



Parque Regional
Sierra Espuña



EUROPARC
Turismo Sostenible en
Espacios Protegidos

MEMORIA ANUAL 2019

EL FUTURO



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



Región de Murcia



DestinoNatura
Medio Natural Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem

Índice

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.....	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	11
4.3. Tipología de la información solicitada	12
5. VISITAS GUIADAS.....	14
5.1. Aspectos generales.....	14
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas.....	14
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	17
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	19
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	22
6.1. Descripción de las actividades	22
6.2. Evaluación de las actividades especiales	25
7. ENCUESTAS	28
7.1. Encuesta general	29
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	33
8. HOJAS DE OPINIÓN.....	36
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	38
9.1. Materiales de comunicación	39
9.2. Canales de comunicación.....	41
9.3. Colaboración con entidades	47
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	50
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	52
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	54
12.1. Seguimiento de indicadores	54
12.2. Análisis DAFO	55
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	59

ANEXOS:

ANEXO 01: Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

ANEXO 03: Datos de las Fichas de Seguimiento (Formato Excel).

ANEXO 04: Oferta de visitas guiadas.

ANEXO 05: Modelos encuestas.

ANEXO 06: Datos de las encuestas de visitas guiadas (Formato Excel).

ANEXO 07: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

ANEXO 08: Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

ANEXO 09: Datos de las encuestas del Centro de Visitantes (Formato Excel).

ANEXO 10: Modelo de la 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 y Gestión “Ricardo Codorníu” 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 de Sierra Espuña, *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 de Sierra Espuña está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **136 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional Sierra Espuña 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 DGMN 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 DGMN. (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 de Sierra Espuña 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 Sierra Espuña, que dependen de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente es:

- **Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”:**

Centro situado a 9 Km. de Alhama de Murcia, en el interior de Sierra Espuña. Sus funciones principales son:

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Atención al Visitante.
- Sala de exposición donde se muestran los valores naturales, culturales y sociales del Parque.
- Sala de proyección, exposiciones temporales y usos múltiples.
- Realización de visitas guiadas y otras actividades especiales.
- Celebración de Días Especiales como el Día Europeo de los Parques, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Medio Ambiente ...



Como Centro de Gestión:

- Oficina del Director Conservador del Parque.
- Oficina del Equipo de Información.
- Oficina para los Agentes Medioambientales.
- Oficina para Técnicos del Parque.
- Sala de Juntas donde se celebran reuniones tales como, reuniones de Coordinación, auditorías...
- Sala de Proyección y usos múltiples en la que también se celebran seminarios, cursos, eventos informativos, etc.

El Centro de Visitantes permanece abierto durante todo el año con el siguiente horario:

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

Otros equipamientos de información que dependen de otras entidades (Ayuntamientos, Asociaciones...) y que también se localizan en el entorno del Parque Regional de Sierra Espuña, son:

- **Oficina de Turismo de Totana:** Abierto de lunes a viernes en horario de 8:30 a 14:30 h. Sábados 9:00 a 14:00 h.



Oficina de Turismo de Totana

- **Oficina de Turismo de Aledo:** Abierto de lunes a viernes en horario de 11:00 a 14:00 h. Sábados y domingos de 11:00 a 13:30 h.



Oficina de Turismo de Aledo

- **Oficina de Turismo de Alhama de Murcia:** Abierto de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h. Del 1 de julio al 16 de septiembre de 8.30 a 14.30 h. Los sábados todo el año de 10:00 a 13:00 h.
- **Punto de Información Turística Condado de Alhama:** Abierto de lunes a sábado en horario de 9:30 a 19:00 h. Julio y agosto.



Oficina de Turismo de Alhama de Murcia

- **Oficina de Turismo de Mula:** Abierto de lunes a domingos en horario de 10:00 a 14:00 h. Martes cerrado.



Oficina de Turismo de Mula

4. Atención al visitante

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional de Sierra Espuña cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver en el Anexo 01 Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas 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.



Punto de Información en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu

4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes, ya sean atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, visitas a técnicos, seminarios, etc.

Los **visitantes atendidos** en el Centro, 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, 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 en la Sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones numerosas o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo 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, tanto en la Sala de Juntas, como en la Sala de Proyecciones. 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 para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí 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 se han atendido a **16.211 visitantes**, lo que da como resultado un promedio de **54 visitantes atendidos al día**.

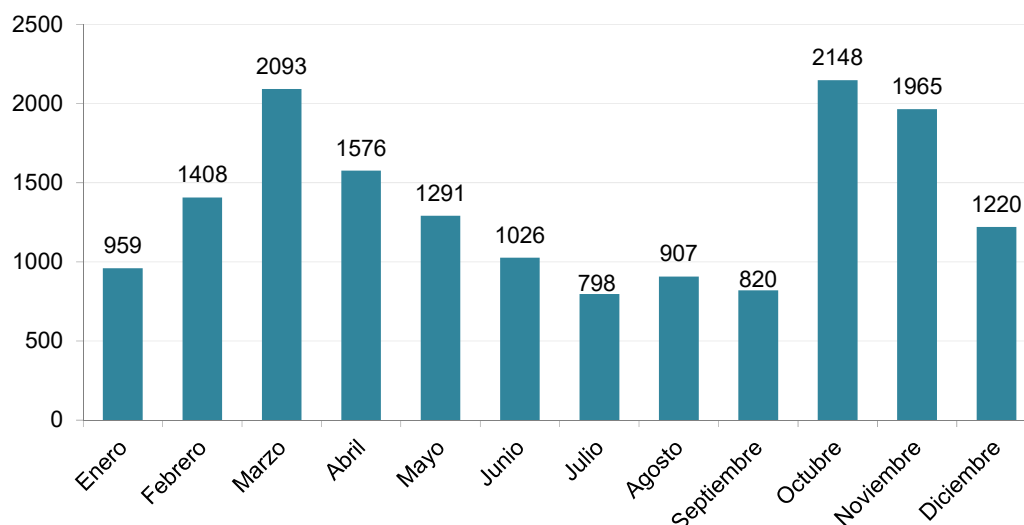
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “RICARDO CODORNÍU”						
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	959	525	22	25	9	38
Febrero	1.408	1.011	351	18	249	28
Marzo	2.093	1.401	595	19	328	89
Abril	1.576	1.080	436	2	322	23
Mayo	1.291	703	176	43	64	606
Junio	1.026	671	137	10	0	516
Julio	798	645	396	8	339	0
Agosto	907	523	130	9	38	142
Septiembre	820	524	75	6	0	26
Octubre	2.148	1.263	419	19	269	282
Noviembre	1.965	1.443	787	23	465	38
Diciembre	1.220	854	311	22	131	41
Total 2019	16.211	10.643	3.855	204	2.214	1.829
Total 2018	16.079	7.481	2.866	387	1.107	4.135
Total 2017	15.508	7.937	3.516	454	1.635	3.570
Total 2016	15.609	9.823	3.449	580	1.445	3.746
Total 2015	15.732	10.051	3.150	470	1.031	4.991

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

Parque Regional de Sierra Espuña.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2019



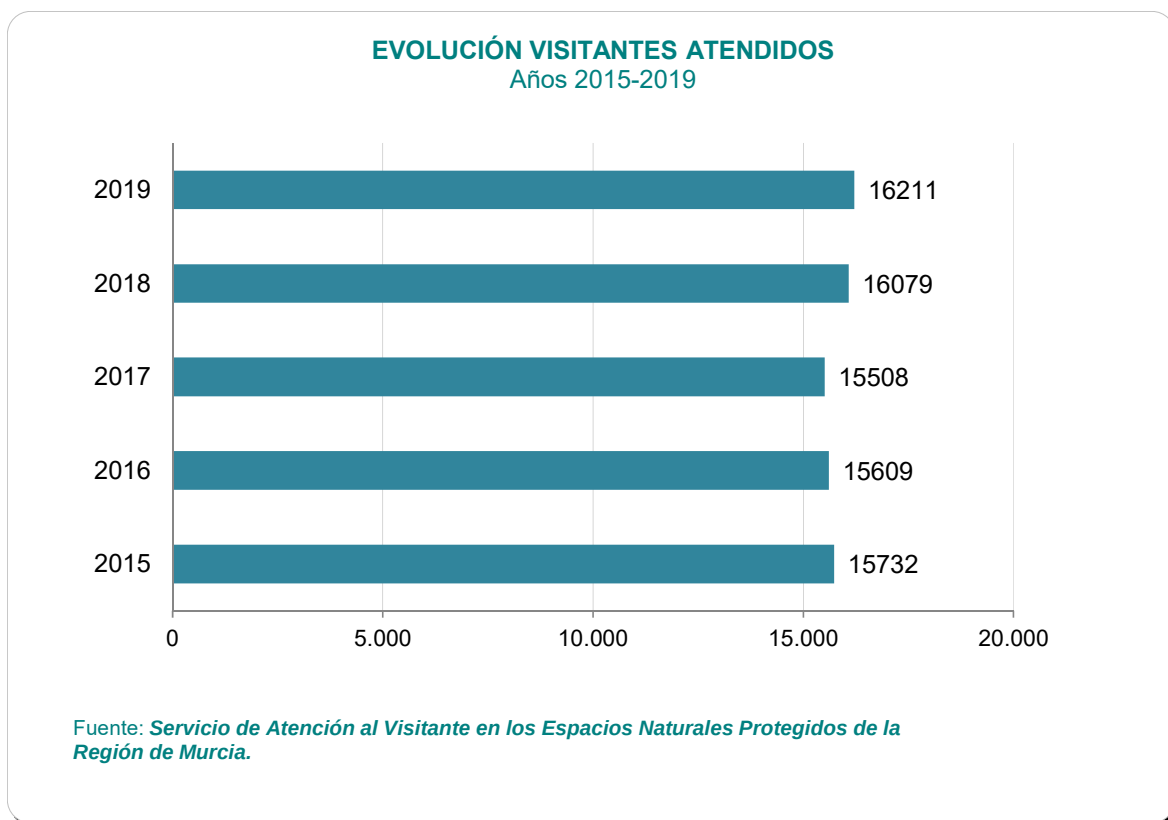
Fuente: *Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia. Parque Regional Sierra Espuña*

En la gráfica se aprecia que, durante el año 2019, los meses que han registrado una mayor afluencia de visitantes son octubre, marzo y noviembre con una diferencia bastante elevada con respecto al resto de meses. En octubre se celebra el Día Mundial de las Aves y en marzo el Día Internacional de los Bosques, con actividades para conmemorar ambos días mundiales y que contaron con numerosa participación de público. En noviembre es época otoñal, durante la cual muchas personas se informan sobre qué tipos de setas hay, o los lugares dónde se pueden encontrar. Además, durante estos tres meses se han realizado numerosas visitas guiadas con diferentes entidades y centros educativos.

Durante abril también se registra un número elevado de usuarios al Centro de Visitantes, ya que es buena época para visitar el Parque, por la primavera y poder disfrutar de la floración de muchas de las plantas que se pueden ver en la sierra.

Pueden ser estos, algunos de los motivos que han hecho que se registre un número más elevado de visitantes atendidos en el Centro durante estos meses.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codorníu del Parque Regional de Sierra Espuña durante los años 2015-2019 (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Como se puede observar en la gráfica, la media de visitantes al año generalmente supera los 15.000, correspondiendo el año con más visitantes el 2019. Durante el 2018 se puede apreciar que el número de visitantes ha subido con respecto a los 3 años anteriores, acercándose un poco más a la cifra alcanzada durante el presente año.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

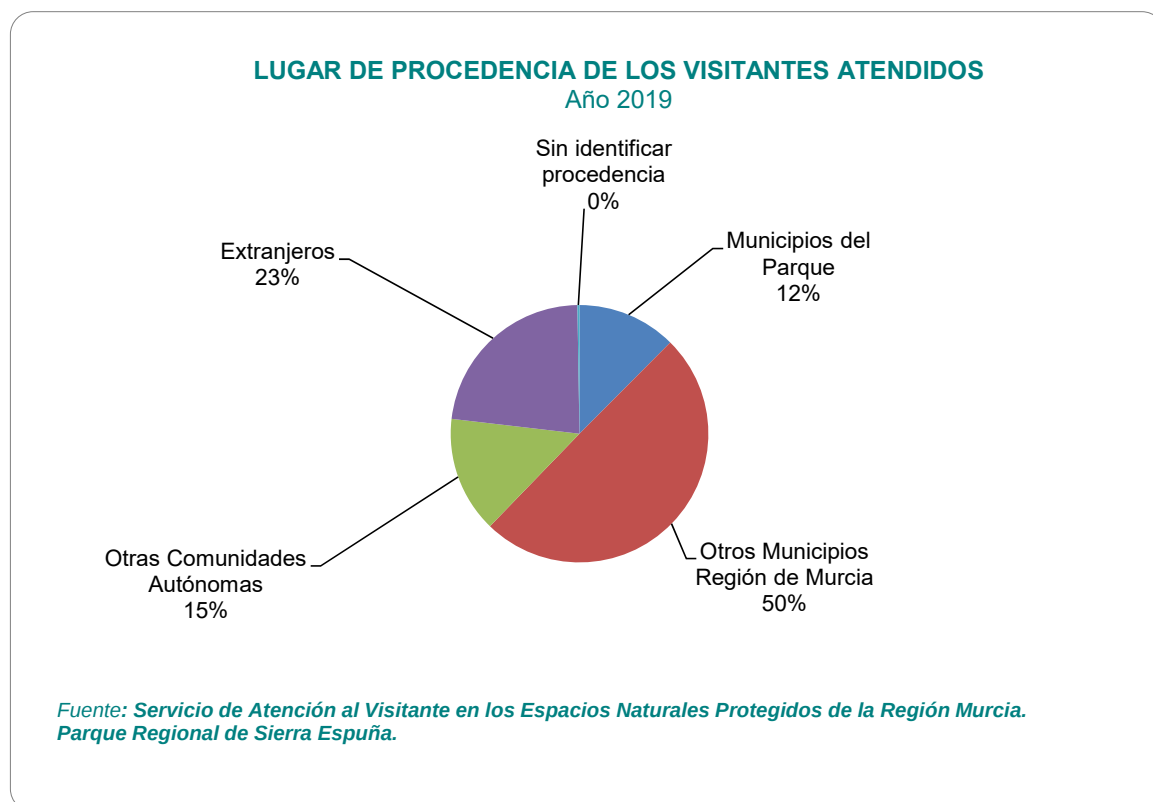
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Punto de Información, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2019	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	43
Municipios del Parque	2.015
Región de Murcia	8.080
Otras Comunidades	2.368
Extranjeros	3.705
TOTAL	16.211

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

(*) 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 el año 2019, se aprecia que el **77 %** del total de los visitantes atendidos son de nacionalidad española, representando el porcentaje más alto. Los visitantes procedentes de la Región de Murcia representan un **62 %** con respecto al número de visitantes totales.

Con respecto a los visitantes extranjeros, que representan un **23 %** del total de visitantes, en su mayoría proceden del Reino unido, seguidos de Alemania, Países Bajos, Bélgica y Francia.

4.3. Tipología de la información solicitada

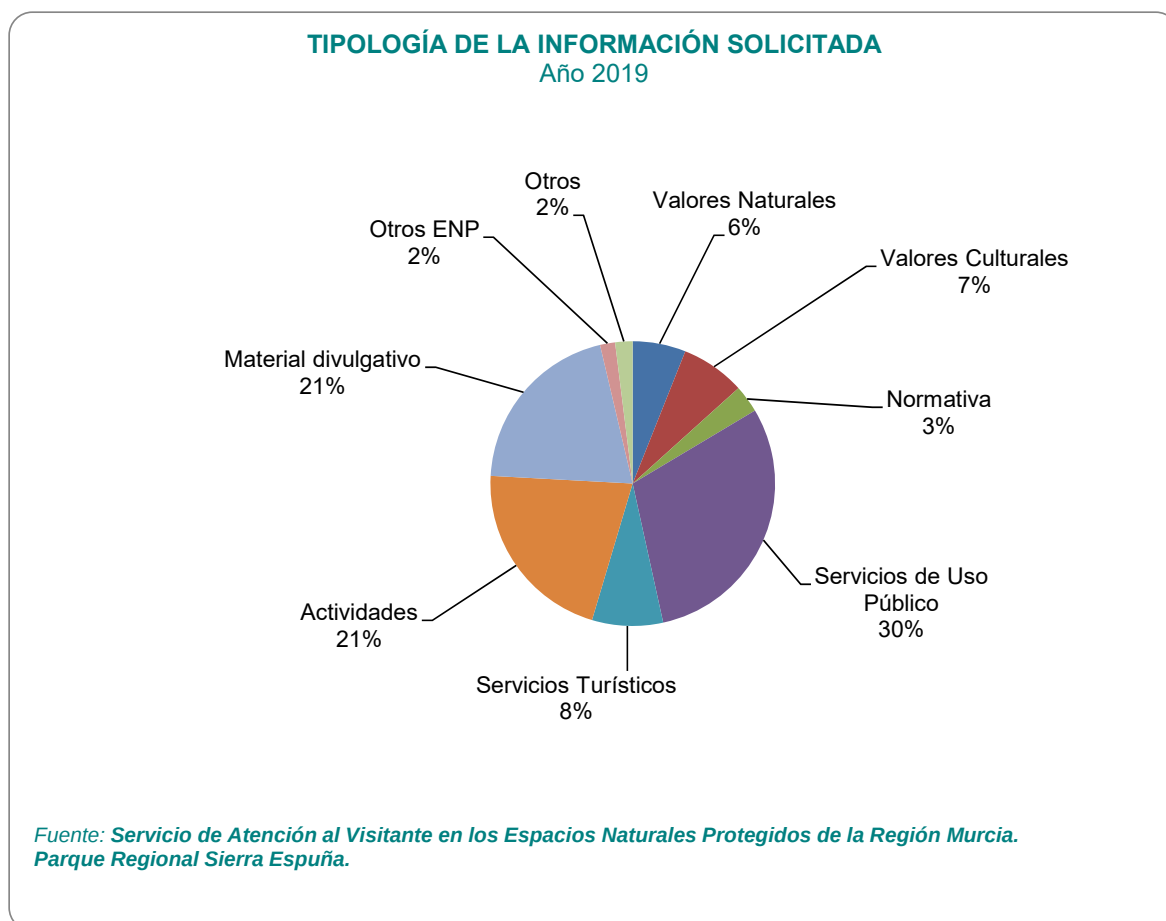
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infosierraespuna@carm.es).

El total de consultas estimadas durante 2019 es de **7.509**, siendo el **88,5 %** de las consultas recibidas *in situ*.

Las consultas que más se realizan *ex situ* se refieren a los diferentes servicios de uso público que ofrece el Parque (visitas guiadas, actividades especiales, localización de zonas de acampada, accesos al Parque...), seguidas de preguntas sobre normativa (permisos de quema, autorizaciones, restricciones temporales...) o consultas relativas a actividades (senderismo, rutas en bicicleta o a motor, escalada...) y servicios turísticos (bares y restaurantes, alojamientos o turismo activo...).

Las consultas que más se efectúan *in situ* hacen referencia a servicios de uso público (Centro de Visitantes, visitas guiadas, actividades especiales, áreas recreativas...), seguidas de las referidas a las actividades que se pueden realizar en el Espacio Protegido (senderismo, rutas en bici o coche, escalada...) o sobre el material divulgativo que ofrece el Punto de Información (mapas de Sierra Espuña, material en otros idiomas, folletos temáticos...).

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



A continuación, se enumeran algunas de las conclusiones más destacadas en cuanto a la tipología de la información solicitada, las gráficas detalladas de cada uno de los temas se pueden consultar en el Anexo 03 Datos de la Ficha de Seguimiento (Formato Excel):

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, con preguntas sobre qué animales hay y dónde se pueden ver, seguido de las consultas sobre flora, setas, o sobre meteorología (previsión de nieve, lluvia...).
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a edificios históricos (La Santa, Fuente Rubeos, Casa del Avión, Sanatorio...), usos y costumbres (Pozos de la Nieve, Hornos de Cal) y a la historia del Parque (Restauración hidrológica forestal, Ricardo Codorníu...).
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre el periodo para hacer fuego, cómo y dónde se pueden solicitar los permisos de quema, la autorización para poder acampar o el acceso por carretera por restricciones temporales.
- **Servicios de uso público:** El porcentaje más alto se refiere al Centro de Visitantes (horario, servicios que ofrece, qué se puede visitar, aseos...), actividades especiales y visitas guiadas, accesos al Parque, localización de áreas recreativas, miradores o zonas de acampada que se encuentran dentro del Parque.
- **Servicios turísticos:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a la localización de bares y/o restaurantes, tanto dentro como en la periferia del Parque, y sobre los diferentes alojamientos de la zona (casas rurales, albergues, hospederías...).
- **Actividades:** Referente a este apartado, la mayoría de consultas se centran en los senderos señalizados, rutas a pie o en coche y distancias entre los distintos puntos o elementos de interés del Parque.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas de Sierra Espuña, seguido de los folletos temáticos y el material en otros idiomas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** Las consultas de este apartado se refieren en su mayoría a cómo acceder al Espacio Natural Protegido más cercano a Sierra Espuña, el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas, o visitar otros Espacios Naturales de la Región de Murcia y a su localización en un mapa.
- **Otros:** Las consultas de este apartado, en su mayoría, son referentes a la ubicación de gasolineras, tiendas o cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados.

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 contando cuentos, realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, observando los rastros o las huellas que dejan los animales, explicando curiosidades y anécdotas. 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).

Estas visitas 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 **6 visitas guiadas** distintas que se describen en el Anexo 04 Oferta de 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:

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

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- o Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute de los visitantes con el conocimiento de la historia natural y cultural del Parque Regional mediante un audiovisual y una visita guiada a la Sala de Exposición. (*Visita Guiada al Centro de Visitantes Ricardo Codornú*).
- o Dar a conocer a los más pequeños los animales que habitan en Sierra Espuña, la figura de Ricardo Codornú, y la historia de las repoblaciones. (Cuento “*Unidos por Sierra Espuña*”).
- o Conocer, a través de un sencillo itinerario, la importancia del bosque de Sierra Espuña a través de su historia y de las relaciones entre plantas y animales. (Itinerario “*La sabiduría del bosque*”).
- o Descubrir la gran diversidad vegetal y los diferentes ambientes en los que habitan plantas y animales, parte del legado histórico del Parque y rincones con mucho encanto. (Itinerario “*Tras la huella de Ricardo Codornú*”).
- o Observar y conocer los diferentes elementos del paisaje y su transformación con el paso del tiempo. (Itinerario “*Descubre el paisaje a través de tus sentidos*”).
- o Descubrir el resultado de la restauración hidrológico forestal del Siglo XIX y la gestión forestal actual de este Espacio Natural Protegido. (Itinerario “*La gestión del bosque de Sierra Espuña*”).



Itinerario “La sabiduría del bosque”



Itinerario “Tras la huella de Ricardo Codornú”



Itinerario “La gestión del bosque de Sierra Espuña”



Itinerario “Descubre el paisaje a través de tus sentidos”

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2019, se han realizado **57** visitas guiadas con un total de **2.214** participantes.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas a lo largo de este periodo, teniendo en cuenta tanto las visitas concertadas como las no concertadas.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS REALIZADAS						
Año 2019						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	9	0	0	1	9
Febrero	6	249	0	0	6	249
Marzo	8	328	0	0	8	328
Abril	10	322	0	0	10	322
Mayo	2	64	0	0	2	64
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	10	339	0	0	10	339
Agosto	1	38	0	0	1	38
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	6	269	0	0	6	269
Noviembre	9	425	1	40	10	465
Diciembre	3	131	0	0	3	131
TOTAL	56	2.174	1	40	57	2.214

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

Como se puede apreciar en la tabla, los meses que se reciben más grupos para realizar las visitas guiadas son abril, julio y noviembre, seguidos de marzo, febrero y octubre.

En marzo y abril es época primaveral siendo muy propicia para realizar salidas y ver la floración de muchas de las plantas que hay durante los recorridos. En julio realizan las visitas diferentes escuelas de verano que aprovechan la época estival para conocer el Centro de Visitantes y los valores de este Parque de manera más distendida. En noviembre es época otoñal, un buen momento para ver como el bosque y sus habitantes se preparan para el frío invierno.

Las temperaturas frías del invierno, las calurosas del verano y las vacaciones de los centros escolares de verano y Navidad, hacen que se produzca un descenso de las visitas guiadas en estos periodos, o incluso que no se realicen.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de **39** participantes, rango que se encuentra por encima del ratio recomendado (25-30 participantes) por guía.

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

DEMANDA DE LOS ITINERARIOS AMBIENTALES						
Año 2019						
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ITINERARIO REALIZADO					
	Centro de Visitantes	Cuento “Unidos por Sierra Espuña”	Descubre el paisaje a través de tus sentidos	La sabiduría del bosque	Tras la huella de Ricardo Codornú	La gestión del bosque de Sierra Espuña
Enero	1	0	0	1	0	0
Febrero	6	0	0	1	5	0
Marzo	8	0	0	0	7	1
Abril	10	0	0	1	7	1
Mayo	2	0	0	1	1	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	10	1	0	9	1	0
Agosto	1	0	0	1	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	6	0	0	1	5	0
Noviembre	10	0	0	3	6	0
Diciembre	3	0	0	2	0	0
TOTAL	57	1	0	20	32	2

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

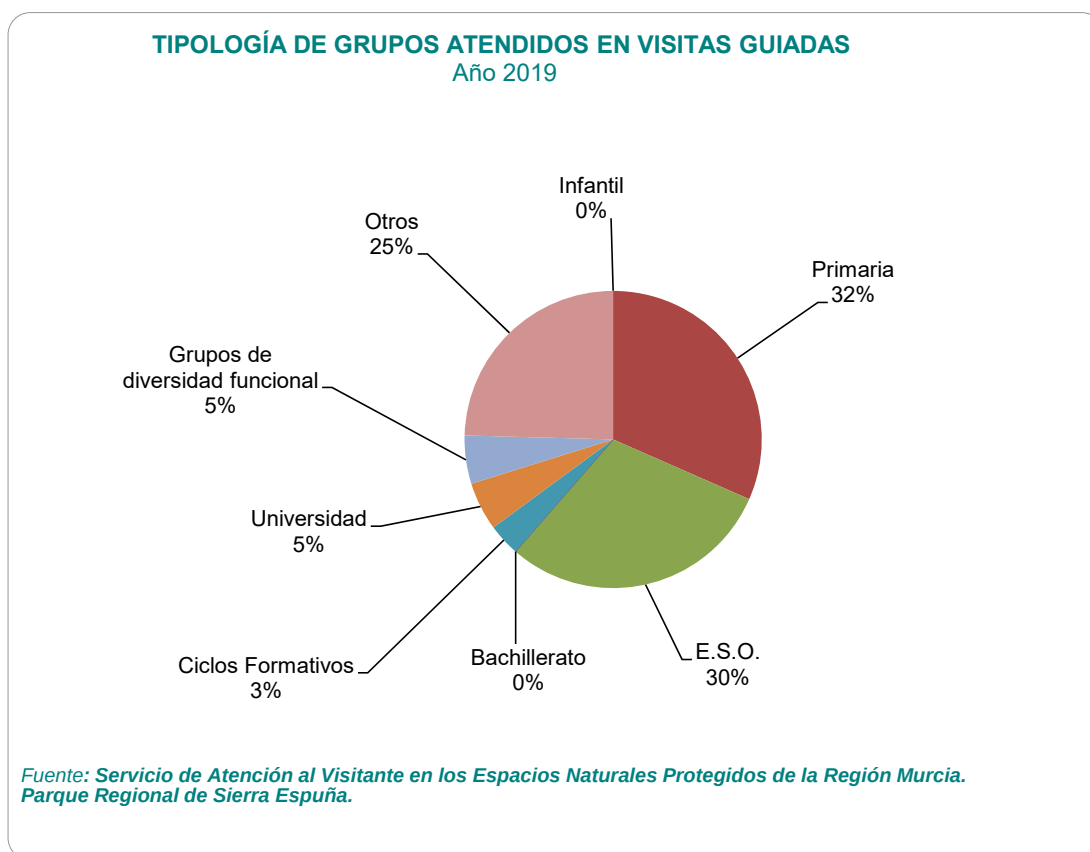
La mayoría de los grupos realizan la visita al Centro de Visitantes, ya que ésta se puede combinar con varios de los itinerarios. Con respecto a los itinerarios solicitados, teniendo en cuenta varios factores (nivel educativo, intereses o necesidades del grupo, tiempo disponible para realizar la visita guiada...) gran parte de los responsables de los grupos solicitan el de “Tras la huella de Ricardo Codornú”, ya que durante este trayecto se muestra una amplia gama de elementos naturales, históricos y culturales, que permiten conocer muy bien los valores históricos de Sierra Espuña, así como rincones de gran valor florístico y que empieza en el Centro de Visitantes.

El itinerario “Descubre el paisaje a través de tus sentidos” no ha sido solicitado durante este año, el motivo puede ser que este recorrido no comienza en el Centro de Visitantes, con lo que no se puede ver la presentación ni la Sala de Exposición.

Los grupos de infantil, primaria o con diversidad funcional, suelen elegir el itinerario “La sabiduría del bosque”, más adaptado a estos niveles en cuanto a contenido o por las características del propio recorrido, que cuenta con un tramo del sendero accesible, siendo este recorrido el más idóneo para este tipo de grupos.

El itinerario solicitado por las visitas técnicas (universidades, ciclos formativos...) fue “La Gestión del bosque de Sierra Espuña”, siendo la visita más aconsejable para este tipo de grupos, ya que en él se muestran temas más específicos o técnicos, como la gestión forestal.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los visitantes atendidos en las visitas guiadas:



En la gráfica se aprecia que, durante este año, los grupos con estudiantes de bachillerato y escolares de infantil, no han solicitado el servicio de visitas guiadas. El apartado de porcentaje más elevado, con un 32%, corresponde a estudiantes de primaria, seguido de los estudiantes de ESO con un 30%.

Con un porcentaje algo menor, se encuentra el apartado “Otros” en los que los participantes provienen de diferentes entidades (asociaciones, programas de empleo y formación, escuelas de verano...) y que representan un 25% de las visitas.

Los grupos de diversidad funcional, universidad y ciclos formativos tienen el porcentaje más bajo.

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 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.

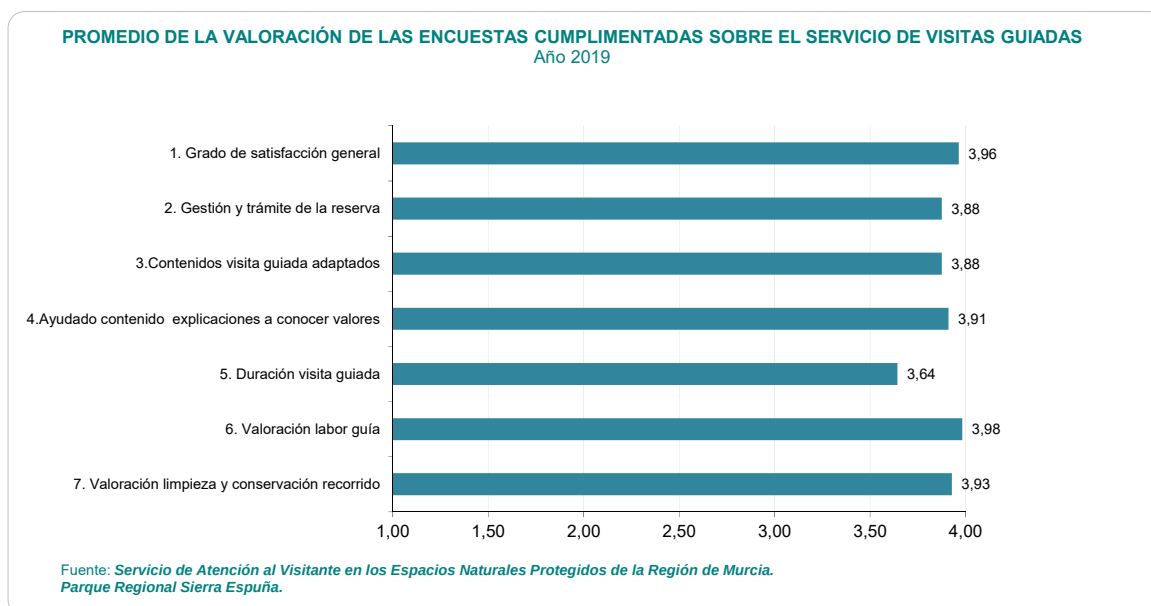
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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 / Poco / Escasa	2
Muy difícil / Muy mala / Muy poco / Excesiva	1

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

En el año 2019, se dispone de **56** encuestas de evaluación cumplimentadas por los participantes de las visitas guiadas, esto supone el **98,2 %** del total de las visitas guiadas realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹.

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



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

El grado de satisfacción general de los participantes ha sido de un valor de 3,96 (dentro de una escala del 1 al 4), muy cercano a la máxima puntuación, por lo que se manifiesta una gran satisfacción de los grupos.

En cuanto a la gestión y trámites para la reserva de la visita guiada, los responsables consideran que ha sido fácil o muy fácil; respecto a si los contenidos se adaptan a la edad/intereses de los participantes y el contenido de las explicaciones, todos tienen una puntuación alta (>3,5) y los valoran positivamente.

Con respecto a labor del Guía, es valorada positivamente con un 3,98, casi llegando a la máxima puntuación en la escala de valores.

La duración de la visita ha sido valorada con un 3,64, el valor más bajo, y puede ser debido a que algunos grupos disponían de poco tiempo de estancia en el Parque para realizar la visita guiada.

La valoración que dan con respecto al estado de limpieza y conservación del recorrido también es alta y, por lo tanto, positiva.

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas de visitas guiadas (Formato Excel)):

- **Felicitaciones por el servicio de visitas guiadas:**

Durante este periodo, las felicitaciones escritas por parte de los participantes que han realizado la encuesta sobre las visitas guiadas, se refieren a la dedicación de los informadores-guía en este servicio, destacando la interacción continua con los participantes, adaptando en todo momento el contenido a la edad del grupo presente. Muchos opinan que estas visitas son imprescindibles para completar de forma práctica el curriculum de estudiantes de secundaria y de biología.

También agradecen el trato humano recibido, la paciencia y el buen hacer de los guías, opinando que han sabido transmitir conocimientos y motivar a los participantes, haciendo las visitas muy didácticas y entretenidas.

Además, los usuarios de este servicio, felicitan y agradecen verbalmente a los informadores-guías al finalizar la actividad comentando que recomendarán la visita y que incluso repetirán.

- **Sugerencias para mejorar el servicio:**

Durante este año, las sugerencias o aportaciones para este servicio hacen referencia a que se hagan algunas rutas más largas para poder ver más plantas o disponer de más tiempo en las rutas. Otras sugerencias se refieren a que se envíe documentación y actividades para trabajar la visita previamente, o que con los grupos muy numerosos se dedique más tiempo a que el alumnado se agrupe para poder mantener el orden y silencio adecuado para atender a las explicaciones del guía.

6. Actividades especiales

El Equipo de Atención al Visitante diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Sierra Espuña y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones, colaboración en fiestas patronales 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 el año 2019. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA Año 2019				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de actividades Año 2019	El árbol de los deseos (ofrecida en la mochila de actividades octubre – diciembre de 2018 que se mantiene hasta el 6 de enero)	1	2	Público en general
	Ruta guiada “Sendero de El Berro”	2	58	Público en general
	Ruta guiada “Barrancos de Gebas, un paisaje árido lleno de contrastes”	1	28	Público en general
	Ruta guiada “Explorando la Senda del Dinosaurio”	1	32	Público en general
	Ruta guiada “Palabras para el bosque”	1	23	Público en general
	Ruta guiada “Un viaje de diez millones de años”	1	26	Público en general
	Actividad especial “Anfibios: la vida entre el agua y la tierra”	4	168	Público en general. Fiestas de las pedanías del entorno
	Jornada Micológica “Conoce el misterioso reino de las setas de Sierra Espuña”	1	38	Público en general
	Plantación “Planta un árbol en Sierra Espuña”	1	41	Público en general
Día Internacional de los Bosques	Charla, cuento y taller “Los Bosques y la Educación”	2	18	Centros educativos del entorno del Parque Regional (Casas Nuevas y El Berro)
	Charla y paseo interpretativo en El Berro	1	31	Público en general
	IV Concurso Fotografía	1	8	Público en general. En colaboración con el Camping Sierra Espuña
	Exposición de fotografías sobre “Fauna, flora y paisajes de Sierra Espuña”	1	657	Público en general. En colaboración con el Camping Sierra Espuña
Día Europeo de los Parques	Ruta guiada “Los tesoros de las cumbres”	1	23	Público en general
	Concierto “Música y Naturaleza”	1	270	Centros educativos de Abarán

(Continúa la tabla en la página siguiente)

(Continuación de la tabla de la página anterior)

Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Mundial del Medio Ambiente	Plantación “Por un aire más limpio”	1	146	Escuela infantil Gloria Fuertes (Alhama de Murcia)
Día de las Aves	Ruta guiada “Queremos un mundo con aves”	1	16	Público en general
	Taller “Día de las Aves 2019”	1	244	Público en general
TOTAL		23 Actividades Especiales	1.829 participantes	

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

Durante el año 2019 han participado **1.829 personas en 23 acciones especiales**, de las cuales se han realizado **13** dentro de la programación trimestral de la Mochila de Actividades en Espacios Naturales, **5** por la celebración del Día Internacional de los Bosques, **2** por el Día Europeo de los Parques, **1** por el Día Mundial del Medio Ambiente y **2** por el Día de las Aves.



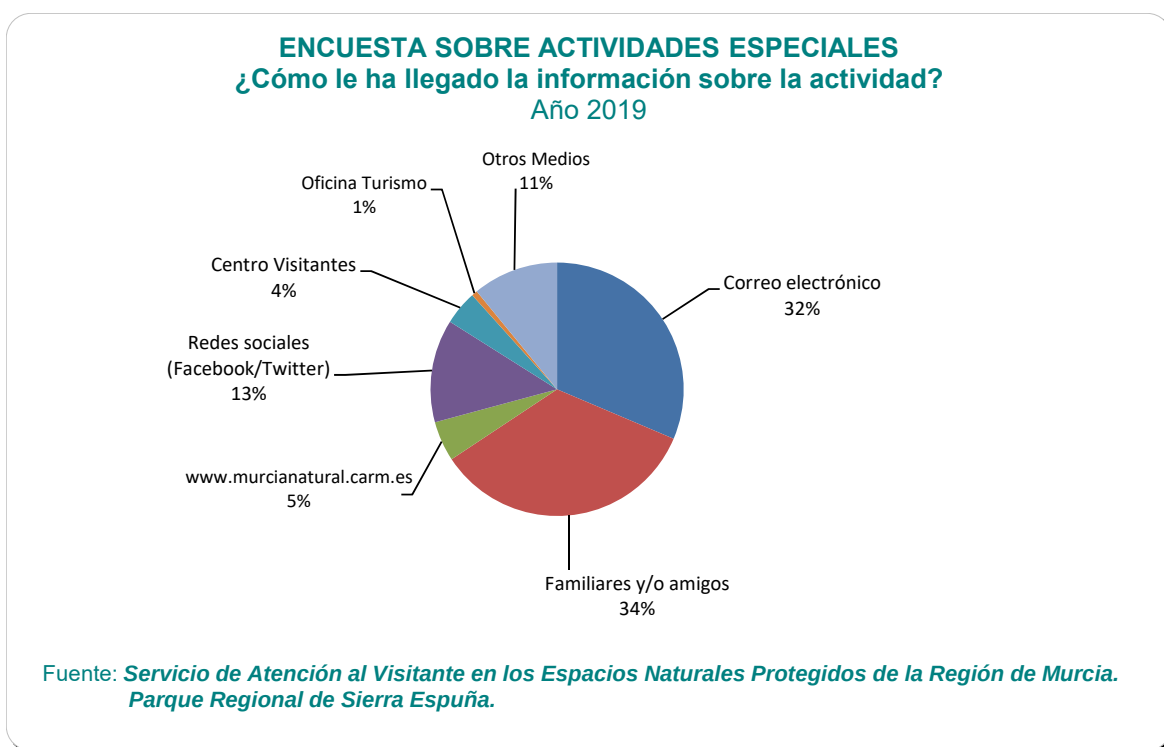
Participantes en diferentes acciones especiales.

6.2. Evaluación de las 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 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2019 se registran **137 encuestas** cumplimentadas para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, por lo que se supera el plan de encuestación de 2019.

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



La gráfica muestra que al mayor porcentaje de los encuestados la información les ha llegado a través de familiares y/o amigos, seguido muy de cerca por la lista de Amig@s de los Espacios Naturales de la Región (correo electrónico), y más alejado las redes sociales (Facebook/Twitter) y Otros medios (como por ejemplo por WhatsApp, la Agenda Menuda o libros de fiestas de los pueblos del entorno).

En menor porcentaje están las personas a las que les ha llegado la información a través de la web www.murcianatural.carm.es, del Centro de Visitantes y de las Oficinas de Turismo del entorno de Sierra Espuña.

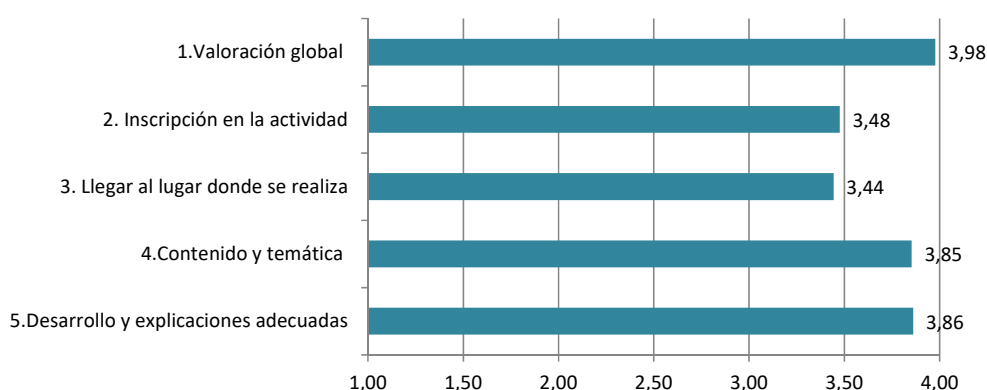
Las siguientes cinco preguntas de la encuesta se han agrupado en una gráfica en la que se ha representado el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil /Mucho/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 de Sierra Espuña.

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

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 de Sierra Espuña.

Como se puede apreciar en la gráfica, las respuestas superan el valor 3,4 (en una escala del 1 al 4), con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre las actividades especiales.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva a las actividades, 3,98 puntos en la escala de valores.

La mayoría de los encuestados durante el año 2019, dan una puntuación muy alta, un 3,85 (en una escala del 1 al 4), a la pregunta sobre contenido y temática de la actividad.

En cuanto al desarrollo y si las explicaciones son las adecuadas para cada actividad, también es un apartado valorado positivamente.

Por otro lado, también dan una buena puntuación a la pregunta de cómo le ha resultado llegar al lugar donde se ha realizado la actividad y a la inscripción de la misma. Este es el valor más bajo, y corresponde a la dificultad de llegar por parte de algunos participantes al lugar donde se realiza la actividad, ya que muchas de estas actividades se llevan a cabo en otros puntos del Parque y no se inician en el Centro de Visitantes, que es el lugar más conocido por los visitantes.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

Los participantes que han realizado la encuesta muestran su agradecimiento por la labor de los informadores-guía, destacando su profesionalidad, atención, amabilidad, conocimientos y su forma amena de transmitir y acercar la naturaleza a los participantes, haciendo de la actividad una experiencia maravillosa que vale la pena repetir. Algunos participantes destacan que las actividades son enriquecedoras, interesantes, didácticas, divertidas, están bien organizadas, son una forma excepcional de familiarizarse con el entorno y están adaptadas a todo tipo de personas en cuanto a temática, edades y explicaciones.

- **Opiniones/sugerencias:**

Los participantes han aportado diversas ideas para realizar actividades o para mejorarlas. Entre ellas destacamos la demanda de más actividades para niños y adolescentes, así como visitas con colegios e institutos. También hay propuestas sobre la duración, demandando más tiempo o caminar mayores distancias, aunque también proponen realizar menos paradas en algunas rutas.

En cuanto a la organización de las actividades, se sugiere repetir las que tienen una alta demanda, que se promocionen más, que se oferten más plazas, hacer algunas rutas de forma más frecuente y en distintas épocas del año, ampliar la oferta y cambiar el sistema para la reserva de plazas. Además, se sugiere que se dote al guía de una mejor cámara de fotos para la divulgación de las actividades.

Sobre la temática de las actividades, se propone realizar manualidades, un taller sobre rapaces, actividades sobre aves de nivel medio o avanzado, dinosaurios, murciélagos, insectos, teatro de pájaros, rutas de montaña, más juegos y cuentos, y visitar los Barrancos de Gebas, incluido el embalse de Algeciras.

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 de Sierra Espuña, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 05 Modelos encuestas).

A través del sistema de encuestas, se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos, 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 Punto de Información del Parque.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2019			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS Año 2019
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	260	262
Centro de Visitantes y Servicio de Atención.	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público de la zona	300	305
Visitas guiadas	Al finalizar la visita guiada	90 % de las visitas guiadas	98,2 % de las visitas guiadas (56 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la actividad	120	137

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

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

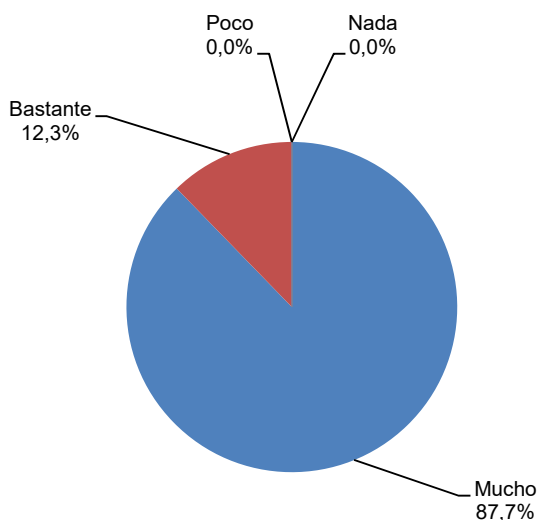
7.1. Encuesta general

En el año 2019 se registran **262 encuestas generales**, superando el 100 % del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

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 las encuestas generales (Formato Excel).

- **Satisfacción general de la visita al ENP:** El grado de satisfacción de los visitantes es muy bueno, ya que el 87,7 % de los encuestados ha contestado que está muy satisfecho con su visita al Parque. Esto puede ser debido a que el Parque Regional de Sierra Espuña ofrece distintos servicios e infraestructuras dirigidas al ocio y tiempo libre, para disfrutar de una o varias jornadas, en contacto con la naturaleza, conociendo el patrimonio natural y cultural, entre otras muchas opciones. El resto, 12,3 %, está bastante satisfecho con su visita. Ningún encuestado contesta las opciones “poco” o “nada”.

ENCUESTA GENERAL: ¿Grado de satisfacción con su visita al ENP? Año 2019



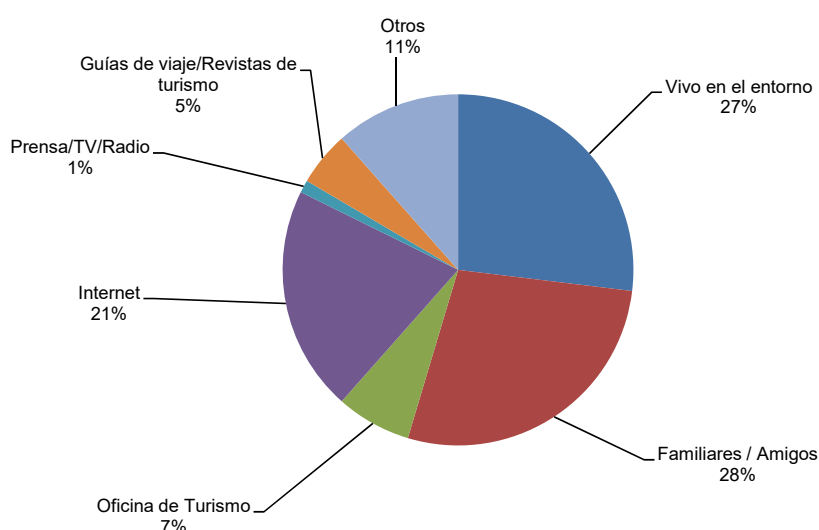
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional de Sierra Espuña.

- **¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

La gráfica muestra que, el porcentaje más elevado de los encuestados ha conocido el Parque Regional a través de familiares o amigos (28 %), lo cual puede ser debido a que Sierra Espuña es uno de los Espacios Naturales de referencia para los murcianos. Hay quien contesta que lo conocen porque viven en las poblaciones del entorno (27 %) y otros que lo han conocido a través de Internet (21 %).

El 11 % de los encuestados responde que ha conocido el parque a través de otros medios, como la universidad, grupos organizados, alojamientos del entorno o de casualidad, entre otros.

ENCUESTA GENERAL: ¿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 Sierra Espuña.**

- **¿Cómo le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?**

Al 49 % de los encuestados le ha resultado muy fácil llegar a Sierra Espuña. Hay quien contesta que le ha resultado fácil llegar (45 %) y a un 6 % le ha resultado difícil por las características de la carretera y por problemas con los navegadores.

- **Actividades y/o equipamientos del ENP**

Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

La mayoría de los encuestados ha contestado que visitan el Parque para visitar el Centro de Visitantes. En el Centro se pueden conocer los distintos valores del Parque visitando la Sala de Exposición y/o viendo la proyección, además de recibir información y material divulgativo, para poder visitar y utilizar las demás infraestructuras de Uso Público (áreas recreativas, zonas de acampada, senderos, miradores, restaurantes...), o realizar diferentes actividades en el Espacio Natural. Realizar senderismo es la segunda opción más contestada por los encuestados.

ENCUESTA GENERAL: 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 de Sierra Espuña.*

- **¿Con quién realiza su visita?**

De todos los visitantes encuestados, el 89 % contesta que visita el Parque Regional de Sierra Espuña en compañía de la familia y/o con amigos.

Un 6 % de los encuestados han visitado el Parque solos y un 5 % con un grupo organizado.

- **Lugar de residencia habitual:** De los visitantes encuestados durante el año 2019 que han respondido a esta pregunta, la mayoría tiene su lugar de residencia habitual en otras Comunidades Autónomas (35,5 %), seguidos de los residentes en otros municipios de la Región de Murcia (33,2 %) y de otros países (19,1 %). Una menor cantidad de encuestados reside en municipios del entorno del Parque (8 %). El resto (4,2 %) deja la respuesta en blanco.

- **Tiempo de permanencia en el ENP:** De los visitantes encuestados que han contestado esta pregunta, el 34,1 % han permanecido en el Parque y su entorno medio día, un 30,9 % permanece un día, un 13,3 % contesta que su permanencia ha sido de dos días, mientras que el 8,4 % una semana. El resto de encuestados responde que permanece otro periodo de tiempo, tratándose de un 13,3 %.
- **Rango de edad:** De los visitantes que han respondido a esta pregunta, el porcentaje más alto (35,9 %) se encuentra entre el rango de edad de entre 31 a 50 años, seguido del rango de edad entre los 51 y 65 años (25,9 %). A continuación se encuentran los visitantes del rango de más de 65 años (17,5 %), mientras que en menor proporción se encuentran los visitantes del rango de entre 18 y 30 años (14,3 %), y el de menores de 18 años tiene el porcentaje más bajo (6,4 %).

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2019, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

Felicitaciones:

- Sierra Espuña es espectacular, una joya forestal y un entorno perfecto de gran diversidad, que cuenta con una interesante historia y paisaje.
- El Parque está bien señalizado, limpio, bien cuidado, organizado y protegido que ha mejorado en los últimos años. Se agradece la labor realizada.
- Es un refugio para conservar, mejorar y promocionar. Es un recurso natural interesante para aplicarlo al conocimiento y la enseñanza.
- Sierra Espuña es un sitio maravilloso que merece la pena visitar, ideal para desconectar, relajarse, no masificado, recomendable y te deja ganas de volver.
- Posee espectaculares vistas y miradores.
- El Centro de Visitantes es muy útil, con informaciones didácticas, buen parking y aseos.
- El personal es amable, agradable, atiende muy bien, organiza buenas actividades y son buenos guías.
- La carretera está bien cuidada.
- Un usuario en silla de ruedas agradece la existencia de un sendero accesible.
- Es un entorno fantástico para hacer deporte al aire libre y también conocer la naturaleza.

Sugerencias y/o quejas:

- Mejorar las carreteras. Además, es peligrosa por la presencia de coches y bicicletas en ella. Se sugiere que la carretera sea de sentido único.
- Mejorar un tramo del Sendero de los Siete Hermanos (también señalización).
- Ampliar el sendero accesible Ricardo Codornú.
- En la Sala de Exposición del Centro de Visitantes, no se escucha bien el holograma de Ricardo Codornú.
- Tener Instagram.
- Mejorar los aseos de La Perdiz.
- Rehabilitación del antiguo hospital de tuberculosos.
- No hay muchas cosas naturales.

7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información

Durante el año 2019 se han registrado **305 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención. Esto representa el **101,66 %** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

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

- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 5 preguntas que nos ayudan a conocer la satisfacción global de la visita, la señalización para acceder al Centro, la calidad de la atención, información y material recibidos 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.

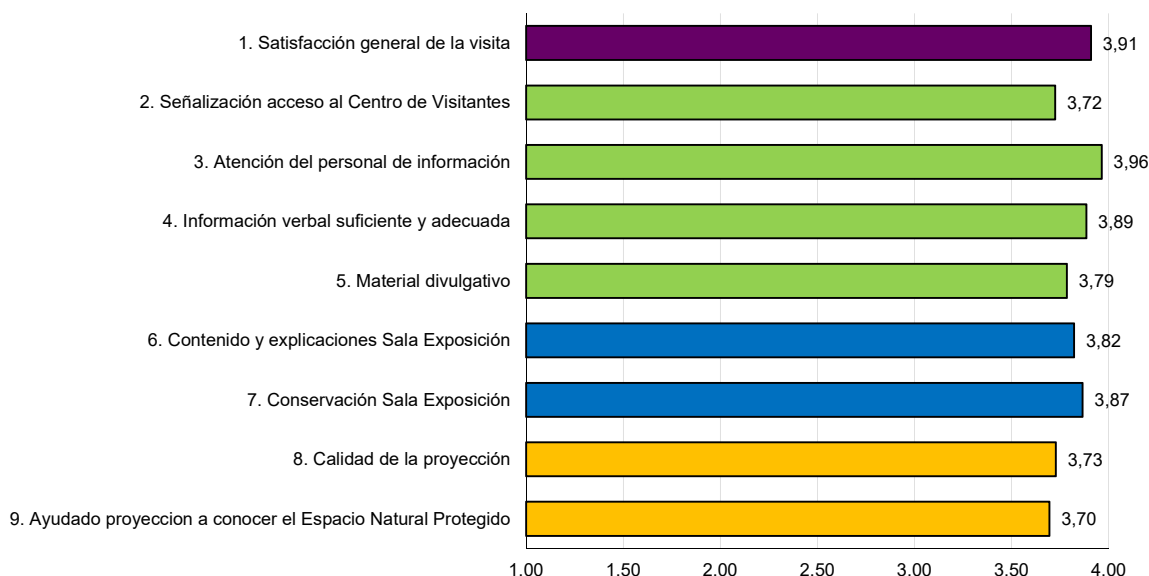
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención	
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 Sierra Espuña.

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 Anexo 09 Datos de las encuestas del 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 de Sierra Espuña.

En general, la mayoría de los visitantes encuestados dan una valoración muy positiva, **3,91** puntos en la escala de valores, y se sienten satisfechos con su visita al Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú, alcanzando así el valor de referencia de los indicadores de la Q de Calidad para este 2019.

Como se puede apreciar en la gráfica, todas las respuestas superan el valor 3,7, con lo que se obtiene de forma general una valoración muy positiva en el conjunto de la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención.

La mayoría de los encuestados durante el año 2019 dan una puntuación muy alta, 3,96, a la pregunta sobre la atención del personal y 3,89 a la información verbal recibida por el personal del Servicio de Atención del Parque. El material divulgativo recibido también es valorado positivamente obteniendo 3,79 puntos.

La conservación de la sala de exposición recibe una puntuación de 3,87, mientras que el contenido de la exposición obtiene un valor de 3,82.

En cuanto a la calidad de la proyección, ésta recibe un 3,73 y su ayuda para conocer el parque un 3,70.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias opiniones, sugerencias y/o felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2019, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes (Formato Excel)).

Cabe destacar que entre los encuestados que han rellenado el apartado de opinión, el 41 % se refiere al gran trato, amabilidad y profesionalidad del equipo de información.

Felicitaciones

- El Centro de Visitantes está bien señalizado, conservado, equipado, organizado y limpio y merece la pena comenzar en él la visita al Parque. Es uno de los mejores centros y se encuentra en un entorno relajante, limpio y bien conservado.
- El personal del Servicio de Atención al Visitante aporta una información muy útil, tiene ganas de informar y conoce bien el Parque.
- El personal es amable, atento y acogedor, atiende de manera profesional al visitante y con un buen nivel de inglés.
- La Sala de Exposición es lúdica, completa, intuitiva, entretenida, contiene información clara y divertida y despierta la curiosidad y el interés.
- Las proyecciones del Parque son buenas.
- Muchos encuestados quedan sorprendidos con la visita y algunos aseguran que volverán y lo recomendarán.
- Lugar ideal para visitar en familia. Es muy educativo y didáctico para los niños.
- Gran cantidad de folletos disponibles y en otros idiomas.
- Ayuda a conocer la historia de Ricardo Codornú, la gran diversidad de fauna y flora y el enorme trabajo de conservación realizado.
- Felicitaciones por conservar este patrimonio histórico y cultural. Insistir en la conveniencia de visitar el Parque.

Sugerencias y/o quejas

- Ampliar el centro y que hubiese otro como este en la zona de Aledo.
- Respecto a la Sala de Exposición, se dice que el audio de la entrada no se escucha bien cuando hay gente, que hubiese más información en inglés, que no funcionan bien algunos juegos interactivos, que no hay información sobre el arruí y que se pongan los nombres de los animales del módulo de sonidos.
- Respecto a la proyección, se sugiere que esté disponible en varios idiomas, y algún encuestado dice que es mejorable y que se atasca.
- Que esté mejor señalizado por carretera.
- Impartir cursos para conocer la flora y fauna del espacio protegido.
- Sobre el sendero de El Berro, que faltan algunas señales para no perderse.

8. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en este espacio. El Modelo de hojas de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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 aquí, se les anima a que cumplimenten una Hoja de Opinión indicando que son una herramienta muy buena para la gestión del Parque.

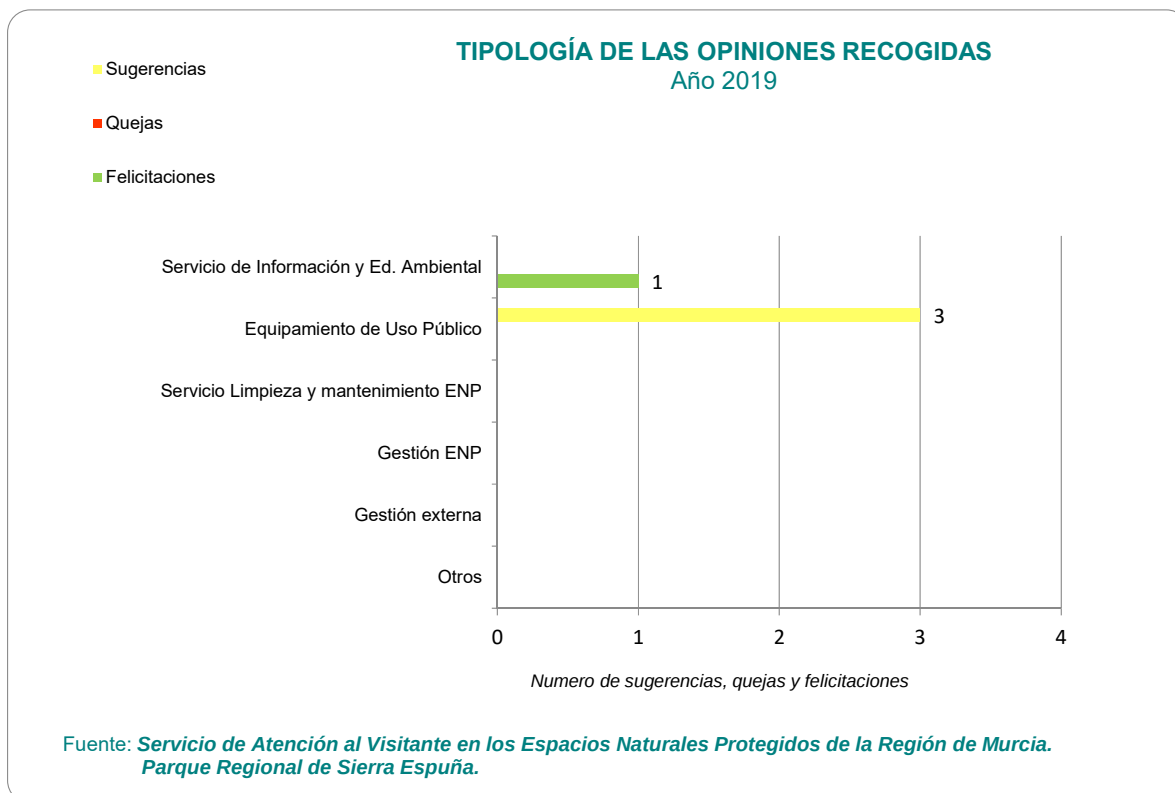
Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Atención al visitante puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales o así lo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

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

En el año 2019 se han recogido un total de **4 Hojas de Opinión** en el Centro de Visitantes “Ricardo Codorníu”, de las cuales se extraen **3 sugerencias y 1 felicitación**. De manera porcentual, el 75 % de las hojas han sido escritas propiamente por los usuarios, y 25 % se ha recogido verbalmente a través del teléfono.

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

A continuación, la siguiente gráfica muestra la tipología de opiniones recibidas en base a los servicios a los que va dirigida:



Los Servicios que han recibido opiniones son de Equipamiento de Uso Público (75 %) y Servicio de Información y Educación Ambiental (25 %).

Entre las hojas recogidas encontramos dentro de la **Equipamiento de Uso Público** 3 sugerencias. En una de ellas sugiere una rampa de acceso que continúe hasta la zona de picnic junto al Centro de Visitantes, ya que la superficie actual impide la llegada hasta las mesas a personas con movilidad reducida. Se traslada su opinión al equipo de gestión del Parque.

También encontramos una sugerencia sobre la posibilidad de incluir papeleras o contenedores de basura en el mirador de Alhama. Le respondemos al visitante que la tendencia es que cada vez haya menos papeleras y contenedores en los Espacios Naturales Protegidos, ya que se ha comprobado que no disminuyen la presencia de basura y pueden afectar a la fauna silvestre, además de ocasionar un impacto visual negativo.

Otra de las sugerencias que se aportan por los visitantes abarca la necesidad de subtítulos en los audiovisuales del Centro de Visitantes para la inclusión de personas con dificultades auditivas, a lo que se les responde que procedemos a trasladar su sugerencia al responsable del Servicio de Atención al Visitante para que se tenga en cuenta en la actualización de los audiovisuales del Espacios Natural Protegido. En noviembre de 2019 se le envía otro correo avisando de que se va a realizar el nuevo audiovisual del Parque próximamente.

Se ha recogido 1 felicitación al **Servicio de Información y Educación Ambiental** por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia en agradecimiento al servicio ofrecido en las visitas guiadas y la buena gestión de las mismas.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas sugerencias, felicitaciones y quejas para poder realizar actuaciones que ayuden a mejorar los servicios que se ofrecen al visitante.

9. Comunicación y dinamización Social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2019:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2019			
	Tipo		Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades		4 Ediciones
	Dosieres Días conmemorativos		4 Ediciones
	Revista “Naturalmente Conectados”		4 Ediciones
	Folleto, mapas y otros materiales		9 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	215 Publicaciones
		Facebook	215 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		37 Envíos
	Otros medios	Radio	3
		Televisión	-
		Prensa	-
		Otras webs	13
Colaboración con entidades	Mancomunidad Turística de Sierra Espuña		3
	Ayuntamientos	Pedanía La Sierra (Totana)	1
		Alhama de Murcia	4
	Asociaciones del entorno		3
	Otras entidades	Oficinas de Turismo	1
		Comisiones de Fiestas entorno	4
		Aula de Naturaleza Las Alquerías	1
		Centros educativos del entorno	1
		Camping Sierra Espuña	4
		Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)	1
		Hotel Jardines de la Santa	1
		FEDERACIÓN EUROPARC (España)	2
		Asamblea General de Naciones Unidas	1
		Centro de Acción Comunitaria Los Rosales.	1
		SEO- Birdlife	1
		ITREM	1
		Murcia Turística	4
		Federación AICE (Asociaciones de Implantados cocleares de España)	1

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

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 **4 mochilas**.

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. Estos 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 se han enviado **4 dosieres**: Día Internacional de los Bosques, Día Europeo de los Parques, Día Mundial del Medio Ambiente y 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. A lo largo de este año, destacan los siguientes materiales:

- Revisión de todos los materiales pendientes de actualización logotipos.
- Revisión folleto concurso de Fotografía Día Internacional de los Bosques (organizado por camping Sierra Espuña).
- Pozos de la Nieve en inglés.
- Reedición folleto pozos de la nieve en español y alemán.
- Materiales para campaña “cuidaico” de sensibilización frente a los atropellos de fauna silvestre.
- Reedición del folleto del Programa de Visitas Guiadas.
- Reedición folleto general en alemán del Parque.
- Barrancos de Gebas en inglés.
- Tarjetón campaña “Zero Waste”

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo del año 2019, se han realizados las siguientes colaboraciones:

- Colocación carteles mirador de Gebas.
- Colocación carteles sendero accesible de Ricardo Codorníu.
- Se revisa el cartel del Sendero de la Santa/ Corazón de Jesús y se propone un cambio de ubicación.

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 las siguientes aportaciones a la web:

- Se ha realizado una ficha de accesibilidad sobre el Centro de Visitantes.
- Se ha realizado una ficha de accesibilidad del Espacio Natural Protegido.

▪ 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 Sierra Espuña dispone de un perfil de Twitter ([@SierraEspunaPR](https://twitter.com/SierraEspunaPR)) y una página de Facebook ([@SierraEspunaPR](https://www.facebook.com/SierraEspunaPR)) que cuentan hasta la fecha con un total de **4.901 seguidores** (1.585 en Twitter y 3.316 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2019, se han realizado **215 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **675.464 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, del Parque Regional Sierra Espuña:

REDES “PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA”							
Año 2019							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	28.271	18	1.308	19	313	149
	Febrero	18.051	3	1.311	17	225	83
	Marzo	9.702	4	1.315	16	153	66
	Abril	14.658	11	1.326	22	203	101
	Mayo	22.388	3	1.329	26	223	128
	Junio	16.808	23	1.352	18	215	73
	Julio	23.567	10	1.362	18	215	94
	Agosto	20.257	4	1.366	12	185	76
	Septiembre	17.244	153	1.519	15	198	81
	Octubre	17.054	30	1.549	18	226	81
	Noviembre	17.016	27	1.576	16	213	63
	Diciembre	17.863	9	1.585	18	226	73
	Total	222.879	295	1.585	215	2.595	1.068

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

REDES “PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA”								
Año 2019								
Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	NºCompartido
	Enero	44.170	0	2.270	19	1.428	201	292
	Febrero	33.452	75	2.345	17	923	135	216
	Marzo	29.904	202	2.547	16	898	164	231
	Abril	62.447	203	2.750	22	1.823	353	453
	Mayo	55.301	124	2.874	26	1.437	178	358
	Junio	26.430	33	2.907	18	868	207	145
	Julio	46.695	111	3.018	18	1.293	187	260
	Agosto	32.295	76	3.094	12	864	99	119
	Septiembre	40.355	132	3.226	15	963	142	243
	Octubre	32.030	31	3.257	19	935	108	160
	Noviembre	18.970	26	3.283	17	721	113	116
	Diciembre	30.536	33	3.316	18	896	153	161
	Total	452.585	1.046	3.316	217	13.049	2.040	2.754

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

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

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

Información y divulgación: Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.

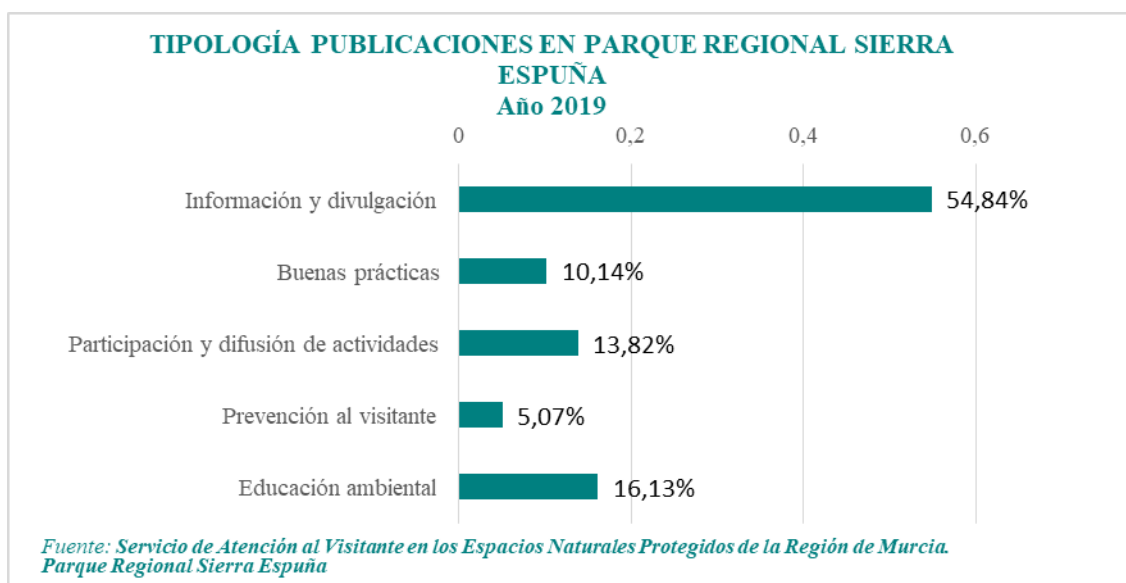
Buenas prácticas: Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas en el espacio y colaborar en la conservación del mismo.

Participación y difusión de actividades: Incluye las publicaciones que invitan al visitante a participar en acciones de voluntariado, las actividades organizadas desde el Servicio de Información, Gestión del Parque o desde otras entidades que estén relacionadas con el espacio.

Prevención al visitante: Se refiere a las publicaciones que corresponden a avisos concretos de precaución en el espacio, cortes de carreteras, etc., y a aquellas en las que se aconseja al visitante sobre accidentes, caídas, calor, etc.

Educación ambiental: Incluye las publicaciones que se 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**, seguida por la categoría de **participación y difusión de actividades**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



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

- Twitter:

- Buenas prácticas: *“Deja siempre libres las puertas de las pistas forestales del PR. de Sierra Espuña y aparca tu vehículo en los lugares habilitados para ello. Así, el personal del Parque y los vehículos de emergencia podrán actuar ante cualquier situación que lo requiera”* con **5.860 personas alcanzadas.**
- Buenas prácticas: *“Las carreteras del interior del PR. De Sierra Espuña y del entorno son muy frecuentadas por ciclistas. Por favor, cuando conduzcas, reduce la velocidad y mantén la distancia de seguridad”* con **5.752 personas alcanzadas.**
- Prevención al visitante: *“El otoño y el invierno son épocas en las que son relativamente frecuentes los episodios de viento fuerte. En estos casos, ten precaución por el riesgo de caída de ramas. ¡Recuerda que el viento fuerte aumenta la sensación de frío! con **4.681 personas alcanzadas.***

- Facebook:

- Buenas prácticas: *“En esta época especies como esta Culebra bastarda comienzan a ser más activas, sobre todo a primera y a última hora del día. Si vienes al PR. de Sierra Espuña en vehículos a motor lleva CUIDAICO puede haber fauna cruzando. Reduce tu velocidad”* con **11.000 personas alcanzadas.**
- Buenas prácticas: *“Las carreteras del interior del PR. De Sierra Espuña y del entorno son muy frecuentadas por ciclistas. Por favor, cuando conduzcas, reduce la velocidad y mantén la distancia de seguridad”* con **10.830 personas alcanzadas**
- Prevención al visitante: *“Si piensas en subir a Sierra Espuña ten en cuenta las lluvias y la niebla, conduce con cuidado. Precaución. Los Agentes Medioambientales nos informan de que están cerrados los accesos al Parque por Las Alquerías en Totana y cruce La Perdiz en Alhama por hielo y nieve”* con **8.694 personas alcanzadas.**

Es de destacar que las publicaciones con mayor alcance de personas pertenecen a las tipologías de buenas prácticas y prevención al visitante. Demuestra el gran interés por este tipo de información y a su vez, el interés porque llegue al mayor número de personas ya que el alcance conseguido es debido a un mayor número de compartidos.

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

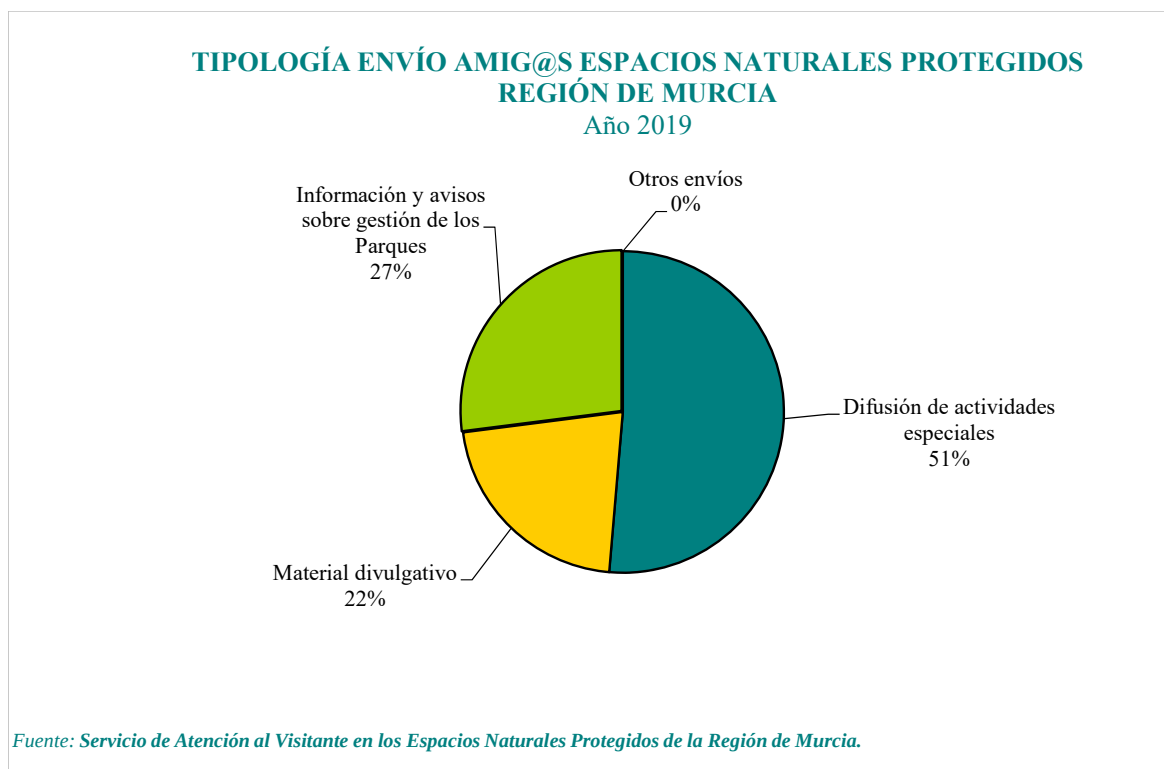
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 Sierra Espuña se han realizado **9 envíos**:

- Edición del libro “Sierra Espuña, naturaleza y cultura”
- Aviso corte de carreteras.
- Información plazas libres para actividad especial.
- Aviso corte de carreteras.
- Invitación participación de las Jornadas Agroecología.
- Aviso apertura acceso al Parque desde Alquerías.
- Invitación participación Feria de la Biodiversidad.
- Información plazas libres para actividad especial.
- Aviso sobre regulación de senderos.

■ **Colaboración con 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 año, el Servicio de Atención al Visitante ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

- Se facilita información sobre actividades llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Visitante, a diversos medios de comunicación locales y/o páginas webs: **Murcia.com, Totana.com, Infolinea, Click verde, Agenda menuda, Blog España Turística, Blog El Lebrillo y Las Tinajas, Redes Sociales y Blog de la Asociación de Vecinos de Gebas, Alhama Conecta y Siete días Alhama.**

- Se actualiza información de la página web de Turismo del Ayuntamiento de Totana (Web: <http://turismo.totana.es>).

- **Murciaturística**

Se cuelgan todos los eventos y se revisa la información sobre el Parque Regional de Sierra Espuña de manera frecuente.

Se actualizan las imágenes de la ficha del Centro y el enlace de la Mochila de actividades.

- **Google Maps**

Se comunica, en varias ocasiones, que existe un error en el cómo llegar al Centro de Visitantes y el nombre, finalmente lo subsanan.

Se utiliza usuario para conocer las opiniones del Centro de Visitantes.

Se actualiza el horario del Centro y los días de apertura y cierre.

- **Pinatar Radio**

Contactan desde esta emisora para realizar una entrevista para el programa “En el otoño dorado” sobre qué actividades pueden realizar personas jubiladas en Sierra Espuña.

- **Federación AICE (Asociaciones de Implantados cocleares de España)**

Se contacta con ellos en relación al subtítulo de la proyección del Parque, pero finalmente no se precisa de su colaboración porque se saca un proyecto con una empresa para actualizar los audiovisuales y subtitularlos.

- **Cope España**

Se facilitan diversos contactos a Beatriz para el programa sobre el Parque Regional que se hace los jueves por la mañana.

Se realiza un calendario con el Equipo Técnico del Parque para enviar a la Mancomunidad y que lo tengan en cuenta al preparar los programas.

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 de los Directores de 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:

▪ Mancomunidad Turística de Sierra Espuña

- Se colabora en la grabación de imágenes para un video promocional que se llevará a FITUR.
- Se solicita la Exposición “Sierra Espuña y sus costumbres” para colocarla en el Centro a principio de 2020.
- Se envía un correo solicitando la incorporación en la lista de correos para recibir noticias y eventos del Territorio.

▪ Ayuntamientos

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha colaborado con las siguientes administraciones:

Pedanía La Sierra

- Se contacta con el pedáneo de La Sierra de Totana para organizar una actividad especial en su pedanía en el mes de septiembre.

Ayuntamiento de Alhama de Murcia

- Se avisa de averías en dos contenedores para que sean reparados.
- Se contacta para realizar un taller dentro del programa de las fiestas patronales con motivo del Día Mundial de las Aves.
- Se comunica el estado de los contenedores para la reparación de dos de ellos.
- Se realiza una charla sobre la gestión participativa de senderos en el Parque Regional de Sierra Espuña dentro del ciclo de charlas “Alhama Natural” que organiza esta entidad y la Asociación Meles.

▪ Asociaciones del entorno

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha colaborado con las siguientes asociaciones:

Asociación Meles

- Se mantiene una relación fluida con esta asociación, difundiendo todas sus actividades de voluntariado en nuestros canales de difusión (RRSS) y colaborando en algunas de ellas.
- Se realiza una charla sobre la gestión participativa de senderos en el Parque Regional de Sierra Espuña dentro del ciclo de charlas “Alhama Natural” que organiza esta asociación y el Ayuntamiento de Alhama de Murcia.

▪ Otras entidades:

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha colaborado con:

Oficinas de Turismo del entorno

- Se mantiene una relación fluida con la Oficina de Turismo de Alhama de Murcia para responder dudas frecuentes de los visitantes.
- Se llevan folletos de Sierra Espuña en español (150) y en inglés (100) a la Oficina de Turismo de Alhama de Murcia.

Comisiones de fiestas de las pedanías del entorno

- Se realizan talleres dentro de las fiestas de las pedanías del entorno: El Berro, Casas Nuevas y Gebas.
- Se contacta con la Comisión de Fiestas de Fuente Librilla para preparar la colaboración en estas fiestas y celebración del Día Mundial de las Aves.

Aula de Naturaleza Las Alquerías

- Se hacen llegar periódicamente las nuevas publicaciones del Servicio, durante este periodo el folleto de los Pozos de la Nieve en inglés.

Centros educativos del entorno

- Contacto con IES Valle de Leyva para organizar un voluntariado.

Camping Sierra Espuña

- Se colabora para preparar y promocionar el concurso de fotografía con motivo del Día Internacional de los Bosques.
- Se celebra de manera conjunta con esta entidad el Día Internacional de los Bosques con una actividad de educación ambiental.
- Se trabaja de manera conjunta la traducción al inglés del folleto de los Pozos de la Nieve, Ricardo Codorníu y Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas.

- Se comunica el hecho de que se deben compartir las publicaciones de las redes sociales mencionando la fuente, para ello se realizan diversas llamadas telefónicas y una jornada presencial explicando cómo se hace.

Hotel Jardines de la Santa

- Se llevan folletos generales del Parque Regional de Sierra Espuña en español (50) y en inglés (50).

FEDERACIÓN EUROPARC (España)

- Envío de información de las actividades a realizar con motivo del Día Europeo de los Parques.
- Contacto constante con el Grupo de Conservación de Europarc para comentar diversos aspectos de la conservación de los ENP.

FAO Forestal

- Envío de información y fotografías de las actividades a realizar con motivo del Día Internacional de los Bosques para formar parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo.

Asamblea General de Naciones Unidas

- Se colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.

Centro de Acción Comunitaria Los Rosales

- Se ceden materiales para talleres sobre murciélagos a esta entidad para utilizarlo en su escuela de verano.

SEO Birdlife

- Se contacta con SEO Birdlife para la celebración del Día Mundial de las Aves.
- Se rellena el formulario de participación y se envían las fotografías de cada una de las actividades realizadas y los datos de participación.

Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)

- El 2 de octubre se acompaña a un grupo de agentes de viajes de El Corte Inglés por el Centro de Visitantes, Sendero de Ricardo Codornú y Barrancos de Gebas, a petición del ITREM.

10. Otras tareas de gestión del Servicio

Además de las tareas de gestión que se realizan para llevar a cabo los apartados comentados 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 con la finalidad de organizar el trabajo interno.

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

Periódicamente se realizan también reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos como son la elaboración de un calendario de actividades del Parque, revisión de diferentes proyectos de señalítica, colaboraciones con la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), reuniones sobre la estrategia de conservación de anfibios del Parque Regional de Sierra Espuña o apoyo al grupo de gestión de senderos, entre otras.

Durante este año 2019, también se ha asistido a una reunión para organizar la campaña de atropellos con la Asociación Meles, el Técnico responsable de fauna de la DG y los responsables del Servicio de Atención al Visitante.

- **Informes específicos**

En este apartado se presentan los informes no relacionados con las actividades especiales y realizados por el Servicio de Atención al Visitante.

Durante el 2019, se ha realizado un total de **2 informes** sobre: necesidades mejora instalaciones de Uso Público y propuestas de actividades en carpas (ver Anexo 13 Informes específicos).

- **Sistemas de calidad**

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

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

El Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu” se certifica por el los tres sistemas de calidad mencionados anteriormente.

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 ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

- Q de Calidad Turística los días 25 y 26 de septiembre de 2019.
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) el 4 de diciembre.

- **Envío de solicitudes al sistema**

Se envían solicitudes relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante. También se envían correos al Equipo de Gestión del Parque para que ellos pongan algunas relativas a sus competencias. Se revisa y rellena periódicamente la tabla de solicitudes emitidas durante este periodo y su estado.

Durante este año, se han enviado **79 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con necesidades de mantenimiento y limpieza en el Centro de Visitantes o en el Espacio, necesidades para actividades especiales y necesidades de Gestión.

- **Coordinación, seguimiento y evaluación de personas en prácticas**

- Se coordinan las tareas de dos alumnos de prácticas del Ciclo Superior de Gestión Forestal Sostenible del IES Aljanadic de Posadas (Córdoba)

- **Otras tareas relevantes**

- Se lleva a cabo un **simulacro de emergencia** en el Centro de Visitantes.
- Se acompaña durante la colocación de **carteles en el sendero accesible** de Ricardo Codornú y los miradores de Gebas.
- Se envían periódicamente las **incidencias detectadas en la Sala de Exposición** a la empresa Biovisual para su reparación y mantenimiento.
- Se colabora en la difusión de la resolución de **conservación de especies protegidas** que comienza en enero.

11. Asistencia al Director Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del Director del Parque y/o su Equipo Técnico, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por la Informadora Jefa del Servicio de Atención al Visitante en el Parque, dentro de las labores que realiza de asistencia técnica al Director Conservador.

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Elaboración de informes, presentaciones y otros documentos al Director Conservador y/o al Equipo Técnico**

A continuación, se relacionan los documentos más destacados entregados al Director del Parque y/ al Equipo Técnico durante el año 2019:

- Propuestas de mejora en la red de senderos naturales del Parque.
- Conclusiones de la II Jornada Técnica de conservación del Parque Regional de Sierra Espuña a los asistentes y ponentes.
- Diversas incidencias detectadas en la zona de Alquerías sobre señales.
- Senderos de carácter familiar recomendados en el Parque Regional de Sierra Espuña.
- Presentación general de Sierra Espuña para nivel adultos.
- Repoblaciones realizadas en 2018 en el Espacio Natural.
- Imágenes de la estatua del durmiente y de los arreglos del talud de Fuente del Hilo.
- Guión de la vista guiada técnica.
- Imágenes de las depuradoras de Fuente del Hilo y el Centro de Visitantes.
- Propuesta de posibles personas de interés para participar en las jornadas de puertas abiertas que se llevarán a cabo en el Parque.
- Propuesta de cambio de ubicación de una señal del Sendero de La Santa.

- **Agenda en Internet**

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

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

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

- **Carta Europea de Turismo Sostenible**

Por indicación del Director del Espacio se realiza una asistencia constante a la Técnico Responsable de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), por lo que se realizan diversas tareas vinculadas a este proyecto. Entre las cuales se destacan:

- Colaboración en la **memoria anual** de la CETS mediante el envío de imágenes y de datos relativos al Servicio de Atención al Visitante de 2018 y su revisión posterior.
- Se asiste, se realizan fotografías y se toma el acta en el **Foro de Seguimiento de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) del P. R. de Sierra Espuña y su entorno**, llevado a cabo el 26 de febrero de 2019 en el en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Totana.
- Se realiza la **revisión del mapa del territorio**.

- **Gestión participativa de los senderos de Sierra Espuña**

Se revisa periódicamente el correo electrónico asociado a este grupo.

Se realiza una presentación en Alhama de Murcia sobre este tema, dentro del ciclo de charlas Alhama Natural que organizan la Asociación Meles y el Ayuntamiento de Alhama de Murcia, el 24 de enero.

- **Participación en estrategia de anfibios de Sierra Espuña**

Dentro de las tareas se colabora en la cría en cautividad de renacuajos y su metamorfosis a adultos.

Se apoya en alguna salida de campo y en la realización de fotografías y difusión.

- **Junta Rectora**

Se reserva y prepara la Sala de Juntas y se gestiona la persona que tomará el acta.

Se asiste y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada **el 9 de mayo de 2019** en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.

Se asiste y se toma el acta de la Junta Rectora celebrada **el 19 de diciembre de 2019** en el Centro de Visitantes y Gestión Ricardo Codornú.

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: 13.565.	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 RICARDO CODORNÍU 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 (15.732).	16.211	
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (7.573).	7.509	
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.	16 días	
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 (1.395).	2.214	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES RICARDO CODORNÍU

Seguimiento 2019

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
8	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (32).	23	Durante el año 2019 se decide no realizar talleres y exposiciones abiertas en la Mochila de Actividades porque no cumplen los objetivos básicos de educación ambiental planteados en el servicio.
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 3 unidades la media de los últimos 3 años (15).	9	El número de materiales de 2018 fue muy elevado porque tuvieron que reeditarse varios carteles con los nuevos logotipos y eso ha elevado la media.
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".	87,7 %	
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,91	
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)	3,96	
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)	3,98	
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.	215	

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
- 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.	- 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
- 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.	- 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
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, a lo largo de 2019 aún no se ha conseguido terminar, pero se espera que para 2020 sí esté acabado.
Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ Realizado nuevo formato y organización a lo largo de 2019, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2019, pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos.
- Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 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.
Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.	✓ 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.
En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.	✓ 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.
- Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo.	✓ 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.
Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.	✓ 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.
Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	✓ 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
- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ Se 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.
Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación.	✓ Comunicar la incertidumbre a la DG. ✓ Intentar reconducir la situación si se producen muchos cambios después de la adjudicación del pliego.
Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ 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.
- 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.	✓ 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.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.	✓ 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.
Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros.	✓ A finales de 2019 se formaliza en contrato para actualizar los audiovisuales que faltan, por lo que para 2020 ya estarán listos.
El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ 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).
No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.

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

13. Mejoras a la Calidad del Servicio

Con el fin de incrementar la calidad del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, ORTHEM ha realizado algunas actuaciones de mejora que se describen a continuación para el caso del Parque Regional Sierra Espuña:

- **Disposición de teléfonos móviles y material informático:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes y Gestión “Ricardo Codorníu”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional, para la Informadora Jefa, 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.
También se han puesto un lápiz de memoria y un disco duro extraíble a disposición de la Informadora Jefa, y cuatro portátiles, dos lápices de memoria, un puntero láser y 1 disco duro extraíble para el Punto de Información.
- **Realización de fotocopias** ante la demanda de numerosa información relativa especialmente a mapas y folletos del entorno en color y A-3, siempre con el visto bueno de la DGMN, que se le entregan al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para el Parque.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno, actividades especiales o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración 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.

El Equipo de Atención al Visitante de Sierra Espuña ha participado en 6 cursos de formación durante este periodo. Todo el equipo ha participado en el curso “Ciclo ENP: Parque Regional Calnegre y Cabo Cope”, el curso “Descubre y entrena tu voz”, el curso “Formación sobre Seguridad Vial” y el curso “Redes Sociales”; dos informadores guía han realizado además el curso “Paseos para descubrir el entorno: diseño de itinerarios interpretativos” y la informadora jefa asiste al “V Encuentro estatal de Equipamientos de Educación Ambiental”.

- **Suministro de material de oficina y cartuchos de tinta para la impresora** para el Equipo de Atención al Visitante del Centro de Visitantes.
- **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 del Centro.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín principal del Centro de Visitantes, así como el botiquín portátil del guía. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.