

MEMORIA ANUAL 2019



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

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.....	11
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	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de actividades especiales	25
7. ENCUESTAS.....	29
7.1 Encuesta general.....	30
7.2 Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante.....	34
8. HOJAS DE OPINIÓN.....	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	40
9.1. Materiales de comunicación.....	41
9.2. Canales de comunicación	43
9.3 Colaboración con entidades	49
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	53
11. ASISTENCIA TÉCNICA AL DIRECTOR-CONSERVADOR.....	55
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	59
12.1. Seguimiento de indicadores	59
12.2. Análisis DAFO.....	61
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	65

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 Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante 2 años más una prórroga que finaliza en junio de 2019.

Para los meses de julio a octubre de 2019 se lleva a cabo una nueva licitación para el servicio denominado “**Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, que de nuevo es adjudicado a la empresa **ORTHEM**.

Finalmente, una nueva licitación para el mismo servicio, se adjudica a la empresa **ORTHEM**, para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020.

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

Con este Servicio, se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elaboran hasta tres **Informes Técnicos** en los que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa, así, se entrega a los responsables técnicos de la contratación un informe parcial de enero a marzo, otro informe de enero a junio y un último informe parcial de enero a septiembre.

Finalmente, el último trimestre conforma ya la **Memoria anual** del Servicio, más completa y contiene todos los datos recogidos de enero a diciembre. Esta memoria es entregada a los responsables técnicos de la contratación y también se cuelga en la web <http://www.murcianatural.carm.es>

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGMN, teniendo en cuenta que este Servicio se desarrolla desde 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la web.

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**.

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 Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente y pertenece al Servicio de Atención al Visitante. Este equipamiento es el siguiente:

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

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

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

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

4. Atención al visitante

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

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



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

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, ya sean atendidos personalmente desde el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o correo electrónico, visitas guiadas, visitas técnicas, seminarios, usuarios de las instalaciones, etc.

Los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes se clasifican para su análisis de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.

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

Durante el año 2019, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque ha atendido a **14.394 visitantes**, siendo el promedio de **48 visitantes al día**.

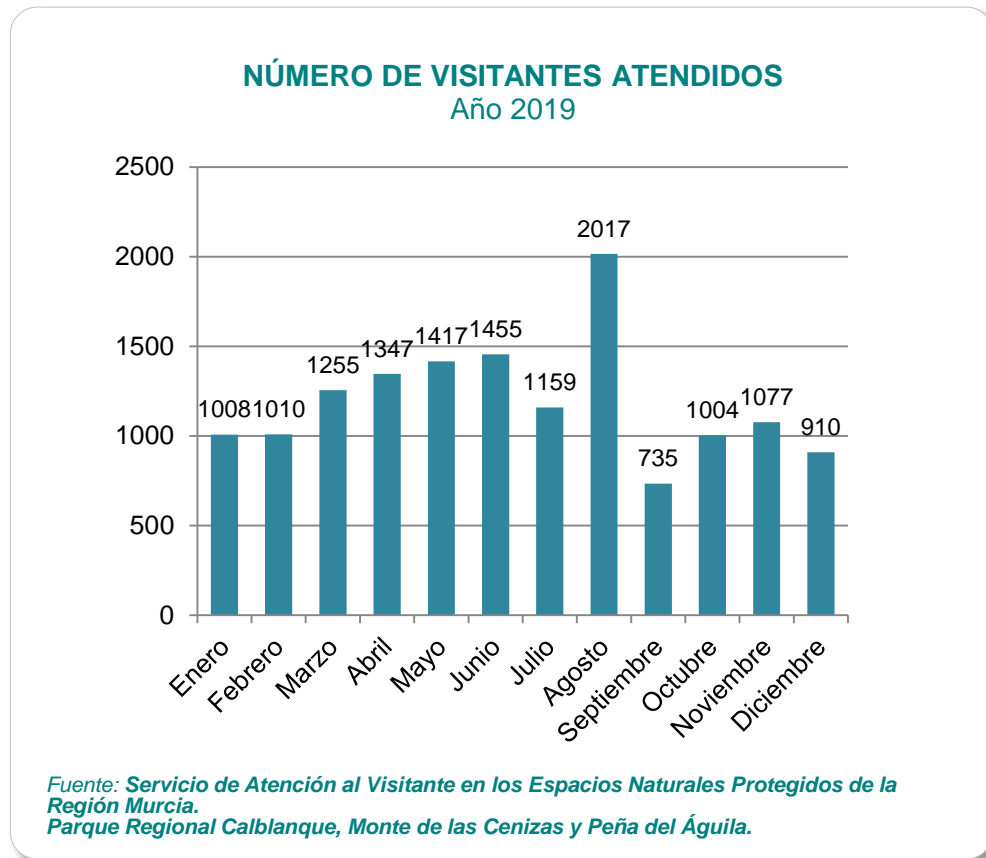
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Cobaticas” se recogen a continuación:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS COBATICAS”						
AÑO 2019						
Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes Sala de Exposición	Visitantes Sala de Proyección (*)	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	1.008	385	128	2	140	31
Febrero	1.010	332	108	0	302	32
Marzo	1.255	460	86	3	377	60
Abril	1.347	494	41	46	228	40
Mayo	1.417	398	54	0	204	236
Junio	1.455	194	20	31	40	425
Julio	1.159	33	8	0	0	58
Agosto	2.017	6	0	0	0	59
Septiembre	735	172	17	0	0	32
Octubre	1.004	218	0	12	190	31
Noviembre	1.077	266	0	7	489	23
Diciembre	910	306	0	0	197	229
Total 2019	14.394	2.770	335	35	2.151	1.256
Total 2018	20.343	3.467	943	8	1.967	1.016
Total 2017	27.186	2.213	1.170	24	1.800	492
Total 2016	19.067	1.580	194	17	1.703	951
Total 2015	6.946	1.208	-	271	1.504	832

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 partir del 13 de septiembre, la sala de proyecciones se encuentra fuera de servicio para los visitantes debido a que los equipos quedaron dañados por efecto de una fuerte tormenta eléctrica.

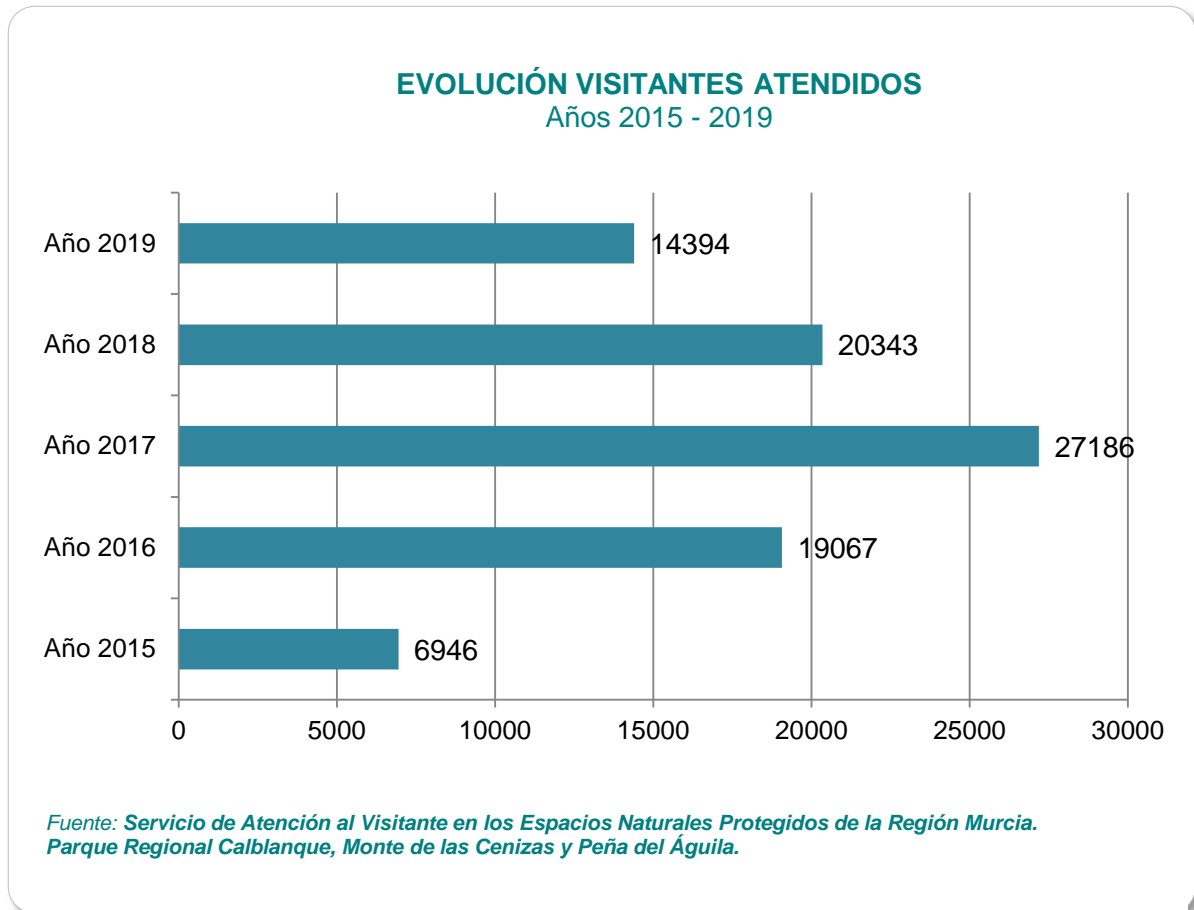
En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante.



Como puede observarse en la gráfica, agosto fue el mes con más afluencia de visitantes durante el año 2019, ya que son muchos los visitantes que acuden al Parque a disfrutar de sus playas naturales durante el periodo estival y estando en funcionamiento el dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor, la gran mayoría de los visitantes acceden por la entrada principal del Parque, donde el Servicio de Atención al Visitante ofrece información en las horas de mayor afluencia de visitantes (de 11:00 a 14:00 horas).

En la gráfica puede apreciarse que la afluencia de visitantes es menor en septiembre, probablemente debido a las lluvias torrenciales que acontecieron en ese mes y a la alta densidad de mosquitos ocasionada como consecuencia de las mismas. Sin embargo, en primavera se observa un aumento del número de visitantes atendidos, ya que son meses en los que la climatología hace propicia la realización de actividades como senderismo, paseos por las playas, etc.

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 2015 hasta el año 2019 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



El número de visitantes atendidos ha descendido durante 2019 con respecto a los años precedentes. Esto es debido en gran parte a que en el acceso principal del Parque en la época estival se ha procedido a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor. Con lo que se consiguió que generalmente, los visitantes que demandaban información relacionada con la ordenación (horarios de los autobuses, precios de los billetes, etc.) acudieran directamente al punto de venta de tickets y los que solicitaban información relativa a otros aspectos del Parque fueran atendidos en el Punto de Información.

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

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

- **Año 2015:** se desarrolla una medida disuasoria en la ordenación de accesos a las playas del Parque Regional que supone el pago en los aparcamientos de las playas del Parque Regional. Para su desarrollo se cuenta con personal en los aparcamientos que se encarga del cobro de la tasa por aparcar. Los visitantes aprovechan su presencia para hacerles consultas sobre el Parque, por lo que el número de visitas al Centro de Visitantes en ese periodo no es muy relevante, ya que el visitante, por comodidad, se conforma con la información obtenida por el personal de los aparcamientos.
- **Años 2016, 2017 y 2018:** el sistema de ordenación de accesos requiere el traslado del Servicio de Atención al Visitante desde el Centro de Visitantes a un punto de información adicional en la entrada del Parque Regional. La ordenación de accesos en esta ocasión consiste en un servicio de autobuses durante todos los días de la semana, en el que se lleva a cabo el trayecto directo de la entrada del Parque Regional a las playas, por lo que los visitantes no tienen la posibilidad de pasar por el Centro de Visitantes. Al trasladarse este servicio al punto de información de la entrada, donde también se gestiona la venta de tickets del autobús, el número de visitantes atendidos es mucho mayor.
- **Año 2018:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2017. Esto puede ser porque este año el horario de atención al visitante en el Punto de Información de la entrada del Parque ha sido menor en comparación con los años anteriores, para así poder mantener también el Servicio de Atención al Visitante en el Centro de Visitantes (algo que no había sucedido los años anteriores en los que el Centro de Visitantes se cerraba en el periodo estival y solo se ofrecía la información del espacio protegido en el punto de información de la entrada principal).
- **Año 2019:** se aprecia una disminución en el total de visitantes atendidos en comparativa con el año 2018. Esto puede ser debido a que en el acceso principal del Parque en la época estival se ha procedido a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor, repartiendo los visitantes atendidos en una u otra instalación en función de sus intereses.

El motivo de este descenso de visitantes en comparativa con otros años no ha supuesto una pérdida de calidad de este servicio, más bien al contrario, puesto que ahora se da más y mejor información sobre el Parque en el periodo de ordenación de accesos.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

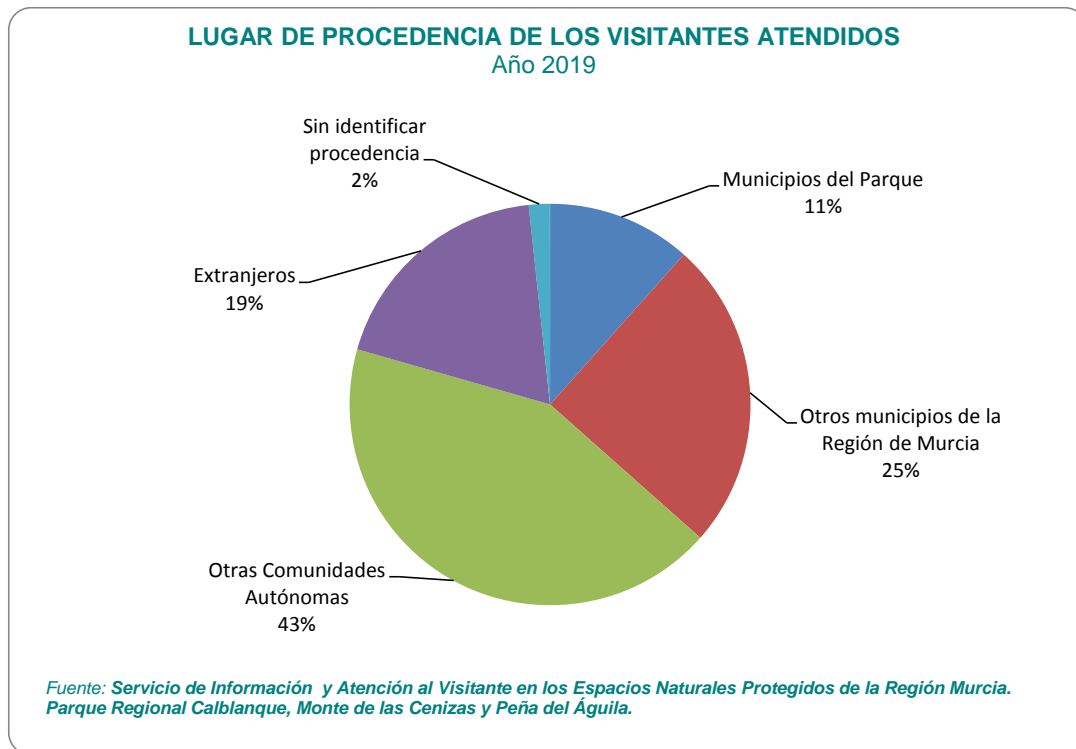
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2019	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	202
Municipios del Parque	1.799
Región de Murcia	4.050
Otras Comunidades	5.573
Extranjeros	2.770
TOTAL	14.394

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

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

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



Durante 2019, los visitantes atendidos en un mayor porcentaje son los procedentes de **otras Comunidades Autónomas (43%)**, siendo estos los que más afluencia tienen en el verano y durante fines de semana y festivos.

Los visitantes procedentes de **otros municipios de la Región de Murcia (25%)**, 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.

También cabe destacar el aumento en el porcentaje de **visitantes extranjeros (19%)**, ya que es bastante significativo, siendo la mayoría de ellos ingleses con segunda residencia en el entorno del Mar Menor, seguidos por los visitantes de países como Francia, Bélgica o Alemania.

Sin embargo, los visitantes procedentes de los **municipios del Parque** representan un porcentaje menor (**11%**), probablemente porque conocen el entorno y no suelen acudir al Centro de Visitantes en su visita al Parque Regional.

4.3 Tipología de la información solicitada

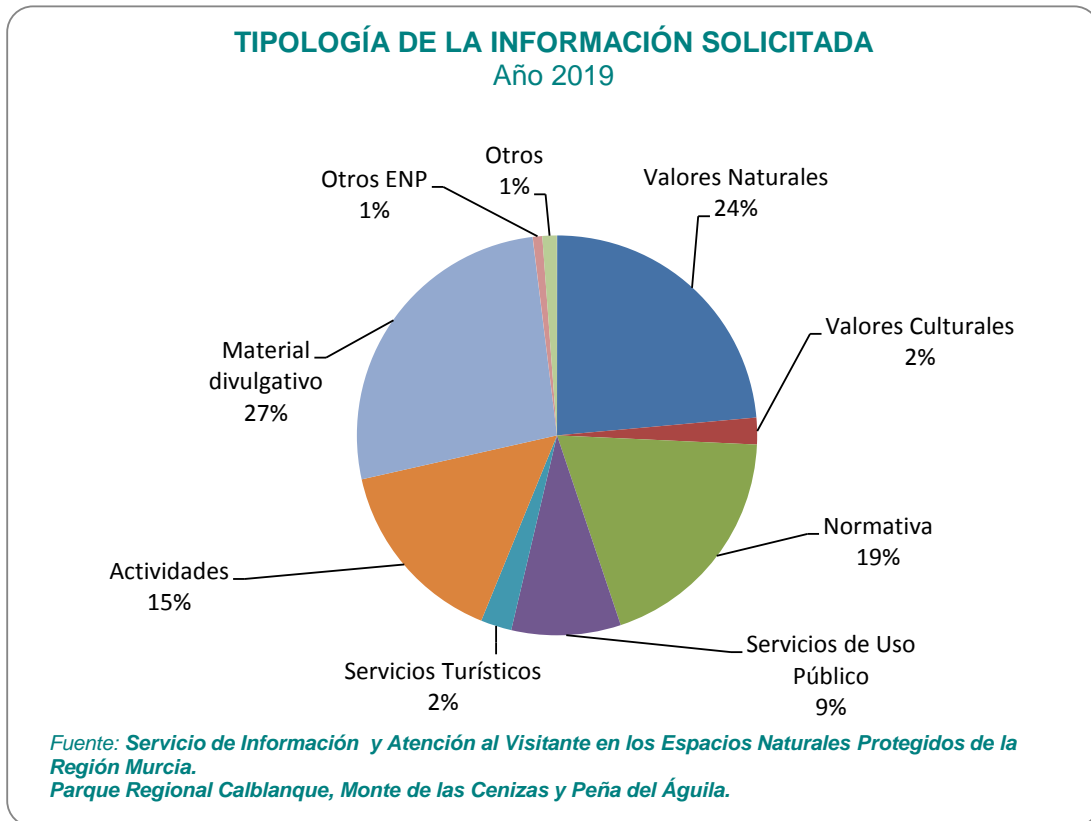
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. De igual manera, el 22, 23, 29 y 30 de junio y 6 y 7 de julio, y desde el 8 de julio hasta el 1 de septiembre los visitantes son atendidos también en el Punto de Información del aparcamiento disuasorio situado en la entrada principal del Parque. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver Anexo 01_Modelo ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Atención al Visitante (infocalblanque@carm.es).

El total de consultas recogidas durante 2019 es de **9.368**, de las cuales el 85% han sido *in situ* y el 15% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayoría de consultas realizadas por los visitantes *in situ* son referentes a material divulgativo, principalmente solicitando mapas para poder orientarse durante su visita al Parque. También han sido habituales las preguntas relativas a valores naturales, interesándose principalmente por las playas que pueden visitar y sobre las actividades a realizar dentro del espacio protegido, en concreto dirigidas a conocer los diferentes senderos señalizados en el entorno.

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

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



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

- **Valores naturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren al paisaje, siendo la información más demandada relativa a playas, calas y montes.
- **Valores culturales:** El mayor porcentaje se refiere a las baterías de costa de la Región, sobre todo a la batería del Monte de las Cenizas, y a las minas y salinas que se encuentran en Calblanque.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre la ordenación de accesos para acceder a las playas del Parque Regional durante la época estival seguidas de consultas sobre la posibilidad de acceder a las playas con animales domésticos y a la pernocta dentro del Parque.
- **Servicios de Uso público:** El porcentaje más alto se refiere a la información sobre actividades especiales que se ofertan en la Mochila de actividades de los Espacios Naturales Protegidos, visitas guiadas y a la localización de los aparcamientos.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la posibilidad de comer o comprar bebidas dentro del Parque.

- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en los senderos que se pueden realizar y en las rutas en bici o en coche entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Calblanque, seguido por folletos y material en otros idiomas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros Espacios Naturales Protegidos y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría son sobre páginas webs con información sobre el Parque Regional de Calblanque y otras guías.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la DGMN a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **7 visitas guiadas** distintas que se describen en el anexo 04 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

En septiembre de 2019, coincidiendo con el inicio del curso escolar, el Servicio se une a la campaña internacional “ZERO WASTE”, con el objetivo de reducir los residuos generados por los grupos que realizan una visita guiada en los espacios naturales protegidos. En el anexo 12 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña

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:

- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar el cambio de actitudes hacia el desarrollo sostenible y la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.

- Proporcionar a los educadores una herramienta para trabajar la educación para el desarrollo sostenible.

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



Maestro bosque

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 2019, se han realizado un total de **52 visitas guiadas**, siendo 51 concertadas y una no concertada, en las que han participado **2.151 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante 2019.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2019						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	4	140	0	0	4	140
Febrero	9	302	0	0	9	302
Marzo	8	337	1	40	9	377
Abril	4	228	0	0	4	228
Mayo	6	204	0	0	6	204
Junio	0	40	0	0	1	40
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	4	174	0	0	4	174
Noviembre	11	489	0	0	0	489
Diciembre	5	197	0	0	5	197
TOTAL	51	2.111	1	40	52	2.151

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 **41 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.

Como se observa en la tabla, 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, el sistema de ordenación de accesos a las playas del Parque Regional y la alta densidad de mosquitos tras las inundaciones del mes de septiembre, han provocado que no se hayan realizado visitas guiadas durante la época estival.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2019.

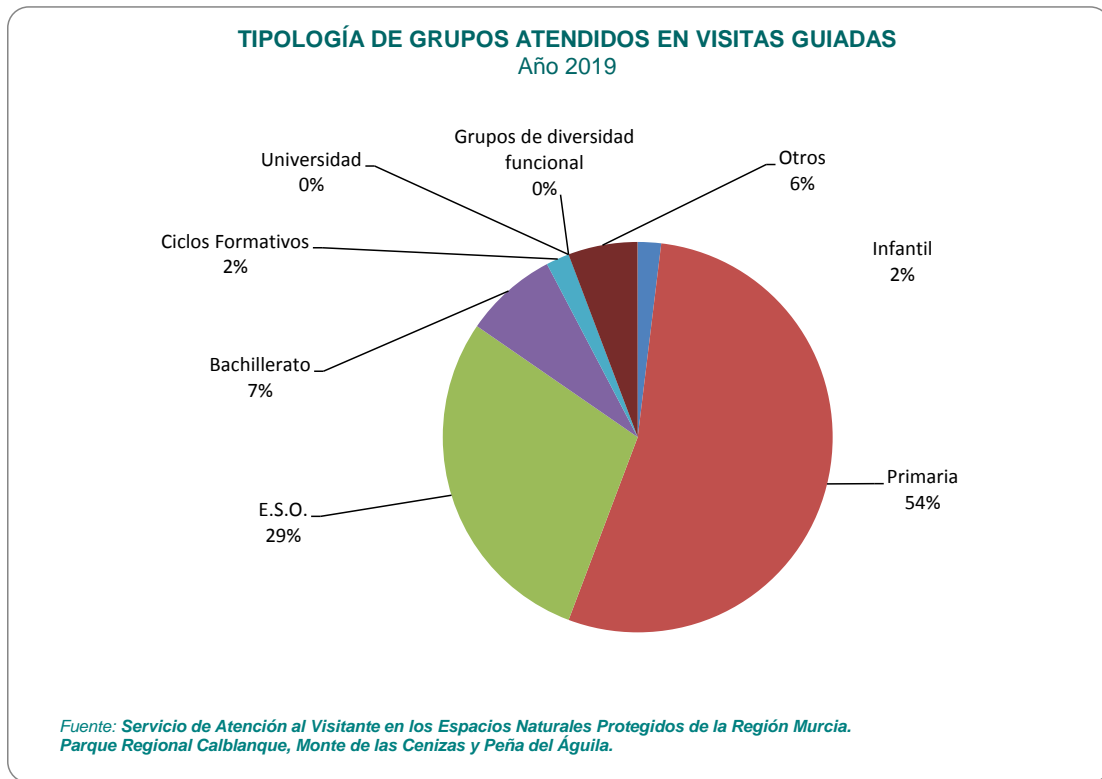
DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2019							
Mes	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA						
	Introducción al Parque Regional	Los ambientes del Parque Regional	Viaje a África son salir de Calblanque	La playa está viva	Calblanque con los 5 sentidos	Maestro bosque	Historia de un paisaje
Enero	0	4	0	0	0	0	0
Febrero	0	5	0	0	2	0	1
Marzo	2	7	0	0	0	0	0
Abril	0	4	0	0	0	0	0
Mayo	0	6	0	0	0	0	0
Junio	0	1	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	2	0	0	1	1	0
Noviembre	3	7	0	0	1	0	0
Diciembre	2	2	0	0	0	1	0
TOTAL	7	38	0	0	4	2	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

La mayor parte de los grupos han realizado la visita guiada “Los ambientes del Parque Regional”, ya que es la visita que más se adapta a las características y necesidades de los grupos demandantes durante el año 2019.

A partir de septiembre comienza a ofrecerse la visita guiada “Maestro bosque” y se incluye en el folleto de visitas guiadas.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2019.



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

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

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

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

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

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

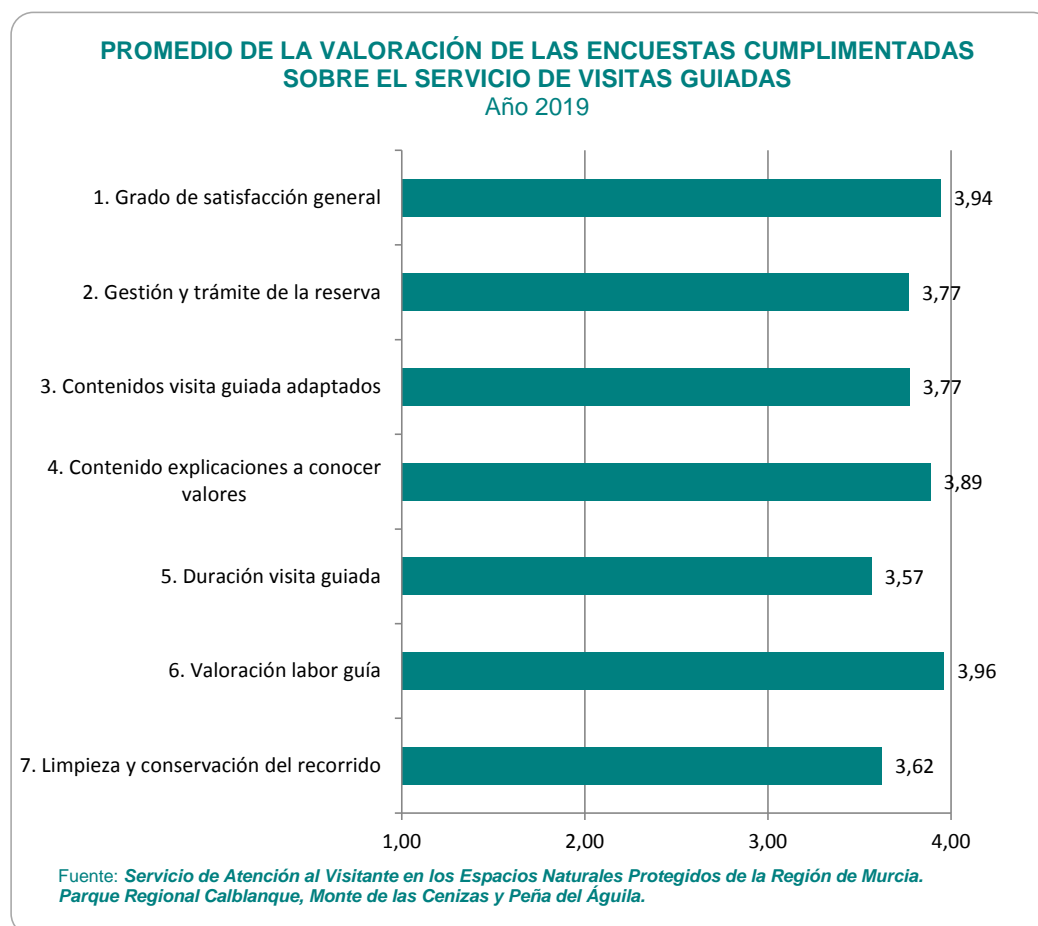
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Visitas Guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/Muy poco	1

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

Durante 2019 se han realizado **53 cuestionarios**, lo cual representa el **101%** de las visitas guiadas realizadas¹. Este porcentaje se debe a que se ha cumplimentado más de una encuesta en alguna de las visitas guiadas realizadas.

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)).



¹El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 90% de las visitas realizadas.

Cabe destacar que las puntuaciones de todas las preguntas realizadas superan el valor 3,5. Destacando la labor del guía durante la visita y el grado de satisfacción general, que han recibido las máximas puntuaciones en la totalidad de las encuestas realizadas.

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

Las opiniones más destacadas durante el año 2019 se refieren a:

Felicitaciones:

- Expresan su satisfacción sobre la labor de las guías, valorando su capacidad para adaptarse a las características del grupo.
- Les ha parecido interesante la posibilidad de participar en la conservación del Espacio Natural Protegido mediante la simbólica recogida de residuos en la playa realizada durante la visita.

Sugerencias:

- Consideran necesaria la posibilidad de contar con más guías para cubrir la alta demanda de visitas guiadas y poder tener más fechas disponibles. Así como darle más publicidad al servicio de visitas guiadas.
- Poder ver algún audiovisual. Este aspecto solo puede valorarse cuando el grupo es reducido, ya que la capacidad de la sala de proyección es de máximo 25 personas.
- Les gustaría que se ofreciesen visitas guiadas al Monte de las Cenizas, para lo que sugieren adecuar la zona de la batería militar, ya que se considera que los elementos abandonados pueden suponer un riesgo para el grupo.

Quejas:

- Encontraron basura en la playa.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este año 2019. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativos, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA Año 2019				
Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Internacional de los Bosques	Ruta guiada "Maestro Bosque"	2	27	Público general
			33	Centro educativo del entorno
Día Europeo de los Parques	Yincana: "En busca del tesoro natural"	1	24	Público general
	Visita guiada "Ambientes del Parque Regional"	2	62	Centro educativo del entorno
Día Mundial del Medio Ambiente	Cuentacuentos-taller	1	5	Aula hospitalaria Hospital General Universitario Santa Lucía (Cartagena)
	Punto de Información en el Hospital General Universitario Santa Lucía	1	395	Público general
IX Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza	Declaración del Monumento Natural Gredas de Bolnuevo	1	150	Público general
Día de las Aves	Visita Guiada "Acércate a las aves de Calblanque"	1	31	Centro educativo del entorno

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla de la página anterior

Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Campaña 0% Plásticos en Espacios Naturales	“Coaching: alternativas sin plástico”	7	117	Público general Esta actividad se ofertó en la mochila de actividades de verano
	Limpieza Internacional de Costas	1	32	Público general
Mochila de actividades	Ruta guiada “Los Ambientes del Parque Regional”	1	31	Público general
	Ruta guiada “Historia de un paisaje”	1	32	Público general
	Cuenta cuentos “¿Dónde están los animales?”	1	40	Público general
	Visita guiada “La playa está viva”	1	25	Público general
	Cuenta cuentos “¿Dónde están los animales?”	1	40	Público general
	Visita guiada “La playa está viva”	1	25	Público general
	Ruta guiada “Calblanque con los cinco sentidos”	1	23	Público general
	Yincana “En busca de los animales”	1	229	Público general
Total Año 2019		24 actividades especiales	1.256 participantes	

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

Durante 2019 se han llevado a cabo **24 actividades especiales** con una participación de **1.256 personas**. Las actividades han sido de diversa índole, como rutas guiadas, talleres, cuentacuentos, yincanas o limpiezas de playas. La mayoría de las actividades han sido monitorizadas por una guía y realizadas en un día concreto, excepto la actividad “Coaching: alternativas sin plástico” que se realizó siete veces durante los meses de julio y agosto, y las yincanas “En busca del tesoro natural” y “En busca de los animales”, que se realizaron de forma autónoma durante un mes cada una de ellas.

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



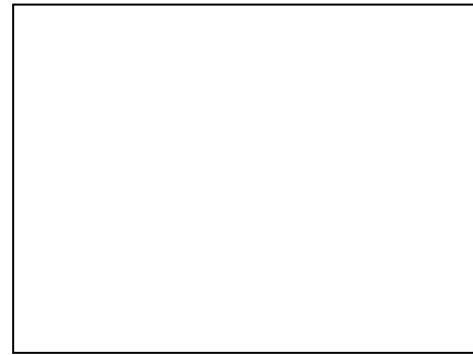
“Coaching: alternativas sin plástico”



Ruta guiada “Maestro bosque”



Ruta guiada “Historia de un paisaje”



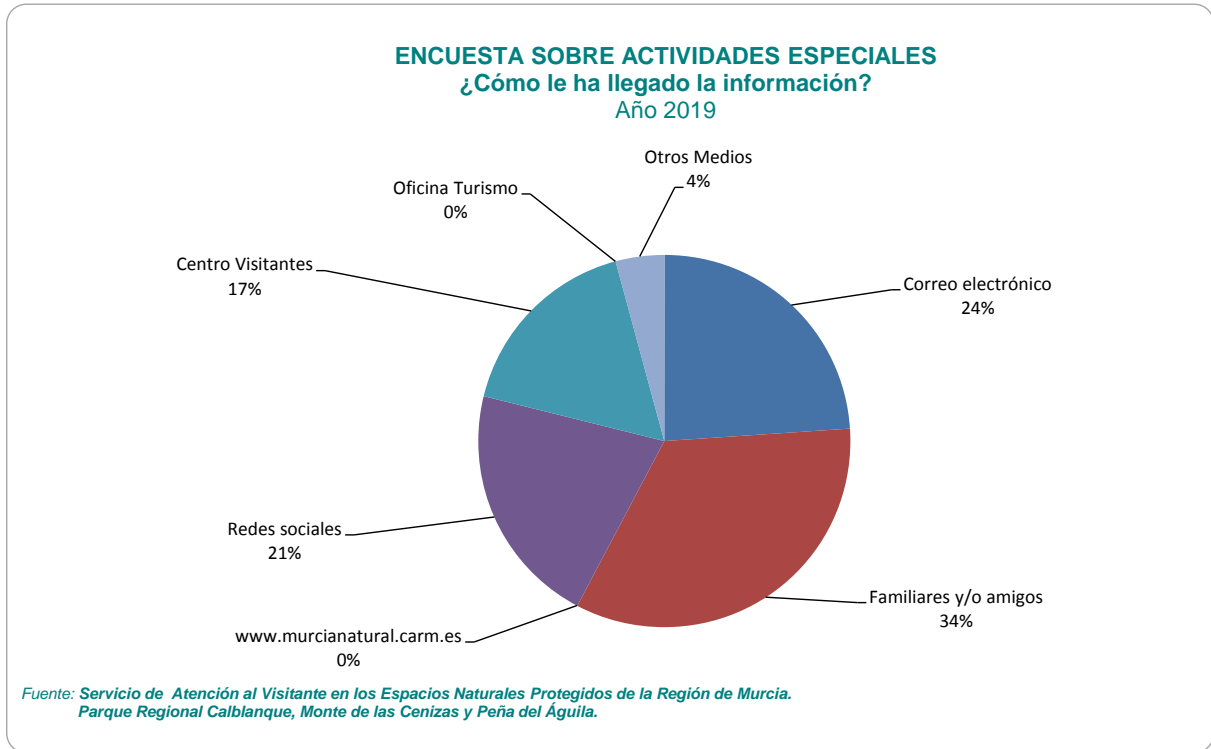
Yincana “En busca del tesoro natural”

6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 5-Modelos de encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2019 se han registrado **76 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



Como se puede comprobar en la gráfica anterior, el porcentaje más alto de los encuestados responden que han conocido las actividades especiales mediante **amigos y familiares** (32%), lo que se debe, probablemente, a que cada vez más personas conocen las actividades especiales del Servicio de Atención al Visitante y tienen un grado de satisfacción elevado y por ello, recomiendan las actividades especiales.

También cabe destacar que el 23% 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.

En el apartado de “otros medios” los visitantes indican que han recibido la información en otras páginas web externas a la de la DGMN.

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.

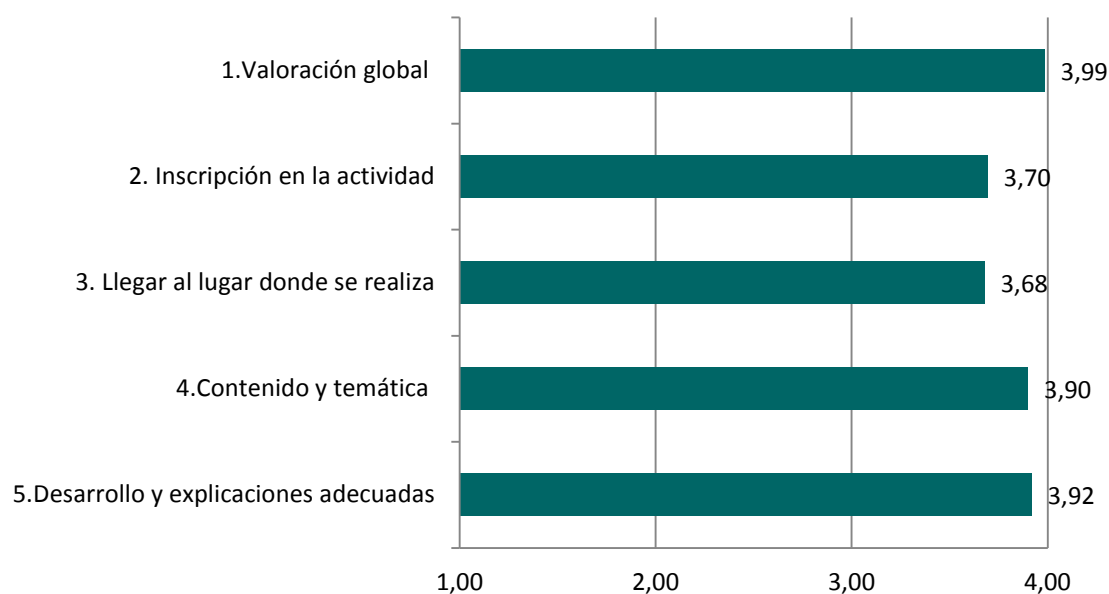
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

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 2019



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

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 76 encuestas recogidas en 2019, se reciben 20 felicitaciones por cuestiones como el tipo de actividad, la labor de las guías, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y los aprendizajes obtenidos.

Sugerencias:

- Proponen realizar más actividades.
- Solicitan hacer actividades en el sendero del Monte de las Cenizas, ya que se han dejado de hacer por motivos de seguridad debido al estado de abandono de las infraestructuras de la batería de costa.
- Demandan realizar más actividades dirigidas al público infantil.
- Sugieren aumentar la variedad de muestras de diferentes tipos de plásticos que se pueden encontrar en las actividades de limpieza de playas.
- Piden hacer rutas guiadas, esto se debe probablemente al desconocimiento del resto de actividades que se organizan desde el Servicio, ya que también se incluyen rutas guiadas de forma periódica.
- Solicitan continuar con las actividades de limpieza de playas, ampliando y cambiando espacios.

Quejas:

- Anotan la ausencia de contenedores para envases en las áreas de estacionamiento.

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

7. Encuestas

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

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

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del Equipo de Atención al Visitante con la persona encuestada o de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Centro de Visitantes del Parque Regional.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2019			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	225	169
Centro de Visitantes y Servicio de Atención	Centro de visitantes y Punto de Información	250	147
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	101% de las visitas guiadas (53 encuestas)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	60	77

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

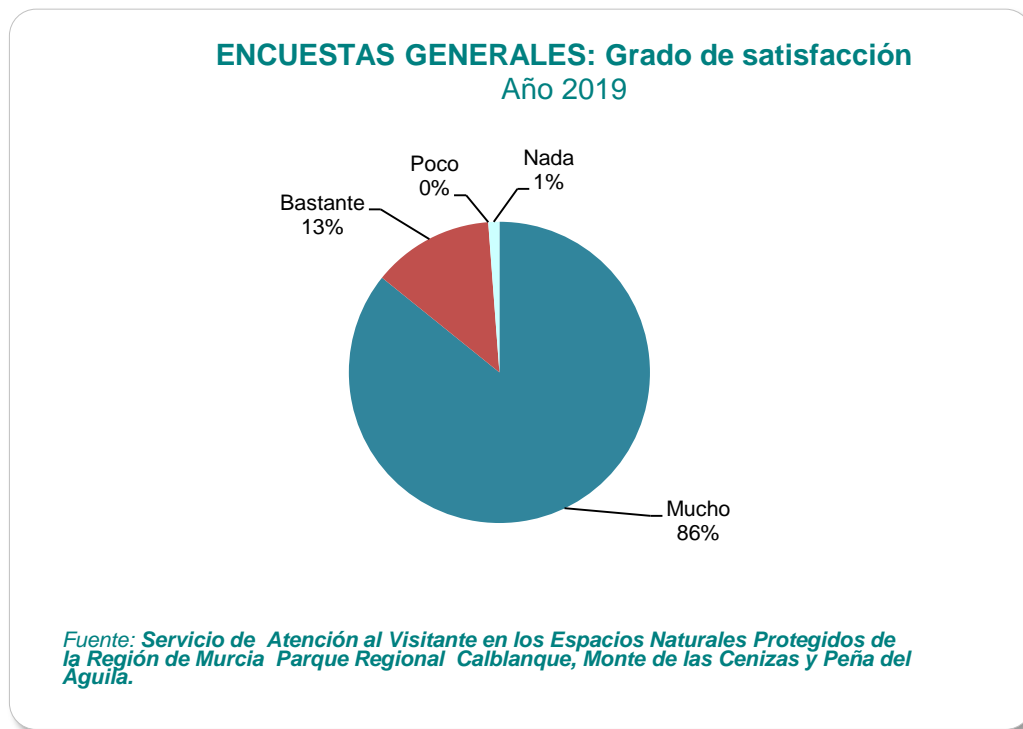
Durante el año 2019 se registran **169** encuestas generales. Esto representa el **75%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

El no cumplir lo establecido en el plan de encuestación se debe al hecho de que cuando más afluencia de visitantes tiene el Parque es durante los fines de semana, no siendo siempre posible la presencia de dos informadores para realizar estas encuestas en el exterior del Centro de Visitantes.

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

- **Grado de satisfacción**

Como se puede ver en la siguiente gráfica el **99%** de los encuestados indican estar muy satisfechos o bastante satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

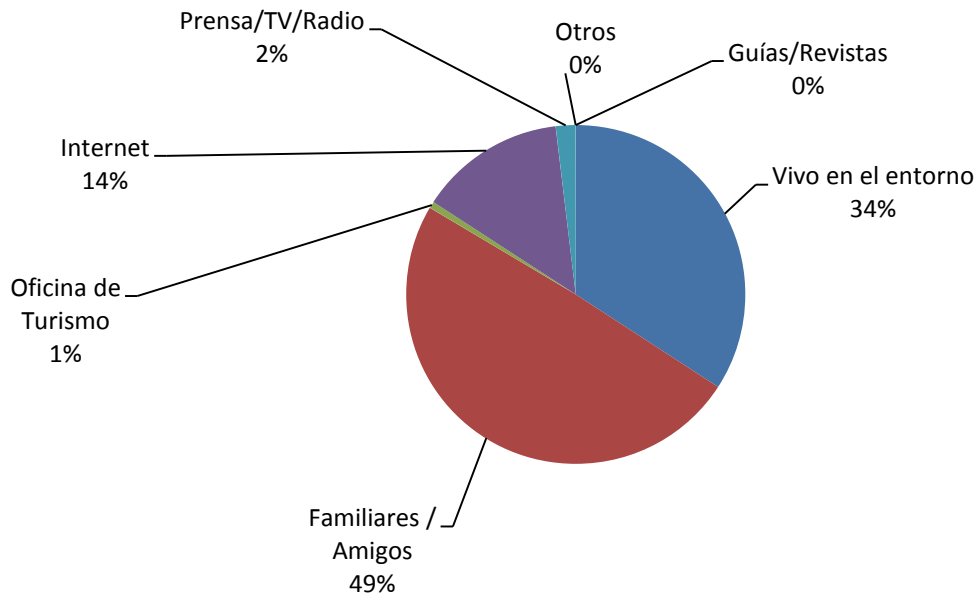


- **Medio por el que ha conocido el Espacio Natural Protegido**

El **49%** de los visitantes encuestados dice haber conocido el Parque Regional por las recomendaciones de familiares y amigos y el **34%** de los visitantes viven en el entorno. El **14%** conoce el espacio protegido debido a que se han informado a través de internet.

Un **2%** dicen conocer el Espacio Natural a través de prensa, radio o televisión y el **1%** a través de la información recibida en alguna oficina de turismo.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2019



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.

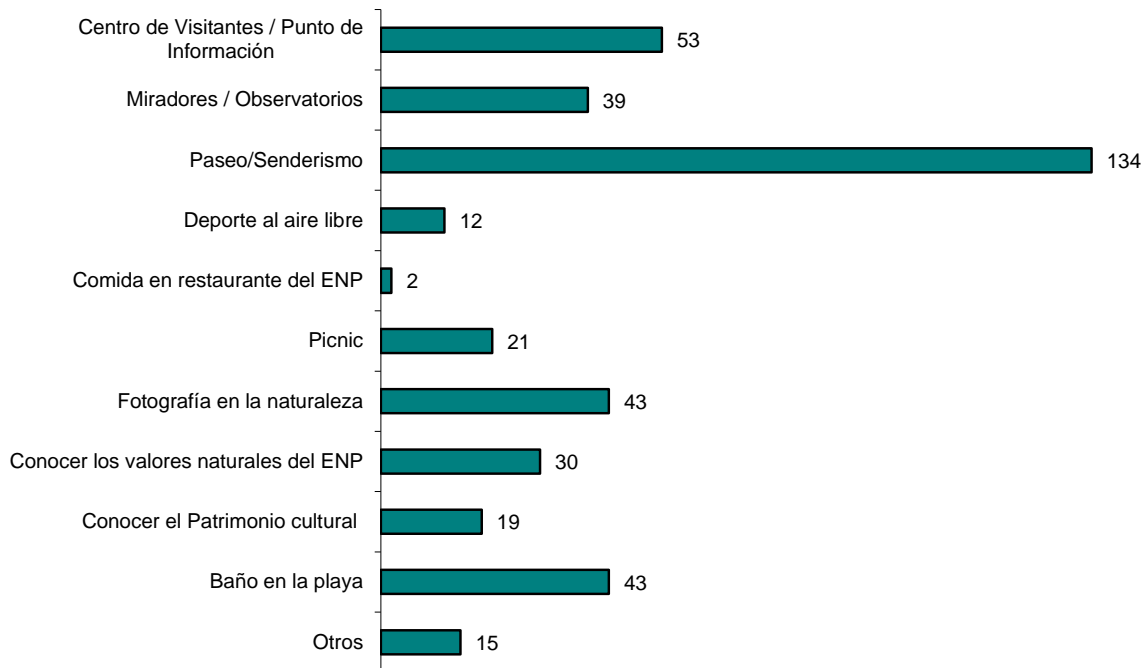
- **Acceso al Parque Regional**

Para el **48%** de los encuestados el acceso resultó muy fácil, siendo para el **45%** fácil. El **7%** señaló la opción de difícil o muy difícil, refiriendo en su mayoría que el camino de acceso estaba en mal estado o tenía muchas piedras.

- **Actividades realizadas y equipamientos utilizados**

Como se puede observar en la siguiente gráfica, la actividad más realizada por los encuestados durante el año 2019 ha sido el paseo/senderismo. Cabe destacar un elevado número de encuestados que dicen haber visitado el Centro de Visitantes, disfrutado de un baño en la playa, así como realizar fotografías en la naturaleza.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2019



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 (**94%**). Un pequeño porcentaje lo hicieron solos (**5%**) y una pequeña minoría en grupo organizado (**1%**).

- **Lugar de residencia habitual**

Un **34%** procede de otros municipios de la Región de Murcia, que acuden al Parque Regional sobre todo durante los fines de semana y el **28%** de las personas encuestadas procede del entorno del Espacio Natural Protegido.

El **21%** de los encuestados provienen de otras comunidades autónomas, visitando principalmente el espacio protegido durante el periodo estival, vacaciones y festivos, y el **16%** procede de otros países.

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

Más de la mitad de los visitantes encuestados (**59%**) señalaron permanecer en el entorno medio día, esto puede deberse a que acuden a disfrutar de las playas o a recorrer los senderos del Parque Regional y vuelven a su lugar de residencia sin llegar a pasar el día entero en el entorno del espacio natural. El resto de encuestados se reparte entre las distintas opciones (una semana, un día u otros periodos).

- **Edad**

Un gran número de visitantes encuestados abarcan el rango de edad entre 31 y 50 años (**39%**). También cabe destacar que el **23%** lo representan visitantes con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, siendo el **22%** los que se encuentran entre los 51 y 65 años.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Que es un precioso ecosistema, genial paseo y miradores.
- El hecho de que sea un área protegida muy bien cuidada, aguas cristalinas y miradores impresionantes.
- Que el parque esté limpio y se realice la ordenación de accesos.
- Les gusta que esté bien señalizado.
- Les encanta la sensación de espacio no urbanizado.
- Les ha gustado mucho el trato y la atención recibida por parte del Servicio de Atención al Visitante.

Sugerencias:

- Colocar puntos de agua potable.
- Poner más papeleras. También en las playas.
- Se necesitan más indicaciones para llegar al parking.
- Que haya cobertura para el teléfono móvil.
- Para evitar el impacto del polvo en la flora, sugieren habilitar el aparcamiento del Centro de Visitantes y que se tenga que llegar hasta la playa a pie.
- Mejorar la señalización para acceder al Parque desde la localidad de Los Belones.
- Señalizar más caminos para hacer senderismo.
- Hacer públicos todos los terrenos del Parque.
- Que se coloquen más resaltos en las vías para vehículos para evitar que se circule a mucha velocidad.

- Que al finalizar el dispositivo de acceso de vehículos a motor se siga disponiendo de los colilleros de las playas.
- Que se arregle el Arboretum.
- Mejorar la señalización de los senderos.

Quejas:

- Se quejan de no se disponga de suficientes aseos en los aparcamientos.
- A algunos encuestados no les parece adecuado que se regule el acceso de los vehículos a motor en verano ni les gusta tener que pagar por usar el autobús del dispositivo de acceso de vehículos a motor.
- Se quejan de la señalización del sendero PR-MU1 circular Cabezo de la Fuente.

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

Durante 2019 se han recogido **147** encuestas, esto representa el **60%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

Esto puede ser debido a que durante la ordenación de accesos el Centro de Visitantes permanece cerrado ya que el Servicio de Información se traslada a la entrada del Parque entre las 11:00 y las 14:00h.

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

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

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

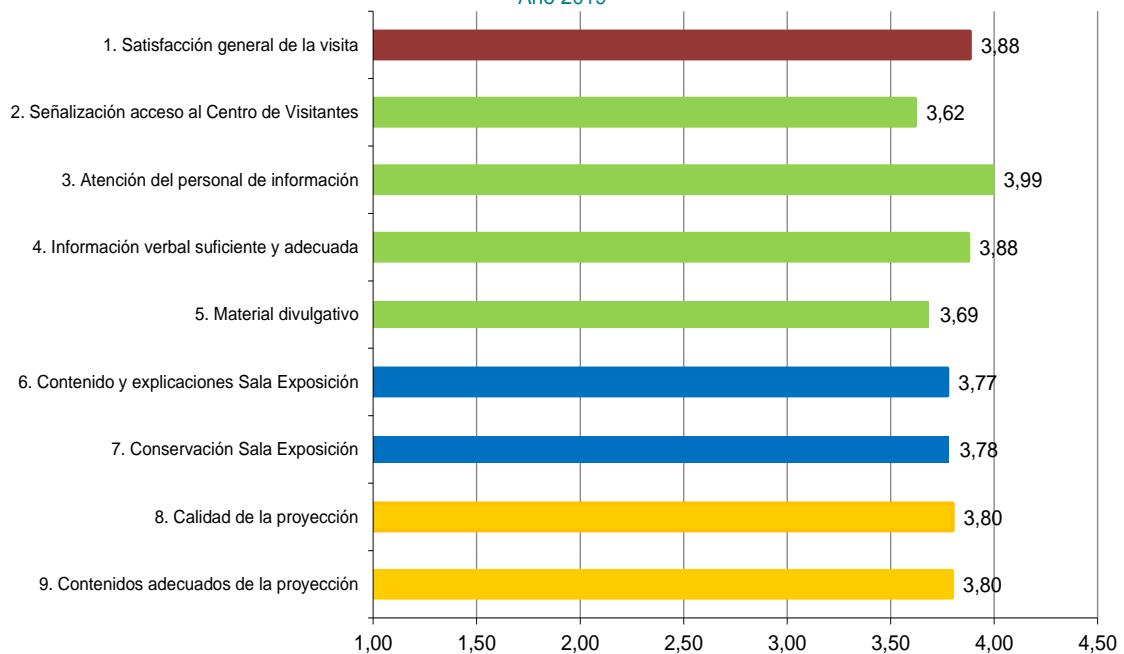
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

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

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
 Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
 Año 2019



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 **3,6** 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:

- La visita al Centro de Visitantes les parece escueta pero muy didáctica, para que no canse a los visitantes.
- Agradecen haber sido recibidos muy amablemente y con información muy concreta.
- Les encanta el concepto de información y la dedicación de conservar los espacios naturales de la Región.
- Piensan que la guía es muy profesional y ofrece explicaciones excelentes.
- Comentan que el Centro de Visitantes es necesario para que el visitante tenga una idea general del Parque.
- Centro bien ubicado, bien documentado y con personal muy cualificado.

Sugerencias:

- Mejorar la señalización del Parque y del Centro de Visitantes desde La Manga del Mar Menor.
- Solicitan tener a disposición de los visitantes más material divulgativo sobre rutas de senderismo.
- Consideran que se podrían incorporar más contenidos para incrementar su interés.
- Sugieren mejorar la exposición con módulos audiovisuales.

Quejas:

- Se quejan de que no estaba disponible la sala de proyección esto se debe a que partir del 13 de septiembre, esta sala se encuentra fuera de servicio para los visitantes debido a que los equipos quedaron dañados por efecto de una fuerte tormenta eléctrica.

8. Hojas de opinión

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

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

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

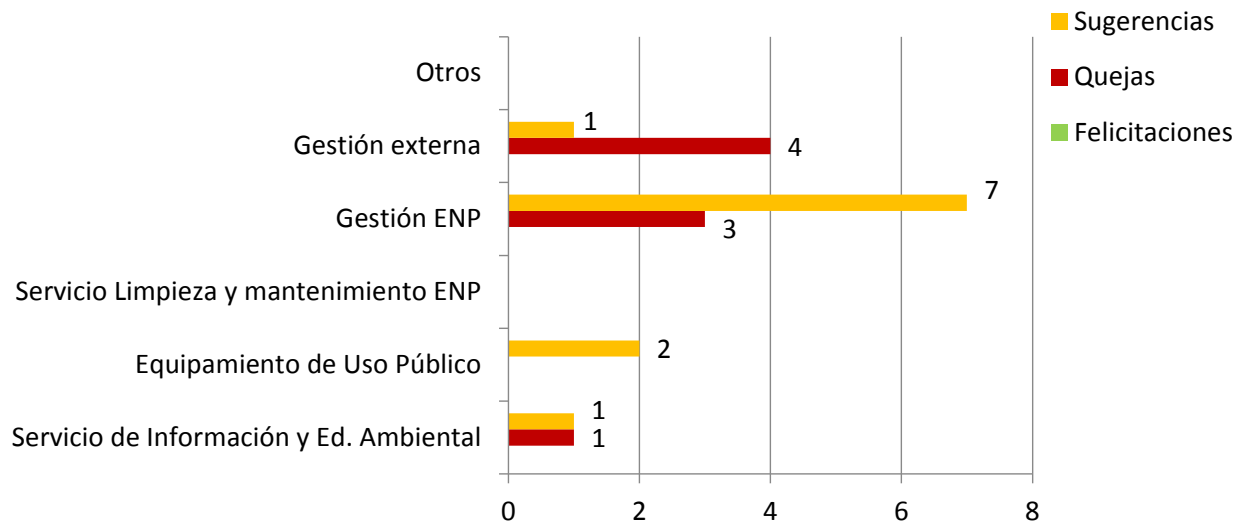
También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Parque, que se tramitan igual que las sugerencias verbales o escritas acompañadas del correo original.

Durante el año 2019 se han recogido **12 hojas de opinión**, de las que se extraen **11 sugerencias y 9 quejas**. El 91% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y el 9% han sido realizadas por correo electrónico.

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

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2019.

Tipología de las opiniones Año 2019



.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 opiniones recibidas están relacionadas con diversas tipologías:

Gestión Externa:

Se ha recibido una sugerencia de esta tipología en relación a la señalización sobre la prohibición de recolección de flora protegida en las playas de La Manga del Mar Menor. También se han recibido 4 quejas, que se refieren a la presencia de perros en la playa; al estado de los contenedores de basura del Parque; a la basura encontrada en las playas del Parque Regional y al comportamiento incívico de otros visitantes.

Todas estas opiniones son puestas en conocimiento del equipo de Gestión del Parque Regional para que se trasladen a los organismos correspondientes. En el caso del Ayuntamiento de Cartagena, en las reuniones que mantienen periódicamente.

Equipamientos de Uso Público:

Se reciben dos sugerencias de esta tipología, una que hace referencia a la ausencia de cartelería que informe sobre la prohibición de recolectar flora en el Parque Regional, concretamente en el ecosistema dunar y otra que solicita la instalación de una pasarela de madera en el acceso a la playa de Calblanque.

Gestión del ENP:

La mayor parte de las hojas de opinión recogidas en este año son de esta tipología. En su mayoría sugerencias referidas al dispositivo de ordenación de acceso de vehículos a motor.

También se ha recibido una queja sobre la presencia de deportistas fuera de los viales y otra queja por no haber detectado la presencia de Agentes Medioambientales en el Parque.

Servicio de Información y Actividades de Educación Ambiental:

Se ha recogido una sugerencia que pide que todos los visitantes reciban de forma obligada información de los usos que se pueden hacer del Parque. Así como una queja sobre la información proporcionada por el personal del Centro de Visitantes vía telefónica acerca de la normativa referente a la presencia de perros en las playas del Parque Regional, considerando por parte de este Servicio que se debe a algún posible error o confusión en la comunicación.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas opiniones para poder realizar actuaciones que ayuden a mejorar los servicios que se ofrecen al visitante. Por ejemplo, respecto a la opinión recibida acerca de la instalación de cartelería que informe sobre la prohibición de coger flora en el Parque Regional, se está estudiando la ampliación de la señalización para informar a los visitantes sobre las limitaciones existentes en la franja litoral con el fin de aumentar la protección del ecosistema dunar.

9. Comunicación y Dinamización social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones llevadas a cabo durante el año 2019:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2019				
	Tipo	Ediciones / Acciones		
Materiales de comunicación	Mochila de actividades	4 Ediciones		
	Dosieres Días conmemorativos	4 Dosieres editados		
	Revista “Naturalmente Conectados”	4 Ediciones		
	Folleto, mapas y otros materiales	8 Materiales		
	Cartelería del ENP	12 Carteles		
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		2 Aportaciones específicas	
	Redes sociales	Twitter	241 Publicaciones	
		Facebook	235 Publicaciones	
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		37 Envíos	
	Otros medios	Radio	-	
		Televisión	2	
		Prensa	-	
Otras webs		-		
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		-	
	Asociaciones del entorno	Asociación Calblanque	1	
	Otras entidades	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)		1
		Asamblea General de las Naciones Unidas		1
		Reserva Marina Cabo de Palos-Islas Hormigas		1
		EUROPARC-España		1
		SEO-Birdlife		1
		Asociación Ambiente Europeo		1
		Comunidad de Regantes Arco Sur Mar Menor		1
		PROCABO-Asociación para la protección de Cabo de Palos		1
		AMPIEC-Asociación de Mujeres Profesionales Investigadoras y Emprendedoras de Cartagena		1

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

9.1. Materiales de comunicación

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes.

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

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

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

▪ **Mochila de actividades.**

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

Durante el año 2019 se han editado **cuatro mochilas**, correspondientes a los cuatro trimestres del año.

La mochila se cuelga en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envía a la lista de distribución de *amig@s* de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

▪ **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.

Los dosieres se cuelgan en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envían a la lista de distribución de *amig@s* de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

Durante este año 2019 se han enviado **cuatro dossieres informativos** correspondientes a los siguientes días especiales:

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

▪ **Revista “Naturalmente conectados”.**

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

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

La revista se cuelga en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envía a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicita también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

Durante este año 2019 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2018-2019, y primavera, verano y otoño 2019), siendo 9.078 el número total de descargas de esta publicación en la web.

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

Además, el Servicio lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos relativos a los Espacios Naturales Protegidos.

En este año 2019 se han editado o actualizado 7 materiales de este tipo:

- Folleto dunas. Se actualiza el año de edición para sacarlo en imprenta.
- Cuaderno orquídeas. Se actualizan los logos y se añade la frase de reciclar el material y la fecha de la edición.
- Documento enlaces de interés. Se actualiza dos veces a lo largo del año. En la primera se actualizan los logos y se añade la frase de reciclar el material y la fecha de la edición y en la segunda se añade el nuevo folleto de la ordenación de accesos.
- Mapa del Parque Regional. Se elimina una parte del trazado de la carretera por indicación del equipo de gestión y se mueven algunos textos para que no solapen con los trazados.
- Tarjetones Campaña Cuidaico, no circulas solo. Se editan dos tarjetones nuevos para la campaña de atropellos.
- Folleto de visitas guiadas. Se actualiza para incorporar información y cambiar el diseño.
- Tarjetón de la campaña “Zero Waste”.

Además, como mejora adicional se ha elaborado un cartel para el interior del Centro de Visitantes, en el que se indica que los contenidos de la sala de exposición están disponibles en el idioma inglés.

▪ **Cartelería ENP.**

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

- Carteles del Monte de las Cenizas: se realizan las aportaciones correspondientes a dos carteles, uno referente a la Batería de las Cenizas y otro a la vista panorámica desde la cima del Monte de las Cenizas.
- Carteles del Proyecto LIFE Tetraclinis: se realiza la revisión de tres carteles del proyecto LIFE Tetraclinis que se desarrolla en el Parque Regional de Calblanque.
- Carteles Paisaje Protegido Cabezo Gordo: se revisan siete carteles con información sobre este espacio natural protegido.

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 pretenden conseguir son los siguientes:

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

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

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

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

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

- Ficha de accesibilidad del Centro de Visitantes: con los servicios accesibles en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”.
- Ficha de accesibilidad del Parque Regional: con las infraestructuras accesibles en el Parque Regional de Calblanque.

- **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 **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes (4 Parques Regionales) o Punto de Información (1 Reserva Natural), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo Cabo 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 **6.165 seguidores** (2.486 en Twitter y 3.679 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2019, se han realizado **235 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **963.669 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 2019						
Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
	Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	NºCompartido
Enero	20.781	38	1.905	10	181	79
Febrero	30.573	35	1.940	15	349	349
Marzo	35.022	30	1.970	21	334	90
Abril	25.707	13	1.983	21	253	119
Mayo	32.315	17	2.000	25	178	107
Junio	40.512	58	2.058	21	295	158
Julio	86.067	122	2.180	25	762	371
Agosto	52.738	22	2.202	24	480	215
Septiembre	60.074	182	2.384	21	510	248
Octubre	34.789	44	2.428	17	205	72
Noviembre	29.849	34	2.462	21	293	123
Diciembre	29.156	24	2.486	20	293	107
Total	477.583	619	2.486	241	4.133	2.038

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 2019							
Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
	Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	NºCompartido
Enero	21.271	90	2.001	10	437	87	122
Febrero	1.823	43	2.044	15	71	218	229
Marzo	27.270	63	2.107	21	734	132	113
Abril	609	80	2.187	21	4	1	2
Mayo	29.787	96	2.283	24	657	87	175
Junio	58.770	233	2.516	21	1.033	547	472
Julio	105.462	499	3.015	25	3.598	1.021	902
Agosto	58.482	175	3.190	24	1.252	525	272
Septiembre	105.873	353	3.543	21	3.729	1.742	909
Octubre	17.723	24	3.567	15	569	94	86
Noviembre	29.849	33	3.600	20	608	81	114
Diciembre	29.156	79	3.679	18	845	254	137
Total	486.086	1.768	3.679	235	13.537	4.789	3.533

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.

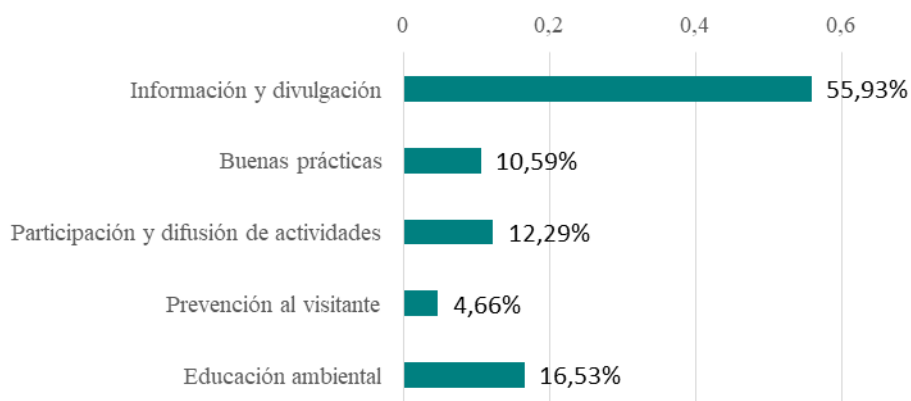
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la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

En 2019 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**. Uno de los motivos por los que destaca dicha categoría es la información sobre la ordenación de accesos que se actualiza diariamente durante su desarrollo. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.

TIPOLOGÍA PUBLICACIONES EN PARQUE CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA
 Año 2019



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:
 - Información y divulgación: Compartimos algunas de las fotografías del emocionante día de ayer en el PR. Calblanque. “*Primer nido en las playas del Parque. Una tortuga boba puso 69 huevos de los cuales 66 fueron traslocados a otra zona de la playa mientras que los otros 3 serán incubados en CRFS El Valle*” con **14.098 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “*¿Sabes de quién pueden ser estos rastros en PR. Calblanque? Pincha en me gusta, si crees que ha sido un quad y en retuit, si crees que ha sido una tortuga marina*” con **9.894 personas alcanzadas**.
 - Buenas prácticas: “*Sobre las dunas fósiles del PR. CalblanquePR...No saben lo que tienen bajo sus pies...cientos de miles de años de historia de nuestra costa. Su pisoteo las degrada gravemente. Ahora lo sabes, admíralas sin pisarlas. Es reserva geomorfológica. Buenas prácticas*” con **8.138 personas alcanzadas**.
- Facebook:
 - Información y divulgación: “*Nacen las primeras tortugas bobas en PR. Calblanque ¡Bienvenidas!*” con **69.941 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “*Compartimos algunas de las fotografías del emocionante día de ayer en el PR. CalblanquePR. Primer nido en las playas del Parque. Una tortuga boba puso 69 huevos de los cuales 66 fueron traslocados a otra zona de la playa mientras que los otros 3 serán incubados en CRFS El Valle*” con **32.814 personas alcanzadas**.
 - Buenas prácticas: “*Durante el mes de mayo se han encontrado 4 animales atropellados: una culebra, dos lagartijas colirrojas y un lagarto bético con*”

huevos en su interior. Cuando visites PR. Calblanque circula con atención, ellos también usan los caminos. Cuidaico” con 29.236 personas alcanzadas.

Es destacable que, en ambas redes, el primer anidamiento y nacimiento de tortugas bobas en el Parque Regional estén entre las publicaciones de mayor alcance.

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

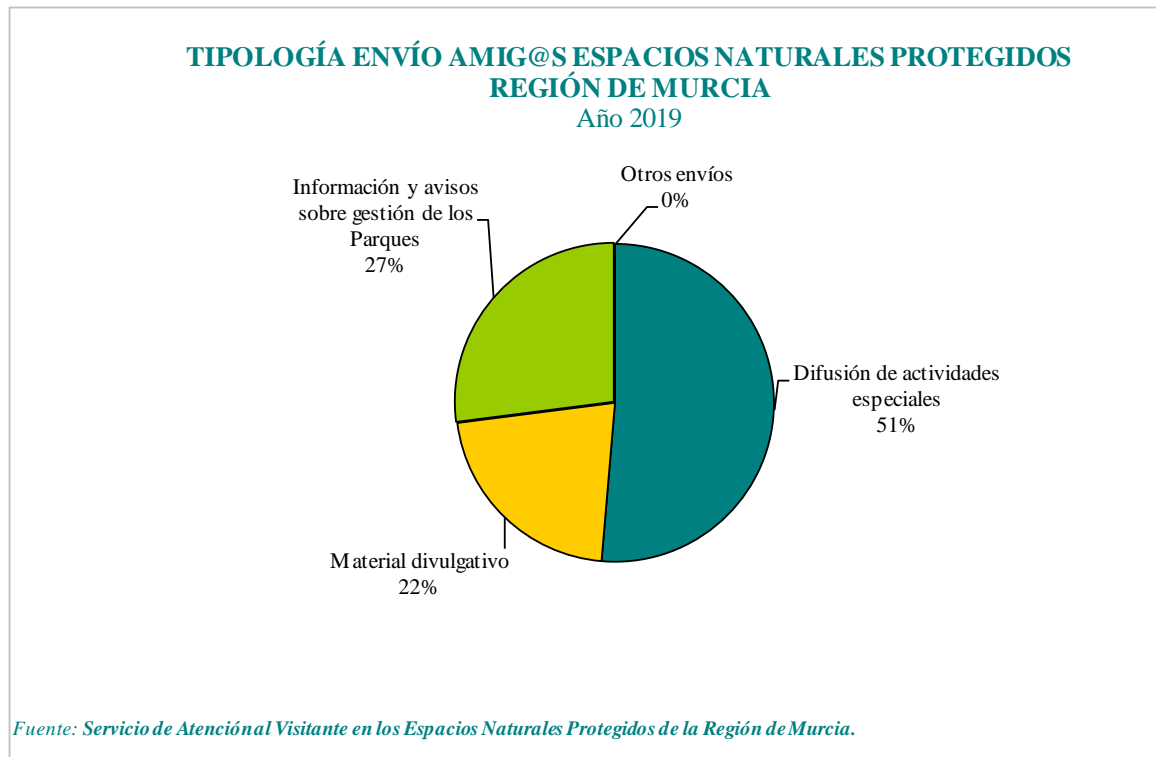
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 **5.984 personas**.

La tipología de los envíos durante 2019 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (51%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (27%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (22%).

Específicamente desde el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila se han realizado **5** envíos:

- Información Ordenación de Accesos 2019.
- Difusión de Jornadas dinamización Socioeconómica.
- Aviso de cierre nocturno de PR. Calblanque hasta la eclosión de los huevos del primer nido de tortuga boba en el Parque.
- Comunicando la disponibilidad de plazas en una actividad especial.
- Aviso de cierre temporal de caminos.

▪ **Otros medios de comunicación**

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

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

- **Televisión:**

- Día 29 de junio: el Equipo de Atención al Visitante de Calblanque atiende a los medios de comunicación de los Informativos de Canal 7 Región de Murcia para informarles sobre la ordenación de accesos del Parque Regional. Es mismo día se emite la grabación, que se puede ver en el siguiente enlace, en el minuto 17:

<http://webtv.7vregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2019/sabado-29-de-junio/>

- Día 9 de octubre: el programa Murcia Conecta, de Canal 7 entrevista al Equipo de Atención al Visitante de Calblanque en relación a la celebración del Día de las Aves. La emisión de esta parte del programa se puede ver en el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=7B7Vi0F1cTM&feature=youtu.be&fbclid=IwAR2BgYeYhDHh47mN7zuNsTlgoutCgJh0ZzuwTQ-xCFSvVnS7PTFYW2f1amA>

9.3 Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

- Mejorar la comunicación con el entorno socioeconómico del Espacio Natural Protegido.
- Fomentar la creación de redes de trabajo.
- Estrechar vínculos con las administraciones, asociaciones y otros colectivos del entorno.

- Poner en valor el Espacio Natural como un lugar para todos y que debe ser conservado por todos.

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

▪ **Ayuntamientos**

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

▪ **Asociaciones del entorno**

Durante este periodo, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado con una asociación:

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.

▪ **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 “Aprende a amar el bosque”.

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/international-day-of-forests/es/>, donde también registra las actividades que llevará a cabo el Servicio en el Parque Regional de Calblanque.

EUROPARC-España

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

Para la celebración del Día Europeo de los Parques, los miembros de la Federación EUROPARC se unen con una voz colectiva fuerte alrededor del 24 de mayo, para acercar la naturaleza a las personas, ofreciendo una gran diversidad de actividades y eventos en áreas protegidas.

En el mes de mayo, el Servicio de Atención al Visitante colabora con EUROPARC-España incluyendo en la web de Europarc las actividades que el Servicio de Atención al Visitante realiza en el Parque Regional con motivo del Día Europeo de los Parques.

www.europarc.org/nature/european-day-of-parks/

Asamblea General de Naciones Unidas

La Asamblea General de Naciones Unidas, establece el 5 de junio como fecha para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente, siendo este año el tema escogido “Sin contaminación del aire”.

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 de este día.

En el mes de mayo, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional registra las actividades que llevará a cabo para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente en la siguiente web:

<https://www.worldenvironmentday.global/es>

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 Visitantes con motivo del Día 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 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.

Reserva Marina Cabo de Palos – Islas Hormigas

Se mantiene una reunión el 7 de marzo con el responsable de la Reserva Marina para llevar a cabo una actividad especial en colaboración. Finalmente no se pudo realizar la actividad por motivos propios de la organización de la Reserva.

Asociación Ambiente Europeo

El Servicio de Atención al Visitante realiza en septiembre una limpieza de playas enmarcada en el Día Internacional de la limpieza de Costas, promovido por la Asociación Ambiente Europeo. Posteriormente a la actividad de la limpieza, se traslada la información referente a las cantidades y tipos de residuos recogidos durante la limpieza. La Asociación Ambiente Europeo incorpora estos datos, junto a los de otras limpiezas que realizan otras organizaciones ese día, para incluirlos en los informes que se preparan con los resultados, para tratar de buscar soluciones a las problemáticas que se detectan en cada lugar.

ARCOSUR-Comunidad de Regantes Arco Sur Mar Menor

En octubre se realizan las gestiones para llevar a cabo una colaboración entre ARCOSUR y el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de Calblanque. Esta colaboración consiste en reservar un día al mes para realizar una introducción sobre los valores del espacio protegido con el grupo de visitantes que realiza su visita al Parque a través de ARCOSUR.

PROCABO-Asociación para la Protección de Cabo Palos

En noviembre, el Servicio de Atención al Visitante realiza una charla para explicar los valores del Parque Regional de Calblanque y las actuaciones que se han llevado a cabo en el desarrollo de la campaña 0% plásticos en espacios naturales. Durante la jornada, el Equipo de Atención al Visitante de Calblanque también participa en la limpieza de playas que se lleva a cabo y que desarrolla PALS Ciencia Ciudadana, siendo coordinada por PROCABO y la UPCT y patrocinada por SABIC y la Autoridad Portuaria.

AMPIEC-Asociación de Mujeres Profesionales Investigadoras y Emprendedoras de Cartagena

El Servicio de Atención al Visitante colabora en diciembre con AMPIEC llevando a cabo una visita guiada de Introducción al Parque Regional.

10. Otras tareas de gestión del servicio

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

▪ Reuniones de trabajo

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

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

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

- El 7 de marzo se lleva a cabo una reunión con el equipo de gestión del Parque Regional y los Agentes Medioambientales para unificar el procedimiento a seguir en la entrega de llaves y candados del Parque.
- Se mantiene una reunión el 7 de marzo con el responsable de la Reserva Marina Cabo de Palos – Islas Hormigas para tratar la posibilidad de llevar a cabo una actividad especial en colaboración.
- El día 28 de mayo la Informadora Jefe se reúne con los técnicos de los espacios naturales protegidos para organizar las actuaciones y la difusión de las distintas campañas que se están llevando a cabo desde la Dirección General.
- En 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.

▪ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 13. Informes específicos).

Durante el año 2019 se ha elaborado un informe específico, referente a:

- Propuesta de mejora en las actividades que se realizan en carpas y se regalan obsequios.

▪ Sistemas de Calidad.

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio:

- Q de Calidad Turística en el ENP

- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM.

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

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

Durante este año 2019 el Servicio no ha sido auditado externamente.

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

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

Durante el año 2019 se ha realizado el seguimiento de una persona que ha realizado sus prácticas desde marzo a mayo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas” y que procedía del Ciclo Formativo de Grado Superior en Educación y Control Ambiental.

11. Asistencia Técnica al Director-Conservador

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

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

▪ **Agenda digital del Área de Conservación Sierras de Cartagena**

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

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

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

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

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

En el mes de febrero el equipo de Gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Atención al Visitante que revise los contenidos dos carteles panorámicos situados en la cima del Monte de las Cenizas.

También en el mes de febrero se solicita la revisión de tres carteles del Proyecto Life Tetraclinis-Europa.

En octubre se revisan siete carteles del Paisaje Protegido Cabezo Gordo.

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

▪ **Seguimiento de actividades en el Parque**

El Servicio de Atención al Visitante colabora registrando datos en tres tipos de fichas de elaboración propia, en una de ellas se indica la fecha en la que se ha visto a personas escalando en el sector “El Pico” del Cabezo de la Fuente; en la otra se registra la fecha en la que se detecta impacto acústico como consecuencia del vuelo de aviones del ejército y en otra se anotan las incidencias relacionadas con el acceso al área de Negrete por parte de la Asociación de windsurfistas AWICA.

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

Los días 10 de abril y 18 de diciembre se llevan a cabo las Juntas Rectoras del Parque Regional. La Informadora Jefa asiste a las reuniones y se encarga de tomar anotaciones para posteriormente trasladarlas al equipo de gestión del Parque.

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

Debido al aumento de intentos de anidación por parte de la tortuga boba en los últimos años en la costa mediterránea, la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente ha continuado este año 2019 la campaña de divulgación que comenzó en 2017, con el objetivo de que toda persona que se encuentre una tortuga boba o sus rastros sepa cómo actuar. Las acciones que se han llevado a cabo han sido:

- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:

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

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

A partir de la petición en 2018 de la Asociación de Vecinos de Las Cobaticas-La Jordana de llevar a cabo una campaña en el Parque Regional de Calblanque, se pone en marcha en los Espacios Naturales Protegidos una campaña de sensibilización que ayude a evitar los atropellos de fauna, en la que se realiza la divulgación mediante publicaciones a través de las redes sociales y se informa sobre la problemática y las buenas prácticas a los visitantes.

▪ **Campaña 0% plásticos en espacios naturales**

La campaña lanzada en junio de 2019 ofrece una serie de buenas prácticas para reducir el uso de plásticos, no solo durante las visitas a los espacios naturales, sino también en el día a día. El Servicio de Atención al Visitante colabora con las siguientes acciones:

- Participa en las reuniones previas para el diseño y organización de la campaña.
- Realiza aportaciones a los materiales diseñados.
- Elabora contenidos del díptico de la campaña.
- Realiza divulgación de la campaña en el Centro de Visitantes, Punto de Información y a través de publicaciones en las redes sociales como el vídeo realizado por el Equipo de Atención al Visitante.
- Efectúa las gestiones relacionadas con el traslado del merchandising de la campaña hasta el Centro de Visitantes y su organización en el almacén del mismo.
- Lleva a cabo actividades especiales concretas (“Coaching: alternativas sin plástico” y Limpieza Internacional de Costas)
- Realiza aportaciones a la ficha para la adhesión de otras entidades a la campaña 0% plásticos

- Pone en marcha la iniciativa el reto “Zero Waste” en las visitas guiadas, que tiene como objetivo mostrar alternativas para reducir al máximo los residuos que producen los grupos, principalmente escolares, en sus salidas a los espacios naturales.

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

Del 18 de abril al 13 de octubre se lleva a cabo un dispositivo de control 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:

- Se lleva a cabo la divulgación de la información relacionada con esta medida de conservación del Parque Regional, tanto en el Centro de Visitantes, como en el Punto de Información adicional de la entrada del espacio protegido y a través de las redes sociales.
- Durante el dispositivo estival de la ordenación de accesos, del 22 de junio al 1 de septiembre, se lleva a cabo un cambio de ubicación y horario del Servicio de Atención al Visitante para adaptar este servicio al dispositivo de control de accesos, ya que durante este periodo el acceso a las playas del espacio protegido queda restringido a los vehículos a motor de 9:00 a 20:30 horas, de forma que solo se puede acceder a pie, en bicicleta o utilizando el servicio de autobuses. El Equipo de Atención al Visitante se traslada al Punto de Información situado en la entrada principal del Parque Regional para atender allí a los visitantes de martes a domingo y festivos, en horario de 11 a 14 horas. El resto del horario del Servicio se realiza en el Centro de Visitantes, para aquellas personas que accedan andando o en bicicleta.
- El Equipo de Atención al Visitante asiste a la reunión de formación previa a la organización y funcionamiento del dispositivo de ordenación de accesos.
- El Equipo de Atención al Visitante se encarga de las gestiones relacionadas con la entrega de pases a propietarios y vecinos de las poblaciones del interior del Parque Regional, como son la elaboración de las tablas para recoger los datos de las personas que solicitan pases, envío del documento de solicitud de pases a las personas que lo soliciten, envío al equipo de gestión de la información recogida, entrega de pases, etc.
- Colaboración en el diseño del interior del nuevo Punto de Información del acceso principal del Parque y revisar in situ con la empresa encargada de su fabricación.
- Elaboración de varios documentos a modo de protocolos para el personal de la ordenación de accesos: normas de uso del Centro de Visitantes, protocolo de objetos perdidos y protocolo de hojas de opinión.
- Al finalizar la ordenación se elabora un documento con propuestas de mejora.

▪ **Proyecto Life Tetraclinis-EUROPA**

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

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

- Se revisan tres carteles en el mes de febrero.
- El Servicio de Atención al Visitante asiste a las “Jornadas Científico-Técnicas sobre *Tetraclinis articulata* y otras coníferas amenazadas en el entorno del Mediterráneo” celebradas en noviembre, con el objetivo de obtener información acerca del proyecto.

▪ **Otras actuaciones**

Otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante 2019 son las siguientes:

- En febrero se organizan candados y llaves del Parque y se elaboran los documentos relacionados con la entrega de los mismos. Y en marzo se hace una reunión con los Agentes Medioambientales y equipo de gestión para explicar el procedimiento a seguir.
- También en febrero se realizan aportaciones al mapa de Uso Público del Parque Regional.
- El 14 de mayo el Equipo de Atención al Visitante asiste a la Jornada de dinamización socioeconómica en espacios naturales protegidos. Experiencias inspiradoras para el Parque Regional de Calblanque.
- Durante el mes de mayo el Equipo de Atención al Visitante realiza una revisión de los principales senderos del Parque Regional y elabora un documento para gestión con fotografías e incidencias, para que puedan solventarse en la medida de las posibilidades del equipo de gestión.
- En diciembre se revisan los textos de las publicaciones que están previstas para llevar a cabo en las redes sociales durante ese mes.

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 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	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: 13.409.	9.078	Durante 2019 ha habido problemas con el contador de las descargas en la web y con la ubicación exacta de la revista en las diferentes URL, por lo que se han contabilizado menos de lo habitual.
2	Nº de amig@s de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.408	5.984	
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 2019

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	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 (22.198).	14.394	El descenso se debe a la separación del Punto de Información del punto de venta de tickets de autobuses del dispositivo estival de ordenación de acceso de vehículos a motor. Estos indicadores no se consideran desfavorables, puesto que con el cambio se mejora la calidad de la información de cara al visitante estival.
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 (16.727).	9.368	
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.	63 días	Numerosas hojas de opinión dependen de gestión del ENP y el retraso se produce en la elaboración de la respuesta. (*)
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 (1.823).	2.151	
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).	24	
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).	7	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.	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)	3,94	

Continúa la tabla en la siguiente página

(*) Se reduce el tiempo medio de respuesta de 106 en 2018 a 63 en 2019. Este indicador no se considera desfavorable puesto que se ha reducido bastante el tiempo medio de respuesta con respecto al año anterior.

Continuación de la tabla de la página anterior

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS COBATICAS – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
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)	3,99	
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.	235	

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 2019

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. ▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. ▪ Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. ▪ Reactivar y motivar al equipo. ▪ Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. ▪ Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. ▪ La nueva web no se termina de gestionar. ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. ▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros. ▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. ▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. ▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. ▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar. ▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) y en equipo. ▪ Buena programación, organización del trabajo (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. ▪ Programación de actividades para el público en general. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter y Facebook). ▪ Asentamiento del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. ▪ Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general. ▪ Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. ▪ Disposición de contestador automático de información del horario del Centro. ▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo. ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Disponer de personal en prácticas. ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible, Famtrip y Blogtrip. ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2018 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2019

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, a lo largo de 2019 aún no se ha conseguido terminar, pero se espera que para 2020 sí esté acabado.
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizado nuevo formato y organización a lo largo de 2019, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizados algunos medios en 2019, pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 ya se ha trabajado y avanzado en muchos aspectos como la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. ✓ Se ha iniciado un sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se prevé su finalización en 2020. ✓ Se planificarán para 2020 las prospecciones necesarias dentro de la previsión de tareas del equipo.
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado con la planificación de las tareas y también ha ayudado la elaboración de determinados protocolos internos, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se han desarrollado acciones de formación específicas y redactado instrucciones claras sobre todas las tareas (protocolos internos), que han hecho que esta debilidad quede solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. Reactivar y motivar al equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 no se ha podido abordar este tema, por lo que para 2020 se establecerá una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio, así como autoevaluaciones del personal y el establecimiento de propuestas de futuro.
<ul style="list-style-type: none"> Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
<ul style="list-style-type: none"> Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido (se ha incorporado dentro de sus tareas periódicas, se ha facilitado el acceso desde los Centros, y se ha realizado una jornada formativa para la motivación y puesta en valor de este aspecto nuevo en el servicio), por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intentar mejorar el sistema de llamadas y valorar la apertura de los plazos de inscripción. ✓ Intentar crear un sistema de inscripciones online.

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

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

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se prevén mejoras para el pliego nuevo que saldrá en 2020, aún así se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar la incertidumbre a la DG. ✓ Intentar reconducir la situación si se producen muchos cambios después de la adjudicación del pliego.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La nueva web no se termina de gestionar. ▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2019 se empiezan a difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales, así que se continuará esta tarea en 2020. ✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A finales de 2019 se formaliza en contrato para actualizar los audiovisuales que faltan, por lo que para 2020 ya estarán listos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.

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

13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** como no existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes “Las Cobaticas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil en el Centro de Visitantes y otro adicional para el Informador Jefe con datos para la conexión a internet, 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 DGMN.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante el año 2019, el equipo de información del Parque Regional de Calblanque ha realizado **ocho 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.