



Parque Regional  
**Calblanque**

# MEMORIA ANUAL 2017

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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios  
Naturales Región  
de Murcia



**Orthem**

# Índice

1. ANTECEDENTES .....	2
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO .....	3
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE .....	4
4. ATENCIÓN AL VISITANTE .....	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.....	15
5.1. Aspectos generales .....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas.....	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas realizadas.....	17
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	24
6.1. Descripción de las actividades .....	24
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	26
7. ENCUESTAS .....	29
7.1 Encuesta general.....	30
7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información .....	34
8. HOJAS DE OPINIÓN .....	38
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL .....	42
9.1. Materiales de comunicación.....	43
9.2. Canales de comunicación.....	45
9.3 Colaboración con entidades .....	52
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....	55
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR-CONSERVADOR .....	58
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO .....	62
12.1. Seguimiento de indicadores.....	62
12.2. Análisis DAFO.....	63
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	66

## 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 Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, *Andrés Muñoz Corbalán*.

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

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

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

## 2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional Calblanque 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 Turismo, Cultura 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.



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

JUNIO A SEPTIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingos y Festivos
Cerrado	9:00 a 15:30h			9:00 a 15:30h 17:00 a 20:00h		9:00 a 15:30h

OCTUBRE A MAYO

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



### 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.

## 4. Atención al visitante

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



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, 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 OISMA. 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.

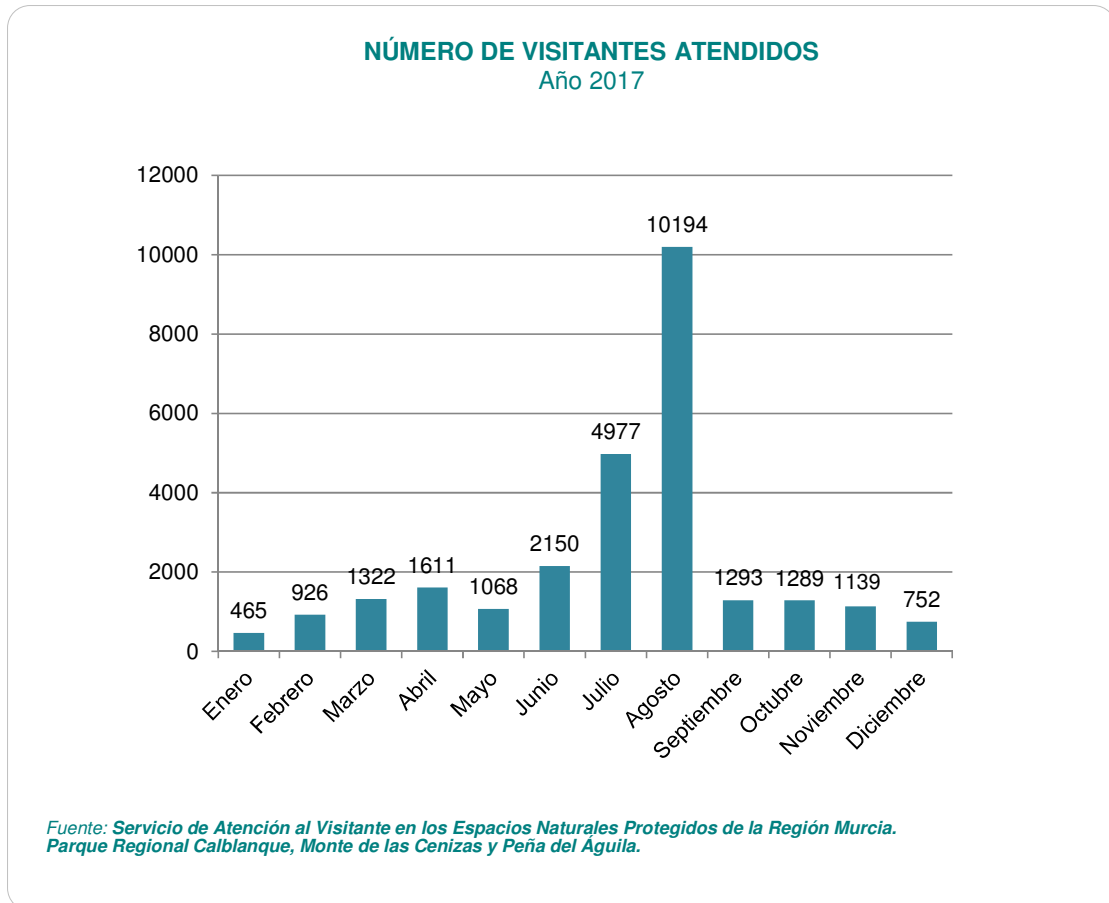
Durante el año 2017, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque ha atendido a **27.186 visitantes**, siendo el promedio de **90** visitantes al día, contabilizando todos los días de funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS” Año 2017						
Meses	Visitantes Atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes Actividades especiales
Enero	465	106	10	0	51	30
Febrero	926	197	14	6	272	25
Marzo	1.322	212	48	16	390	54
Abril	1.611	587	312	19	190	15
Mayo	1.068	322	192	0	128	213
Junio	2.150	143	183	76	143	0
Julio	4.977	0	0	21	0	29
Agosto	10.194	0	0	0	0	42
Septiembre	1.293	125	69	3	0	0
Octubre	1.289	535	340	21	151	61
Noviembre	1.139	311	148	0	439	23
Diciembre	752	262	214	3	36	0
<b>Total 2017</b>	<b>27.186</b>	<b>2.213</b>	<b>1.170</b>	<b>24</b>	<b>1.800</b>	<b>492</b>
Total 2016	19.067	1.580	194	17	1.703	951
Total 2015	6.946	1.208	-	271	1.504	832
Total 2014	8.889	1.609	-	610	1.746	362
Total 2013	10.437	2.279	-	630	1.654	1.194

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.

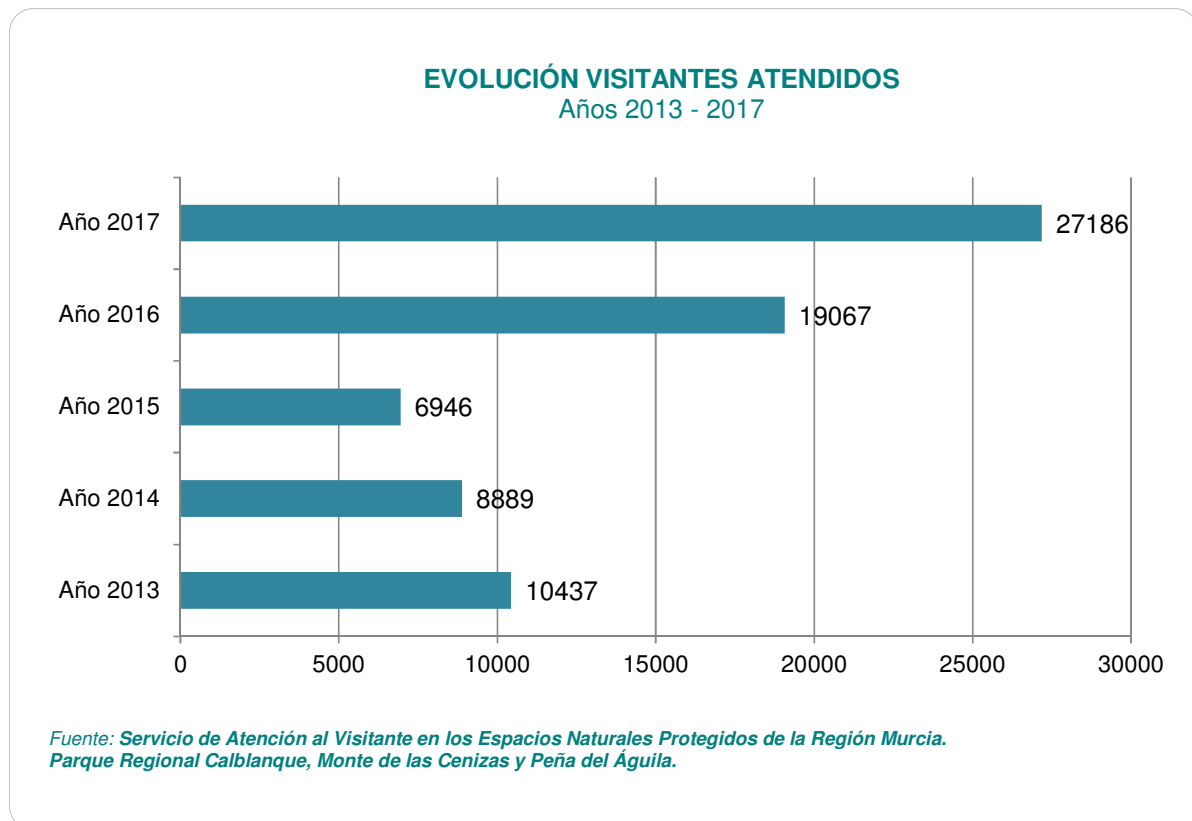


El mes con más afluencia de visitantes durante el año 2017 ha sido agosto, ya que con motivo del sistema de regulación de accesos del periodo estival, se instaló Punto de Información en la entrada del Parque Regional donde se atendieron a miles de visitantes.

También se puede apreciar en la gráfica que en junio se produce un aumento en el número de visitantes atendidos respecto a los meses anteriores en el Centro de Visitantes "Las Cobaticas". Esto se debe, principalmente, a que fue la última semana de junio cuando comenzó el sistema de regulación de accesos y aumentó el número de visitantes atendidos en el Punto de Información situado en la entrada del Parque.

Asimismo, la afluencia de visitantes es menor en enero y diciembre, esto puede deberse a las condiciones meteorológicas del invierno, con muchos días de lluvia y viento, y a las fiestas de Navidad, que hacen que se reduzca el número de personas que realiza actividades en los espacios naturales.

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 2013 hasta el año 2017 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



El número de visitantes atendidos disminuye desde 2013 a 2015 debido principalmente al sistema de ordenación de accesos a las playas del Parque Regional durante la época estival.

En el **año 2013** este sistema de regulación de accesos se realiza durante los fines de semana, siendo difícil para los visitantes que acceden por la entrada principal del Parque Regional llegar hasta el Centro de Visitantes, ya que el servicio de autobuses va directo desde la entrada del espacio protegido a las playas.

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

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

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

En el **año 2016** se puede apreciar un gran aumento de visitantes con respecto al año 2015. Esto se debe a que en 2016 el sistema de regulación de accesos de la época estival 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 regulación 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.

Durante el año **2017** la cifra de visitantes atendidos ha sido muy significativa, principalmente en el periodo estival, en el que los visitantes son atendidos en el Punto de Información que se instala en la entrada del Parque Regional, con motivo del sistema de regulación de accesos de los vehículos a motor. También cabe destacar que sólo durante el mes de agosto se ha atendido a más de 10.000 personas, llegando esta cifra a superar incluso el total de visitantes atendidos en años completos anteriores.

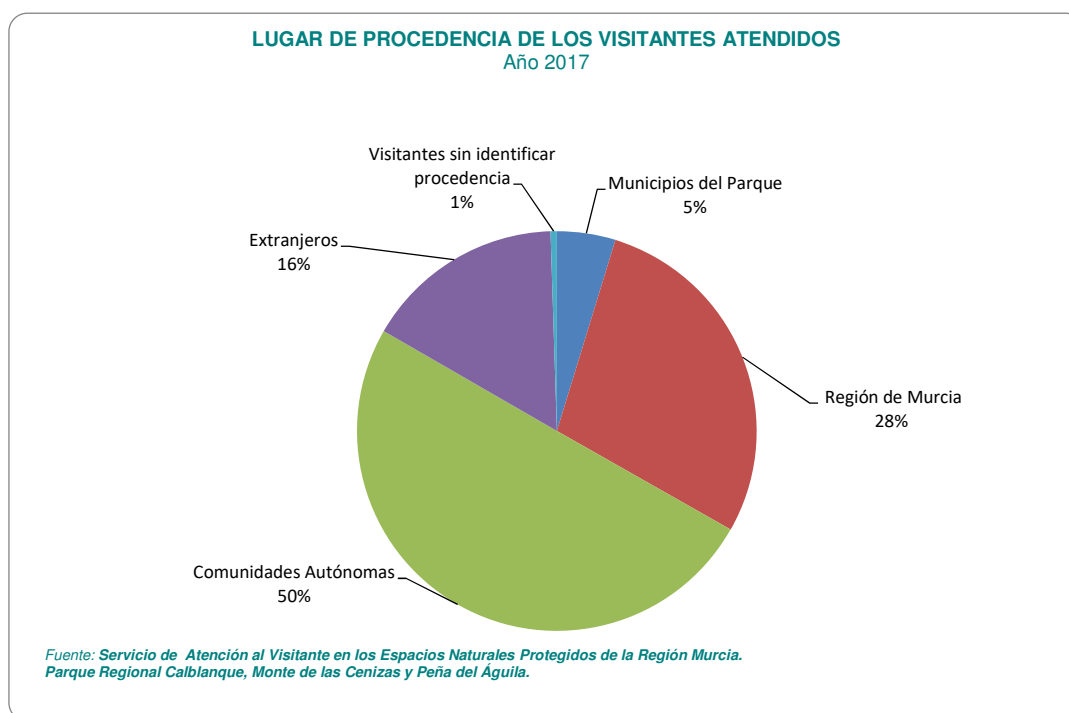
#### **4.2. Procedencia de los visitantes atendidos**

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante el año 2017.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2017			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		138	
Municipios del Parque		1.290	
Otros municipios de la Región		7.734	
Otras Comunidades		13.631	
Extranjeros	Inglés	2.034	4.393
	Alemán	387	
	Francés	712	
	Otros	1.260	
<b>TOTAL</b>		<b>27.186</b>	

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

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



Durante 2017, los visitantes atendidos con un mayor porcentaje son los procedentes de **otras Comunidades Autónomas (50%)**, 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 (28%)**, 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 porcentaje de **visitantes extranjeros (16%)**, ya que es bastante significativo, siendo la mayoría de ellos ingleses con una segunda residencia en el entorno del Mar Menor.

Sin embargo, los visitantes procedentes de los **municipios del Parque** representan un porcentaje menor (**5%**), probablemente porque conocen el entorno y no pasan por el Centro de Visitantes o el Punto de Información en su visita al Parque Regional.

#### 4.3 Tipología de la información solicitada

En el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” los visitantes pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. De igual manera, desde el 24 de junio hasta el 11 de septiembre los visitantes son atendidos 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 Información (infocalblanque@carm.es).

El total de consultas recogidas durante 2017 es de **18.796**, el 93% han sido *in situ* y el 7% *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.

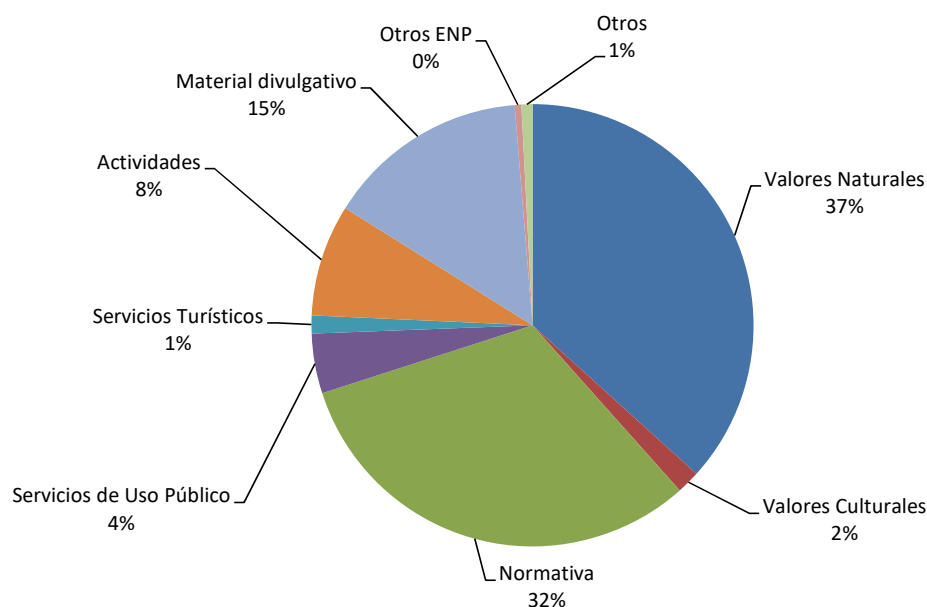
También han sido habituales las preguntas sobre **normativa** del Parque, siendo la consulta más recibida la de conocer cómo funciona el sistema de ordenación de accesos y restricción de vehículos al espacio protegido durante el periodo estival.

Otras preguntas habituales han sido las 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 **valores naturales**, siendo la más demandada la información sobre las distintas zonas de playa que se pueden visitar. También es muy significativo el porcentaje sobre consultas de **normativa**, siendo en su mayoría solicitud de información sobre el sistema de regulación de accesos a las playas.

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

### TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2017



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.

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 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 E.N.P.:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros Espacios Naturales Protegidos y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría sobre páginas webs con información sobre el Parque Regional de Calblanque y otras guías.

## 5. Visitas guiadas

### 5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la OISMA a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (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 4 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

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

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



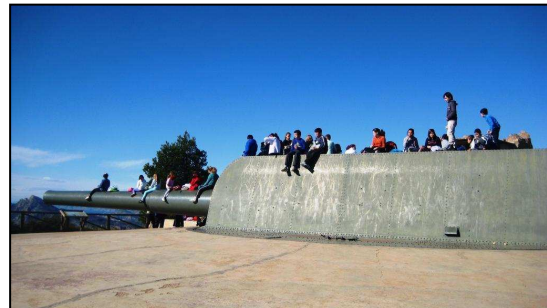
Calblanque con los 5 sentidos



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 2017, se ha realizado un total de **47 visitas guiadas**, siendo 46 concertadas y una no concertada, en las que han participado **1.800 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante 2017. 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.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2017						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	51	0	0	1	51
Febrero	7	272	0	0	7	272
Marzo	9	390	0	0	9	390
Abril	6	190	0	0	6	190
Mayo	4	128	0	0	4	128
Junio	3	143	0	0	3	143
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	4	151	0	0	4	151
Noviembre	10	426	1	13	11	439
Diciembre	2	36	0	0	2	36
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>1.787</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>47</b>	<b>1.800</b>

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 **39 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.

Durante 2017, se han producido 23 cancelaciones de visitas guiadas, 7 debido a inclemencias del tiempo y 16 por motivos particulares de los participantes. En varias ocasiones, las fechas que quedaron disponibles al producirse las cancelaciones se ofrecieron a grupos que no habían podido concertar su visita guiada por estar todas las fechas ocupadas y que estaban en una lista de espera por si surgía alguna cancelación.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas demandadas y realizadas durante todo este periodo.

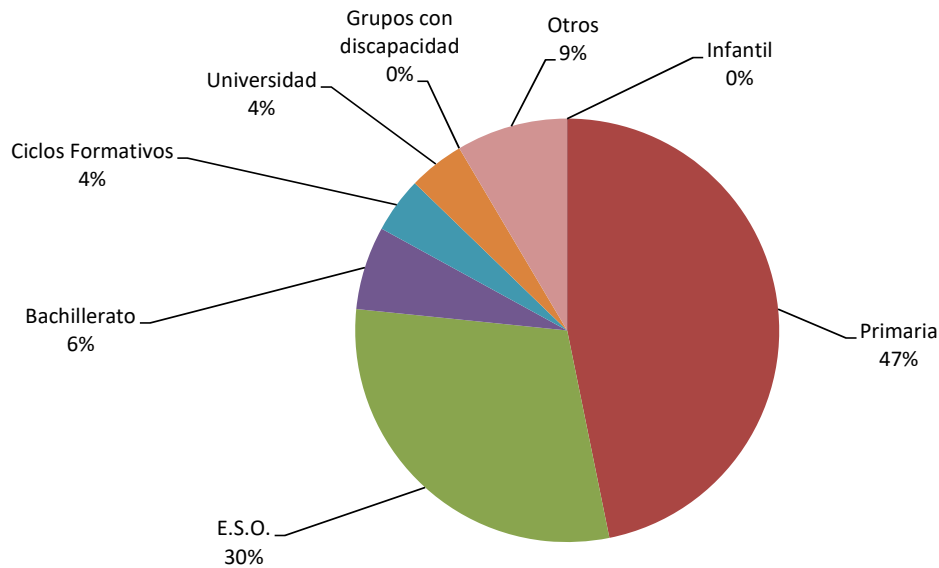
DEMANDA DE LOS ITINERARIOS AMBIENTALES							
Año 2017							
Mes	Nº DE GRUPOS SEGÚN ITINERARIO REALIZADO						
	Introducción al Parque Regional	Los ambientes del Parque Regional	Viaje a África son salir de Calblanque	La playa está viva	Calblanque con los 5 sentidos	La vida en el bosque mediterráneo	Historia de un paisaje
Enero	0	0	0	0	0	0	1
Febrero	0	5	0	0	1	1	0
Marzo	0	5	0	0	0	3	1
Abril	1	4	0	0	1	0	0
Mayo	0	4	0	0	0	0	0
Junio	2	0	0	0	0	1	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	4	0	0	0	0	0
Noviembre	1	8	0	0	1	1	0
Diciembre	0	2	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

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

Como se muestra en la tabla, la mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Un paseo por los ambientes del Parque Regional”, esto se debe principalmente a que los grupos han sido en su mayoría del nivel educativo de Educación Primaria (47%) y de más de 30 personas, por lo que es el que más se adapta a sus características y necesidades.

En la siguiente gráfica se representa la tipología de grupos atendidos durante 2017.

### TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2017



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 dos visitas realizadas con grupos de distintas edades de la Fundación Diagrama Intervención Psicosocial, entidad sin ánimo de lucro y otra realizada con un grupo del Programa Mixto de Empleo y Formación del Ayuntamiento de Fuente Álamo.

#### 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.*

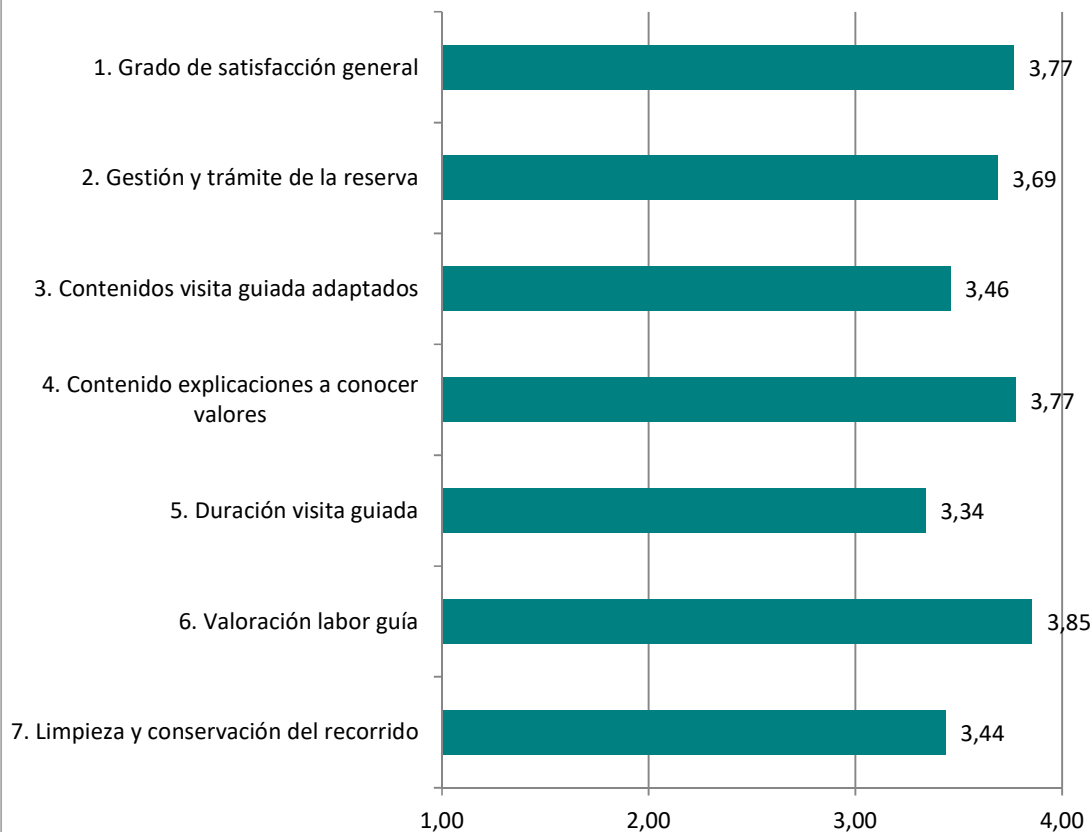
A lo largo del año 2017 se han realizado **46 cuestionarios**, lo cual representa más del **100%** de las visitas guiadas realizadas<sup>1</sup>. Este porcentaje tan elevado, se debe a que, en algunas visitas, los participantes complimentan también la encuesta.

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):

<sup>1</sup> 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 2017



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 contenido de las explicaciones, que han recibido las máximas puntuaciones en la totalidad de las encuestas realizadas.

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

Las opiniones más destacadas durante el año 2017 se refieren a:

#### Felicitaciones:

- Expresan su satisfacción sobre los contenidos tratados en la visita guiada, que se adapta a las características de los participantes.

#### 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.
- Les gustaría que en los itinerarios se siga teniendo en cuenta la inclusión de los valores históricos y culturales.
- Solicitan más aseos en la zona del Centro de Visitantes para los escolares.
- Sugieren la instalación de una máquina de café en el Centro de Visitantes.

#### Quejas:

- Les parece peligroso el cruce de acceso al Monte de las Cenizas con la RM-F42, puesto que no existe señalización que avise a los vehículos sobre el paso de personas. Han sido concretamente 12 personas, las que se han quejado sobre este tema durante este periodo.
- Comentan la falta de limpieza en algunas zonas del Parque Regional, especialmente las playas.
- 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 Información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

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

### 6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este periodo. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativos, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades. Estos documentos también se pueden consultar en la web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es).

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2017				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "Bosques de leyenda"	1	24	Centro escolar
	Cuentacuentos y taller "Cuentos del bosque"	1	30	Público general
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada "Parques saludables"	1	70	Centro escolar
Día Mundial de las aves	Charla-audiovisual y visita guiada	2	35	Centro escolar
Rutas	Ruta guiada "Los ambientes del Parque Regional"	1	30	Público general
	Ruta guiada "Historia de un paisaje"	1	25	Público general

Continúa la tabla en la siguiente página.

Rutas	Ruta guiada “Libros y naturaleza”	1	15	Público general
	Ruta guiada “El sabor de la naturaleza”	1	23	Público general
Yincanas	Yincana “En busca del tesoro”	1	143	Público general
Actividades especiales	Punto de información móvil “El peso de tu bolsa, el peso de tu huella”	2	71	Público general
	Día de las playas	1	26	Público general
<b>Total Año 2017</b>		<b>13 actividades especiales</b>	<b>492 participantes</b>	

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 2017 se han llevado a cabo 13 actividades especiales. En varias de las actividades realizadas para el público en general se cubrieron todas las plazas disponibles, incluso quedando varias personas en la lista de espera.



Ruta Guiada “Historia de un paisaje”



Yincana “En busca del tesoro”



Ruta guiada “Bosques de leyenda”



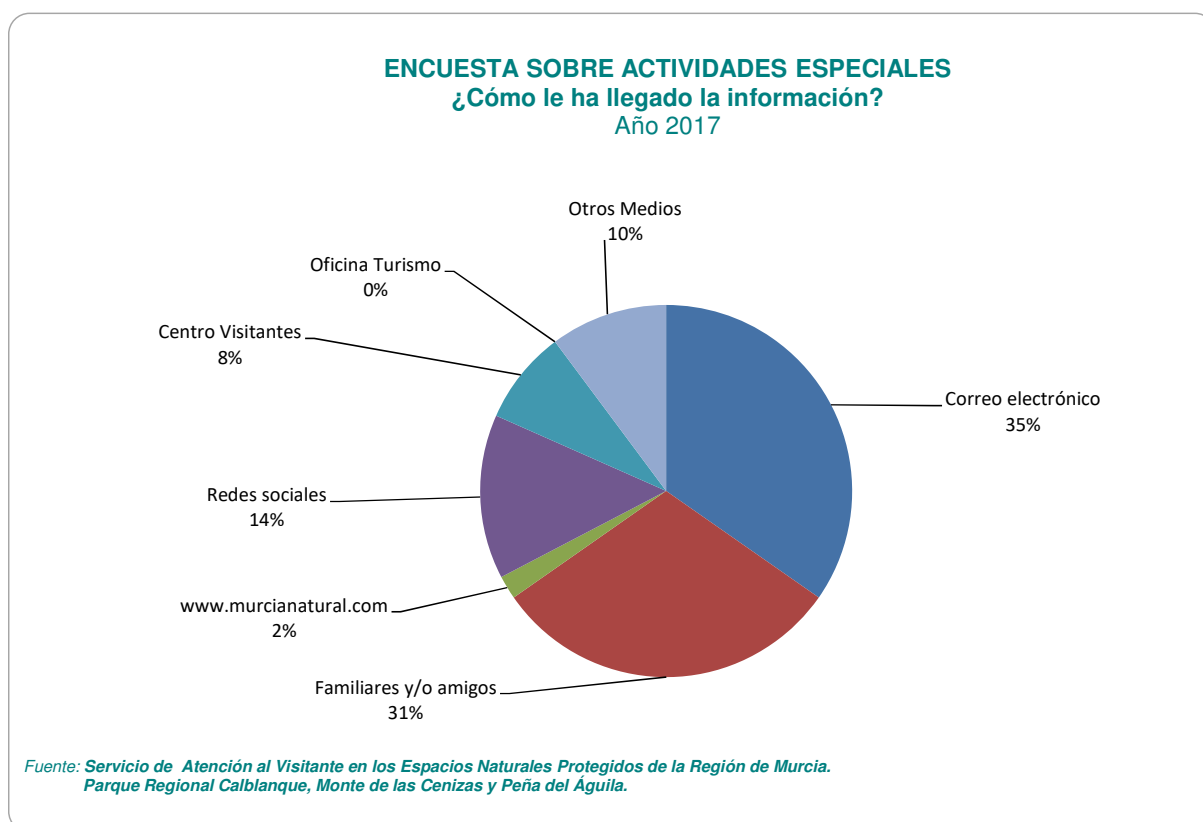
Cuentacuentos y taller “Cuentos del bosque”

## 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.

Así, durante 2017 se registraron **51 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, casi la mitad de los encuestados comentan haber recibido la información por **correo electrónico**, 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.

También destaca el **31%** de encuestados que han conocido las actividades especiales mediante **amigos y familiares**.

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.

**ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES**  
**Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas**  
**Año 2017**



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

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

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. A continuación se resumen las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 5 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel):

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- La labor de las guías, considerada de gran ayuda por los asistentes para conocer los valores del Parque Regional.
- Indican su satisfacción y agradecimiento por la información y el trato amable y profesional recibido por el equipo de información del Parque Regional.
- Mencionan que las actividades Cuentacuentos y Punto de Información móvil “El peso de tu bolsa, el peso de tu huella”, les ha parecido muy adecuada para los niños.
- Comentan su satisfacción al haber incluido la liberación de un animal del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle durante la actividad especial.

Sugerencias:

- Piden que se realicen actividades especiales con mayor frecuencia.
- Sugieren la realización de actividades relacionadas con la fauna del Parque.
- Solicitan que el cuentacuentos se complemente con un paseo corto por el campo.
- Un visitante sugiere que haya coordinación en el transporte para los participantes en las actividades destinadas al público en general.
- Les gustaría que en la actividad especial yincana “En busca del tesoro” se añadiesen pistas durante el recorrido de vuelta y sugieren incluir un tramo por la playa.

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

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2017			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	210	221
Centro de visitantes	Centro de visitantes	275	224
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	80% de las visitas realizadas	100% (61)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	40	51

*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

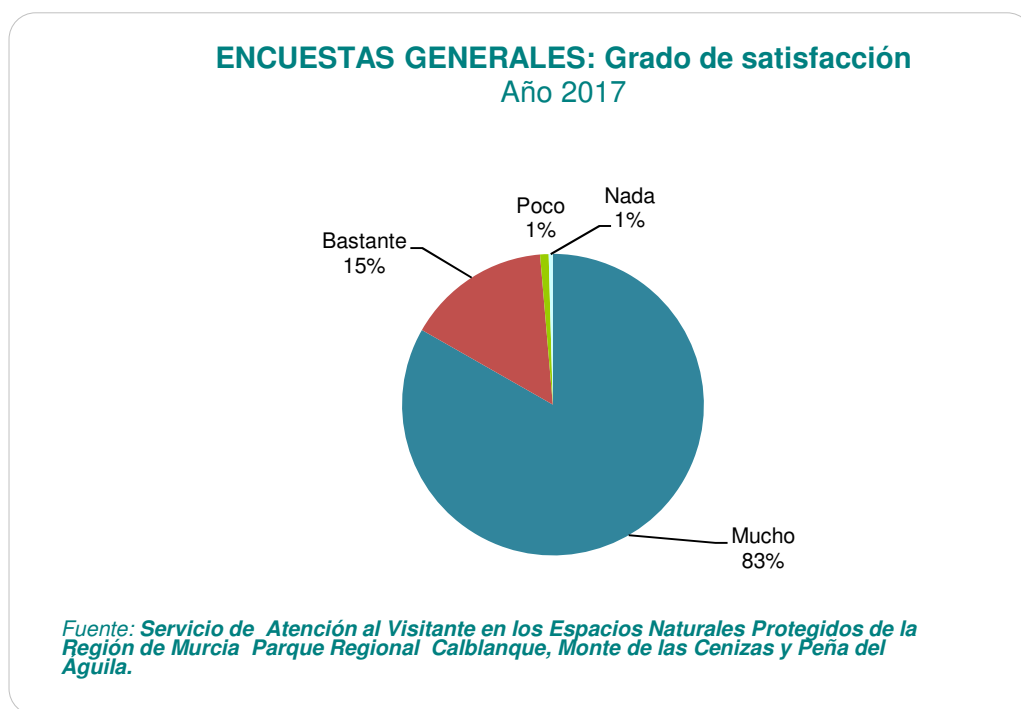
Durante el año 2017 se registran **221** encuestas generales. Esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2017.

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.

- **Grado de satisfacción**

Como se puede ver en la siguiente gráfica el **98%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

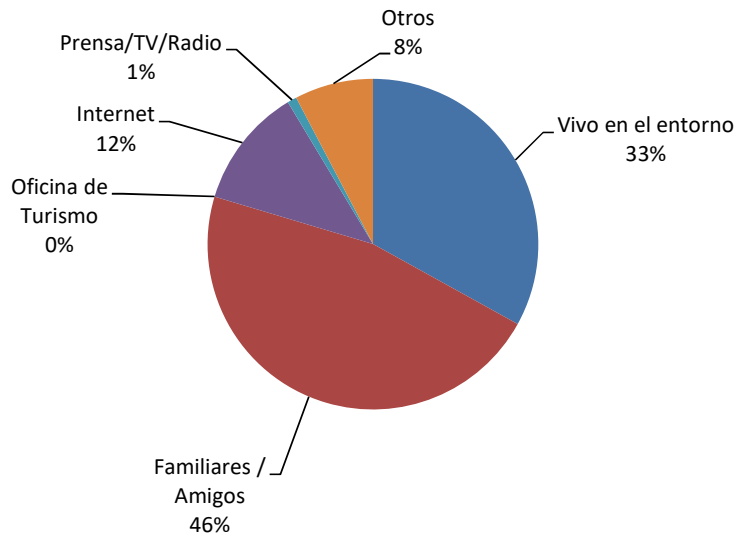
Los motivos señalados por algunos encuestados que no quedaron satisfechos con su visita son la existencia de pocas papeleras y el acceso no permitido con vehículo a motor a ciertas áreas,



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

El **46%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de **familiares y amigos** y el **33%** de los visitantes **viven en el entorno**. El **12%** conoce el espacio protegido debido a **que se han informado a través de internet** y el apartado **otros**, que representa un **8%**, se refiere principalmente a guías de viaje y mapas turísticos.

### ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2017



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.

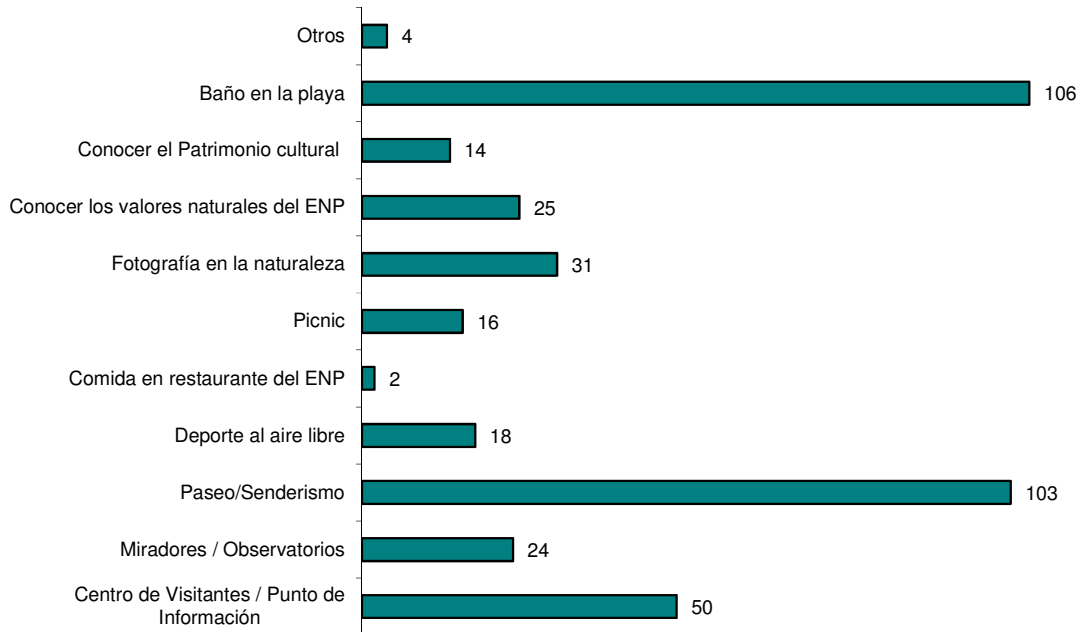
- **Acceso al Parque Regional**

Para el **74%** de los encuestados el acceso resultó **muy fácil**, siendo para el **21% fácil**. El **5%** señaló la opción de difícil, refiriéndose principalmente a la falta de señalización mediante carteles desde la población de Los Belones o al hecho de tener que madrugar para poder acceder al Parque con su vehículo durante la ordenación de accesos.

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, las actividades más realizadas por los encuestados durante el año 2017 han sido el **baño en la playa**, ya que durante el verano las playas son el mayor reclamo de este espacio natural protegido, y el **paseo/senderismo** por el Parque Regional, disfrutando de los paisajes del entorno natural y su diversidad de flora y fauna.

## ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2017



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 (**83%**). Un pequeño porcentaje lo hicieron **solos (9%)** o en **grupo organizado (8%)**.

- **Lugar de residencia habitual**

Un **37%** de los encuestados procede de **otros municipios de la Región de Murcia**, que acuden al Parque Regional sobre todo durante los fines de semana y el **34%** provienen de **otras comunidades autónomas**, visitando principalmente el espacio protegido durante el periodo estival, vacaciones y puentes.

El **14%** de las personas encuestadas procede del **entorno del Espacio Natural Protegido** y el **12%** de **otros países**.

- **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. La otra mitad 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 (49%)**. También cabe destacar que el **24%** lo representan visitantes con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, siendo el otro **20%** 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 diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Se muestran satisfechos con los buenos accesos, el territorio limpio, las zonas de parking, la buena información y buena publicidad.
- El entorno natural les parece muy bonito.
- Les parece muy bien la política de Ordenación de Accesos para cuidar mejor el entorno.
- La visita al Parque les resulta una experiencia muy positiva.
- Les gusta que en haya ceniceros en los accesos a las playas.
- Les parece bien que se haya cortado la circulación hasta la zona de Playa Larga-Negrete.
- Les parece genial que esta zona tenga figura de protección.
- Agradecen la atención recibida en el Centro de Visitantes.

Sugerencias:

- Les parece necesario mejorar la señalización en los cruces y en el acceso desde la autovía.
- Les gustaría que hubiese más información en carteles sobre flora y fauna.
- Les gustaría que no multasen por llevar perros a las playas.
- Solicitan socorristas en las playas más peligrosas.
- Consideran interesante poner puntos de agua potable en el Parque Regional y en el Centro de Visitantes.

- Sugieren que se habilite la zona de acampada.
- Prohibir fumar.
- Sugieren que el mapa del Parque también esté en inglés.
- Hacer algo con las avispas.
- Idear un sistema de agua para que los autobuses levanten menos polvo.
- Que no cierren el Parque por la noche durante el período estival y que pongan vigilancia.
- Sugieren que se realicen más limpiezas de playas.
- Solicitan que se mejore la señalización del PRMU1, ya que varios visitantes informan de que se han perdido por la ausencia de señales.
- Que se realicen más visitas guiadas programadas (se refieren a actividades especiales).

#### Quejas:

- Comentan que en los observatorios de las Salinas del Rasall la ventana es muy estrecha y demasiado baja.
- Les parece que hay mucho polvo en las plantas situadas cerca de la carretera y que hay poco personal y vigilancia.
- Se quejan de la gran cantidad de avispas que hay en las playas determinados días durante este verano.
- Les parece mal que haya lanchas a 50 metros de la orilla en Playa Parreño (hecho puntual).
- Algunos encuestados no quieren llegar a la playa con autobús, quieren utilizar su coche.
- Se quejan de que algunos coches van a mucha velocidad.

## **7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información**

Durante 2017 se han recogido **224** encuestas, esto representa el **81%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2017. El hecho de que no alcance el 100% de las encuestas que establece este plan se debe a que durante el período estival el Centro de Visitantes permanece cerrado y el Servicio de Atención al Visitante se traslada a un Punto de Información situado en la entrada del Parque Regional, donde resulta más complicado realizar estas encuestas.

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

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

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

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

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

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

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

**ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN**  
 Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas  
 Año 2017



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 y amable 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.

#### Sugerencias:

- Más material divulgativo en alemán.
- Carriles para bicicletas, ya que hay coches que invaden todo el camino.
- Disponibilidad de mapas en inglés.
- Completar la información del video con una pequeña introducción sobre la historia del Parque y sus playas.
- Mejorar la exposición poniendo más variedad.
- Ampliar la exposición con contenido para niños más pequeños.
- Que se realicen actividades todos los fines de semana.

#### Quejas:

- Falta señalización direccional para llegar al Centro de Visitantes.
- Se quejan porque no funciona la pantalla táctil de juegos.
- Comentan que los altavoces de la sala de proyecciones tienen poca potencia.
- Masificación de personas en el Parque y en el Centro de Visitantes. Creen que han tardado más de lo normal en ser atendidos por falta de personal, pero que éste ha sido muy profesional.
- La pantalla táctil de la sala de exposición está rota.

## 8. Hojas de opinión

---

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

El Servicio de Atención al Visitante atiende las sugerencias, quejas y felicitaciones de los visitantes del ENP, en la medida de lo posible, ya que, muchos visitantes comunican sus quejas o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio de Atención al Visitante, se anima a que cumplimenten una hoja de opinión indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del espacio protegido.

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

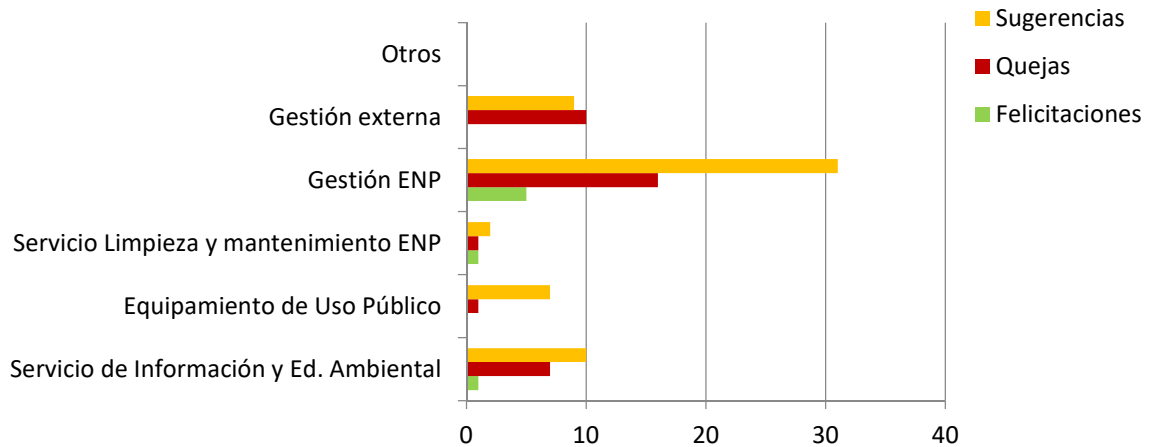
También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Parque que se tramitan igual que las sugerencias verbales o escritas acompañadas del correo original.

Durante el año 2017 se han recogido **67 hojas de opinión**, de las que se extraen **59 sugerencias, 35 quejas y 7 felicitaciones**. El 98,5% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y el 1,5% han sido realizadas por correo electrónico.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una gráfica con diferentes tipologías (consultar anexo 11 Datos Hojas de Opinión).

A continuación se analizan de manera sintética las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas a lo largo de este año 2017.

### Tipología de sugerencias, quejas y felicitaciones Año 2017



#### Servicio de Información y Educación Ambiental:

En este apartado se recogió una felicitación al personal del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” por su atención al visitante y la información proporcionada. También se recibieron diez sugerencias, tres de las cuales se refieren a la solicitud de realizar más actividades de interpretación de la naturaleza y educación ambiental.

Otra de las sugerencias pide que permanezca abierto el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante el periodo de Ordenación de Accesos a las playas del Parque Regional, ya que desde el 24 de junio hasta el 10 de septiembre, el Centro de Visitantes se encuentra cerrado, dando únicamente el Servicio de Información por parte del personal en el aparcamiento disuasorio del acceso principal del Parque donde se cogen los autobuses.

También, relacionado con los idiomas, una de las sugerencias solicita que el envío de los correos electrónicos a los amigos de los ENP se realice también en inglés y dos sugerencias solicitan disponer de material en alemán (contenidos de la sala de exposición, folletos, video del Parque Regional, etc.).

Por último, otra de las sugerencias, así como la totalidad de las quejas recibidas (siete) acerca de este servicio, están relacionadas con la falta de información en relación a la abundante presencia de avispa en las playas durante algunos días de la época estival.

### **Equipamientos de Uso Público:**

En este apartado se han recibido siete sugerencias donde se cometen los siguientes temas: colocar un cajón con arena y muestras de elementos marinos en la sala de exposición, instalar un punto de agua en el Parque Regional, acomodar un cambiador para bebés en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, colocar cartelería en la que se informe a los visitantes de la normativa en relación a la pesca y recolección de flora y fauna, habilitar la tradicional “senda del Pino” para facilitar el acceso peatonal a la playa desde Las Cobaticas y disponer de papeleras en las playas.

### **Gestión del Espacio Natural Protegido:**

Cincuenta y dos de las opiniones recibidas durante este periodo 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 (horarios y precios de los autobuses, parada del autobús en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” para poder visitarlo, mejora de las instalaciones, horario de las barreras, etc.).

También destacan las relacionadas con la petición de una mayor vigilancia en el Parque Regional por parte de agentes medioambientales (vigilancia de las acampadas, de los visitantes que arrojan basura, etc.).

### **Servicio de mantenimiento y limpieza del Espacio Natural Protegido:**

Durante este periodo, se ha recibido una felicitación sobre este servicio, referida al aspecto cuidado del Parque Regional. Así como una queja y dos sugerencias solicitando una mayor limpieza del mismo.

### **Servicios Externos:**

Se han recibido diecinueve 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.

Una de las quejas es referente a la gestión de los cupos de la Reserva Marina Cabo de Palos-Islas Hormigas.

Cinco de las quejas y tres de las sugerencias de este apartado 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.

El resto de sugerencias respecto a temas como facilitar el acceso a las playas a personas con silla de ruedas, aumentar la presencia de socorristas en otros sectores de playas, instalar contenedores de reciclaje y delimitar zonas de baño nudistas, son cuestiones que igualmente corresponden al Ayuntamiento de Cartagena.



En el Anexo 11\_Datos de la Hoja de Opinión se pueden consultar con más detalle cada una de las sugerencias, quejas o felicitaciones.

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, posteriormente a la sugerencia de instalar un cajón con arena y muestras de tesoros marinos en la sala de exposición se llevó a cabo una remodelación en la sala de exposición del Centro de Visitantes y se instalaron dos módulos con este tipo de muestras, disponibles para que los visitantes las manipulen y las exploren para conocerlas mejor.

También cabe destacar que al ir desarrollando a lo largo del periodo estival el sistema de Ordenación de Accesos para vehículos a motor se han ido mejorando aspectos que se habían recogido en las hojas de opinión, como por ejemplo el horario de los autobuses para que tengan una mayor frecuencia.

Así mismo, al recibir varias hojas de opinión acerca de la abundancia de avispas en las playas del Parque Regional durante los meses de verano, el Servicio de Atención al Visitante se esforzó en dar esta información a los visitantes de forma personal y mediante la instalación de carteles de advertencia en los puntos de información de la Ordenación de Accesos, además de a través de las redes sociales.

## 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 de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2017:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2017			
	Tipo	Ediciones / Acciones	
<b>Materiales de comunicación</b>	Mochila de actividades	4 Ediciones	
	Dosieres Días conmemorativos	3 Dosieres editados	
	Revista "Naturalmente Conectados"	4 Edición	
	Folletos, mapas y otros materiales	3 Folletos	
	Cartelería del ENP	-	
<b>Canales de comunicación</b>	Web	3 Notas de Prensa	
	Redes sociales	Twitter	275 Publicaciones
		Facebook	268 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)	34 Envíos	
	Otros medios	Radio	-
		Televisión	2
		Prensa	-
Otras webs		2	
<b>Colaboración con entidades</b>	Ayuntamientos	-	
	Asociaciones	Asociación Calblanque	1
		Asociación Ambiente Europeo	1
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		EUROPARC-España	2
		SEO-Birdlife	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](http://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 2017 se han enviado **cuatro mochilas**, el **número total de descargas** de este documento (desde la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es)) es de **16.502**.

#### ▪ **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 dossieres se cuelgan en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://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 2017 se han enviado **tres dossieres informativos** con las siguientes descargas a través de la web:

- Día Internacional de los Bosques: **2.354** descargas.
- Día Europeo de los Parques: **947** descargas.
- Día Mundial de las Aves: **915** descargas.

#### ▪ **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 distribuye por correo electrónico a través de la lista “Amigos de los Espacios Naturales Protegidos”. Además, se cuelga en la web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es)

Durante este año 2017 se han enviado **cuatro revistas**, correspondientes a la edición de invierno 2016-2017, primavera 2017, verano 2017 y otoño 2017. El **número total de descargas** de este documento es de **5.881**.

#### ▪ **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 2017 se han actualizado tres materiales de este tipo:

- Folleto Centros de Visitantes y Puntos de Información. Se actualiza el horario y se realizan correcciones en los textos traducidos al idioma inglés.
- Folleto Servicio Visitas Guiadas en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Se actualiza el horario de los Centros de Visitantes y se actualizan las características de algunos recorridos.
- Mapa del Parque Regional. Se incorpora el sendero PR-MU 3 Llano del Beal y se actualiza información.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo de este año no se han realizados actuaciones relacionadas con la cartelería del ENP.

## 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:

▪ **Web ([www.carm.es](http://www.carm.es) y [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es) )**

En la página web [www.murcianatural.carm.es](http://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 la Región de Murcia.

Por otro lado, de manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma ([www.carm.es](http://www.carm.es)).

Durante este periodo se han elaborado específicamente **3 noticias**:

- Resultados Campaña “¿Asumo lo que consumo?”.
- Liberación de tres erizos europeos en el Parque Regional de Calblanque tras ser atendidos en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre “El Valle”
- Actividades especiales en los ENP durante los meses de verano.

Además, en la página web se han realizado actualizaciones de contenidos:

- Se generan nuevos contenidos relativos a la información y servicios que ofrecen los Centros de Visitantes de los ENP.
- Se cambia el menú de categorías de la web, sustituyendo la opción "Recursos de Uso Público" por "Visita los Espacios Protegidos".

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

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y cuenta 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.

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 **2.230 seguidores** (1.426 en Twitter y 804 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2017, se han realizado **268 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **572.913 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 2017							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	27.013	50	894	16	246	173
	Febrero	24.401	43	937	17	225	225
	Marzo	29.568	56	993	22	247	153
	Abril	15.598	37	1.030	14	144	84
	Mayo	20.180	35	1.065	14	208	141
	Junio	41.978	86	1.151	30	418	246
	Julio	66.506	63	1.214	47	559	255
	Agosto	65.487	67	1.281	45	529	248
	Septiembre	31.632	39	1.320	26	268	130
	Octubre	22.524	30	1.350	17	259	103
	Noviembre	36.641	44	1.394	19	339	184
Diciembre	17.332	32	1.426	8	339	84	
<b>Total</b>	<b>398.860</b>	<b>582</b>	<b>1.426</b>	<b>275</b>	<b>3.781</b>	<b>2.026</b>	

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 2017								
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
	Enero	3.462	116	116	15	186	19	35
	Febrero	2.403	30	146	15	157	18	21
	Marzo	5.698	33	179	20	263	84	49
	Abril	3.081	36	215	14	111	13	16
	Mayo	7.554	47	262	14	241	39	73
	Junio	18.930	83	345	29	249	28	76
	Julio	29.476	89	434	47	464	43	75
	Agosto	24.781	89	523	44	527	70	92
	Septiembre	16.809	128	651	26	413	47	98
	Octubre	7.886	52	703	16	238	31	44
	Noviembre	36.641	58	761	19	327	40	48
Diciembre	17.332	43	804	9	107	19	17	
<b>Total</b>	<b>174.053</b>	<b>804</b>	<b>804</b>	<b>268</b>	<b>3.283</b>	<b>451</b>	<b>644</b>	

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.

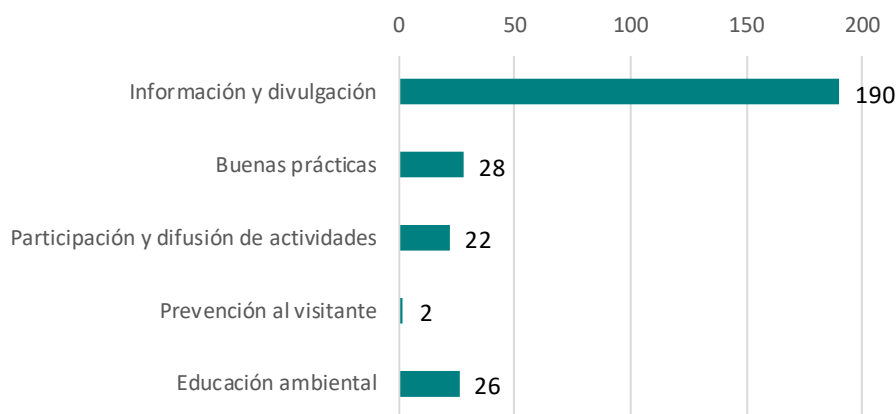
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la 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 aconseje 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.

Durante 2017 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 DE LAS PUBLICACIONES EN LAS REDES SOCIALES Año 2017



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:

- Twitter:

- Fotografías de las orquídeas en Calblanque con **8.958 personas alcanzadas**
- Recordatorio buenas prácticas: la basura no vuelve sola con **6.964 personas alcanzadas.**
- Vídeo de bufadero en la duna fósil con **4.233 personas alcanzadas**

- Facebook:

- Empresas turísticas del entorno del Parque reciben el reconocimiento de empresa colaboradora con la conservación de Calblanque con **4.714 personas alcanzadas**
- Recordatorio buenas prácticas: reducción velocidad en vehículos a motor para evitar atropellos a fauna con **3.255 personas alcanzadas.**
- Día sin tabaco divulgación del daño que ocasionan las colillas en las playas con **2.382 personas alcanzadas**

Es destacable que, en ambas redes, los recordatorios de buenas prácticas durante las visitas al Parque Regional estén entre las publicaciones de mayor alcance.

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

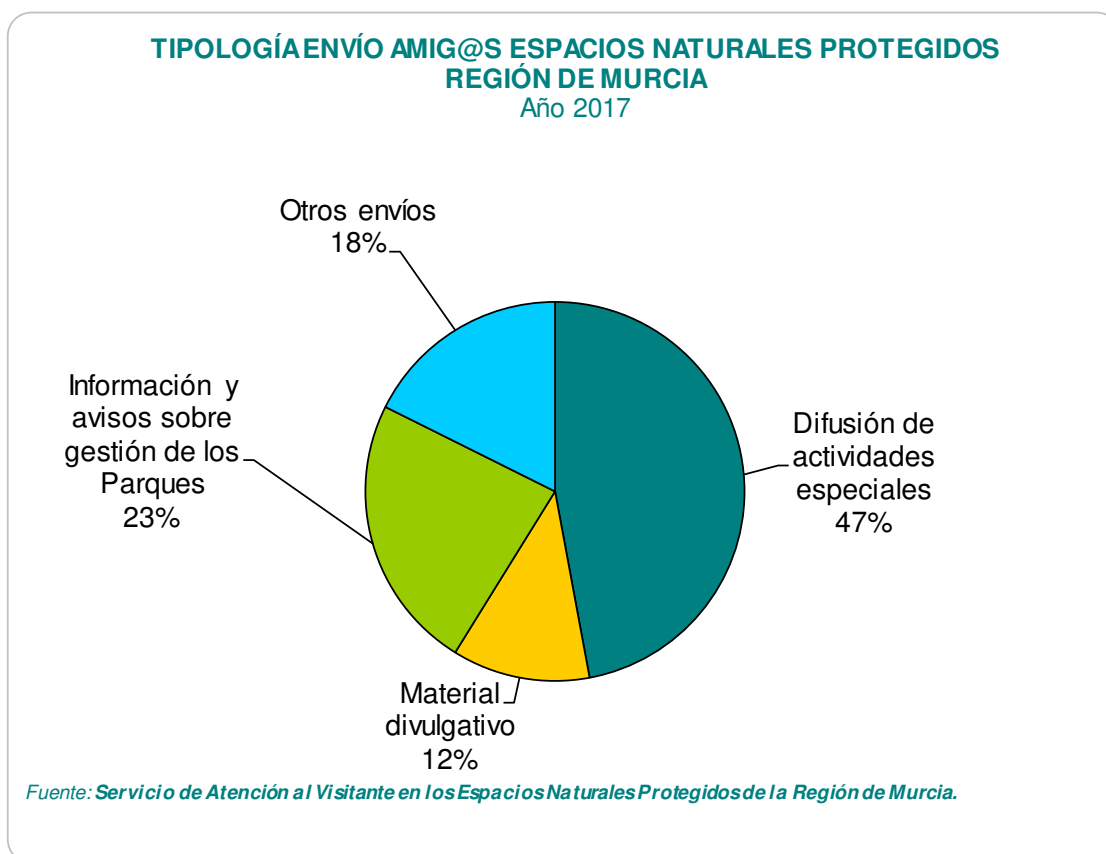
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución<sup>2</sup> de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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.

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 **5.034 personas**

La tipología de los envíos del año 2017 se recoge en la siguiente gráfica:



<sup>2</sup> 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.

De los **34 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (16) 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 (8) que se corresponde con cortes de carreteras por diferentes motivos. La categoría de otros envíos (6) 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:

- Promoción de una actividad de Voluntariado Ambiental en el Parque.
  - Ampliación del periodo de ordenación de accesos.
- **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 OISMA. Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante ha realizado las siguientes colaboraciones con los medios de comunicación:

- **Televisión:**

- Día 3 de marzo: colaboración con el programa **Murcia Conecta de Canal 7 Región de Murcia** para informar de las actividades que se llevarán a cabo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” el día 5 de marzo, con motivo del Día Internacional de los Bosques.
- Día 8 de noviembre: colaboración con el programa **Murcia Conecta de Canal 7 Región de Murcia** para mostrar el recorrido de la visita guiada “La playa está viva”, que transcurre por el entorno de las playas del Parque Regional. El programa no se ha emitido en 2017 en televisión, probablemente se emitirá en 2018.

- **Otras webs:**

- En el mes de junio la web **Agenda Menuda** solicita información de las actividades especiales que se llevarán a cabo en verano en el Parque Regional de Calblanque. El Equipo de Información envía información genérica de las actividades especiales ya que en esa fecha aún no se dispone de la información detallada de cada actividad.
- En el mes de julio una periodista de la **web de la Guía Repsol** solicita fotos del Parque Regional para un artículo sobre Calblanque. El Equipo de Información realiza una selección de fotografías y se las envía.

### 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 OISMA, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

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

#### ▪ Ayuntamientos

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

#### ▪ Asociaciones

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 octubre, con motivo de la actividad especial “Día de las playas”. La Asociación Ambiente Europeo realiza el préstamo de materiales como tamices, palas y fichas de recogida de datos y el Servicio de Atención al Visitante proporciona a la Asociación los datos de la basura y residuos recogidos, para que puedan ser incorporados a los informes que anualmente presenta la Asociación.

- **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 la energía”.

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

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

### **EUROPARC**

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

En el mes de marzo, se colabora con Europarc-España en el **Programa Sociedad y Áreas Protegidas 2020**, contribuyendo al proyecto con la redacción de una ficha y una noticia sobre la incorporación de los ENP de la Región de Murcia a las redes sociales Twitter y Facebook, dentro de la línea de trabajo sobre Comunicación estratégica para aumentar el apoyo social y político.

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

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



## SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)

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

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

## 10. Otras tareas de gestión del servicio

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

### ▪ Reuniones de trabajo

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

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

Además de estas reuniones periódicas se han mantenido otras reuniones de forma puntual:

- El 1 de junio se reúne el equipo de información con el equipo de gestión y Agentes Medioambientales para tratar cuestiones relacionadas con la ordenación de accesos de 2017.
- El 23 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 7 de noviembre el equipo de información se reúne con la técnico de gestión y el técnico del proyecto Life Tetraclinis para comentar las propuestas de actuación para la adecuación de senderos en la zona de la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas.

### ▪ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de específicos)

Durante este periodo se han elaborado siete informes específicos, referentes a:

- Recopilación de datos sobre el alcance de las actividades de educación ambiental y sensibilización en ENP.
- Propuesta de contenidos para los Centros de Visitantes y Puntos de Información en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es).
- Recopilación de las conclusiones de la reunión sobre las autorizaciones de uso público.
- Propuesta para organizar las publicaciones de los ENP en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es)

- Propuestas de mejora para la ordenación de accesos de 2018 en base a los resultados de la encuesta cumplimentada en 2017 por el personal implicado en el sistema de regulación de accesos.
- Propuesta de funcionamiento del Servicio de Información del Parque Regional para el próximo periodo de regulación de accesos.
- Análisis de los datos de visitantes atendidos durante el horario del verano de tarde del verano 2017 en los centros de visitantes de los ENP de la Región de Murcia y propuesta 2018.

#### ▪ **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 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS (Ecoauditoría) a través de la empresa ORTHEM.

El Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se certifica por el sistema de calidad de la empresa ORTHEM.

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

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

Durante este periodo el Servicio no ha sido auditado por ningún sistema de calidad.

#### ▪ **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 28 solicitudes, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

#### ▪ **Coordinación y seguimiento de personal en prácticas**

Durante este periodo de 2017 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 Información actualiza esta agenda de forma periódica colgando las actividades que se realizan a través del Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional, como son: visitas guiadas, reserva de salas del Centro de Visitantes, así como actividades especiales que está previsto desarrollar en el Espacio Natural Protegido, como por ejemplo, celebraciones de Días Mundiales, jornadas especiales, días de cierre del Centro de Visitantes por formación o aperturas en festivos, etc.

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

- **Mapa del Parque Regional de Calblanque**

En el mes de marzo el Equipo de Gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Atención al Visitante que se incorpore en el mapa del espacio protegido el sendero PR-MU 3 Llano del Beal, ya que se está desarrollando un proyecto de adecuación de senderos que va a mejorar la señalización de varios senderos, entre los que se encuentra el sendero del Llano del Beal.

El Equipo de Información prepara la información del sendero del Llano del Beal y la envía a la diseñadora gráfica para que realice los cambios en el mapa del Parque Regional.

- **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 (de Cataluña a Almería), la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente ha puesto en marcha en la Región de Murcia una campaña de divulgación 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 (playas), personal de mantenimiento, de vigilancia, servicio de información al visitante, técnicos de gestión. Esta actuación pretende 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. Las charlas se han impartido a través del *Proyecto LIFE Intermares* del Ministerio de Medio Ambiente.
- Edición de material divulgativo gracias a la colaboración del *Proyecto Careta a la vista*.

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

- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:
  - o Puntos de Información entradas al Parque Regional: la información sobre la campaña está disponible en las casetas de Información situadas en las entradas al Parque Regional, de forma que todos los visitantes que pasan por esta instalación tienen acceso a la información (carteles y fichas de consulta).
  - o Visitas guiadas y actividades especiales: se proporciona información 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.
  - o Redes sociales: a través de Facebook y twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.
  - o Colocación de carteles en puestos de vigilancia y chiringuitos de la playa, así como establecimientos de interés con alta afluencia de visitantes, pescadores o personas que realicen su actividad en la playa (supermercados, farmacias, puntos de venta de cebo para la pesca, etc). Esta actuación se realiza en Cabo de Palos y en los dos primeros kilómetros de La Manga.

#### ▪ Ordenación de Accesos en el Parque Regional

Del 24 de junio al 3 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 información se traslada a la caseta situada en la entrada del Parque Regional para poder atender a los visitantes.
- Se llevan a cabo dos reuniones para tratar cuestiones relacionadas con la organización y funcionamiento del sistema de ordenación de accesos de 2017.
- Pases para la población local y propietarios: el equipo de información se encarga de las gestiones relacionadas con la entrega de pases a propietarios y vecinos de las poblaciones del interior del Parque Regional: envió al equipo de gestión de las declaraciones responsables firmadas, archivándolas en el Centro de Visitantes, organización de los pases, elaboración de las tablas para recoger las firmas en la entrega del pase, etc.

#### ▪ **Eslogan Espacios Naturales Protegidos**

En el mes de julio el equipo de gestión solicita al Servicio de Atención al Visitante una frase tipo eslogan para cada espacio protegido. El Equipo de Información prepara una frase descriptiva de cada Parque Regional, incluido aquellos que no disponen de Servicio de Atención al Visitante.

#### ▪ **Encuentro entre empresas turísticas y gestores del Parque Regional de Calblanque**

El 20 de julio se lleva a cabo una reunión en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” entre empresas que desarrollan su actividad en el entorno socioeconómico del Parque Regional y los gestores de este espacio protegido, con el objetivo de establecer un compromiso entre ambos que facilite la comunicación y la colaboración en la conservación del entorno.

Las empresas que forman parte de este acuerdo adquieren un compromiso de colaboración con el Parque Regional, obteniendo a cambio una serie de beneficios como la obtención de un certificado y sello de Reconocimiento como Empresa Turística colaboradora del Parque Regional.

En el mes de agosto, el equipo de información envía un correo a las empresas interesadas en formar parte de este compromiso para comunicarles que pasan a formar parte de la lista de distribución de los Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, a través de la cual recibirán información relacionada con las noticias y eventos de los mismos.

En el mes de diciembre, el equipo de información se reúne con el responsable del camping caravanning para informarle de los servicios que ofrece el Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional de Calblanque.

#### ▪ 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 equipo de información ha colaborado con este proyecto mediante las siguientes actuaciones:

- La Informadora Jefa asiste el día 2 de octubre a la jornada técnica que se lleva a cabo en el Centro Social de Los Belones para abordar los resultados alcanzados hasta la fecha en la zona de la Sierra Minera con el desarrollo del Proyecto LIFE Tetraclinis.
- El 31 de octubre el equipo de información realiza una prospección en la zona de la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas para elaborar una propuesta de actuación en esa zona encaminada a realizar una adecuación de senderos.
- El 7 de noviembre el equipo de información se reúne con la técnico de gestión y el técnico del proyecto Life Tetraclinis para trasladarle las propuestas de actuación para la adecuación de senderos en la zona de la Peña del Águila y el Monte de las Cenizas.
- La Informadora Jefa asiste el día 23 de noviembre a las II Jornadas “Life Tetraclinis Articulata: Propiedad, identidad local y empresa en la conservación de esta especie emblemática”, que se desarrollan en el Teatro Romano de Cartagena.

#### ▪ Otras actuaciones

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

- Realización y envío por correo electrónico a los técnicos de gestión de varias fotografías del Parque Regional.
- En mayo el equipo de gestión solicita los registros referentes a los préstamos de material y entrega de llaves para revisar los procedimientos que se llevan a cabo al entregar llaves de cancelas colocadas en el Parque Regional. El Equipo de Información envía los documentos solicitados.
- El día 2 de junio la Informadora Jefa asiste a la reunión del Grupo de Trabajo de Uso Público para participar en las cuestiones relacionadas con la gestión del Parque Regional de Calblanque.
- En el mes de octubre el equipo de información revisa el folleto de Asociación de Windsurfistas de Calblanque y envía las aportaciones a la técnico de gestión.

## 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 2017					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2017	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: 5.570.	5.881	
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: 1.923	5.034	
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 2017					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2017	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 (12.000).	27.186	
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 (9.000).	18.796	
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.	128,47 días	Numerosas hojas de opinión dependen de gestión del ENP y el retraso se produce en la elaboración de la respuesta. (Aspecto a mejorar en 2018)

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 (1.600).	1.800	
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).	13	
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 (4).	3	
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".	83%	
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)	3,86	
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)	3,77	La diferencia entre 3,8 y 3,77 no es significativa.
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)	3,92	
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.	268	

## 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 2017

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> <li>▪ Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.</li> <li>▪ Medios informáticos escasos y obsoletos.</li> <li>▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> <li>▪ Falta asumir la toma de decisiones en los equipos de algunos centros.</li> <li>▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>▪ Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema".</li> <li>▪ La nueva web no se termina de gestionar.</li> <li>▪ Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.).</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros.</li> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> <li>▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).</li> <li>▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición.</li> <li>▪ Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc.</li> <li>▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> <li>▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> <li>▪ Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).</li> <li>▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> <li>▪ Falta un contestador automático para una mejor atención telefónica.</li> </ul>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo formado y motivado.</li> <li>▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar.</li> <li>▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.).</li> <li>▪ Trabajo en equipo.</li> <li>▪ Buena programación y organización del trabajo.</li> <li>▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar.</li> <li>▪ Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP.</li> <li>▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).</li> <li>▪ Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada.</li> <li>▪ Ampliación de la programación de actividades para el público en general.</li> <li>▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos.</li> <li>▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y las redes sociales.</li> <li>▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados.</li> <li>▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.</li> <li>▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas.</li> <li>▪ Se dispone de una revista nueva de los enp con diseño atractivo y contenidos más divulgativos.</li> <li>▪ Mejora en la organización para la realización y preparación de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización.</li> <li>▪ Presencia en redes sociales propias (Twitter y Facebook).</li> <li>▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo.</li> <li>▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen.</li> <li>▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas.</li> <li>▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP.</li> <li>▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)</li> <li>▪ Disponer de personal en prácticas.</li> <li>▪ Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.</li> <li>▪ Carta Europea de Turismo Sostenible (España).</li> <li>▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.</li> </ul>

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

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2018 – 2019	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2017 ya se ha realizado el borrador del folleto. Cerrar definitivamente la publicación en 2018.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación de jornada en diciembre de 2018 para abordar este tema.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medios informáticos escasos y obsoletos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizados algunos medios en 2017. Se planteará a la OISMA y a la empresa, la posibilidad de seguir actualizando los medios informáticos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> <li>▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas.</li> <li>✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.</li> <li>✓ Buscar herramientas que automaticen algunas gestiones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta asumir la toma de decisiones en los equipos de algunos centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar las tareas fijas y responsabilidades de los equipos.</li> <li>✓ Mantener una reunión específica con los equipos.</li> </ul>
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.).</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros.</li> <li>▪ Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se trasladará a la OISMA la necesidad de aumentar los recursos humanos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma de decisiones “a salto de mata” de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc.</li> <li>▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas.</li> <li>✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.</li> <li>✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de sistema definitivo y bueno de “Solicitudes al sistema”.</li> <li>▪ La nueva web no se termina de gestionar.</li> <li>▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).</li> <li>▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición.</li> <li>▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).</li> <li>▪ Falta contestador automático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la OISMA para su ejecución definitiva.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la OISMA. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales.</li> </ul>

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

## 13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** como no existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Centro de Visitantes y otro adicional para el Informador Jefe, con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales en las que se deba estar fuera del Centro de Visitantes.
- **Realización de fotocopias:** debido a la alta demanda de material divulgativo (mapas, folletos, etc.) por parte de los visitantes, se realizan fotocopias de este material de forma periódica, siempre con el visto bueno de la OISMA.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador. Durante 2017, 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.