorno.
- Que se habilite una playa para perros.
- Que se permita el acceso nocturno en coche o a última hora de la tarde en época estival.
- Realizar una recuperación estética e integral de la Timba eliminando la tubería de PVC de traslado de agua.
- Que se mejore la señalización del GR-92 entre Playa Larga y Playa Parreño.
- Que se instalen más contenedores de basura y papeleras.
- Quitar el aparcamiento de las Salinas del Rasall.
- Más zonas de sensibilización y protección para la duna fósil.
- Que se instalen lavapiés en las playas.
- Que se mejore el firme del suelo en las carreteras.
- Situar bien dos carteles que están colocados "al revés" en la zona de las salinas.
- Que se instale una máquina expendedora de bebidas en el Centro de Visitantes o a la entrada del Parque.

Quejas:

- Presencia de algunos perros sueltos en las zonas con viviendas.
- Playa mal cuidada, con plásticos y residuos.
- Muchos mosquitos.
- Se quejan de la falta de información en los senderos sobre el tiempo, la dirección y la distancia a lo largo del recorrido.
- Creen que llegar al parque botánico en silla de ruedas es un poco difícil (se refieren al Arboretum).
- Consideran que el acceso en verano es demasiado restrictivo con los visitantes que viven en la zona.

7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante

Durante 2018 se han recogido **251** encuestas, esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2018.

Las encuestas constan de 9 preguntas organizadas en tres 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.

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.

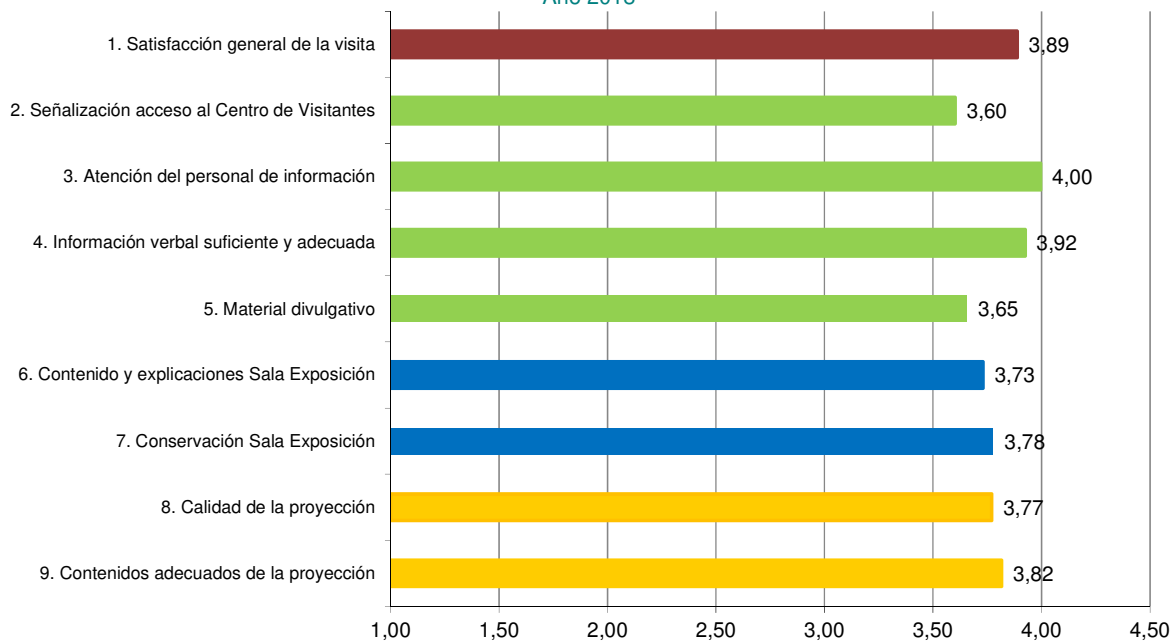
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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).

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2018



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 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 o el material divulgativo, posiblemente porque desde Los Belones no está indicado y por la falta de material 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 un trato profesional, atento, amable y competente por parte del personal del Servicio de Atención al Visitante y que se llevan muy buena impresión del Centro de Visitantes.
- Consideran muy importante disponer de un Servicio de Atención al Visitante, que junto con la proyección audiovisual del Parque Regional y el paseo por el entorno, ayuda en gran medida a conocer el espacio protegido.
- Aprecian que haya información en inglés.
- Les encanta la atención recibida y lo bien preparado que está para informar también a los niños.
- Creen que la atención recibida es muy profesional y que sería interesante repetir la yincana más a menudo (actividad especial), ya que anima mucho a que los pequeños se aficionen a la naturaleza.

Sugerencias:

- El Centro de Visitantes es bonito pero un poco “pobre”, demasiado sencillo, se sugiere algo más para interactuar, más información y más ameno.
- Más información sobre normativa respecto a animales/plantas, las consecuencias de dejar basura, plásticos o coger crustáceos o pececitos del mar.
- Mejorar la señalización de acceso al Parque desde la autovía de La Manga.
- Material divulgativo específico sobre la flora del Parque.
- Creen que estaría bien poner un pequeño punto de recuerdos del Parque.
- Que haya diferentes idiomas para poder seguir la información de los paneles de la sala de exposición (solo está disponible en inglés).
- Colocar en el Parque por varios sitios el cartel de “la basura no vuelve sola”.



- Que el procedimiento de solicitud de visita guiada se pueda hacer de un día para otro, que se disponga de personal para ello.
- Más carteles de “Centro de Visitantes” en las carreteras principales.
- La ubicación del Centro de Visitantes debería estar en la entrada.
- Creen que el centro está muy bien pero que se podría mejorar con más inversión y más recursos.
- Que hubiese una tortuga de tamaño real para poder tocarla y que se pudiera ver el rastro que deja en la arena.

Quejas:

- Creen que la zona de exposición se podría ampliar y queda un poco escasa.
- Debería haber diferentes idiomas para poder seguir la información de los paneles de la sala de exposición (está disponible en inglés).
- Deberían controlarse los excrementos de los perros que se encuentran esparcidos por el Parque.



8. Hojas de opinión

Las **hojas de opinión** son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. 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 opiniones son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Atención al Visitante, ya que, muchos visitantes comunican sus quejas, sugerencias o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio, se les anima a que cumplimenten una hoja de opinión indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del Parque.

Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Atención al Visitante puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

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

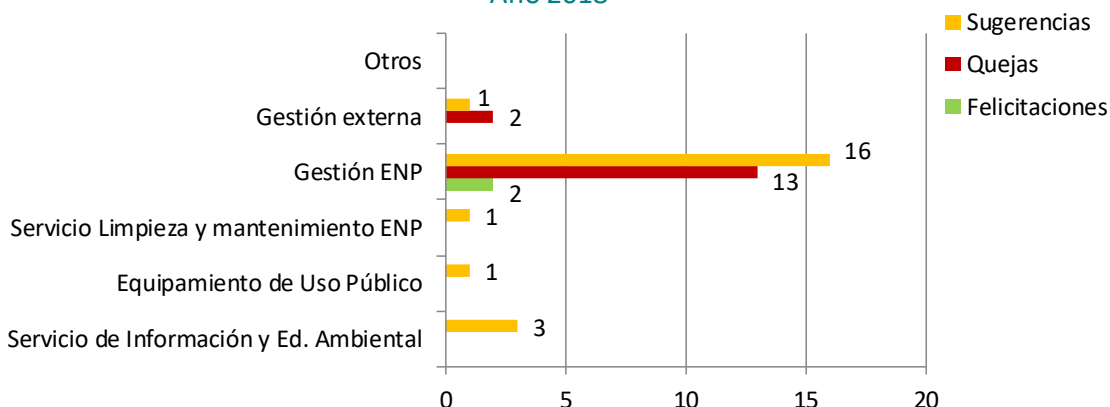
Durante el año 2018 se han recogido **21 hojas de opinión**, de las que se extraen **22 sugerencias, 15 quejas y 2 felicitaciones**. El 90,5% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y el 9,5% han sido realizadas por correo electrónico.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una gráfica con diferentes tipologías. Las hojas de opinión se pueden consultar con más detalle en el anexo 11 Datos Hojas de Opinión.

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2018.

Tipología de las opiniones

Año 2018



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.*

Servicio de Información y Educación Ambiental:

Se han recibido tres sugerencias relacionadas con el servicio de información de los puntos de información y venta de tickets de autobús durante el periodo estival en el que se lleva a cabo el sistema de Ordenación de Accesos al Parque.

Dos de estas sugerencias proponen la existencia de un aula de naturaleza y un programa de educación ambiental en dichos puntos de información.

En el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se desarrolla el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque, sin embargo, durante el periodo de la Ordenación de Accesos se traslada en horario de 11:00 a 14:00 horas al Punto de Información de la entrada del Parque Regional, de esa forma pasa a estar a disposición de un mayor número de visitantes pero la información disponible en esa infraestructura es menor (ya que tiene unas dimensiones menores, por lo que no dispone de sala de exposición y de proyección y la alta afluencia de visitantes dificulta que se pueda dar una información más extensa del espacio protegido).

La atención al visitante en el horario restante (de 9:00 a 11:00 y de 14:00 a 15:30 horas y los viernes y sábados de 16:30 a 19:30 horas) se realiza el Centro de Visitantes, pero solo se puede acceder a él a pie o en bicicleta, existiendo también la posibilidad de hacer una parte del trayecto en autobús, por lo que el Centro de Visitantes pierde la accesibilidad en coche.

La otra sugerencia recogida en este apartado solicita divulgación sobre el impacto y abandono de residuos orgánicos y su solución.

Desde el Servicio de Atención al Visitante se llevan a cabo actuaciones de sensibilización ambiental entre las que se encuentran dar a conocer el impacto que produce la basura biodegradable. Estas actuaciones se realizan a través de las visitas guiadas y actividades especiales, y a través de publicaciones en las redes sociales.

Equipamientos de Uso Público:

En este apartado se ha recibido una sugerencia en la que se propone que existan puntos de venta de agua, o bien, que se pueda suministrar. Actualmente no existe suministro de agua potable en el Parque, únicamente hay una fuente de un manantial en el paraje de “Fuente Grande”. No obstante, cuando se desarrolle el proyecto para abastecer de agua potable a las poblaciones del Parque Regional, se solicitará la instalación de un punto de agua en las inmediaciones del Centro de Visitantes.

Actualmente no se contempla la posibilidad de poner un punto de venta de agua en el Centro de Visitantes debido a que sus dimensiones no lo permiten y a la cercanía de las poblaciones locales.

Gestión del Espacio Natural Protegido:

De las opiniones recibidas durante este periodo, treinta y una son relativas a la Gestión del Espacio Natural Protegido, siendo en su mayoría relacionadas con aspectos relativos a la Ordenación de Accesos para vehículos a motor a las playas del Parque Regional durante el periodo estival. Estas opiniones son de muy diversa índole, versan sobre los horarios del servicio de transporte en autobús, precios y descuentos en los tickets de los autobuses, entre otros temas.

También destacan las relacionadas con la presencia o el acceso de animales domésticos a la zona de playas, la propuesta de aumentar la cartelería del Parque con información acerca de la normativa, mejora de los medios de protección en la zona de dunas y la petición de aumentar la vigilancia en el Parque Regional por parte de Agentes Medioambientales (vigilancia de las acampadas, de acceso de animales domésticos, etc.).

Se han recogido dos felicitaciones respecto a la atención recibida por parte del personal en los puntos de información, así como de los conductores de autobuses, y por el trabajo de conservación y mantenimiento llevado a cabo en el Parque.

Servicio de mantenimiento y limpieza del Espacio Natural Protegido:

Durante este periodo, se ha recibido una opinión sobre este servicio en la que se sugiere aumentar la plantilla del personal de mantenimiento y limpieza.

Servicios Externos:

Se han recogido dos opiniones relativas a servicios externos a la gestión del Espacio Natural Protegido. En estos casos, el equipo de Gestión del Parque hace saber las opiniones recibidas por los visitantes a los organismos a los que corresponden. En el caso del Ayuntamiento en las reuniones que mantienen periódicamente.

Las dos opiniones recibidas son una queja y una sugerencia, ambas están relacionadas con la presencia de animales domésticos en las playas del Parque Regional, dicha cuestión se trata como un servicio externo a la Gestión del ENP debido a que la prohibición de los animales domésticos en las playas del Parque Regional está recogida en la Ordenanza de Uso y Aprovechamiento de las playas del Ayuntamiento de Cartagena. Únicamente concierne a la gestión del ENP cuando se trata de perros en la zona de playas durante la época reproductora de la tortuga boba, esta normativa se encuentra regulada por la Orden de Accesos de la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente de 2018.



El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas sugerencias para poder realizar actuaciones que ayuden a mejorar los servicios que se ofrecen al visitante. Por ejemplo, en relación a las sugerencias sobre instalar un aula de naturaleza o realizar un programa de educación ambiental en los puntos de información y venta de tickets durante la ordenación de accesos, se diseñaron carteles de cómo llegar al Centro de Visitantes y su horario, que fueron colocados en estos puntos con el fin de informar a los visitantes de este servicio. Además, para el próximo periodo de Ordenación de Accesos, hay un proyecto para mejorar el Servicio de Atención al Visitante en los puntos de información y venta de tickets, así como campañas de educación ambiental.

Las opiniones recibidas dirigidas a la Gestión del ENP son valoradas de la misma forma, por ejemplo, las relativas a la cartelería y la presencia de animales domésticos en las playas, se han traducido en un proyecto para incluir cartelería con esta normativa y aumentar la restricción de acceso a los perros durante el periodo de Ordenación de Accesos.

También, se está trabajando en mejorar la cartelería para la protección del sistema dunar, así como medidas que mejoren su conservación.



9. Comunicación y Dinamización social

El Equipo de Atención al Visitante promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido. Así, en este apartado se recogen las gestiones y acciones especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.

En la siguiente tabla se resumen las acciones llevadas a cabo durante el año 2018:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2018			
	Tipo		Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades		4 Ediciones
	Dosieres Días conmemorativos		3 Dosieres editados
	Revista "Naturalmente Conectados"		4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales		7 Materiales
	Cartelería del ENP		8 Carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		3 Notas de Prensa
	Redes sociales	Twitter	187 Publicaciones
		Facebook	180 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		28 Envíos
	Otros medios	Radio	-
		Televisión	1
		Prensa	-
		Otras webs	-
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		-
	Asociaciones del entorno	Asociación Calblanque	1
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM)	1
		EUROPARC-España	1
		SEO-Birdlife	1
		Empresa Estrella Levante	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.

9.1. Materiales de comunicación

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 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible 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.

El material de comunicación, tanto interpretativo como divulgativo, que desarrolla el Servicio es:

▪ **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 el año 2018 se han enviado **cuatro mochilas**, correspondientes a los cuatro trimestres del año.

▪ **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. Estos dosieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, desde donde se pueden consultar y descargar, y se envían a la lista de distribución de amigos de los Espacios Naturales Protegidos.

Durante este año 2018 se han enviado **tres dossieres informativos** correspondientes a los siguientes días especiales:

- Día Internacional de los Bosques
- Día Europeo de los Parques
- Día Mundial de las Aves.

▪ **Revista “Naturalmente conectados”.**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita de forma digital una revista 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.

La revista tiene una periodicidad estacional, así durante el año se editan digitalmente 4 revistas correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno).

La revista se difunde en las redes sociales y se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

Durante este año 2018 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2017-2018, y primavera, verano y otoño 2018), siendo 21.249 el número total de descargas de esta publicación en la web.

▪ **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 los Espacios Naturales Protegidos.

En este año 2018 se han editado o actualizado 7 materiales de este tipo:

- Mapa del Parque Regional. Se incorpora el sendero PR-MU 3 Llano del Beal y se actualiza información. Se edita una nueva versión con los logos actualizados.
- Folleto Centros de Visitantes y Puntos de Información. Se actualiza el horario.
- Folleto general del Parque Regional de Calblanque. Se maqueta un nuevo folleto general del Parque Regional ya que el anterior se había agotado
- Folleto de visitas guiadas. Se actualiza para sustituir los logos que han cambiado y realizar cambios en la parte de la información de las visitas guiadas concretas de cada Parque.
- Folleto dunas. Se actualizan los logos y se indica la fecha de la edición.
- Yincanas fotográficas. Se hace un diseño más atractivo y se adapta el contenido al nuevo diseño.

Además, como mejora adicional se han elaborado cuatro carteles para el interior del Centro de Visitantes, uno referente a la prohibición de la entrada de perros al Centro (excepto perros lazarillo) y tres para el aseo, indicando con ellos que el agua no es potable, que no se arrojen toallitas al w.c y que recuerden apagar la luz al salir.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo de este año se han realizados las siguientes actuaciones relacionadas con la cartelería del ENP.

- Carteles del Parque Regional de Calblanque: se realizan los cambios correspondientes en el contenido de cuatro carteles que se habían maquetado en 2016 y se colocan en distintos puntos del espacio protegido. Tema de cada cartel: salinas, Fuente Grande-Ruta Circular al Cabezo de la Fuente, información general del Parque Regional y duna fósil.
- Carteles del Proyecto LIFE Tetraclinis: se realiza la propuesta de contenidos y las aportaciones a los carteles maquetados en los cuatro carteles del proyecto LIFE Tetraclinis que se desarrolla en el Parque Regional de Calblanque.

9.2. Canales de comunicación

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:

▪ **Aportaciones a la Web de la DGMN (www.murcianatural.carm.es)**

En la página web www.murcianatural.carm.es están a disposición de los usuarios todos los materiales de divulgación y comunicación elaborados por el Servicio de Atención al Visitante de los ENP de la Región de Murcia (mochilas de actividades, dosieres de días mundiales, ediciones de la revista Naturalmente Conectados y folletos). De manera frecuente también se envían fotografías y textos relacionados con eventos del Parque Regional para su difusión a través de las notas de prensa.

Además, durante este periodo se ha realizado de forma específica dos aportaciones a la web:

- Datos de los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante durante 2017.

- Presentación de la edición de verano de la revista Naturalmente Conectados.
- Datos del Servicio de Atención al Visitante durante 2018.

▪ **Redes Sociales (Twitter y Facebook)**

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y contaba con un total de 6 perfiles de Twitter y 6 páginas de Facebook, uno para cada ENP con Centro de Visitantes o Punto de Información y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos. Este año 2018, como novedad se ha abierto un nuevo perfil del Parque Regional Calnegre y Cabo Cope por lo que actualmente consta de **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**.

Las redes sociales suponen un medio de comunicación rápido y eficaz, que promueve la participación e interacción ciudadana con el Servicio de Información y la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Además de aumentar el alcance de la información a un mayor número de personas.

Desde los perfiles se comparten noticias y avisos a tiempo real, se divulgan los valores naturales y se proponen experiencias y actividades relacionadas con la Educación Ambiental en la Región de Murcia.

El Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila dispone de un perfil de Twitter (@CalblanquePR) y una página de Facebook (@calblanquePR) que cuentan hasta la fecha con un total de **3.778 seguidores** (1.867 en Twitter y 1.911 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, este año 2018, se han realizado **180 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **566.317 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila:

Redes “Parque Regional Calblanque Monte de las Cenizas y Peña del Águila”							
Año 2018							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	21.225	37	1.463	12	259	93
	Febrero	35.156	33	1.496	16	355	355
	Marzo	22.943	50	1.546	14	337	135
	Abril	51.061	35	1.581	15	275	104
	Mayo	24.492	24	1.605	18	228	121
	Junio	50.779	50	1.655	26	426	218
	Julio	31.596	49	1.704	19	192	92
	Agosto	25.911	41	1.745	15	185	103
	Septiembre	26.520	45	1.790	14	221	96
	Octubre	31.376	29	1.819	16	309	114
	Noviembre	28.959	12	1.831	11	160	68
	Diciembre	14.518	36	1.867	11	160	63
	Total	364.536	441	1.867	187	3.107	1.562

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.

Redes “Parque Regional Calblanque Monte de las Cenizas y Peña del Águila”							
Año 2018							
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones
	Enero	6.075	60	864	11	230	37
	Febrero	9.614	131	995	16	308	64
	Marzo	10.635	100	1.095	14	503	76
	Abril	10.767	97	1.192	14	369	56
	Mayo	17.682	85	1.277	18	433	99
	Junio	34.227	182	1.459	25	839	136
	Julio	16.373	100	1.559	17	397	54
	Agosto	17.965	72	1.631	15	411	98
	Septiembre	13.850	96	1.727	13	510	115
	Octubre	20.444	57	1.784	16	756	154
	Noviembre	28.959	85	1.869	10	342	58
	Diciembre	14.518	42	1.911	11	328	38
	Total	201.109	1.107	1.911	180	5.426	985

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.

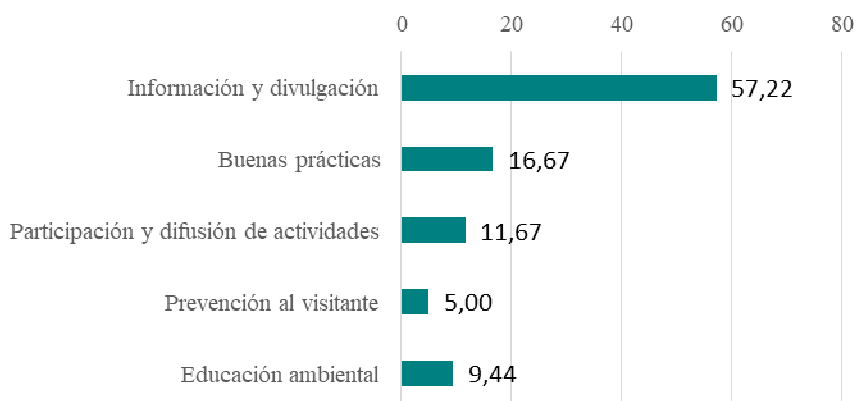
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la otra se realiza una publicación propia al carecer dicha entidad de perfil en una de las redes.

Para una visión rápida y evaluación del tipo de publicaciones que se realizan, se han establecido las siguientes categorías:

- **Información y divulgación:** Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.
- **Buenas prácticas:** Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas en el espacio y colaborar en la conservación del mismo.
- **Participación y difusión de actividades:** Incluye las publicaciones que invitan al visitante a participar en acciones de voluntariado, las actividades organizadas desde el Servicio de Información, Gestión del Parque o desde otras entidades que estén relacionadas con el espacio.
- **Prevención al visitante:** se refiere a las publicaciones que corresponden a avisos concretos de precaución en el espacio, cortes de carreteras, etc., y a aquellas en las que se aconseja al visitante sobre accidentes, caídas, calor, etc.
- **Educación ambiental:** Incluye las publicaciones que refieren a los resultados de las actividades, campañas, etc. y que lleven un mensaje de que se ha realizado educación ambiental.

Este año 2018, el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**. Uno de los motivos por los que destaca dicha categoría es la información sobre la ordenación de accesos que se actualiza diariamente durante su desarrollo. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.

TIPOLOGÍA PUBLICACIONES EN PARQUE CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA
Año 2018



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

Las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:

1. Twitter:

- “Tanto desde casa como desde #CalblanquePR en tus visitas Que la única huella que dejes sea la de tus pies #RRR #Reduce #Reutiliza #Recicla #StopBasurasMarinas Cuidar el mar es cuidar de ti” con **21.308 personas alcanzadas**
 - “Mañana empieza la #OrdenacióndeAccesos #Calblanque4_40 En los días #naranja el acceso en vehículos a motor estará abierto hasta completar la capacidad de acogida de #CalblanquePR” con **8.010 personas alcanzadas**.
 - ¿Te gustan las #leyendas? ¿Y más que te las cuenten? El #24noviembre ven a la #rutaguiada #PlantasDeLeyendas y conoce la #flora de #CalblanquePR a través de estas curiosas historias...Te esperamos” con **4.233 personas alcanzadas**
- Facebook:
- “Mañana empieza la #OrdenacióndeAccesos #Calblanque4_40 En los días #naranja el acceso en vehículos a motor estará abierto hasta completar la capacidad de acogida de #CalblanquePR siempre con precaución, a los camaleones les encanta tomar el sol en la pista” con **11.503 personas alcanzadas**
 - “Los #Voluntarios de @asociacionanse en sus jornadas de seguimiento #TerritorioTortuga, reubicaron a una zona más segura algunos #camaleones al advertir que estaban en peligro de atropello. ¡Gracias! Cuidando la #fauna de #CalblanquePR” con **5.877 personas alcanzadas**
 - “¿Te gustan las #leyendas? ¿Y más que te las cuenten? El #24noviembre ven a la #rutaguiada #PlantasDeLeyendas y conoce la #flora de #CalblanquePR a través de estas curiosas historias...Te esperamos” con **4.382 personas alcanzadas**

Es destacable que, en ambas redes, los recordatorios del comienzo de la ordenación de accesos del Parque Regional estén entre las publicaciones de mayor alcance.

▪ **Envíos lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución² de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Este método es una herramienta útil y de fácil acceso que permite divulgar las actividades y comunicar las posibles modificaciones de las mismas, así como transmitir cualquier información de interés.

² 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.

Con la confección de esta lista, el equipo de atención al visitante, puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el Espacio Protegido.

El número de inscritos en la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **5.408 personas**

La tipología de los envíos de enero a diciembre de 2018 se recoge en la siguiente gráfica:

**TIPOLOGÍA ENVÍO AMIG@S ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
REGIÓN DE MURCIA**
Año 2018



Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

De los **28 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (50%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Es destacable la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (21%) que se corresponde con cortes de carreteras por diferentes motivos. La categoría de otros envíos (18%) es también significativa, abarca la promoción de actividades de otras entidades como conferencias, jornadas y celebraciones.

Específicamente desde el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado **2 envíos**:

- Aviso de cortes de carreteras en el Parque.
- Comunicando la disponibilidad de plazas en una actividad especial.

▪ Otros medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la DGMN.

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante ha realizado las siguientes colaboraciones con los medios de comunicación:

- Televisión:

- Día 27 de julio: el Equipo de Atención al Visitante de Calblanque acompaña a los medios de comunicación de TVE para grabar en el espacio protegido y emitir ese mismo día la grabación en el programa España Directo. Esta colaboración se puede ver en el siguiente enlace a partir del minuto 1:15.

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/espana-directo/espana-directo-27-07-18/4676519/>

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director del Parque o de los Técnicos de Uso Público de la DGMN, 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:

■ **Ayuntamientos**

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante no ha llevado a cabo ninguna colaboración con ayuntamientos.

■ **Asociaciones del entorno**

Durante este periodo, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado con dos asociaciones:

Asociación Calblanque

El Servicio de Atención al Visitante colabora con la Asociación Calblanque de forma permanente mediante la difusión de sus actividades, enviando la información a la lista de distribución de los Amigos de los ENP y gestionando las reservas de la sala de proyección del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.

Asociación Ambiente Europeo

El Servicio de Atención al Visitante colabora con la Asociación Ambiente Europeo en el mes de septiembre y en el mes de diciembre, con motivo de las actividades especiales de limpieza de playas, trasladando la información referente de las cantidades y tipos de residuos recogidos durante la limpieza de la playa que se lleva a cabo en el Parque Regional de Calblanque y el Parque Regional de Calnegre. La Asociación Ambiente Europeo incorpora estos datos, junto a los de otras limpiezas que realizan otras organizaciones a lo largo del año, para redactar informes con todos los resultados y tratar de buscar soluciones a las problemáticas que se detectan en cada lugar.

▪ **Otras 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 “Los bosques y las ciudades sostenibles”.

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.

Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM)

En el mes de abril el Servicio de Atención al Visitante colabora con la Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM) cumplimentando un formulario relacionado en el estudio de diagnóstico de la situación de equipamientos y programas de educación ambiental en la Región de Murcia que está llevando a cabo dicha asociación.

El formulario se cumplimenta en relación al equipamiento del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y al Servicio de Atención al Visitante que se ofrece desde este Centro.

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 colabora con Europarc-España incluyendo 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.

<https://www.europarc.org/nature/european-day-of-parks/2018/>

SEO BirlLife (Sociedad Española de Ornitología)

Seo BirlLife 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 Visitantes con motivo del Día Mundial de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirlLife para este evento. También se envía el enlace al 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 BirlLife.

Estrella Levante Fabrica de Cerveza s.a.

El día 2 de diciembre el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblaque colabora con Estrella Levante mediante una actividad especial de limpieza de playas en el Parque Regional de Calnegre y Cabo Cope. Para llevar a cabo esta actividad se realizan gestiones previas para intercambiar información y concretar detalles como el horario, la ubicación de la zona de limpieza, los materiales necesarios, etc. Posteriormente, una Informadora Guía lleva a cabo la actividad organizando a los participantes y explicando la problemática de las basuras marinas, así como el sistema de recogida de datos para las limpiezas de playas.

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 **DGMN 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 Atención al Visitante 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:

- El 15 de junio se reúne el Equipo de Atención al visitante del Parque Regional de Calblanque, la Responsable del Servicio y la técnico de gestión para diseñar una campaña de sensibilización que ayude a concienciar de la necesidad de reducir la velocidad de los vehículos en los espacios naturales y evitar así los atropellos de fauna.
- El 26 de junio se mantiene una reunión entre todos los servicios implicados en la Ordenación de Accesos al Parque Regional, entre los que se encuentra el Servicio de Atención al Visitante.
- El 18 de julio se mantiene una reunión entre el Director Conservador del Parque Regional, la técnico de gestión y distintos responsables del Servicio de Atención al Visitante para estudiar y valorar distintas propuestas en relación a la ordenación de accesos del siguiente año (ubicación del personal del Servicio de Atención al Visitante, posibilidad de parada de autobús en el Centro de Visitantes, etc.).
- El 7 de septiembre se mantiene una reunión entre el equipo de gestión, el Servicio de Atención al Visitante y los Agentes Medioambientales para hacer una valoración del sistema de Ordenación de Accesos de 2018 y posibles cambios en algunas cuestiones.
- El 13 de septiembre, el equipo de reunión, el equipo de información y el técnico del Proyecto LIFE Tetraclinis se reúnen para comentar algunas cuestiones en relación a la cartelería de la zona de la Peña del Águila.
- A partir de septiembre se mantiene una reunión mensual entre la técnico de gestión y el Servicio de Atención al Visitante para tratar cuestiones relacionadas con el Parque Regional.

■ 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 13. Informes específicos).

Durante el año 2018 se han elaborado **2** informes específicos, referentes a:

- Propuesta para quitar del programa de visitas guiadas la visita guiada al Monte de las Cenizas, debido a la peligrosidad que supone para los visitantes.
- Propuesta de campaña de sensibilización frente a los atropellos de la fauna silvestre en 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
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) 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 Dirección General en la realización de modificaciones, actualizaciones o propuestas de mejora de los diferentes procedimientos, formatos, etc. del sistema de calidad correspondiente.

Durante este año 2018 el Servicio ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

- Sistema de calidad de la empresa ORTHEM: el día 23 de octubre se audita el Servicio del Centro de Visitantes “Las Cobaticas”

■ Envío de Solicitudes al Sistema

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 periodo se han enviado **39** 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 2018 no ha habido personal realizando prácticas en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.



▪ **Otras tareas relevantes:**

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Se envía un listado de propuestas de publicaciones atemporales para las responsables de las redes sociales del Parque Regional de Calblanque.



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 Atención al Visitante 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 Atención al Visitante también cuelga en la Agenda de Internet las actividades autorizadas desde Uso Público en el Espacio Natural Protegido.

Desde mayo de 2018, y a petición del equipo de gestión, el Equipo de Atención al Visitante comunica a la Asociación de Vecinos Las Cobaticas-La Jordana los datos de aquellas autorizaciones que se llevan a cabo en horario nocturno en el espacio protegido.

- **Nueva cartelería en el Parque Regional de Calblanque**

En el mes de febrero el equipo de Gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Atención al Visitante que revise los contenidos de cuatro carteles que se elaboraron en el año 2016 y seis carteles que se han elaborado en 2018.

El equipo de Atención al Visitante revisa los carteles y envía las aportaciones a la técnico de gestión.

En el mes de abril la técnico de gestión solicita que el personal del Servicio de Atención al Visitante marque con pintura amarilla la ubicación de tres carteles y que contacte por teléfono con el personal encargado de poner los carteles.

- **Seguimiento de fauna en las zonas de nidificación**

El Servicio de Atención al Visitante participa en una salida de campo con técnicos de gestión del Parque y técnicos de seguimiento de fauna para visitar las zonas donde existe la posibilidad de que nidifique del halcón peregrino y búho real, concretamente en la zona del Cabezo de la Fuente y del Cabezo del Horno.

El objetivo es poder determinar si la regulación de la escalada en las vías de esta zona permitiría mayores posibilidades de nidificación de estas especies y valorar el cierre de algunos senderos ilegales existentes, así como la instalación de una barrera en la cima del Cabezo de la Fuente que pueda evitar que los visitantes se asomen demasiado al cortado (ya que esto puede causar molestias a la nidificación del halcón peregrino).

El Servicio de Atención al Visitante también colabora con este estudio registrando datos en dos tipos de fichas, en una de ellas se indica la fecha en la que se ha visto a gente escalando en el sector “El Pico” del Cabezo de la Fuente y la otra se registra la fecha en la que se detecta impacto acústico como consecuencia del vuelo de aviones del ejército.

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

El día 25 de abril se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefe asiste a la reunión y toma el acta, también se encarga de gestiones previas como: comprobar el funcionamiento del ordenador y del proyector y recoger las firmas de los asistentes, entre otras.

▪ **Campaña de divulgación de la tortuga boba**

Debido al aumento de intentos de anidación por parte de la tortuga boba en los últimos años en la costa mediterránea, la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente ha continuado este año 2018 la campaña de divulgación que comenzó en 2017, con el objetivo de que toda persona que se encuentre una tortuga boba o sus rastros sepa cómo actuar. Las acciones que se han llevado a cabo han sido:

- Charlas formativas destinadas a personal que está relacionado con los lugares donde es posible encontrar tortugas bobas (personal de mantenimiento, de vigilancia, etc) para crear una red de expertos que puedan difundir los pasos a seguir al encontrar tortugas en la playa ya que cualquier ciudadano puede formar parte de la conservación de este reptil marino que se encuentra en una situación vulnerable.
- Edición de material divulgativo gracias a la colaboración del *Proyecto Careta a la vista*.

El Servicio de Atención al Visitante de San Pedro ha colaborado en esta campaña mediante las siguientes actuaciones:

- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:
 - Centro de Visitantes “Las Cobaticas”: la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional
 - Visitas guiadas y actividades especiales: se informa a los participantes de visitas guiadas y actividades especiales para que conozcan la campaña y el procedimiento a seguir si encuentran tortugas o sus rastros.
 - Redes sociales: a través de Facebook y twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.

■ **Campaña de sensibilización frente a los atropellos de fauna silvestre en los ENP**

Debido a la petición de la Asociación de Vecinos de Las Cobaticas-La Jordana de llevar a cabo una campaña de sensibilización que ayude a evitar los atropellos de fauna en el Parque Regional de Calblanque, el equipo de gestión plantea al Servicio de Atención al Visitante abordar esta problemática. Desde el Servicio de Atención al Visitante se propone hacer extensible la campaña a otros Espacios Naturales Protegidos donde también es necesario llevar a cabo actuaciones para concienciar de la necesidad de respetar los límites de velocidad en caminos y carreteras de espacios naturales.

El día 15 de junio se lleva a cabo una reunión entre el equipo de gestión y el Servicio de Atención al Visitante para elaborar una propuesta de posibles actuaciones a desarrollar a través de la campaña.

En el mes de octubre se entrega un informe a la DGMN que recoge todas las propuestas y un posible calendario que ubica las distintas actuaciones en el tiempo.

■ **Ordenación de Accesos en el Parque Regional**

Del 30 de junio al 2 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:

- Durante el periodo estival se lleva a cabo la difusión de toda la información relacionada con esta medida de conservación del Parque Regional, tanto en el Punto de Información adicional de la entrada del espacio protegido como a través de las redes sociales.
- 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 9:00 a 20:30 horas, de forma que sólo se puede acceder a pie, en bicicleta o utilizando el servicio de autobuses. El Equipo de Atención al Visitante se traslada a la caseta situada en la entrada del Parque Regional para atender allí a los visitantes en horario de 11 a 14 horas. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes, para aquellas personas que accedan andando o en bicicleta.
- Se llevan a cabo tres reuniones durante el periodo estival relacionadas con la ordenación de accesos (de forma previa para la organización y funcionamiento del sistema, durante la ordenación de accesos para valorar posibles ubicaciones del Servicio de Atención al Visitante y al finalizar la ordenación para evaluar el desarrollo del sistema).
- Pases para la población local y propietarios: el Equipo de Atención al Visitante se encarga de las gestiones relacionadas con la entrega de pases a propietarios y vecinos de las poblaciones del interior del Parque Regional: elaboración de las tablas para recoger los datos de las personas que solicitan pases, envío al equipo de gestión de la información recogida, entrega de pases, etc.

▪ Folleto Calnegre 4:40 en inglés

A petición del técnico de gestión del Parque Regional de Calnegre y Cabo Cope se realiza la revisión del folleto Calnegre 4:40 en inglés y se envían las aportaciones.

▪ Proyecto Life Tetraclinis

El proyecto LIFE-Tetraclinis-EUROPA tiene como principal objetivo mejorar el estado de conservación y la sostenibilidad a largo plazo de los hábitats prioritarios de bosques de *Tetraclinis articulata* en Cartagena. Con este proyecto se trata de preservar, mejorar y aumentar la superficie forestal del hábitat natural prioritario “9570 * Bosques de *Tetraclinis articulata*”

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado con este proyecto mediante las siguientes actuaciones:

- El 13 de septiembre el Servicio de Atención al Visitante se reúne con la técnico de gestión y el técnico del proyecto LIFE Tetraclinis para valorar las distintas opciones en relación la cartelería que está previsto colocar en la zona de la Peña del Águila y realiza una propuesta de contenidos.
- En los meses de octubre y noviembre se realizan las aportaciones a los carteles maquetados.

▪ Otras actuaciones

Otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante este periodo son las siguientes:

- En mayo el equipo de gestión solicita al Servicio de Atención al Visitante que gestione desde el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” la entrega de llaves de los nuevos candados ubicados en el Parque.
- En diciembre se envía a los técnicos de gestión un documento con todas las quejas e incidencias detectadas por el Servicio de Atención al Visitante en relación al acceso de vehículos a motor a la zona de Negrete por parte de miembros de la Asociación de Windsurfistas de Calblanque (AWICA).

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve 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, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2018					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2018	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 3	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 5.980.	21.249	
2	Nº de amig@s de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.034	5.408	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	2	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS – Seguimiento 2018					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2018	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (17.733).	20.343	
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 500 la media de los últimos 3 años (11.676).	12.813	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 3 y 4	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	106 días	Numerosas hojas de opinión dependen de gestión del ENP y el retraso se produce en la elaboración de la respuesta ³ .

³ Se reduce el tiempo medio de respuesta de 128,47 en 2017 a 106 en 2018. El aspecto que ha condicionado que no se pueda reducir más es tiempo medio de respuesta ha sido que las hojas de opinión recogidas en verano en uno de los puntos de información de la Ordenación de Accesos no se entregaron al Servicio de Atención al Visitante hasta diciembre.

7	Nº de participantes en visitas guiadas.	1, 3 y 6	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.669).	1.967	
8	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 4 unidades la media de los últimos 3 años (16).	15	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 3, 7, 8 y 9	El nº de materiales no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (3).	7	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	84%	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,89	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	1, 3, 6 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,93	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	1, 3, 6, 7 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,97	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 3 y 7	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	180	

12.2. Análisis DAFO

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 2018

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. - Medios informáticos escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. - Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros. - En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos. - Necesidad de reactivar y motivar al personal antiguo. - Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP. - Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas. - Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.	- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - 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. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - 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. - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...). - No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. - Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ 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. ▪ Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP. ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Consolización de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. ▪ Ampliación de la programación de actividades para el público en general. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y las redes sociales. ▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. ▪ Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general. ▪ Acceso al gestor de “Solicitudes al sistema” para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. ▪ Disposición de contestador automático de información del horario del Centro. ▪ Mejora en el diseño de los materiales divulgativos. ▪ Presencia en redes sociales propias (Twitter y Facebook). ▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo.	▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas. ▪ 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. ▪ 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. ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.

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/oportunidades, así pues:

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020

DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, y se cerrará definitivamente la publicación en 2019.
Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ Planificación de jornada en diciembre de 2018 para abordar este tema. Durante 2019 se trabajará para adaptarlas al nuevo formato y uso.
Medios informáticos escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2018. Se planteará a la DG y a la empresa, la posibilidad de seguir actualizando los medios informáticos.
- Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 2018 ya se han trabajado y avanzado en muchos aspectos, pero hay que continuar todavía en 2019 con este proceso. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento. ✓ Buscar herramientas que automaticen algunas gestiones.
Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.	✓ En 2018 ya se ha trabajado y avanzado en este tema, pero hay que continuar todavía en 2019 con este proceso. ✓ Sugerir formación sobre gestión del tiempo. ✓ Planificar las tareas a fecha de entrega y no en previsión semanal. ✓ Delegar tareas que requieran de una organización en el tiempo.
En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.	✓ Se desarrollarán acciones de formación específicas. ✓ Se redactarán instrucciones claras sobre todas las tareas.
Necesidad de reactivar y motivar al personal antiguo.	✓ Realización de autoevaluaciones. ✓ Reforzar la sensación de equipo con reuniones de reflexión y propuestas de mejora.
Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.	✓ Contactar desde el Servicio de Información e intentar organizar reuniones, salidas de campo, etc.
Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.	✓ Realizar desde el servicio, revisiones menos exhaustivas de los trabajos que llegan de forma externa. ✓ Intentar no asumir los proyectos como nuestros y limitarnos al asesoramiento general.
Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.	✓ Incorporar las redes dentro de sus tareas periódicas. ✓ Facilitar su seguimiento y acceso desde los propios Centros.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - 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. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ Se ha trasladado a la DG la necesidad de aumentar los recursos humanos y hay previsión de mejoras para el pliego nuevo que saldrá en 2019.
- 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.	✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento. ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos equipos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
- 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 a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan periódicamente.
Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.	✓ En los casos en los que esto dependa de las compañías móviles se planteará a la empresa la adaptación de los medios a cada espacio.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.	✓ Difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales. ✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros.	✓ Insistir a la DG para que saque los pliegos de contratación de la traducción de los audiovisuales.
El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Insistir en la dotación de más personal para el servicio en este Parque. ✓ Realizar más actividades de rutas y visitas en el Parque, descentralizando las visitas y talleres en el CRFS.



- No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.

- ✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.

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. En 2018 se dota a las Informadoras Jefe de un móvil con datos para la conexión a internet.
- **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 DGMN.
- **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 el año 2018, el equipo de información del Parque Regional de Calblanque ha realizado **once 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.