



## Los parques nacionales tras la alarma sanitaria.

Informe de resultados de las encuestas realizadas a los componentes del Seminario permanente de uso público de la Red de Parques Nacionales.

# SEMINARIO DE USO PÚBLICO DE LA RED DE PARQUES NACIONALES

*Octubre 2020*

## **Resumen ejecutivo**

### Presentación

El presente documento constituye el Resumen Ejecutivo del Informe de resultados de las encuestas realizadas a los componentes del Seminario permanente de uso público de la Red de Parques Nacionales y pretende sintetizar las cuestiones clave consideradas en el mismo.

### Objetivo

El estudio que se presenta a continuación, responde a la necesidad de conocer cuáles han sido las consecuencias que para la gestión del uso público de los parques nacionales, ha tenido la declaración del estado de alarma en todo el territorio del estado Español a lo largo de varios meses y la posterior apertura de los espacios naturales para el uso y disfrute de una población privada durante mucho tiempo de salir de su casa.

### El uso público

La organización del uso público en una situación de alarma sanitaria en un espacio natural, añade muchas complicaciones más a la gestión habitual de este ámbito tan importante dentro de la gobernanza de un parque nacional, debido a la necesidad de implementación de una serie de nuevas y estrictas normas, casi todas ellas relacionadas con la necesidad de preservar la seguridad sanitaria de los visitantes y compatibilizarla con la conservación de estos espacios. A estas circunstancias hay que añadir el enorme esfuerzo realizado por los trabajadores de los equipos que dirigen estos espacios para ponerse al día e implementar con éxito las normas marcadas por las autoridades así como conocer el resultado que han tenido dichos esfuerzos en el desarrollo de los nuevos planes uso público puestos en marcha.

### El estudio

Por esto, se hacía necesario conocer qué cambios se han realizado en la Red de Parques Nacionales tanto a nivel de personal así como de adaptación de las infraestructuras tanto de los centros de visitantes como de senderos o miradores, que ha habido que realizar para una correcta visita, sin olvidarnos de la inversión que ha sido necesario hacer en recursos para que los visitantes puedan realizar una visita a los parques nacionales de forma segura y a la vez satisfactoria. También era interesante conocer la variación en cuanto a número de visitantes que se han acercado a los parques nacionales entre los meses de confinamiento y la vuelta a la normalidad y como ha afectado a estos espacios naturales.

Con el objeto de conocer todas estas circunstancias, se ha realizado el estudio que se presenta, que ha consistido básicamente en dos tipos de cuestionarios, ambos respondidos por los miembros del seminario permanente de uso público, trabajadores todos ellos en distintos puestos de responsabilidad, de todos los

parques nacionales. El primero ha consistido en un cuestionario de respuesta muy cerrada (SI/NO) acerca de las modificaciones y demás innovaciones que los parques nacionales han debido hacer para adaptarse a la nueva situación sanitaria. Con él, se han obtenido datos estadísticos concretos a nivel de Red de Parques Nacionales que nos dan una visión de conjunto sobre las medidas que se han tomado y cómo se han realizado.

El segundo cuestionario, se ha realizado en base a preguntas abiertas acerca de las medidas extraordinarias implementadas a lo largo de estos meses en los parques nacionales, donde los participantes han podido aportar sus opiniones y experiencias en cada parque nacional sin un límite de espacio. De este cuestionario se han extraído datos y experiencias novedosas muy interesantes como por ejemplo acciones concretas (mejora de las visitas, información telemática y organización en general del uso público, etc.) que los parques nacionales han puesto en marcha durante estos meses. Parte del documento incluye una valoración que entre otras cosas, nos indica cuales serán las acciones que merece la pena seguir aplicando en el futuro por su éxito y cuáles están destinadas a desaparecer en cuanto la situación vuelva a la normalidad.

También recoge este documento los datos concretos aportados por los parques nacionales acerca de las variaciones tan extremas ocurridas en cuanto al número de visitas en los meses anteriores, durante y posteriores a la declaración del estado de alarma, con las dificultades que el manejo de estas cifras pueden traer en la gestión del uso público en un parque nacional. Se adjunta cuadro con los registros de visitas a todos los parques nacionales hasta el mes de octubre en el año 2020 y los datos de 2019 para poder realizar una comparación.

### Conclusiones

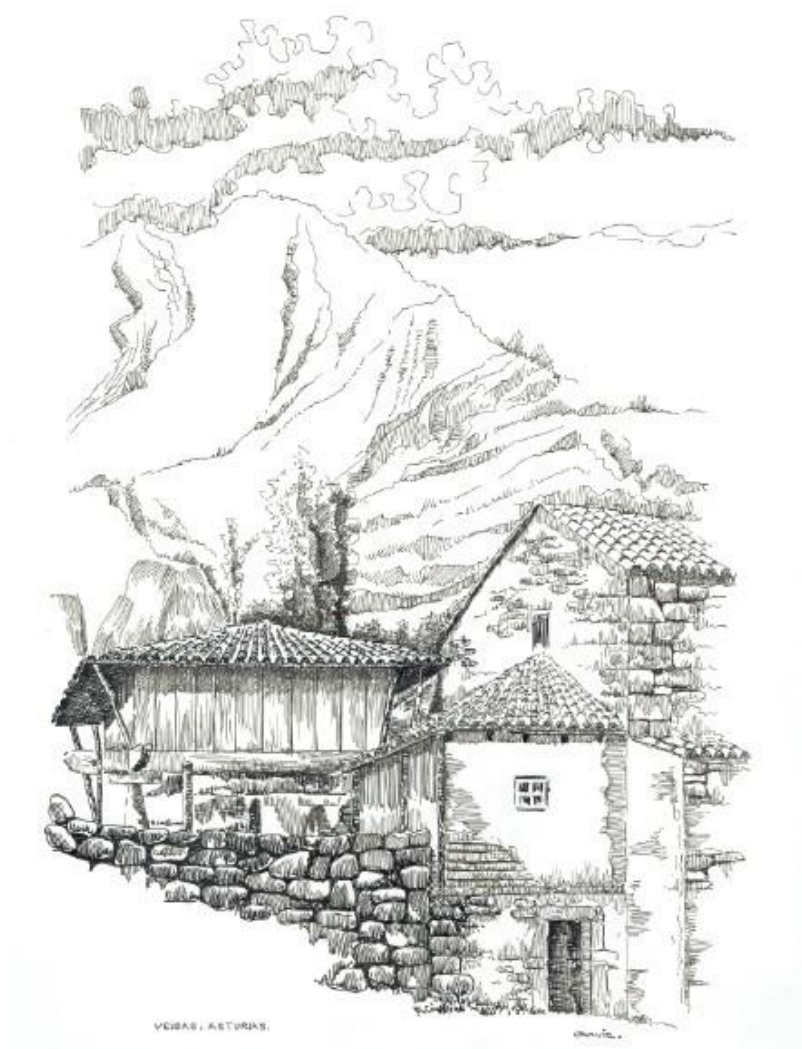
Como conclusión, podemos decir que este estudio aporta datos que se pueden asimilar a una valoración bastante exacta de lo que ha ocurrido a lo largo de los meses pasados en la gestión del uso público en la Red de Parques Nacionales que puede servir para mejorar el trabajo de nuestros espacios naturales tanto en circunstancias de normalidad como en situaciones especiales como la ocurrida en esos meses.

La difusión del presente documento a través de la página web del OAPN, servirá para que los resultados lleguen al mayor número de gestores a los que les pueda ser de utilidad.

## Tabla de contenido

<b>Los parques nacionales tras la alarma sanitaria</b> .....	6
Presentación.....	6
<b>Resultados del cuestionario en base a protocolo del ICTE para ENP</b> .....	7
1. Organización interna del Parque Nacional.....	7
.- Creación de un Comité para la gestión del riesgo. ....	7
.- Recursos materiales.....	8
.-Medidas generales.....	8
2. Requisitos de servicio.....	8
.- Control de aforos y distanciamiento en equipamientos y servicios de uso público.....	8
3. Acogida y recepción de visitantes.....	9
4. Visita al Parque Nacional.....	10
.-Servicio de visitas guiadas.....	10
.-Visita libre.....	10
5. Aseos.....	10
6. Requisitos de limpieza y desinfección.....	10
7. Requisitos de mantenimiento.....	10
<b>Resultados cuestionario “el uso público en la Red de Parques Nacionales ante el SARS-CoV-2”</b> .....	11
1.- Durante la alarma sanitaria/confinamiento de la población.....	11
1.1 Situación del personal de UP trabajador del parque.....	11
1.2 Trabajo día a día (modificación de tareas habituales, teletrabajo...) ...	12
1.3 Temas de trabajo (en qué trabajaba/colaboraba el personal de uso público en tu parque).....	12
2.- Apertura del PN/verano-otoño. ....	13
2.1 N° de visitantes (diferencias con otros años).....	13
2.2 Diferencias con la visita “normal”.....	15
2.3 Cumplimiento de las normas por parte de los visitantes.....	16
2.4 La Calidad de la visita en general ha resultado... ..	16

3.- Pasado el verano, los aprendizajes de la gestión de la situación son.....	17
3.1 Hechos Positivos.....	18
3.2 Hechos Negativos.....	18
3.3 Innovaciones aplicadas que se pueden mantener en la gestión de UP en mi parque en el futuro por su buen resultado .....	19
3.4 Innovaciones a erradicar en cuanto pase la situación de emergencia sanitaria .....	20
4.-Comentarios .....	20



## **Los parques nacionales tras la alarma sanitaria.**

### **Informe de resultados de las encuestas realizadas a los componentes del Seminario Permanente de Uso Público de la Red de Parques Nacionales.**

#### **Presentación**

El presente documento trata de aportar un espacio de conocimiento y reflexión tanto sobre las medidas adoptadas por los diferentes parques nacionales para adaptarse a las normas higiénico-sanitarias necesarias para asegurar una visita segura tras el levantamiento de la alarma sanitaria, como para conocer los cambios introducidos en el trabajo cotidiano en el uso público en la Red de Parques Nacionales, debido al estado de alarma y posterior reapertura de los servicios al visitante.

El primer bloque, reúne los resultados de un cuestionario estructurado en base a las recomendaciones del documento: “Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-Cov-2” Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones” editado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) mayo 2020. Este documento pretendía aportar, sin ser de obligado cumplimiento, unas recomendaciones comunes a todos los espacios naturales protegidos para reducir lo máximo posible la posibilidad de contagio en los visitantes. El objetivo es analizar si ha habido coincidencia entre las medidas aplicadas en la Red de Parques Nacionales y las sugeridas por dicho documento. En ningún caso se ha pretendido analizar la conveniencia y la idoneidad de las sugerencias recogidas en el documento mencionado.

La segunda parte de este informe, reúne las aportaciones a un segundo cuestionario de respuestas abiertas, que se estructuró en tres apartados; el primero indaga sobre el trabajo del personal de uso público durante el confinamiento, el segundo apartado reúne información sobre la visita a los parques nacionales tras el confinamiento y el tercero, trata de reunir los aprendizajes surgidos tras la experiencia de recibir visitantes durante todo el verano en una situación tan peculiar como es la de una emergencia sanitaria. Este trabajo ofrecerá durante el Seminario Permanente de Uso Público la oportunidad de reflexionar sobre las medidas adoptadas en el servicio de uso público en los distintos parques nacionales, valorando su funcionamiento y destacando aquellas que hayan representado mejoras susceptibles de mantenerse en el tiempo independientemente de la emergencia sanitaria. Sobre las respuestas de la segunda parte del estudio se ha realizado, cuando ha sido posible, un resumen de las aportaciones con opiniones similares, con el objeto de mejorar la lectura, dejando aquellas cuestiones en las que había menos coincidencias en las respuestas, una transcripción casi literal de las diferentes aportaciones.

- ✳ Resultados cuestionario en base a protocolo del ICTE para ENP- Pág. 7
- ✳ Resultados cuestionario “el uso público en la Red de Parques Nacionales ante el SARS-CoV-2”- Pág. 11



## Resultados cuestionario en base a protocolo del ICTE para ENP

Los datos que se exponen a continuación, son el resultado de los cuestionarios respondidos por los miembros del Seminario Permanente de Uso Público de catorce parques nacionales. La mayor parte de las preguntas del cuestionario fueron de contestación cerrada SI o NO con el objeto de poder realizar estadísticas sobre ellas.

La estructura del cuestionario se ha realizado de acuerdo a los aspectos contemplados por dicho protocolo para la implementación de medidas para hacer frente a la alarma sanitaria por el Covid-19 en concreto sobre los apartados 3, 4, 5 y 6 de dicho protocolo<sup>1</sup>

### 1. Organización interna del Parque Nacional

#### .- Creación de un Comité para la gestión del riesgo.

En el 61,5% de los parques nacionales ni existía previamente ni se creó un comité específico para afrontar la situación de emergencia sanitaria. Sólo el 38,5%, creó un comité específico de gestión extraordinaria que estaba formado por los directores de los parques nacionales y representantes de los trabajadores de los distintos estamentos (guardería, técnicos, uso público, etc.). Ha habido alguna excepción como es la de los parques gobernados por varias comunidades autónomas o los parques nacionales canarios que la norma venía desde la Comunidad Autónoma.

El 80% de los parques ha definido un plan, que incluye las estrategias y la toma de decisiones necesarias para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios que en el 73% de los casos, ha incluido una evaluación previa.

#### .-Las funciones del comité han sido:

<sup>1</sup> ([https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Espacios\\_Naturales\\_Protegidos.pdf](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Espacios_Naturales_Protegidos.pdf))

En el 80% de los parques, establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones y en el 73%, realizar una evaluación de los riesgos con el fin de extraer conclusiones y obtener la información necesaria para el diseño de medidas preventivas

El 53% de los parques nacionales en la elaboración del plan de contingencia se han considerado las necesidades particulares de las personas (visitantes y trabajadores) con algún tipo de discapacidad.

En el 71% de los casos, el cumplimiento del plan de contingencia ha sido supervisado valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

En el 100% de los parques nacionales que definieron un plan de contingencia, éste ha sido dado a conocer entre los trabajadores para su adecuada implementación.

#### - Recursos materiales

Se deben establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e. mamparas de protección, EPI, materiales de limpieza y desinfección, mascarillas, guantes). Sobre esta circunstancia, solo el 13% de los parques nacionales dice haber contado con todos los recursos necesarios mientras que el 46% afirma haber contado con algo o un poco de material y el 40% de los parques tenían casi el total de los recursos necesarios.

#### -Medidas generales

El 93% de los parques han planificado las tareas y procesos de trabajo, garantizando la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias, en función de los tipos de equipamientos abiertos al público y servicios de uso público prestados.

Al realizar las tareas y reuniones del personal, en el 93% de las veces se ha mantenido la distancia de seguridad identificando a los trabajadores especialmente sensibles al riesgo de contagio por el coronavirus, reevaluando sus puestos de trabajo en el 87% de los casos.

En un 73% de los espacios, se han difundido pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, con una información clara e inteligible con formación específica y actualizada sobre las medidas específicas a implantar. En el 100% de los casos se han facilitado tiempos y medios para el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, para el uso de solución desinfectante, sin embargo en el 77% de los parques nacionales no se ha habilitado un espacio específico para el cambio de ropa de trabajo.

En cuanto al personal de limpieza, en el 93% de los casos se han establecido requisitos específicos

## **2. REQUISITOS DE SERVICIO**

#### - Control de aforos y distanciamiento en equipamientos y servicios de uso público

En el 93% de los parques, en la zona de acogida se ha marcado claramente la distancia de seguridad a respetar por los visitantes para evitar aglomeraciones. Un mismo informador no ha atendido simultáneamente a varias unidades familiares.



Sin embargo en los centros de visitantes solo el 50% de los parques, estableció limitación de tiempo de permanencia favoreciendo la entrada por grupos familiares en casos de alta afluencia, mientras que el 50% restante, no.

En las áreas recreativas y aparcamientos no se llevaron a cabo acciones de vigilancia en horas punta en el 88% de los casos ni se procedió a la desinfección de contenedores de basura en el 87,5% sin embargo, en el 56% de los parques nacionales clausuraron las áreas recreativas cuya limpieza y desinfección de equipamientos no se podía asegurar tras su uso.

En los miradores, en el 100% de los casos no se llevó a cabo un aumento de los servicios de vigilancia ni se limitó el tiempo de estancia de los visitantes. El 57% dice que se cerraron algunos miradores por no poder establecer distancia de seguridad.

En los senderos señalizados, en el 93% no se ha establecido vigilancia específica para mantener las medidas de distanciamiento generales ni tampoco se ha cerrado ningún sendero por esta causa en el 83% de los casos.

En los observatorios de aves en el 67% no se establecieron aforos, ni se limpiaron y desinfectaron espacios semiabiertos. Un 36% han cerrado todos los observatorios de aves y un 28% no ha cerrado ninguno.

En cuanto a las actividades, en el 87% de los casos se priorizaron las que garantizaban la distancia de seguridad realizándose el 88% de las veces en espacios abiertos. Un 43% afirman que las familias conocían el hecho de que los niños y niñas deben mantener la distancia de seguridad con otras familias.

El 57% de las actividades previstas en las aulas de educación ambiental se realizaron en el exterior en la medida de lo posible, dividiendo en un 57% de las veces a los grupos para que pudieran hacer actividades en régimen de rotación en el interior y exterior de estos espacios. Casi un 36% han eliminado este tipo de actividades y un 21% no ha eliminado ninguna.

### **3. Acogida y recepción de visitantes**

En el 63% de los casos, se han recolocado los puntos de información con personal (p.e. carpas móviles) en el exterior del centro de visitantes contando el 100% del personal con solución desinfectante y teniendo a disposición los números de emergencias y hospitales o centros de salud cercanos.

Las pantallas táctiles de las exposiciones y en general los medios interpretativos que impliquen contacto con las manos o la cara, se han inhabilitado en un 86%. Solo el 7% de las pantallas táctiles se ha mantenido útil pues ha contado con solución desinfectante junto al equipamiento o con alguna medida de limpieza.

El 93% ha cumplido con la norma sanitaria de limpiar y desinfectar los mostradores al menos diariamente y en cada cambio de turno, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes y el equipo informático y cualquier otro elemento de uso al inicio y a la finalización del turno de trabajo.

El 80% de los encuestados afirma que en las salas de audiovisuales, se dejan dos asientos vacíos por cada asiento ocupado por un usuario ocupando únicamente las filas impares.

#### **4. Visita al Parque Nacional**

##### .-Servicio de visitas guiadas

El 28,6% de los encuestados afirma que el servicio de visitas no ha funcionado con normalidad mientras que el 21,4% si lo ha hecho con total normalidad. El 35,7% lo ha hecho A MEDIAS.

La readaptación del discurso interpretativo de la visita con el objeto de mantener la distancia de seguridad a lo largo del recorrido permitiendo al guía el control del grupo, no se ha hecho en el 82%. En el 100% de las visitas guiadas a pie, el guía explica el protocolo de visita, y cuáles son las medidas de seguridad a cumplir.

En los puntos de observación o lugares donde se realizan paradas o reagrupamientos, se ha mantenido la distancia de seguridad a medias 35,7%, totalmente 21,4% y nunca 21,4%. También en las caminatas de aproximación hasta el lugar.

En las rutas guiadas en vehículo (barco, coche) este se desinfecta tras cada cambio de grupo el 100% de los veces y cumpliendo con la legislación dispuesta por las autoridades sanitarias en cuanto a grupos.

##### .-Visita libre

El 38% de los parques dicen que los visitantes respetan poco las distancias en los senderos señalizados de seguridad recomendadas de forma general y a medias y bien ambos en un 30,8%.

Un 50% afirma que el parque supervisa el cumplimiento de las medidas preventivas e higiénico-sanitarias establecidas por parte de los visitantes, pero otro 50% no lo hace.

#### **5. ASEOS**

Los aseos NO se han mantenido abiertos con normalidad en un 57% de los parques.

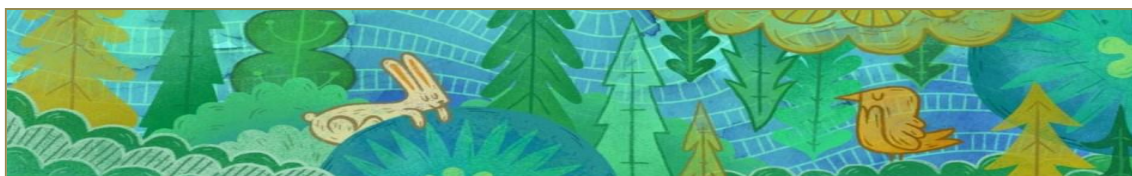
#### **6. REQUISITOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

Los parques nacionales han adaptado su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos realizada en un 93%.

#### **7. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO**

Se ha dispuesto de un protocolo específico para el personal de mantenimiento en el 63% de los casos.

En aquellos equipamientos que cuentan con un sistema de aire acondicionado se ha revisado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas, solo en un 50% de los casos.



## Resultados cuestionario “el Uso Público en la Red de Parques Nacionales ante el SARS-CoV-2”

Se presenta a continuación el resultado de la encuesta realizada al personal participante en el Seminario Permanente de Uso Público, con motivo de las medidas extraordinarias que se tomaron en la Red de Parques Nacionales debido al estado de alarma y posterior reapertura de los servicios de Uso Público en la Red de Parques Nacionales.

Al ser un cuestionario de respuesta abierta, en algunas de las preguntas y debido a la coincidencia de respuestas, ha sido posible realizar un resumen de las aportaciones para mejor lectura, sin embargo en otras y debido a la diversidad y riqueza de los comentarios, se ha considerado más interesante transcribir casi literalmente las aportaciones de los participantes de los diferentes parques nacionales salvo las repetidas.

Han enviado respuesta a este cuestionario catorce de los quince parques nacionales.

### 1.- DURANTE LA ALARMA SANITARIA/CONFINAMIENTO DE LA POBLACIÓN...

¿En qué modo ha cambiado el trabajo en vuestro parque nacional?

#### **1.1 Situación del personal de UP trabajador del parque:**

- El personal de uso público de prácticamente todos los parques nacionales ha estado realizando labores de teletrabajo a tiempo completo en los meses de confinamiento. Solamente un parque ha trabajado de forma presencial la mayor parte de la crisis.
- Hasta mediados de junio, los parques han permanecido cerrados de forma mayoritaria así como los centros de visitantes y las rutas. En varios parques, el personal de uso público se ha turnado desde el teletrabajo para atender las llamadas telefónicas.
- En general, las plantillas se han mantenido de forma estable (tanto de empresas contratadas como personal del parque). En algún caso se ha dado “permiso especial COVID”
- Varios parques afirman que este periodo se ha aprovechado para avanzar en tareas que por falta de tiempo era difícil realizar y se han preparado futuras actividades e incluso trabajando en el inventario de las sendas.
- Mediante tele trabajo se han revisado planes de acción, DAFO del Parque Nacional, surgieron ideas sobre dinamización, actualización de presentaciones para próximos eventos, etc. En algún parque, se habla de que para los guías informadores, este tiempo

supuso una gran oportunidad de formación sobre diferentes temas y aspectos del Parque, necesarios para el desarrollo de su trabajo diario en las recepciones. También han preparado un dossier con toda esta formación e información para compartirlo con personal que se incorpore en un futuro por primera vez.

### **1.2 Trabajo día a día (modificación de tareas habituales, teletrabajo...):**

- La mayoría de tareas se han readaptado a la nueva realidad. Existe personal de riesgo que mantiene el teletrabajo, complejo de gestionar en caso de personal de información.
- En general, el trabajo del personal técnico no ha variado, ha podido continuar realizando las tareas habituales mediante el teletrabajo. Las reuniones se han realizado por videoconferencia.
- Durante el confinamiento, en varios parques se teletrabajó manteniendo la atención al público solo de forma telefónica y a partir de la Fase 2 se reabren los centros de interpretación y puntos de información al visitante con atención personal.
- Algunas estrategias adoptadas por los parques para la reincorporación a las tareas habituales de atención al público han sido:
  - Mantener solo un trabajador por puesto en lugares cerrados (centros y puntos de información).
  - En las rutas guiadas dos personas (delante y al final del grupo).
  - Se han suspendido las actividades de educación ambiental.
  - Algún parque ha optado por sacar del interior de los centros los puntos de atención al visitante y se les recibe en el exterior, porches y soportales.

### **1.3 Temas de trabajo (en qué trabajaba/colaboraba el personal de uso público en tu parque):**

- Tanto los equipos técnicos como los de uso público (guías, personal de los puntos de información, centros de visitantes) diversificaron sus labores. Los temas desarrollados por los equipos técnicos se pueden resumir en:
  - En un primer momento buena parte de su trabajo consistió en la revisión, adaptación, corrección de errores, redacción y diseño de la nueva cartelería informativa; tanto la específica sobre normas Covid19, como la de información general para su ubicación tanto en exteriores como en interiores de Centros de Visitantes y puntos de información. También se trabajó con intensidad en la señalización horizontal y vertical en los accesos a los Puntos de información y centros de visitantes así como el establecimiento de medidas barrera para evitar contagios (implantación de mamparas en todos los puestos de trabajo en contacto con el público, barreras físicas,...).
  - En general en todos los parques se siguieron desarrollando labores normales de atención al público de forma telemática.
  - Se ha dedicado mucho tiempo a los temas de Educación Ambiental y a las visitas al parque trabajando en temas como la revisión y actualización de actividades más

antiguas, elaboración de nuevos materiales didácticos, diseño de propuestas didácticas para poner a disposición del profesorado (proyecto EA), redacción de senderos autoguiados, redacción y actualización de textos para guía de visita, etc.

- Otros temas trabajados son tan variados como la realización de las memorias de actividades, creación de un aula de autoformación para el personal, redacción de publicaciones informativas, actualización de base de datos (visitantes, empresas de turismo...), actualización de información en medios telemáticos, otros trabajos relacionados con la planificación del uso público. También se ha aprovechado en algún parque para la actualización y redacción del apartado de Uso Público en el Borrador del PRUG.

## 2.- APERTURA DEL PARQUE NACIONAL/VERANO-OTOÑO.

### 2.1 Nº de visitantes (diferencias con otros años)

Parque nacional	Visitantes			
	Número		Diferencias con otros años	
Aigüestortes i Estany de Sant Maurici	Centro visitantes y accesos	Enero – Junio 2019	104.506	Interanual Enero – Junio variación -75,91%.
		Enero – Junio 2020	25.174	
		Julio-Septiembre 2019	184.858	Interanual Julio -Septiembre variación -3,54%
		Julio-Septiembre 2020	178.317	
	Contadores	Enero – Junio 2019	65.991	Interanual Enero – Junio variación -65,38%.
		Enero – Junio 2020	22.849	
		Julio-Septiembre 2019	257.015	Interanual Julio -Septiembre variación -5,78%
		Julio-Septiembre 2020	242.155	
Picos de Europa	Enero – Junio 2019		691.283	Interanual Enero – Junio variación -58,82%.
	Enero – Junio 2020		284.648	
	Julio-Septiembre 2019		870.157	Interanual Julio -Septiembre variación +8,36%
	Julio-Septiembre 2020		942.945	
Islas Atlánticas de Galicia	En las Islas	Enero-Junio 2019		Interanual Enero – Junio variación -83,85%
		112.542		
		Enero-Junio 2020		Interanual Julio -Septiembre variación -15,88%
		18.174		
	CV de Vigo	Julio-Septiembre 2019		350.331
		Julio-Septiembre 2020		295.489
		Enero-Junio 2019		Interanual Enero – Junio variación -63,59%
		3.175		
Enero-Junio 2020		Interanual Julio -Septiembre variación -61,35%		
1.156				
Julio-Septiembre 2019		1.692		
Julio-Septiembre 2020		654		
Sierra Nevada	Equipamiento s uso publico	Enero – Junio 2019		Interanual Enero – Junio variación -76,70%
		35.348		
		Enero-Junio 2020		Interanual Julio -Septiembre variación -53,91%
		8.210		
	Aforadores	Julio-Septiembre 2019		17.273
		Julio-Septiembre 2020		7.961
		Enero – Junio 2019		Interanual Enero – Junio variación -37,24%
		166.435		
Enero-Junio 2020		Interanual Julio -Septiembre variación 6,29%		
104.459				
Julio-Septiembre 2019		116.435		
Julio-Septiembre 2020		123.757		
Cabañeros	Total del parque	Enero – Junio 2019		Interanual Enero – Junio variación -68,30%
		53.746		
		Enero-Junio 2020		Interanual Julio -Septiembre variación +31,41%
		17.039		
	E n	Julio-Septiembre 2019		15.324
Julio-Septiembre 2020		20.137		
E n		Julio-Septiembre 2019		9.300

		Julio-Septiembre 2020	8.837	variación	-4,98%	
Timanfaya <sup>1</sup>	Enero – Junio 2019		789.662	Interanual Enero – Junio		
	Enero-Junio 2020 <sup>1</sup>		240.800	variación <sup>1</sup>	-69,51%	
	Julio-Septiembre 2019		469.064	Interanual Julio -Septiembre		
	Julio-Septiembre 2020 <sup>1</sup>		158.245	variación <sup>1</sup>	-66,26%	
Monfragüe	Visitas totales	Enero – Junio 2019		250.482	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		122.047	variación	-51,27%
		Julio-Septiembre 2019		109.949	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		123.019	variación	+11,89%
	CV Villareal de San Carlos	Enero – Junio 2019		43.456	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		7.469	variación	-82,81%
		Julio-Septiembre 2019		12.760	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		10.168	variación	-20,31%
Teide <sup>2</sup>	Centros de visitantes	Enero – Junio 2019		139.499	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		52.028	variación	-62,70%
		Julio-Septiembre 2019		63.936	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		23.749	variación	-62,86%
	Total de visitas	Enero – Junio 2019		1.814.865	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020 <sup>2</sup>		789.261	variación <sup>2</sup>	-56,51%
		Julio-Septiembre 2019		739.480	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		660.662	variación	-10,66%
Doñana	Enero – Junio 2019		184.281	Interanual Enero – Junio		
	Enero-Junio 2020		42.717	variación	-74,00%	
	Julio-Septiembre 2019		79.751	Interanual Julio -Septiembre		
	Julio-Septiembre 2020		47.539	variación	-40,39%	
Garajonay <sup>3</sup>	CV Juego de Bolas	Enero – Junio 2019		54.626	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		42.717	variación	-62,21%
		Julio-Septiembre 2019		24.200	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		47.539	variación	-23,17%
	CI Laguna Grande	Enero – Junio 2019		29.277	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		7.792	variación	-73,39%
		Julio-Septiembre 2019		12.810	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		4.637	variación	-63,80%
Ordesa y Monte Perdido <sup>4</sup>	Visitantes a CV y PI	Enero – Junio 2019		109.908	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		20.645	variación	-84,46%
		Julio-Septiembre 2019		173.621	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020 <sup>4</sup>		18.592	variación <sup>4</sup>	--%
	datos contadores vehículos	Enero – Junio 2019		59.263	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		27.997	variación	-51,76%
		Julio-Septiembre 2019		120.060	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		128.497	variación	7,03%
Tablas de Daimiel <sup>5</sup>	Enero – Junio 2019		95.037	Interanual Enero – Junio		
	Enero-Junio 2020 <sup>5</sup>		30.782	variación <sup>5</sup>	-67,61%	
	Julio-Septiembre 2019		29.592	Interanual Julio -Septiembre		
	Julio-Septiembre 2020		25.089	variación	-15,22%	
Caldera de Taburiente	Total del parque	Enero – Junio 2019		226.019	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		99.481	variación	-55,99%
		Julio-Septiembre 2019		147.190	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Septiembre 2020		83.009	variación	-43,60%
	Variación interanual julio-septiembre	Extranjeros		-39.006	variación 2019-2020	-79,10%
		Palmeros		1.399	variación 2019-2020	17,03%
		Canarios		7.489	variación 2019-2020	37,91%
		Peninsulares		-3.079	variación 2019-2020	-7,89%
Archipiélago de Cabrera	Transporte colectivo	Enero – Junio 2019		8.471	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		257	variación	-96,97%
		Julio-Agosto 2019		22.257	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Agosto 2020		12.434	variación	-44,13%
	Buceo+ Fondo nocturno	Enero – Junio 2019		13.925	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020		1.916	variación	-86,24%
		Julio-Agosto 2019		22.471	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Agosto 2020		20.845	variación	-7,24%
Sierra de Guadarrama <sup>6</sup>	T o	Enero – Junio 2019	735.805	Interanual Enero – Junio		

		Enero-Junio 2020	459.649	variación	-37,53%
		Julio-Agosto 2019	350.666	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Agosto 2020	449.347	variación	+28,16%
	Barrera Pedrizo+Apa reclutamiento	Enero – Junio 2019	70.863	Interanual Enero – Junio	
		Enero-Junio 2020	40.863	variación	-42,34%
		Julio-Agosto 2019	18.044	Interanual Julio -Septiembre	
		Julio-Agosto 2020	30.531	variación <sup>6</sup>	+69,20%

<sup>1</sup> PN de Timanfaya.- Los datos de 2020 son provisionales, estimados a partir de aforadores de tráfico.

<sup>2</sup> PN del Teide.- No se dispone de datos de visitantes totales en el periodo de abril a septiembre 2020

<sup>3</sup> PN de Garajonay.- El 21 de marzo se cerraron equipamientos y servicios hasta el 17 de julio. El CI La Laguna Grande que se abrió a primeros de agosto.

<sup>4</sup> PN de Ordesa y Monte Perdido.- Los datos de CV y PI del no incluyen agosto y septiembre 2020

<sup>5</sup> PN de las Tablas de Daimiel.- Permaneció cerrado desde mediados de marzo hasta el 21 de junio, lo que se sumó a la pésima situación hídrica que viene padeciendo el humedal durante todo 2020.

<sup>6</sup> PN de la Sierra de Guadarrama.- Los datos presentados no incluyen el mes de septiembre 2020.

Nota: Destacar cómo el conjunto de la Red de Parques Nacionales registró bajadas generalizadas en el número de visitantes con cifras de hasta alrededor del 80% y el 90% en algunos entre los meses de enero a junio respecto del año 2019. También son llamativas las cifras registradas a partir de julio de 2020 cuando se abrieron al público estos espacios después de cuatro meses de confinamiento como por ejemplo los casos de los parques nacionales de Cabañeros o Monfragüe que aumentaron +30% y un +11% respectivamente los visitantes en verano con respecto del año anterior.

Especialmente llamativo es el caso del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama que entre los meses de Julio a Septiembre aumentó las visitas un +28% con respecto al año anterior con lo que supone un aumento de este tipo en un parque tan cercano a una gran urbe como es la ciudad de Madrid.

También como caso especial podemos nombrar el Parque Nacional de la Caldera de Taburiente, que marca unas cifras muy llamativas en sus datos de julio a septiembre, meses en los que el número de extranjeros bajó un -79,10% respecto de 2019, mientras que la visita de los Palmeros aumentó un +17,0% y la de los Canarios (no Palmeros) aumentó un +37,9% respecto del año anterior, lo que indica que en el verano de 2020, los habitantes del archipiélago de las Canarias aprovecharon para disfrutar de este Parque Nacional.

## **2.2 Diferencias con la visita "normal"**

- La primavera fue un periodo extraordinario de descanso para los parques.
- En la mayoría de los parques se ha reducido la presencia de visitantes en los centros de interpretación, pero ha aumentado el número en las infraestructuras externas (rutas, miradores, áreas recreativas...).
- Ha habido adaptación en los puntos de información como flechas de desplazamiento, carteles de espera de turno, colocación de mamparas en los mostradores, separación del espacio por cintas y maceteros etc. Se implementan todas las medidas higiénico-sanitarias que establece la normativa general

- Se ha observado que los visitantes evitan pasar por los centros de visitantes ya que se obtiene la información de forma telefónica, online o a través de códigos QR instalados al efecto.
- Mayor afluencia de personas menos concienciadas ambientalmente y con menor respeto a la naturaleza. Hay mucha basura....
- Prácticamente sin visitantes extranjeros.

### **2.3 Cumplimiento de las normas por parte de los visitantes**

- En general, los visitantes han cumplido con las normas establecidas salvo momentos y lugares puntuales en los que se ha notado una relajación del cumplimiento de la normativa.
- Ha habido incumplimientos puntuales como la falta de mascarillas en senderos estrechos como la senda del Cares donde la gente se cruza sin la mascarilla, más personas bañándose en los lagos, más acampadas no permitidas, perros sueltos... mucha demanda en los parques de pasear con el perro.
- En los primeros momentos después del confinamiento, en algunos parques las visitas fueron masivas de forma que era difícil cumplir con las normas.

### **2.4 La Calidad de la visita en general ha resultado...**

#### **A).- Positiva como siempre porque...**

- Los valores naturales, culturales y paisajísticos de los parques son muy importantes y por lo general satisfacen las expectativas de los visitantes urbanos.
- Aunque se ha reducido el aforo a los servicios de los centros de visitantes, en general también hay una reducción de la demanda y al reducirse el número de personas que accede a las exposiciones, el grado de satisfacción es incluso mayor. Lo mismo ha ocurrido con algunos senderos.
- En alguna ocasión, ha habido enfados por llegar directamente al parque sin previa gestión de su visita y encontrarse con los aparcamientos saturados o cerrados, senderos cerrados o cupos de acceso que impiden realizar la visita programada.

#### **B).- Mejor de lo esperado dadas las circunstancias...**

- En general, la visita ha resultado mejor de lo esperado dadas las circunstancias.
- Con dificultades para el control de visitantes, en el cumplimiento de las medidas y de las restricciones impuestas para realizar actividades de uso público.
- En concreto algún parque manifiesta que donde mejor ha resultado ha sido en las zonas con accesos regulados donde no se han producido congestiones.



- Alguno de los parques nacionales canarios, relata que las normas impuestas desde el gobierno canario han funcionado y ha repercutido positivamente en las visitas. Muchos visitantes han preferido hacer su visita por la tarde, en horas de menor afluencia habitual.
- Muchos de los visitantes han manifestado que su grado de satisfacción de la visita es mayor del habitual, debido a la baja afluencia y por la atención más personalizada. Por el contrario, el Parque Nacional de Cabañeros manifiesta que ha sido el mes de Agosto con mayor número de visitantes desde que se tienen registros y el Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama refiere una auténtica avalancha de visitantes.

En algún caso se alerta sobre el creciente aumento desde hace años de situaciones condicionadas por la difusión en las redes sociales de la experiencia de la visita (fotografías en lugares remotos, en posiciones raras o comportamientos absurdos) simplemente por “dejar su firma social” de su paso por el parque nacional, originando una progresión geométrica que puede llegar a impactar sobre una visita de calidad.

C).- Se debería mejorar sobre todo...

- Que se puede mejorar la visita en el futuro, poniendo una atención más cuidadosa ante los incumplimientos de la normativa lo que da una mala imagen de cara al resto de los visitantes.
- Habría que mejorar las medidas de seguridad en senderos estrechos y se demanda más personal de vigilancia y limpieza.
- Reorganizar las visitas con grupos. Si hay cupos restrictivos se tiene que establecer un sistema de reserva.
- Es importante regular el acceso para que no se produzcan masificaciones en puntos más conflictivos.
- La formación del personal del parque es esencial (“ha habido mucha información pero poca formación”) y evaluar riesgos y planificar, sobre todo con respecto a las infraestructuras de uso público, antes de recibir visitas. En este sentido, en un parque nacional, se cerraron zonas concretas para aplicar la normativa Covid, y ocurrió el efecto contrario provocando masificación en las zonas que quedaron abiertas.
- Varios parques nacionales coinciden en que es necesario mejorar en la gestión de los aparcamientos y la gestión del aumento de residuos de todo tipo.

### **3.- PASADO EL VERANO, LOS APRENDIZAJES DE LA GESTIÓN DE LA SITUACIÓN SON:**

### **3.1 Hechos Positivos. (Señala aquí las adaptaciones/dinámicas/recursos puestos en marcha que te han parecido positivas)**

- Gran capacidad de adaptación de trabajadores y visitantes a las medidas, sobre todo teniendo en cuenta la masificación que ha habido en determinadas zonas en julio y agosto.
- La adaptación de recursos para su utilización on-line: mapas y paneles descargables, interactivos, ...
- Capacidad de adaptación de la administración y las empresas privadas (adopción de medidas de seguridad, aumento de materiales de consulta telemática, incremento de venta on-line, etc.).
- Las videoconferencias han sido una herramienta hasta ahora poco utilizada, que ha resultado muy útil. No se han repartido folletos, se ha primado la descarga de los mismos.
- El trabajo informativo que ha generado el parque en nuestras redes sociales (cómic, vídeos,...) para llegar al visitante.
- Creación de un aula de autoformación a base de "píldoras formativas temáticas" [PFT] pequeñas estructuras temáticas que permiten de una manera totalmente autónoma y anónima al personal la mejora de su formación y la petición de nuevos temas adaptado a sus necesidades formativas.
- Ha mejorado considerablemente la comunicación de noticias, actividades y otros, mediante la Red social Facebook. En general el uso de plataformas y aplicaciones.
- En Doñana se ha incrementado el número de visitantes de las poblaciones del entorno, de las provincias de Huelva, Cádiz y Sevilla y se les ha podido atender de forma más personalizada, ya que se ha reducido el número de visitantes de forma general.
- Las adaptaciones realizadas (senderos, centro de visitantes,...) son muy positivas.
- Establecer aforos en época de cruceros. Reservar sala de proyecciones y exposiciones para evitar aglomeraciones.
- Teletrabajo y reducción de número de grupos que atiende cada guía.
- Sistemas nuevos de control de aforos y de organización de la visita que se podrán mantener tras salir de la pandemia.
- En CV medidas de protección y distanciamiento.
- Cancelación de rutas guiadas en los casos en que no se podía garantizar la seguridad del trabajador/a y de los visitantes.

### **3.2 Hechos Negativos. (Señala aquí las adaptaciones/dinámicas/recursos puestos en marcha que te han parecido poco acertados si es que ha habido algunos)**

- Colapso de visitantes, sobre todo en los principales accesos que perjudican la imagen del Parque.
- Los autobuses del Plan de Transporte han ido llenos.
- La gente no ha respetado medidas de seguridad (mascarilla) en senderos estrechos.

- No realizar servicios de guía con usuarios/as por las repercusiones que podría tener de cara al futuro si no se retomaran.
- La dificultad de recibir retroalimentación por causa del uso de mascarillas, la falta de sentido común al usar mascarillas al aire libre y en la conducción individual.
- Sería necesario mejorar el acceso a la información y materiales divulgativos disponibles en la web. Habría que incidir en facilitar otros medios como por ejemplo códigos QR.
- En algunos momentos se ha observado una incorrecta gestión de la promoción de los PPNN incluyendo intereses comerciales, políticos o particulares lejanos a estos espacios de naturaleza singular.
- El tener la sala de audiovisuales cerrada (por la falta de limpieza necesaria tras cada pase) me parece renunciar a un recurso valioso.
- Poco personal en los meses de verano.
- Entregar folletos para informar.
- Apertura de algunas infraestructuras que no garantizaban seguridad en la visita.
- No realizar test al personal de riesgo.
- Fue muy compleja la interpretación de las normas de confinamiento y desconfinamiento generando graves disfunciones

### **3.3 Innovaciones aplicadas que se pueden mantener en la gestión de UP en mi parque en el futuro por su buen resultado:**

- Aplicación de códigos QR, reducción del número de folletos de papel entregados a los visitantes.
- Recursos online interactivos: mapas, folletos, paneles, actividades, rutas,...

#### ***Relacionado con el uso de las redes sociales y la tecnología:***

- Todo lo relacionado con las redes sociales. El uso de plataformas y aplicaciones digitales.
- La creación de varias Aulas virtuales (adaptadas a diferentes colectivos [Personal del propio PN, guías de turismo, docentes, alumnos de prácticas, etc.]) en las que se suministrarán Píldoras Formativas Temáticas específicas en cada caso.
- Un canal de comunicación a través de las redes sociales (facebook, Instagram y Twiter) sobre noticias de interés naturalístico, operativo o de gestión del Parque. Sin duda una novedad importante para visibilizar, sobre todo, la página oficial del Parque en la Redes y “adelantar posiciones” respecto a páginas que ayudan poco, a la buena gestión del parque nacional.
- Mantener el teletrabajo para determinadas actividades como redacción de memorias, charlas, actividades de EA.

#### ***En cuanto a las visitas:***

- Mantener las actuales ratios de las visitas y grupos para ganar en calidad.

- Material divulgativo en formato digital y uso de nuevas tecnologías para actividades que necesitan regulación.
- La reducción del número de personas que integran los grupos que visitan las instalaciones, favorece satisfactoriamente las visitas.
- La atención de forma especial, ofertando alguna actividad específica a los visitantes de los municipios del entorno próximo al parque nacional.
- Control de aforos en aparcamientos mejorando la gestión de estos.
- La revisión periódica de materiales e infraestructuras.

### 3.4 Innovaciones a erradicar en cuanto pase la situación de emergencia sanitaria:

- Pantallas de metacrilato y mascarillas. ¡Fuera pantallas y mascarillas!
- Las restricciones puestas en marcha en las actividades de educación e interpretación ambiental.
- Limitaciones de cupo impuestas por prevención ante la CoVid-19 para la ejecución de actividades de uso público.
- El uso de mascarillas al aire libre así como la toma de temperatura a los visitantes, el uso de alfombra desinfectante de calzado, o el uso inadecuado del gel hidroalcohólico.
- Algunas de las nuevas medidas tomadas (no compartir recursos materiales como mapas, materiales...) porque dificulta determinadas actividades de comunicación, educativas, etc.
- El cierre de la sala de audiovisuales, también debiera de erradicarse en cuanto pase esta situación de emergencia sanitaria.
- Recuperar las actividades educativas que se realizan con escolares en el Parque.
- Itinerarios de un solo sentido

## **4.-Comentarios:**

- Es difícil concretar las respuestas a la encuesta en un parque nacional en el que la gestión tiende a llevarse cada día más desde las CCAA. De hecho algunas medidas no se han aplicado igual en todo el parque.
- Ha existido una gran capacidad de adaptación del personal a la situación impuesta por el COVID.
- Inesperada masificación del parque en julio y agosto.

- Esperaba que la encuesta recogiera una enumeración de las medidas adoptadas, como señalización de medidas de protección en centros y senderos, instalación de pantallas protectoras y gel hidroalcohólico, limitación de aforo en rutas guiadas, medidas de protección para el personal.
- Sería interesante realizar una oferta de actividades al público para seguir poniendo en valor este lugar de alto valor ecológico, sin dañar a las empresas competentes, pues ya han tenido bastante desde el confinamiento hasta los presentes días.
- Por un lado han faltado directrices claras desde el OAPN. Por otro lado nos han bombardeado con correos electrónicos con recomendaciones normas, etc., que en algunos casos han llegado por 2 y 3 vías.
- Las directrices del ICTE no se adaptan a la realidad, al menos en aquellos parques nacionales donde el personal de UP, las asistencias técnicas GIS y CETS, el personal de mantenimiento y de vigilancia son de TRAGSA y se han regido por los protocolos de la empresa, el personal de limpieza es de otra empresa, con sus protocolos, ¿Quiénes quedamos para el comité?
- Creo que deberíamos poner en común las técnicas que hemos testado y nos parecen aceptables (el qué, el porqué y descriptivamente el cómo) de modo que todos podamos adaptarlas a nuestros espacios, si nos parecen pertinentes o bien adaptarlas y desarrollarlas para dar contenido a la Red de PPNN.
- El trabajo que se realiza a nivel técnico, que ha continuado desarrollándose prácticamente con las mismas características de antes de la pandemia, aunque con reuniones del equipo de forma telemática durante el estado de alarma y, más tarde, respetando las medidas sociales impuestas por la normativa general (límite de nº de personas en reuniones, distancias, mascarillas, higiénico sanitarios...).
- Las medidas que se han tomado para las actividades que se realizan desde los centros de visitantes, han seguido igualmente todas las recomendaciones impuestas por la normativa vigente (higiénico- sanitaria, distancias de seguridad, reducción de aforo, etc.), aunque sin menoscabo de la atención personalizada a cada visitante que lo requiere.
- Sobre la calidad de la visita debemos tener claro que una cosa es lo que pensamos nosotros y otra el visitante. Hubiese estado bien haber hecho un seguimiento sobre esto. Nosotros no lo hicimos.
- Mejora de la visita al no existir masificación en el parque. Convendría estudiar el aumento de visitas que busca espacios abiertos por si hay que adaptarse a corto y medio plazo.
- Se debería controlar mejor algunas zonas turísticas y aparcamientos. Necesidad de aumentar personal para reabrir espacios.
- El mayor conflicto de gestión en el parque fue interpretar las normas de desconfinamiento.
- El mayor de los aportes que facilitaron la gestión del parque fue el prohibir a escala regional el baño en aguas continentales para mejor información de los visitantes.
- La mejor de las ventajas de la situación generada, la primavera sin gente. La peor el verano con gente muy necesitada de espacios abiertos. Urge poner en práctica el Programa de Movilidad del Parque.

