



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2013



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

Índice:

1. Antecedentes	4
2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.	7
3. Servicio de Información	9
3.1. Visitantes al Centro de Visitantes “Las Salinas”	10
3.2. Procedencia de los Visitantes Atendidos	15
3.3. Tipología de la información solicitada.....	16
4. Encuestas. Sondeos de Opinión.....	27
4.1. Encuesta general	28
4.2. Encuesta sobre el Servicio de Información.....	34
5. Hoja de Sugerencias	37
6. Visitas guiadas.....	41
6.1. Aspectos generales	41
6.2. Descripción de las visitas guiadas	42
6.2.1 El Viaje de Rosetti	42
6.2.2. Los ambientes del Parque Regional	43
6.2.3. Nuestras vecinas las aves	43
6.2.4. Supervivencia vegetal.....	43
6.2.5. Las salinas sobre ruedas.....	44
6.2.6. El Mar Menor: un paraíso habitado	44
6.2.7. Salinas para todos	45
6.2.8. Monitorización de la Sala de Exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas”	45
6.2.9. Cuento “La luna está triste”	45
6.3. Análisis de las visitas realizadas	46
6.4. Evaluación de las visitas guiadas	47
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas.....	47
6.4.2. Propuestas de mejora	51
7. Acciones especiales.....	52
7.1. Descripción de las actividades	52
7.2. Análisis de las encuestas realizadas	58
8. Comunicación y Dinamización Social	62
8.1. Noticias web / Notas de prensa	62
8.2. Boletín Informativo del Parque.....	64
8.3. Lista de amig@s del Parque	64
8.4. Colaboración en Medios de Comunicación.....	65
8.5. Revisión de Publicaciones.....	66
8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades.....	66
9. Asistencia al Director Conservador	69

ANEXOS:

ANEXO I: Datos evolutivos del Servicio desde 2008.

ANEXO II: Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.

ANEXO III: Modelo de Encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.

ANEXO IV: Encuestas acciones especiales.

ANEXO V: Modelo de la Hoja de Sugerencias.

ANEXO VI: Modelo de Ficha de evaluación de visitas guiadas.

ANEXO VII: Informes específicos realizados.

ANEXO VIII: Modelo de Hoja de Incidencias.

1. Antecedentes

El 4 de abril de 2011 se publica en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) el concurso para la nueva contratación del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**. Este servicio se adjudica finalmente a la empresa **Grupo Generala** y el contrato se formaliza el 1 de agosto de 2011. Con fecha de 25 de julio de 2013, se aprueba la prórroga para un año más de servicio.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina Regional de Espacios Protegidos de la Dirección General de Medio Ambiente, **Antonio Ruiz Frutos**, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, **Alfredo González Rincón**.

Dentro del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, el Equipo de Información desarrolla concretamente el **“Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”**, del que se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico** en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación.

Adjunto a este Informe se presentan además, unas tablas en formato Excel, facilitadas por la Dirección General, que contienen toda la información que se recoge a partir de las hojas de seguimiento diario, así como la tabulación de los datos de las encuestas realizadas.

A final de año se elabora una **Memoria anual** con todos los datos y reflexiones del año correspondiente, incluido además una síntesis de la evolución del Servicio desde su comienzo.

La entrega de los informes trimestrales y memoria anual se corresponde con el siguiente esquema:

- Abril de 2013: Informe Enero – Marzo 2013
- Julio de 2013: Informe Enero – Junio 2013
- Noviembre de 2013: Informe Enero – Septiembre 2013
- Enero de 2014: Memoria Anual 2013

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la Dirección General de Medio Ambiente, teniendo en cuenta que este Servicio se ofrece desde 1995. Ver anexo I de datos evolutivos.

Además, se elaboran **otros informes** de menor envergadura que se anexan a este Informe trimestral:

- Informes elaborados a solicitud de la Dirección General.
- Informes elaborados por iniciativa propia del Servicio.

A continuación se explica brevemente el contenido de cada uno de los apartados de los Informes Técnicos y la Memoria anual:

- **Composición del equipo de trabajo:** constituyentes del Equipo del Servicio de Información en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar durante ese periodo.
- **Equipamientos de Información y Atención al Visitante:** horarios y servicios que ofrecen todos los equipamientos del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional, tanto los que dependen de la Consejería de Presidencia como los de otras Administraciones.
- **Servicio de Información:** análisis de los resultados referentes al número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes y la información demandada por los mismos. En este apartado también se detalla la evolución durante los últimos cinco años de los visitantes atendidos así como su procedencia.
- **Encuestas:** análisis de las encuestas que realiza el Equipo de Información al cabo del año acerca del Centro de Visitantes y del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en general. Con estas encuestas se recopila información sobre la opinión personal del visitante sobre el Servicio de Información y el espacio natural protegido.
- **Hojas de sugerencias:** las hojas de sugerencias son una herramienta de colaboración con la gestión del Parque, con ellas los visitantes pueden expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, ayudando así a mejorar el servicio y las actuaciones del entorno. En este apartado se analizan las hojas de sugerencias cumplimentadas por los visitantes, clasificándolas por su tipología.
- **Itinerarios ambientales guiados:** con la realización de itinerarios que interpretan los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Protegido, se trata de favorecer la comprensión del entorno y por tanto su conservación. En este apartado se describen los tipos de itinerarios que se realizan con los solicitantes de visitas guiadas y se analizan los resultados de los mismos y de las encuestas realizadas.
- **Acciones especiales:** se analizan aquí los visitantes atendidos en base a las diferentes acciones y actividades especiales que el Equipo de Información diseña con motivo de la celebración de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas y talleres específicos, entre otras. En este apartado también se analizan los resultados de las encuestas realizadas a los participantes de estas actividades.
- **Comunicación y Dinamización Social:** el Equipo de Información 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.
- **Coordinación del Servicio:** este apartado recoge los aspectos de coordinación del Servicio de Información que atañen al Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar de forma general. Se detallan también las tareas asignadas específicamente a la Informadora Jefa del Servicio de Información en el Parque.
- **Asistencia al Director Conservador:** descripción de todas las acciones que realiza el Equipo de Información para la asistencia al Director Conservador en aquellos aspectos de la gestión del Parque relacionados con el Área de Uso Público y el Servicio de Información.

- **Observaciones e incidencias relevantes:** en este apartado se detallan las observaciones e incidencias relevantes observadas en el Centro de Visitantes y Punto de Información o en el entorno del Parque.
- **Mejoras a la Calidad del Servicio:** descripción de las actuaciones de mejora llevadas a cabo por Grupo Generala durante la contratación para incrementar la calidad del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

El Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se muestra como un servicio de Uso Público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno natural. A través de este Servicio, se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores, con el objetivo de que los visitantes conozcan y valoren el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

Los equipamientos de información son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Parque Regional y donde los visitantes encuentran una respuesta coherente a sus preguntas. También, se les orienta a nivel más amplio, dando a conocer el resto de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

En el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar los equipamientos de información que podemos encontrar dependen de la Consejería de Presidencia y pertenecen al Servicio de Información y Atención al Visitante. Son los siguientes:

- **Centro de Visitantes “Las Salinas”:**

Situado en la Avenida de las Salinas s/n de San Pedro del Pinatar, junto al único punto de acceso de vehículos al Parque. Sus funciones principales son:

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales, sociales y culturales del Parque.
- Realización de Itinerarios Ambientales Guiados.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

- Oficina del Director Conservador del Parque.
- Oficina del Equipo de Información.
- Oficina de los Agentes Medioambientales.
- Oficinas para Técnicos de la Dirección General competente.
- En la Sala de Usos Múltiples también se celebran seminarios, cursos, eventos informativos, etc.

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

- De martes a domingo y festivos, de septiembre a junio de 10 a 14 horas y de 15 a 18 horas, julio y agosto de 8:30 a 15:30 horas

3. Servicio de Información

El Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diaria** (ver modelo en el anexo II), ésta es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” de forma que están siempre disponibles para la Dirección General de Medio Ambiente.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar que se presentan en los Informes trimestrales acumulativos y en la Memoria Anual del Servicio. Así, para este apartado se obtienen las siguientes conclusiones principales:



- **Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”:**

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes, ya sean informados, en visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

Durante el año 2013, el Centro de Visitantes “Las Salinas” ha atendido un total de **8.932 visitantes**, de los cuales **3.099** personas han sido participantes en itinerarios ambientales guiados y **2.745** en acciones especiales llevadas a cabo con motivo de la celebración de días mundiales y otros eventos.

- **Procedencia de los visitantes atendidos:**

En este apartado se analiza la tipología de los visitantes atendidos en función de su procedencia. La mayor parte de visitantes atendidos durante el año 2013 corresponde a los visitantes de la **Región de Murcia**, seguido por los procedentes de **otras comunidades autónomas** y de los de **municipios del Parque**.

- **Tipología de la información solicitada :**

Se analizan aquí las preguntas más frecuentes sobre el Parque Regional, tanto las realizadas por teléfono o correo electrónico, como por los visitantes que pasan por el Centro de Visitantes. Seguidamente, se engloban en bloques de tipologías principales (valores naturales, culturales, etc.) y a continuación se analizan los valores dentro de dichos bloques.

Un dato a tener en cuenta en este apartado es que el flujo de consultas recibidas en persona es mucho mayor (cerca del 84%) que las que se recogen a través del número de teléfono de atención público o a través del correo electrónico.

Diariamente, se atienden unas 10 consultas en persona, frente a las 2 de media *por teléfono o correo electrónico*. En concreto, de las **3.712 consultas** recibidas, **3.108** son realizadas en persona por los visitantes y **604** por medios externos.

3.1. Visitantes al Centro de Visitantes “Las Salinas”

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, ya sean en visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

Así, todos los visitantes que acuden al Centro de Visitantes “Las Salinas”, se clasifican para su análisis de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición y el video que se proyecta. Además, en ocasiones la sala de proyección tiene un uso especial debido a la celebración de cursos, seminarios, reuniones numerosas o presentaciones oficiales de la Dirección General.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de juntas, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en Itinerarios guiados:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Salinas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **Participantes en acciones especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Información, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc.

Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Salinas” se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES AL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS” Año 2013						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Itinerarios guiados	Participantes en Actividades Especiales ¹
Enero	351	133	95	14	126	39
Febrero	773	308	590	7	352	40
Marzo	1.029	365	605	10	474	282
Abril	914	451	485	7	373	420
Mayo	1.152	499	786	19	529	449
Junio	521	323	293	42	135	414
Julio	887	341	161	8	43	390
Agosto	632	403	186	6	44	215
Septiembre	414	307	118	28	102	0
Octubre	881	310	520	15	263	324
Noviembre	1.000	669	569	38	463	141
Diciembre	378	164	240	1	195	21
Total 2013	8.932	4.273	4.648	195	3.099	2.745
Total 2012	7.837	3.574	4.073	170	2.670	1.704
Total 2011	7.424	2.612	1.168	333	2.399	-
Total 2010	6.532	1.392	660	450	2.967	-
Total 2009	7.216	-	824	582	3.345	-

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Durante el año 2013, se han atendido a través del Servicio de Información y Atención al Visitante a un total de **8.932 visitantes**.

Desde que la sala de exposición reabrió sus puertas tras la remodelación de 2009, ha tenido un gran número de visitantes cada año, que se interesan por conocer mediante los distintos módulos interpretativos y pantallas táctiles algunos aspectos relacionados con el espacio protegido. Durante este año, **4.273** personas han pasado por esta instalación.

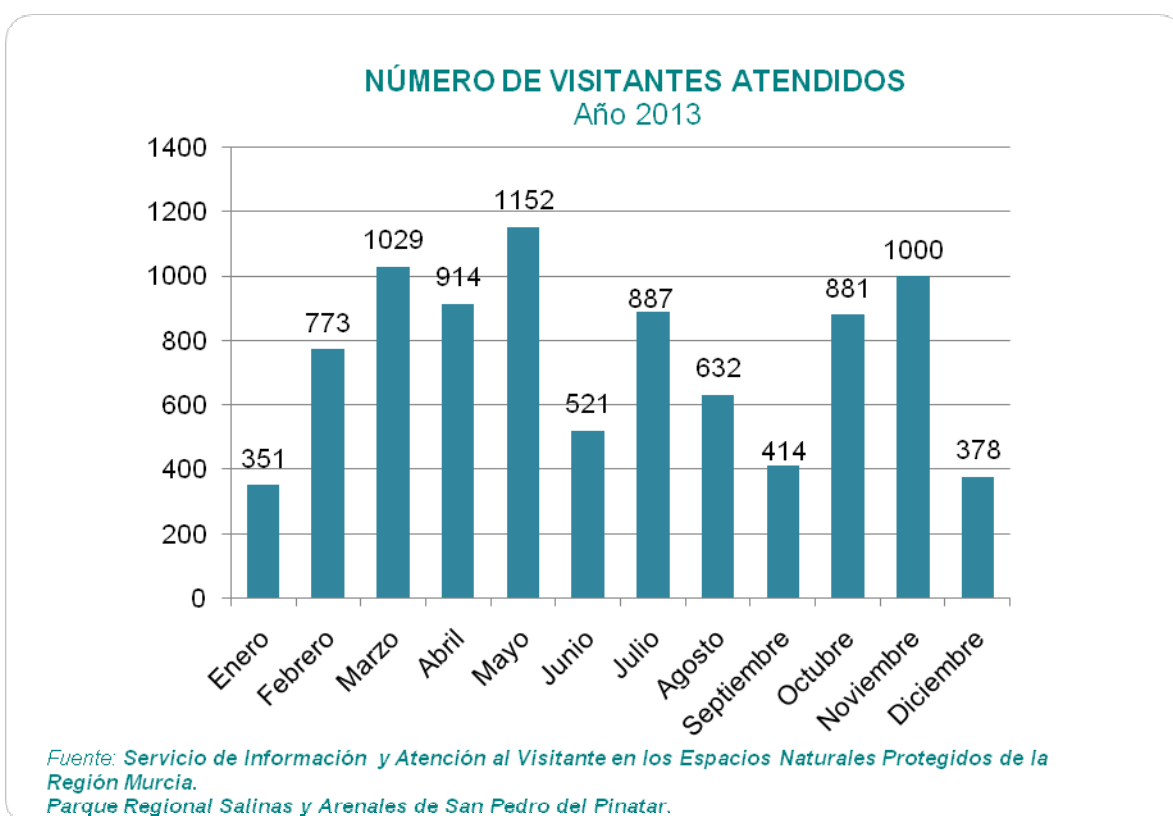
Cabe destacar, por otro lado, la visita de **4.648** personas a la Sala de Audiovisuales para descubrir este espacio natural a través del video-documental.

¹ Desde 2012 comienzan a contabilizarse de manera independiente los participantes en acciones especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc.). Durante los años anteriores estos visitantes se incluían como participantes en itinerarios guiados

Con respecto a otros visitantes atendidos durante este periodo, se han contabilizado **195** personas, que corresponden principalmente a participantes en acciones formativas externas al Servicio de Información, que han utilizado las instalaciones del Centro, o a la visita de personal de la Dirección General de Medio Ambiente.

Durante este periodo, **3.099** personas han utilizado el servicio de visitas guiadas y **2.745** han participado en actividades especiales organizadas por el Servicio de Información.

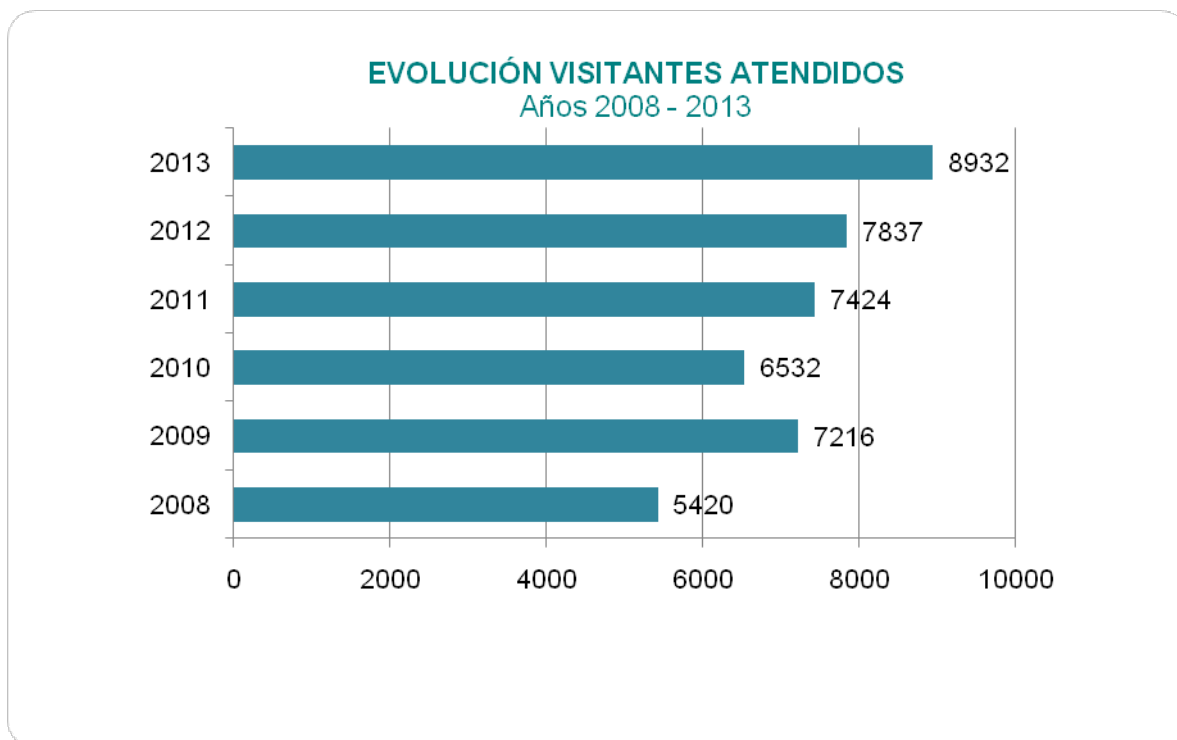
En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Información y Atención al Visitante.



Como se observa en el anterior gráfico, el número de visitantes atendidos es más bajo durante los meses de enero y diciembre, coincidiendo con los temporales de lluvia y viento y la bajada de las temperaturas. Los meses de junio y septiembre registran valores intermedios debido a la disminución de los itinerarios ambientales guiados en el inicio y final del curso lectivo. El resto de meses del año, de mejor climatología, registran un aumento en el número de visitantes atendidos, tanto en rutas guiadas como en las actividades especiales organizadas por el Servicio de Información.

Cabe destacar que durante las vacaciones de Semana Santa, en el mes de marzo, se atendió a un gran número de visitantes debido a la II Feria Sea World Exhibition, organizada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, a través de la cual el Servicio de Información realizó varios talleres y visitas guiadas.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2008 hasta el 2013.



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

En 2008, se reciben 5.420 visitantes. Este dato es relevante, si tenemos en cuenta el cierre del Centro de Visitantes, durante el periodo comprendido entre el 9 de mayo y el 15 de septiembre de 2009, por indicación de la Dirección General competente, debido a las obras de ampliación del edificio y renovación de la sala de interpretación.

Durante 2009, se observa un aumento en el número de visitantes del Centro, debido principalmente al incremento en el número de participantes en itinerarios guiados. Sin embargo, en el año 2010, disminuye ligeramente el número de visitantes atendidos, probablemente por la cancelación de varios itinerarios guiados debido a las condiciones meteorológicas y al cierre del Centro de Visitantes “Las Salinas” en el periodo estival, por indicación de la Dirección General.

En 2011, a pesar de que el Punto de Información Charca de “El Coterillo” permanece cerrado durante este año y a la cancelación de varios itinerarios por las condiciones meteorológicas y por la huelga llevada a cabo por el personal docente de los Centros Escolares, como medida de protesta ante los recortes realizados por la Administración, el número de visitantes atendidos supera ligeramente al de los años anteriores.

Durante 2012, se atendieron 7.837 personas. Esta cifra supera a las registradas en años anteriores, debido a que el descenso de visitantes extranjeros ha sido compensado por una mayor afluencia de turistas nacionales y por la participación de visitantes regionales y locales en la celebración de Días Mundiales de temática ambiental y en las nuevas actividades trimestrales desarrolladas por el Servicio de Información.

Finalmente, durante el año 2013 se han atendido 8.932 personas, un 23 % más que la media de los últimos 5 años (6.877 visitantes)

La siguiente tabla indica el número de días de apertura, así como el promedio de visitantes atendidos por día, a lo largo del año, en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

DÍAS DE APERTURA Y PROMEDIO DE VISITANTES ATENDIDOS. Año 2013	
Meses	Días de apertura
Enero	25
Febrero	24
Marzo	25
Abril	25
Mayo	27
Junio	24
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	25
Octubre	26
Noviembre	26
Diciembre	22
TOTAL	302
Promedio de visitantes atendidos al día	30

Fuente: *Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*

En el mes de enero, el Centro de Visitantes “Las Salinas” permaneció cerrado al público los días 1, 5 y 6 por indicación de la Dirección General de Medio Ambiente con motivo de las fiestas navideñas. No obstante, el lunes 7 de enero, el Centro abrió sus puertas con motivo del traslado de la festividad nacional del domingo 6 de enero, Día de Reyes.

En marzo, el Centro de Visitantes “Las Salinas” estuvo cerrado los días 28 y 29, Jueves y Viernes Santo, por indicación de la Dirección General de Medio Ambiente.

Durante el mes de junio, los días 12 y 13, el Centro de Visitantes “Las Salinas” permaneció cerrado por formación interna de los trabajadores atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

En el mes de octubre, el día 23, el Centro de Visitantes “Las Salinas” permaneció cerrado por formación interna de los trabajadores atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

Los días 17 y 18 el Centro permaneció cerrado por formación interna de los trabajadores atendiendo al plan de formación de la Q de Calidad Turística.

El Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar ha tenido, a lo largo de 2013, **302 días de Servicio de Información** al visitante en el Centro de Visitantes “Las Salinas”. En este periodo se ha atendido a un **promedio de 30 visitantes por día**.

3.2. Procedencia de los Visitantes Atendidos

En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante este periodo.

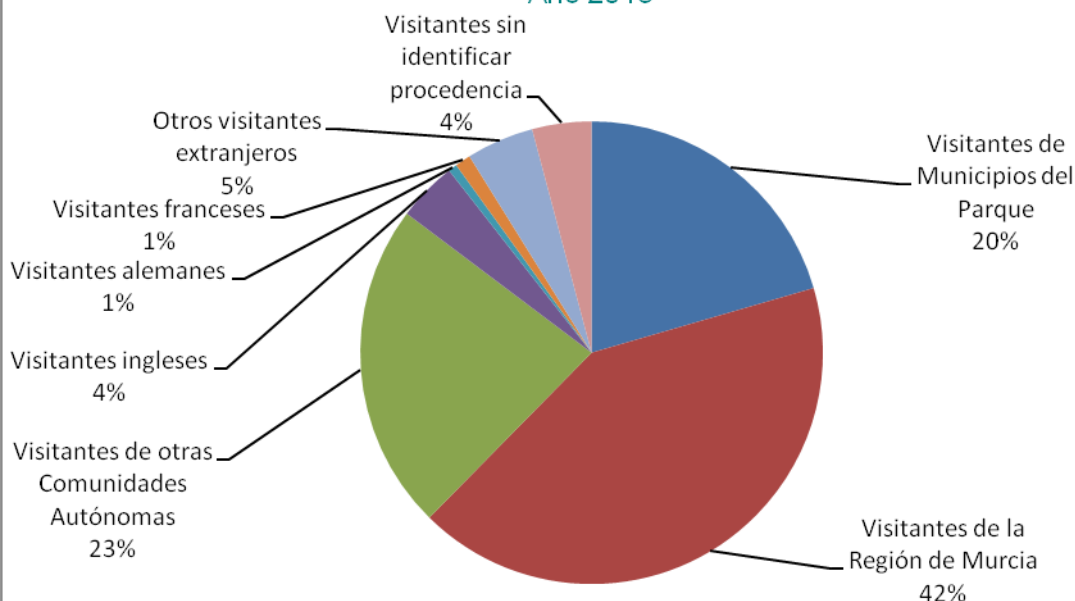
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2013			
Procedencia		N° de Visitantes	
Sin identificar procedencia		370	
Municipios del Parque		1.830	
Otros municipios de la Región		3.741	
Otras Comunidades		2.045	
Extranjeros	Ingleses	372	946
	Alemanes	55	
	Franceses	421	
	Otros	253	
TOTAL		8.932	

Fuente: *Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS

Año 2013



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se observa en la representación gráfica, durante el año 2013, los grupos más numerosos corresponden a los visitantes de otros puntos de la **Región de Murcia**, seguidos por los **visitantes de otras comunidades autónomas** y los visitantes de **municipios del entorno del Parque Regional**.

No se ha identificado la procedencia del 4% de los visitantes, hecho que ocurre en momentos en los que la afluencia de visitantes es tal que el Informador no la puede preguntar. En otras ocasiones se trata de visitantes que visitan libremente la Sala de Exposiciones y se marchan sin esperar a ser atendidos en su turno o llaman por teléfono y no se identifica la procedencia.

Finalmente, un 11% son visitantes extranjeros, la mayoría de ellos ingleses. Este hecho se debe a que muchos de ellos tienen una segunda residencia en el litoral murciano y es habitual su visita al Parque Regional solicitando información.

3.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes “Las Salinas”, 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 modelo de ficha en anexo II) y en los correos electrónicos que quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infosanpedro@carm.es).

La siguiente tabla analiza la tipología de información demandada por los usuarios del Centro de Visitantes “Las Salinas”, tanto personal como telefónicamente, o por correo electrónico.

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA.						
Año 2013						
Tipología de información	Recibidas personalmente		Recibidas por teléfono o correo electrónico		TOTAL CONSULTAS	
	Número	%	Número	%	Número	%
Valores naturales	717	23%	23	3,8%	740	20%
Valores culturales	304	9,8%	24	4%	328	8,8%
Legislación y Figuras de Protección	38	1,2%	19	3%	57	1,5%
Infraestructuras	162	5,2%	5	0,8%	167	4,5%
Servicio de Uso Público	320	10,3%	464	76,8%	784	21,1%
Rutas	503	16,2%	35	5,8%	538	14,5%
Material divulgativo	742	23,9%	8	1,3%	750	20,2%
Voluntariado	5	0,2%	1	0,1%	6	0,2%
Otros E.N.P.	98	3,2%	3	0,5%	101	2,7%
Otros	219	7%	22	3,6%	241	6,5%
TOTAL	3.108	100	604	100	3.712	100

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

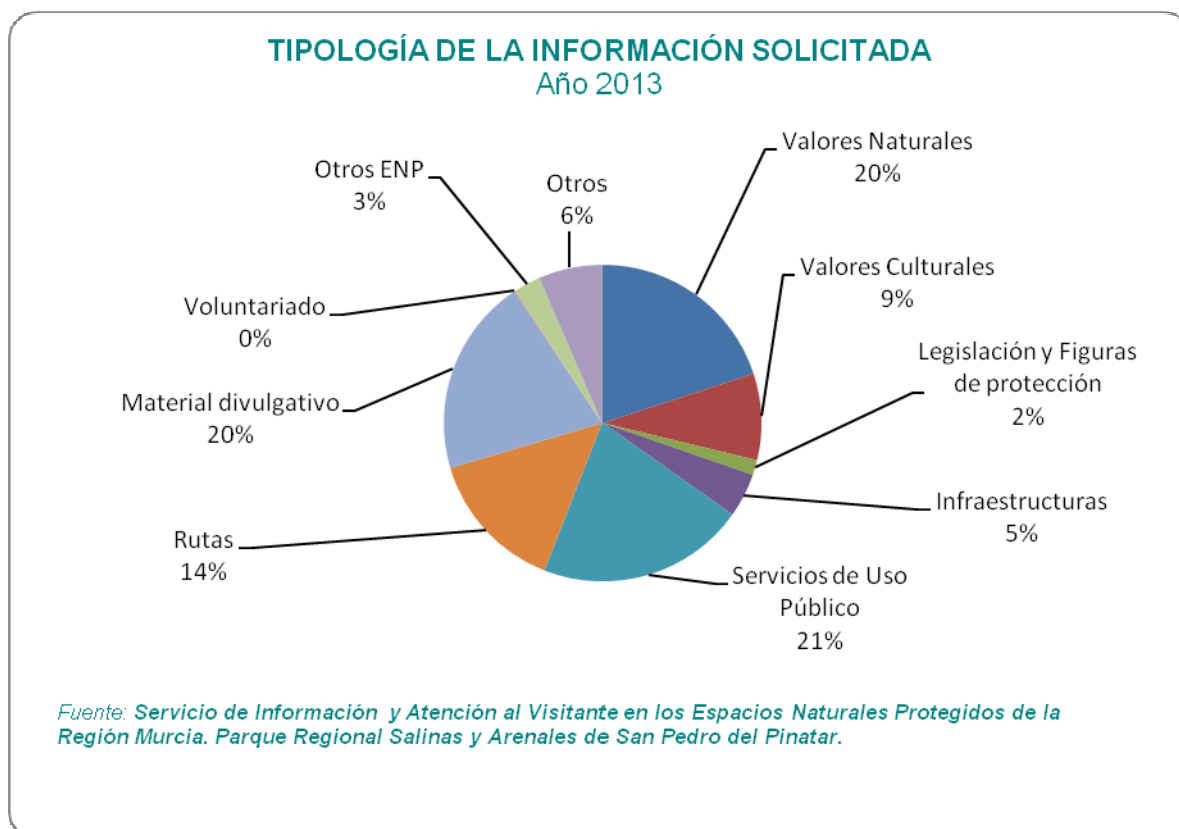
Como se observa en la tabla anterior, de las **3.712 consultas realizadas personalmente**, las preguntas más frecuentes de los visitantes tratan sobre los servicios de Uso Público del Parque, los valores naturales del ENP, seguidas por las preguntas acerca del material divulgativo disponible (folletos, mapas y guías). A continuación están las cuestiones sobre las rutas a pie o en bicicleta, valores culturales, otras consultas variadas y consultas sobre infraestructuras. En menor medida, se registran sobre otros ENP, legislación y figuras de protección y voluntariado.

De las **604 consultas recibidas por teléfono o correo electrónico** para solicitar información, la mayor parte están referidas a Servicios de Uso Público, concretamente a visitas guiadas y actividades especiales programadas para la celebración de Días Mundiales u otros eventos. La información acerca de los horarios de atención al público y ubicación del Centro de Visitantes “Las Salinas” también es muy demandada.

Del mismo modo, se han recibido, aunque en mucha menor medida, otras consultas acerca de las rutas a pie o en bicicleta, valores culturales, valores naturales, y legislación y figuras de protección presentes en el Parque.

Al analizar las **3.712 consultas recogidas tanto personalmente como por teléfono o correo electrónico**, destaca el interés del visitante por los servicios de Uso Público que ofrece el Espacio Natural Protegido, sus valores naturales, el material divulgativo que se le puede proporcionar en el Centro de Visitantes así como los senderos señalizados para conocerlo.

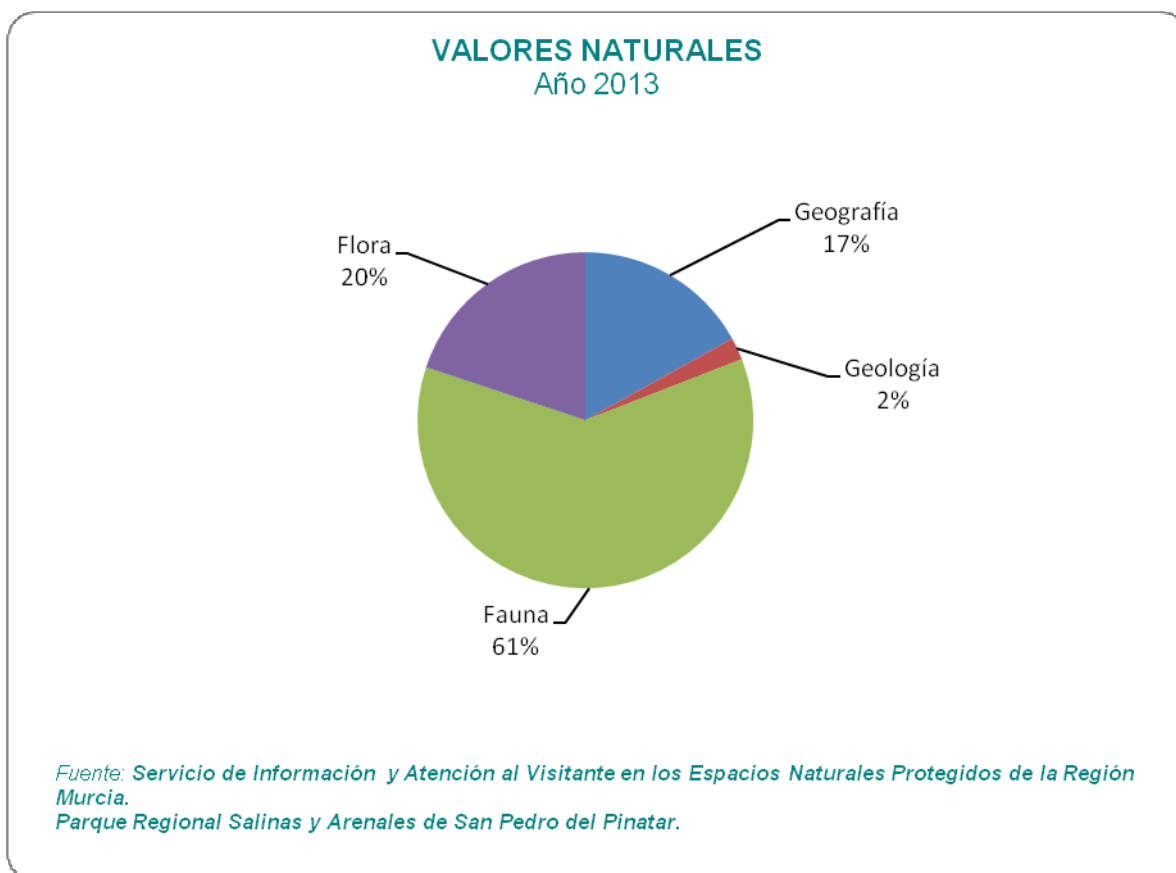
A continuación, se presenta un primer gráfico que refleja el porcentaje total de las tipologías de preguntas que los visitantes realizan cuando se acercan al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o contactan por correo electrónico.



Durante el año 2013, las consultas más frecuentes hacen referencia a los servicios de Uso Público, material divulgativo, los valores naturales, las rutas a pie o en bicicleta y los valores culturales. En menor medida, se registran consultas sobre otros aspectos, las infraestructuras, otros ENP y legislación y figuras de protección. Finalmente, las consultas de voluntariado ambiental son muy escasas.

A continuación, se desglosan en bloques generales temáticos todas las preguntas efectuadas por los visitantes en cada bloque general, donde aparecen con más detalle el porcentaje del tipo de pregunta.

En primer lugar se representa el gráfico correspondiente a las consultas efectuadas con relación a los **valores naturales** del entorno.

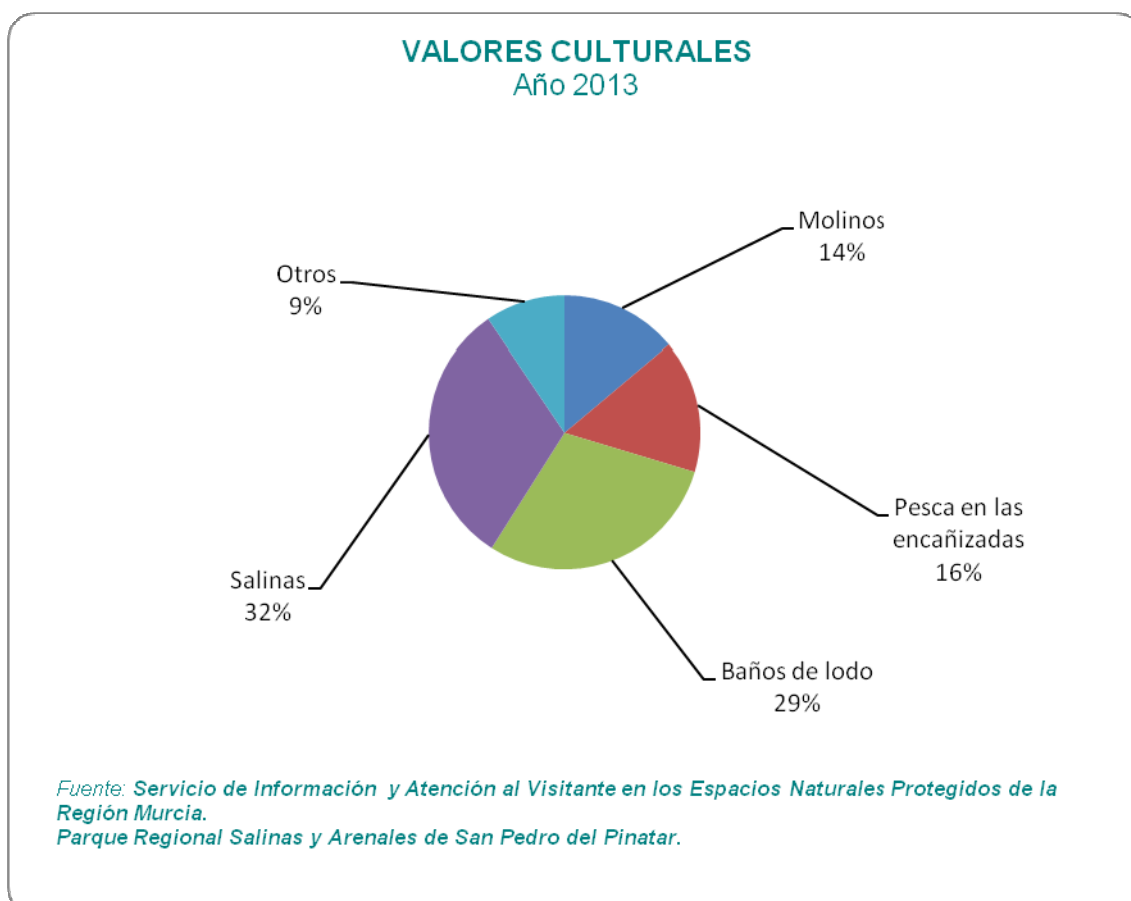


Las consultas sobre fauna representan más del 60 % del total de las preguntas, la mayoría referentes al tipo de aves que se pueden observar en las salinas según la época del año. También, se reciben consultas sobre otros vertebrados como peces (fartet y caballito de mar), reptiles como el camaleón y sobre pequeños invertebrados acuáticos como *Artemia salina*. Por último, cabe destacar el número de consultas acerca de las especies animales que aparecen en la orilla de las playas naturales tras los temporales.

En relación a la flora, la planta marina *Posidonia oceanica* abarca la mayoría de las preguntas de los visitantes, las razones por la que no es retirada de la orilla de las playas y las curiosas bolas que forman los restos de sus hojas, al batir el oleaje. Además, llama la atención de los visitantes la forma achaparrada del pinar de pino carrasco y, al comienzo de la primavera se reciben consultas de las diferentes especies en floración.

La información relacionada con la geografía, también demandada, hace referencia en su mayoría a la localización y estado de las playas.

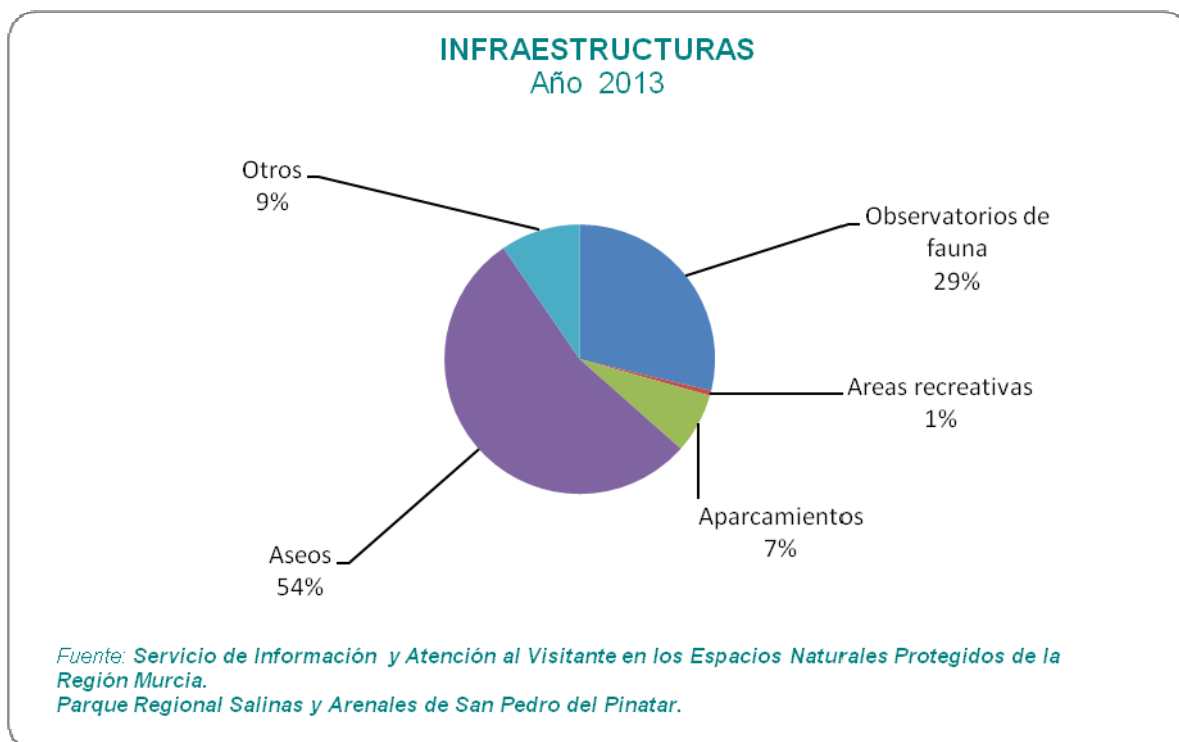
A continuación, se representan los datos obtenidos al analizar las consultas recibidas relacionadas con los valores culturales del Parque.



En relación a los valores culturales, las consultas más frecuentes se realizan sobre las salinas, su localización y el proceso de producción y cosecha de sal y, por otro lado, las propiedades de los baños de lodo terapéutico, sus propiedades y modo de aplicación. Las consultas sobre “Las Encañizadas” se refieren al funcionamiento del arte de pesca conocido con este nombre. En el apartado “Molinos” se registran preguntas sobre los antiguos molinos salineros y la posibilidad de que sean restaurados.

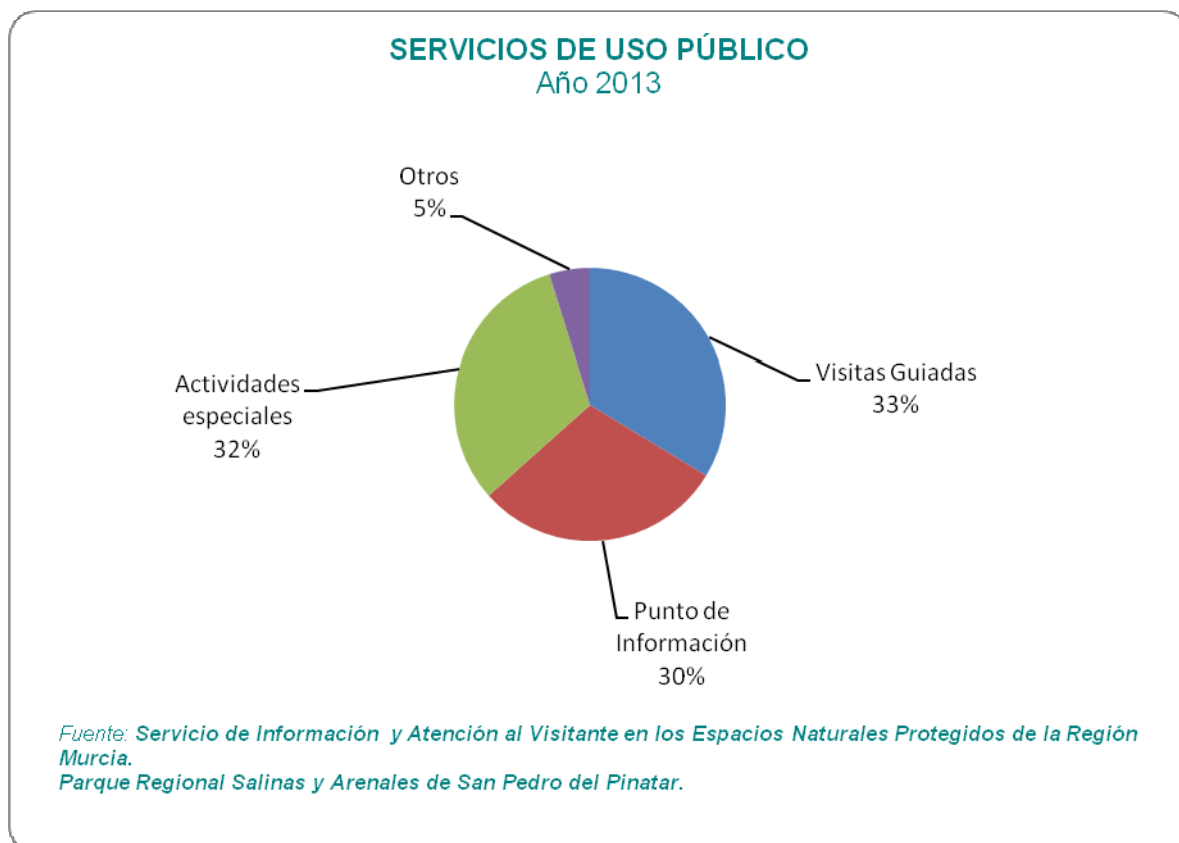
En el apartado “Otros” se recogen consultas muy variadas, sobre todo sobre la historia del municipio.

Representamos seguidamente los tipos de preguntas sobre las infraestructuras del Parque.



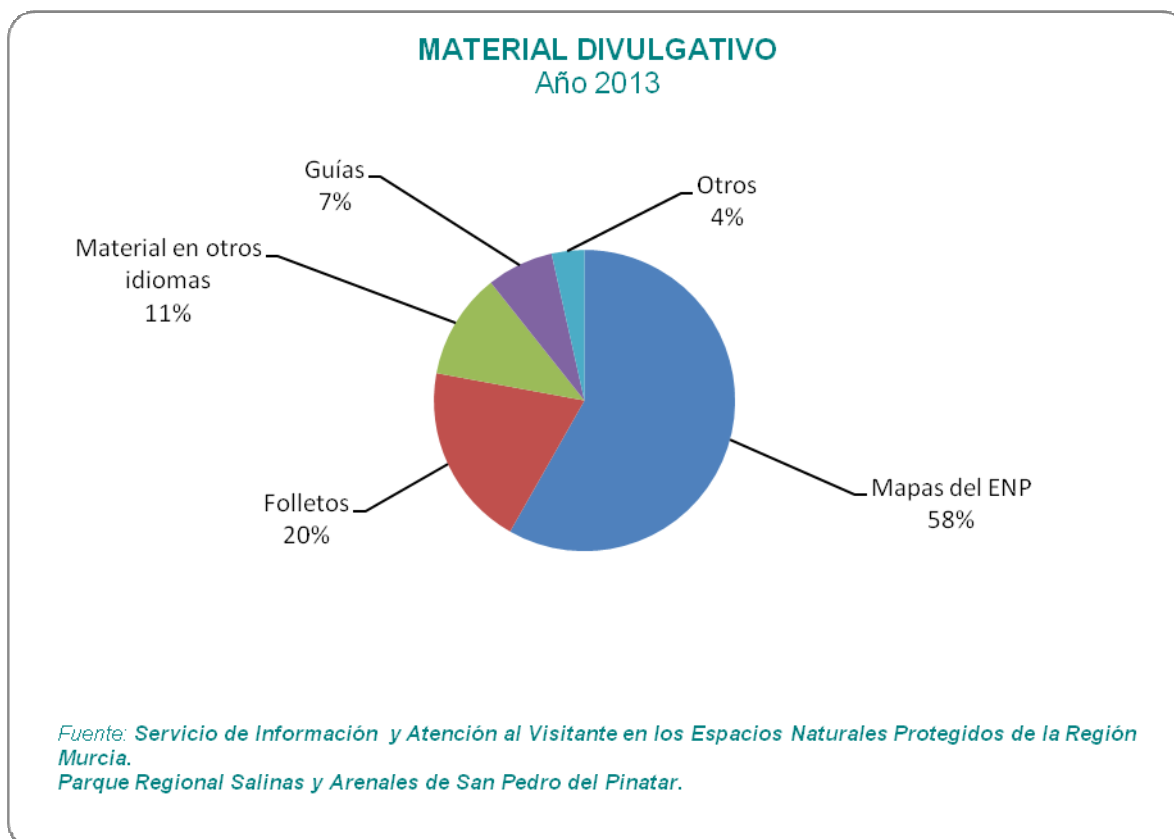
De la información sobre infraestructuras disponibles en el Parque Regional, la mayor parte son consultas sobre la localización de los aseos. A estas consultas le siguen las referentes a los observatorios de aves acuáticas, grupo faunístico que más visitantes atrae. Con un porcentaje menor aparecen las preguntas sobre otros equipamientos como los aparcamientos habilitados en el Espacio Natural.

En el siguiente gráfico se representan los tipos de consultas referidas a los **servicios de Uso Público**.



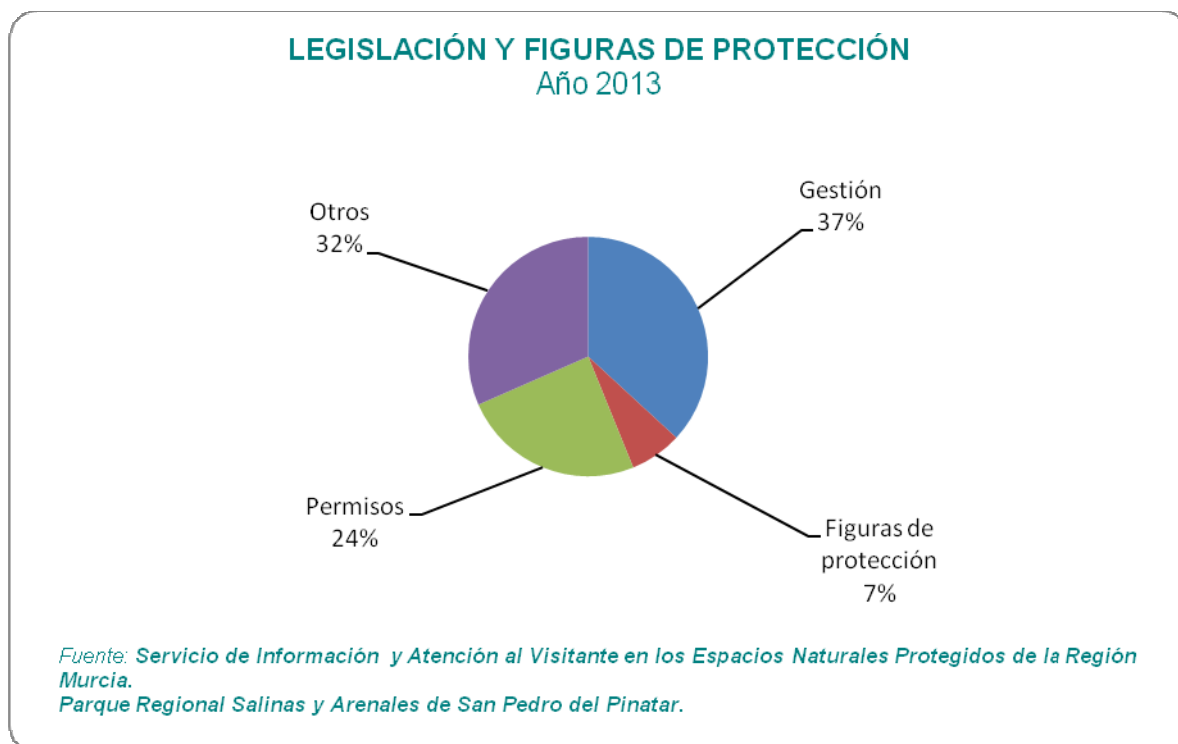
Durante este año 2013, encontramos que el mayor porcentaje corresponde a preguntas sobre el servicio de visitas guiadas para grupos organizados, las actividades especiales organizadas trimestralmente en los Espacios Naturales Protegidos y las consultas que corresponden a los Servicios de Uso Público que están relacionadas con el Centro de Visitantes del Parque Regional, como el horario, la posibilidad de visualización del video sobre el Espacio Natural, de visitar su Sala de Exposición o de subir a la Torre Observatorio.

La tipología de consultas sobre **material divulgativo**, recibidas en el Centro de Visitantes se representa en el siguiente gráfico.



Con respecto al material divulgativo, los mapas y los folletos son los más demandados, acumulando entre ellos cerca del 80% de las solicitudes. Además, cabe destacar la demanda de material en otros idiomas por parte de visitantes extranjeros o de guías de flora y fauna del Parque.

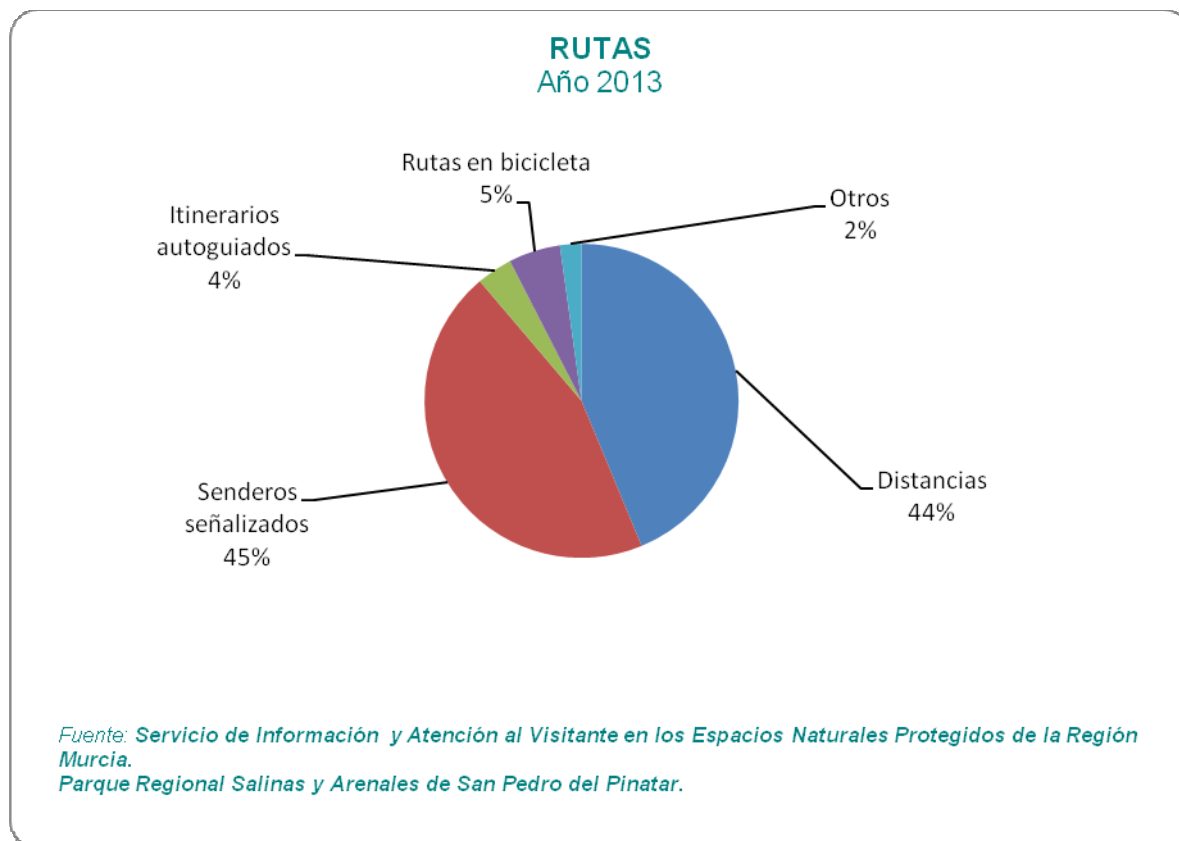
A continuación, se representan los tipos de preguntas relacionadas con la legislación y figuras de protección vigentes en el Espacio Natural Protegido.



Las consultas sobre legislación y figuras de protección en su mayoría se refieren a la gestión del Parque Regional (tratamiento para los mosquitos, desbroce de vegetación de senderos o cercana a los núcleos de población, vigilancia en el Espacio Natural, situación de la Charca de El Coterillo, etc.).

Le siguen en importancia las consultas referentes a la solicitud de permisos para realizar diferentes actividades dentro del Espacio Protegido, como por ejemplo, muestreos de flora para trabajos de la universidad, visitas de grupos numerosos por el Parque Regional o cuestiones relacionadas con la posibilidad de hacer fuego en las áreas recreativas. En menor medida encontramos otras cuestiones sobre las figuras de protección como saber que es una ZEPA o por qué está protegido el Mar Menor.

Seguidamente, se representan los valores obtenidos acerca de las **rutas a pie o en bicicleta** por el Parque.



De la información solicitada relacionada con las rutas a pie o en bicicleta, casi la totalidad de las consultas son relativas a las distancias entre lugares de interés del Parque Regional y los senderos señalizados disponibles. En menor porcentaje, se ha consultado acerca del carril-bici para recorrer el Espacio Protegido o de la existencia de algún itinerario autoguiado.

En relación a los apartados sobre el **Voluntariado**, otros **ENP de la Región de Murcia y Otras Consultas**, no se representan gráficamente porque no se desglosan en tipología de consultas pero se comentan a continuación.

Las seis consultas recogidas sobre el **Programa de Voluntariado Ambiental** son referidas a las actividades de las diferentes acciones de voluntariado de este año 2013 o la situación actual del Programa.

Con respecto al apartado de **Otros Espacios Naturales Protegidos** de la Región de Murcia, reseñar el hecho de que más de la mitad pertenece a consultas sobre el Parque Regional de Calblanque, ya que su cercanía al Parque Regional Salinas de San Pedro hace que muchos visitantes se interesen por este ENP. El resto de consultas se reparte entre otros espacios naturales, como el Parque Regional Calnegre y Cabo Cope o el Parque Regional El Valle y Carrascoy o Sierra Espuña, solicitando información de su localización y sus valores.

Con respecto a las consultas registradas en la ficha de seguimiento diario sobre **Otros temas**, más de la mitad de las consultas están referidas a los servicios en el municipio de San Pedro del Pinatar, en su mayoría relacionadas con los atractivos turísticos de la zona. Además, se reciben preguntas acerca de restaurantes, dónde comprar flor de sal o salazones de las Salinas de San Pedro, hoteles, autobuses, barcos turísticos, etc. El resto de consultas son sobre diversos aspectos tales como fiestas, actividades organizadas por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, localización del Instituto Español de Oceanografía, etc.

4. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General facilitó para el año 2009 el procedimiento² y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar (Ver modelos en el anexo III).

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para este año 2013:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2013				
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL ³	LUGAR DE REALIZACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	170	Equipamientos y Áreas de Uso Público intensivo.	Administración Encuestas Tabulación de los Resultados Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	Informador-Jefe del Servicio de Información y Atención al Visitante
Acciones especiales ⁴		En el lugar de la acción especial		
Punto de Información y Servicio de Información	250	Punto de Información del Centro de Visitantes	Entrega de documentación al Coordinador	

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

² Según protocolo del Sistema de Calidad de la Dirección General para el ENP.

³ Número total de encuestas a realizar en un año.

⁴ Dentro del plan de encuestación, las encuestas sobre acciones especiales supondrán como máximo el 20% del total de encuestas generales.

Las encuestas sobre las acciones especiales se incorporan este año 2013 como mejora para conocer la opinión de los participantes y realizar así un seguimiento adecuado de las actividades diseñadas (Ver modelo de la nueva encuesta de acciones especiales en el Anexo IV). Los resultados de estas nuevas encuestas se analizan en el apartado 8 de la presente memoria.

A continuación, se detalla, a través de gráficos comentados de manera sintética, la información extraída del análisis de las diferentes tipologías de encuesta.

4.1. Encuesta general

A lo largo de 2013 se registran 149 encuestas generales y 58 de acciones especiales (de las cuales 34 se admiten dentro de las encuestas generales para el plan de encuestación porque suponen el 20% del total que se permite). La suma de estos datos hace un total de **183 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el **107%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2013.

A continuación, se muestra mediante gráficos los datos más representativos de las encuestas generales cumplimentadas en el año 2013.

- **Lugar de residencia habitual:**

Las encuestas realizadas a lo largo del año 2013 muestran un número muy similar de encuestados procedentes de Municipios de la Región (63) y de personas procedentes de otras Comunidades Autónomas (61). Le siguen los visitantes residentes en el entorno (14) y por último los encuestados procedentes de Otros Países (11).

- **Tiempo de permanencia en el ENP:**

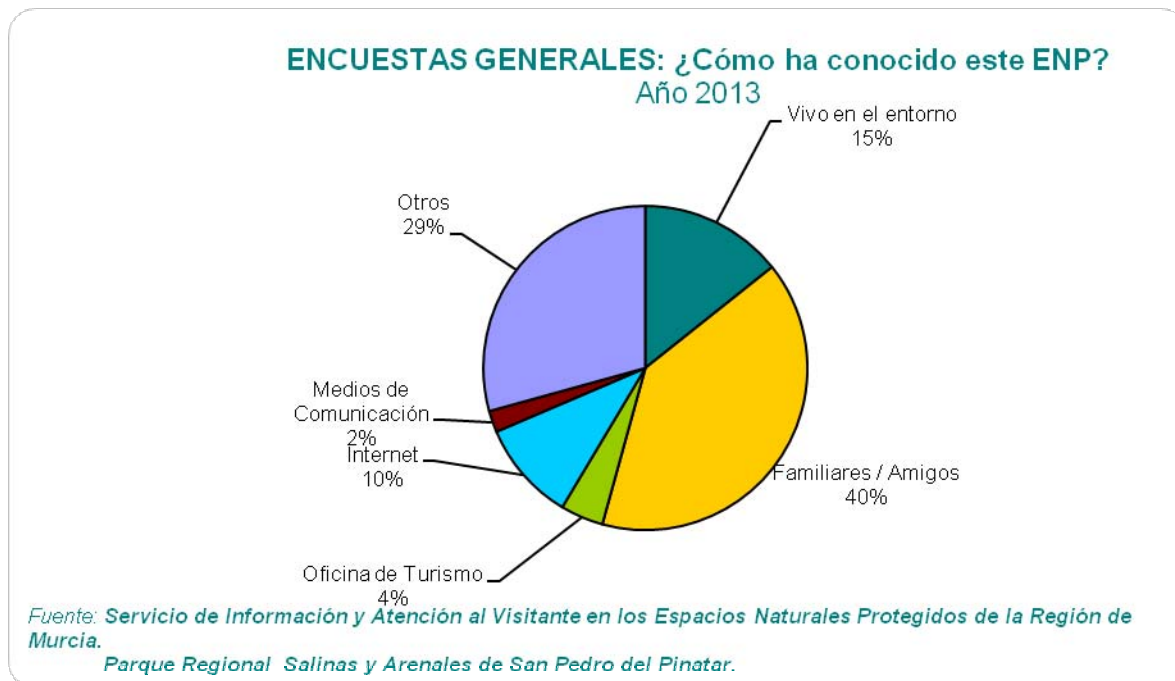
En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, encontramos que algo menos de la mitad (42%) van a permanecer en el Parque Regional durante medio día y un 10% de los encuestados pasará el día entero, ya que muchas personas optan por dar un paseo o disfrutar de las playas.

Hay un alto índice de personas que contestan el apartado “otros”(45%), en el caso de este ENP, este dato tan elevado se explica por el hecho de ser el municipio de San Pedro del Pinatar un lugar muy turístico, en el que una gran cantidad de personas disponen de segundas residencias o hacen uso de los hoteles de la zona, de modo que sus estancias en el entorno suelen ser más largas (varios días, semanas o meses) y pueden visitar el Parque Regional con frecuencia, dada la cercanía del Espacio Protegido con sus residencias u hoteles.

- **Rango de edad:**

A lo largo de este año, los grupos más numerosos de encuestados corresponden al rango de edad de 30 a 60 años, junto con el de 18 a 30 años, ambos abarcan el 79% de las personas encuestadas. El 16% restante corresponde a personas mayores de 60 años y hay un 5% de menores de 18 años.

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

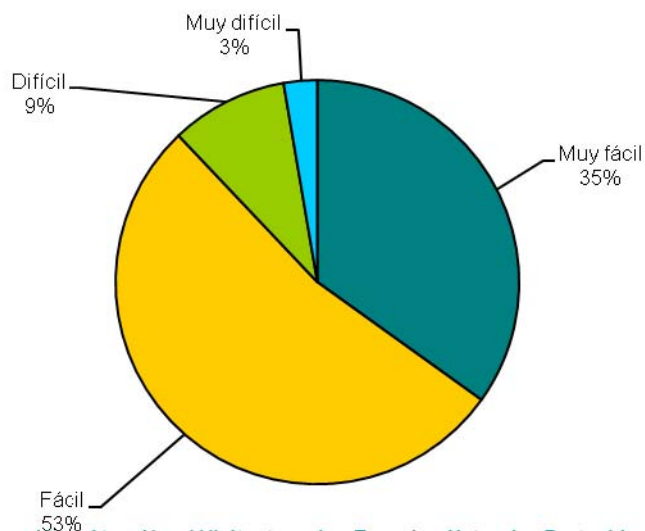


Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Protegido, encontramos que un 40% de los encuestados conoce el Parque Regional a través de familiares o amigos. A este porcentaje le sigue el 29% de personas que han conocido este entorno por otros medios distintos a los que se registran en la encuesta, se trata de personas que disponen de una segunda vivienda en la zona o de visitantes que comentan que lo han conocido por casualidad. También nos encontramos con personas que residen en las cercanías (Pilar de la Horadada, Los Alcázares, etc.) o que han visitado este entorno mediante grupos organizados.

Las personas que conocen el Parque Regional de las Salinas de San Pedro por residir en el entorno (municipios de San Pedro del Pinatar y San Javier) representan un porcentaje bastante alto (15%), sin embargo, son pocas las personas encuestadas que han conocido el Espacio Protegido a través de internet o de la Oficina de Turismo (10% y 4% respectivamente)

Durante este periodo sólo el 2% de encuestados ha conocido el Parque a través de los medios de comunicación.

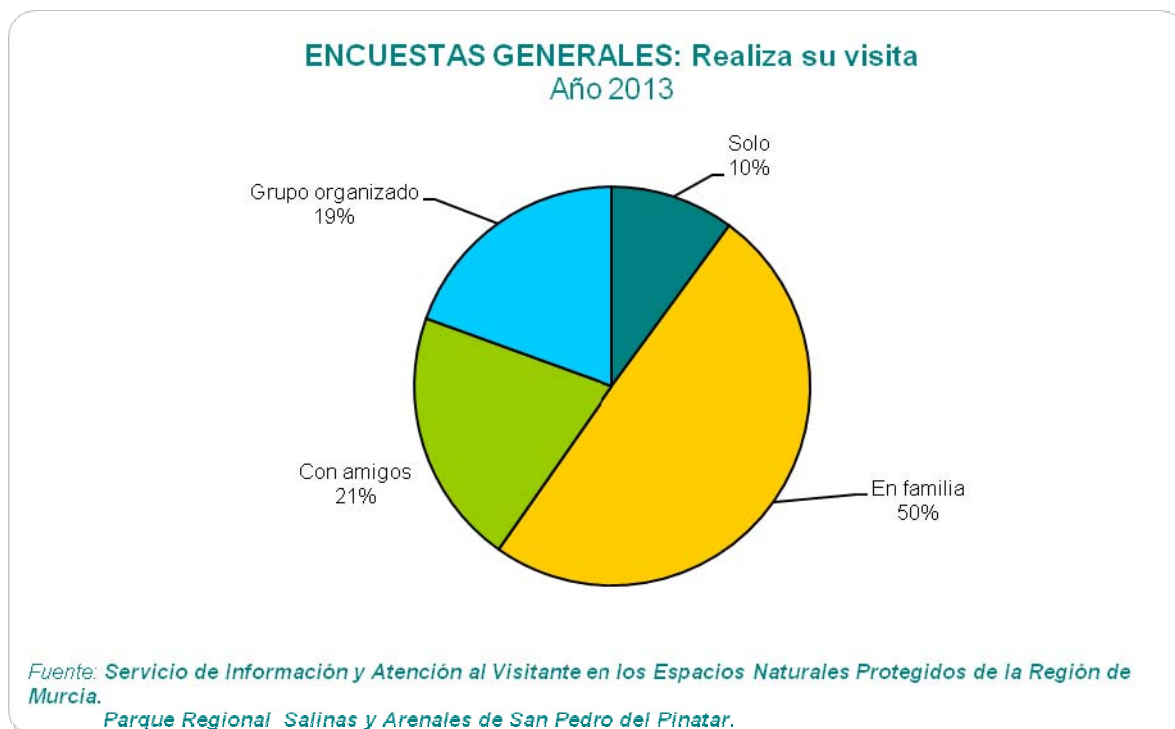
ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP? Año 2013



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

A esta pregunta el 88% de los encuestados ha respondido que le ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, esto se explica porque la gran mayoría de encuestados vive o conoce bien el entorno. Hay un 12% al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al Espacio Protegido, fundamentalmente por la falta de señalización, sobre todo cuando los visitantes vienen de la zona de Alicante y de otras comunidades.

- **Realiza su visita**



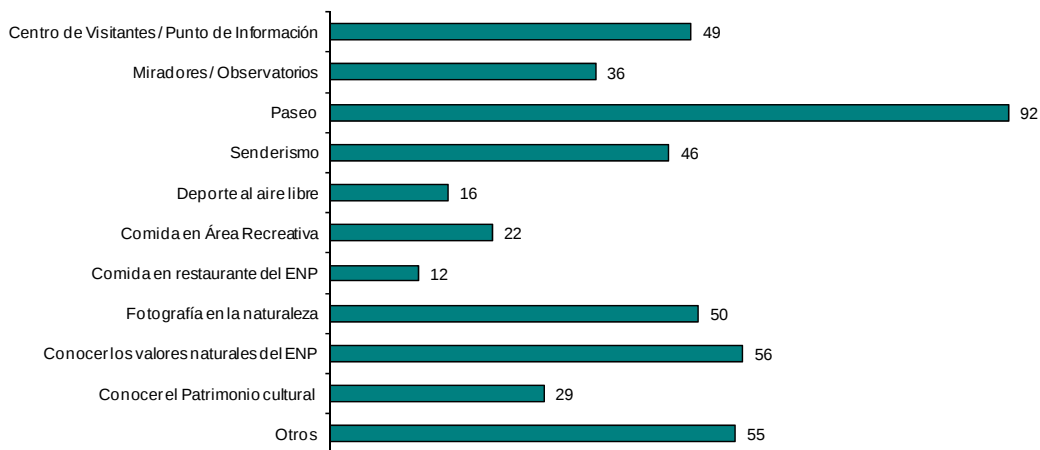
Los datos recogidos en el año 2013 muestran que buena parte de los visitantes encuestados realizan su visita en familia (50%) o con amigos (21%) juntos representan la gran mayoría de los encuestados.

Otro porcentaje destacado es el de los encuestados que visitan el Parque Regional en grupo organizado (19%), se trata de visitas organizadas al Espacio Natural Protegido, como por ejemplo, grupos de mayores, asociaciones, excursiones a través de oficinas de turismo, etc. En algunas ocasiones estos grupos pasan por el Centro de Visitantes y otras veces realizan la visita directamente en el entorno.

Por último, hay un porcentaje significativo (10%) que visita el Parque Regional en solitario, normalmente se trata de personas que están haciendo deporte, paseando por el entorno o realizando fotografías en la naturaleza.

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

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2013



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

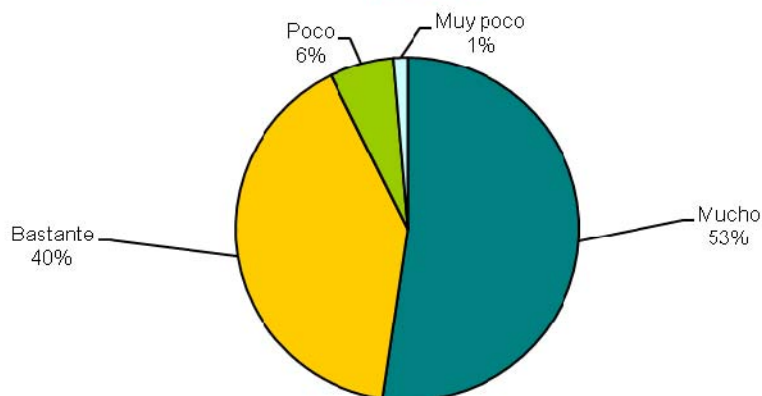
En el año 2013, las actividades que los encuestados más han realizado durante la visita al Parque Regional son los paseos por el entorno, destacan las personas que visitan el Espacio Protegido para conocer sus valores naturales, en la mayoría de casos a través de su visita al Centro de Visitantes “Las Salinas” y también haciendo uso de los miradores y observatorios de los que dispone el Parque Regional.

Hay muchas personas interesadas en la fotografía de naturaleza y en el senderismo, también en conocer el patrimonio cultural de la zona. En muchos casos estas personas aprovechan para quedarse a comer por el entorno ya sea en el área recreativa o en restaurantes de la zona.

Destaca el apartado “Otros”, donde muchas personas nos comentan que visitan el Parque Regional para disfrutar de sus playas.

- **Satisfacción general de la visita al ENP**

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Año 2013



Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

En los datos recogidos en el año 2013, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, el 93% de los encuestados se muestra bastante satisfecho o muy satisfecho tras su visita al Espacio Natural. En el 7% restante encontramos personas que fundamentalmente tienen una visión negativa de los restos de la planta marina *Posidonia oceanica* que se encuentran en las playas del Parque Regional.

Finalmente, los visitantes han querido destacar de forma libre en su encuesta, las siguientes opiniones:

- Aumentar la vigilancia en este entorno: inciden en la necesidad de conservar y cuidar este Espacio Protegido. Hay personas que piden más vigilancia con respecto a las mascotas dentro del Parque.
- Disponer de más cartelería divulgativa sobre la biodiversidad de la zona y en concreto sobre la planta marina *Posidonia oceanica*, también sobre la prohibición de tirar basura y de entrar en las motas salineras bajo amenaza de multa.
- Mejorar la señalización en general y en concreto la de acceso al Parque Regional. Y promocionar el Centro de Visitantes y el Parque.

- o Muchas personas hacen hincapié en la necesidad de más limpieza, sobre todo en las playas y en el canal perimetral, también se pide mayor mantenimiento y la instalación de papeleras en las playas.
- o Una persona desearía que hubiera playas habilitadas para mascotas y otra que se controle el nudismo en las mismas.
- o Otras personas sugieren que no se deje secar la charca del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- o Varios encuestados valoran muy positivamente las infraestructuras del Parque Regional (carril-bici, senderos, Centro de Visitantes) y el Servicio de Información, pidiendo que se conserve este servicio.
- o Algunas personas sugieren mejoras como que en los observatorios de aves hubiera bancos para sentarse y que se mejore la pasarela por ser muy inestable.
- o Hay varias personas que inciden en su visión negativa de los restos de *Posidonia oceanica*.
- o Y hay una persona que sugiere la privatización del Parque Regional para su conservación.

4.2. Encuesta sobre el Servicio de Información

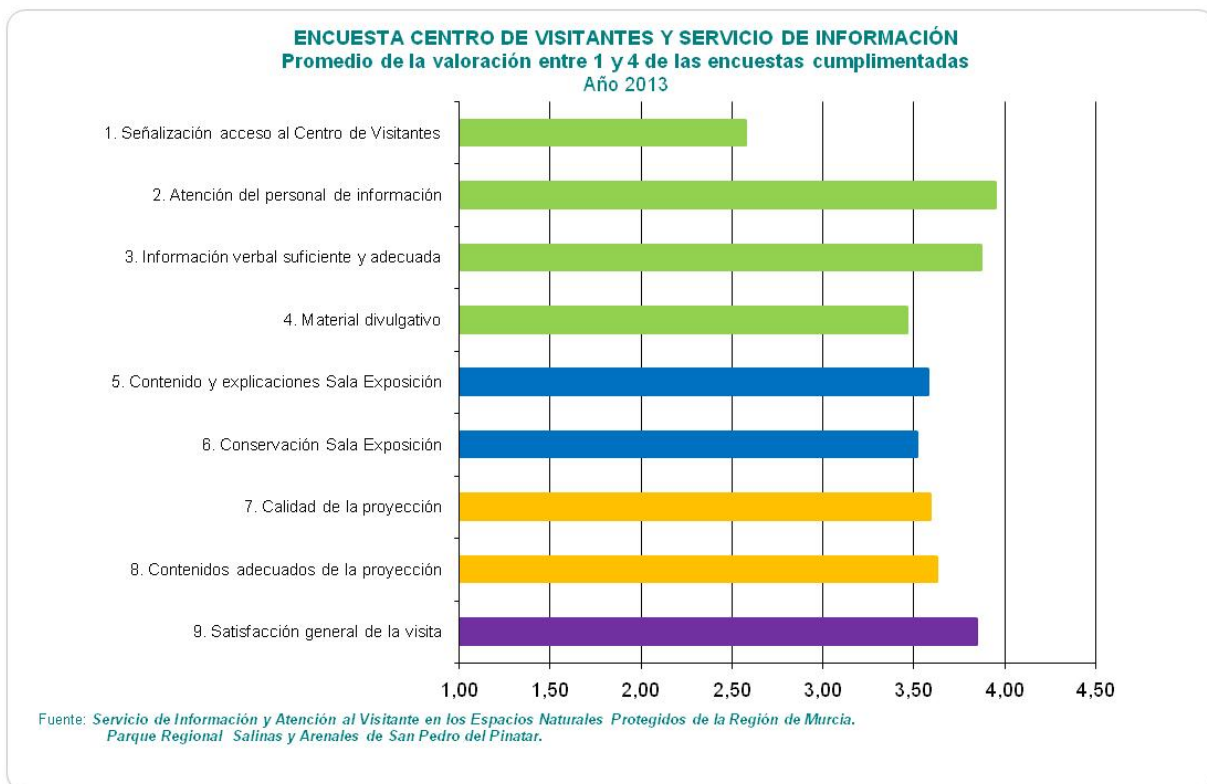
A lo largo de 2013 se registran **250 encuestas** cumplimentadas. Esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2013.

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

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

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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



Como se puede observar en la tabla, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Información, y con respecto a la señalización del acceso al Centro de Visitantes “Las Salinas” la valoración es baja.

La mayor valoración la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte de los Informadores y a la información verbal recibida.

La valoración que hacen los visitantes sobre los contenidos de la proyección es muy alta, demostrando la utilidad de este recurso. Con una valoración algo menor, encontramos la pregunta referente al estado de conservación de las instalaciones y la comprensión de los contenidos de la Sala de Exposiciones; esto se debe fundamentalmente, al hecho de que varias pantallas se encuentran averiadas y los visitantes no pueden consultar la información que contienen sobre el espacio natural.

En el mes de junio se han realizado mejoras en la sala de exposición sustituyendo las pantallas que estaban averiadas por otro tipo de material interpretativo, por lo que se espera que la valoración del estado de conservación de la sala mejore a partir de esta fecha.

La valoración más baja se refiere a la pregunta sobre la facilidad de acceder al Centro de Visitantes, el motivo es la escasa señalización desde las principales vías de acceso, que hace que a muchas personas les resulte complicado encontrarlo.

Finalmente, los visitantes han querido destacar de forma libre en su encuesta, las siguientes opiniones:

- La gran mayoría de los visitantes que han aportado sus opiniones valoran muy positivamente la amabilidad, simpatía, profesionalidad y preparación del equipo de informadores que les atendieron.
- Hay personas que indican la necesidad de mejorar la señalización del Centro de Visitantes.
- Otros encuestados sugieren el arreglo de la bomba de agua para restaurar la charca situada en el recinto del Centro de Visitantes.
- Hay personas que alaban la proyección audiovisual y otros encuestados nos indican que las imágenes del video están algo anticuadas y nos señalan la conveniencia de disponer del video en otros idiomas.
- Otros visitantes se quejan porque consideran que la locución del vídeo es demasiado rápida y un visitante lamenta que algunos de sus familiares no han podido disfrutar de la proyección ya que se trata de personas sordas y el video carece de subtítulos.
- Un encuestado señala la conveniencia de disponer de guías de aves para repartir al público.
- Varias personas desean más facilidades para la realización de visitas guiadas, como disponer de más guías.

5. Hoja de Sugerencias

Las **hojas de sugerencias** (ver anexo V) son una herramienta de colaboración con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Con ellas, el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas de San Pedro.

Las sugerencias son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Información, ya que, muchos visitantes comunican sus quejas o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio de Información, se les anima a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta fundamental para la correcta gestión del Parque. Además, se le da importancia a que es muy constructivo conocer la opinión del visitante hacia el Parque Regional. Aún así, muchos visitantes sólo exponen sus opiniones verbalmente.

Las hojas de sugerencias cumplimentadas se digitalizan y el Informador Jefe las envía por correo electrónico los días 10, 20 y 30/31 de cada mes a la Responsable del Servicio de Información, quien las envía a la Responsable del Sistema de Calidad Turística Española (Q de Calidad) los días 15 y 30/31 de cada mes para que pueda tramitarlas. Mensualmente la Responsable del Servicio de Información entrega en papel las hojas de sugerencias cumplimentadas al Director Técnico del Servicio de Información y Atención al Visitante, quien se las entrega a la Coordinadora de Calidad, para su custodia como registro de Calidad.

Durante el año 2013 se han recogido **60 hojas de sugerencias**, cumplimentadas por los visitantes y/o transmitidas verbalmente al Equipo de Información del Parque, de las que se extraen un total de **69 sugerencias/quejas/felicitaciones** ya que cada hoja de sugerencias puede contener varias aportaciones.

Los datos obtenidos se han clasificado en la siguiente tabla, dependiendo del tipo de sugerencia.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS HOJAS DE SUGERENCIAS						
Año 2013						
Meses	Hojas de sugerencias			N ° de Quejas/ Sugerencias/ Felicitaciones que contienen		
	Escritas	Verbales	TOTAL	Q	S	F
Enero	1	0	1	0	1	0
Febrero	1	0	1	0	1	0
Marzo	1	0	1	0	1	1
Abril	1	1	2	0	2	0
Mayo	1	0	1	0	1	0
Junio	42	0	42	0	42	0
Julio	2	1	3	1	1	1
Agosto	1	1	2	0	2	0
Septiembre	4	0	4	2	7	1
Octubre	1	1	2	0	1	3
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	1	0	1	0	1	0
TOTAL	56	4	60	3	60	6

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

A continuación, se detallan todas las sugerencias, quejas y felicitaciones recogidas durante este periodo, referidas a los siguientes servicios y equipamientos que afectan:

Año 2013

- Servicio de Información y Actividades de Educación Ambiental:**

A lo largo de 2013, el Servicio de Información del Parque ha recibido **una sugerencia y una felicitación** referente a este servicio, en la sugerencia se pide la creación de un video explicativo sobre la historia de las salinas, similar a los que de disponen en este momento sobre fauna y flora.

- Equipamientos de Uso Público:**

Casi la mitad de las quejas/sugerencias/felicitaciones recogidas durante este periodo se refieren a equipamientos de Uso Público. Concretamente se han analizado **25 sugerencias**, una de ellas propone la instalación de más papeleras en el Parque Regional y la otra trata sobre la instalación de pivotes delimitadores en los arenales de Los Nietos; el visitante sugiere la extensión de estos pivotes hasta el municipio de Los Urrutias,

Una sugerencia trata sobre la necesidad de limpiar y mantener las infraestructuras de los baños de lodo, también se propone la instalación de cartelería donde se informe sobre las normas y prohibiciones del Parque.

En cuanto a la señalización, una persona se queja de la deficiente señalización del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

También se han recogido **tres felicitaciones**, una referente a la actuación de instalar pivotes delimitadores en los arenales de Los Nietos, otra que felicita la sala de exposiciones junto con la torre observatorio del Centro de Visitantes. La otra felicitación es referente a una parte de la sala que está dedicada a “Las Alas de la Naturaleza” (es una de las mejoras realizadas en la sala de exposición este año 2013). Por otro lado, se registra **una felicitación** sobre las infraestructuras del Parque, en concreto sobre el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Un visitante sugiere la instalación de observatorios de aves en el canal perimetral, que estuvieran elevados para permitir la vista de las salinas y **22** personas sugieren el arreglo de la bomba que alimenta la charca situada en el recinto del Centro de Visitantes “Las Salinas” o la introducción puntual de agua para permitir la vida en ella.

- **Servicio de mantenimiento y limpieza ENP:**

A lo largo de 2013 se ha recibido **una sugerencia** y **una queja** que hablan de la necesidad de mantener la pasarela de madera en perfecto estado y mejorar la limpieza del Parque.

- **Gestión del ENP:**

A lo largo de 2013 se ha recibido **una sugerencia** donde un usuario de los Baños de Lodo comentaba la necesidad de instalar infraestructuras que ayuden a las personas con discapacidad para poder seguir disfrutando de ésta actividad terapéutica. También se ha recogido en este apartado **una felicitación** sobre la gestión del Parque en general.

- **Servicios externos a la gestión del ENP:**

Aproximadamente **la mitad** de las quejas/sugerencias/felicitaciones recogidas durante este periodo se refieren a la gestión del ENP. Concretamente, **cuatro** personas sugieren la restauración de los molinos de la zona.

Otro visitante sugiere el arreglo del carril-bici en la zona de la Mota de Los Molinos, exactamente en el lugar donde se une la zona enlosada con la zona de tierra apisonada (se ha perdido mucha tierra y eso hace que haya un escalón importante). Por otro lado, **21 personas sugieren** la eliminación de las uralitas que conforman los techos de los edificios anexos al Molino de Quintín.

Una persona sugiere la instalación de papeleras en la parte final de la Mota del Molino (zona de tierra apisonada), poner cuerdas o algún tipo de infraestructura para mejorar el acceso a los baños de lodo y facilitar algún tipo de transporte ecológico por el Parque, por ejemplo, un autobús solar. **Un visitante** comenta la necesidad de mejorar la limpieza y retirar los escombros de la zona del canal perimetral. **Hay una persona** que se queja por la falta de lodo en la charca y nos comunica que fue testigo de cómo un camión cisterna se llevaba lodo de la

charca. Y por último, **un visitante nos sugiere** mejorar el control de las actividades extractivas en el Mar Menor ya que comenta haber visto personas mariscando.

- **Otros:**

Durante este año se ha recibido **una felicitación** referente a la belleza de este Espacio Protegido.

6. Visitas guiadas

6.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Presidencia a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Durante este año 2013 se ha trabajado en la ampliación y mejora del servicio de visitas guiadas, con el propósito de ampliar la oferta con nuevos temas demandados por los participantes. En el mes de octubre empiezan a realizarse las nuevas visitas guiadas.

Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (Visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento, a estos grupos se les ofrece el servicio *in situ* (Visitas guiadas no concertadas) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

Las entidades interesadas en estas visitas que realizan su solicitud ⁵ con suficiente antelación, reciben previamente por correo electrónico o correo postal la documentación necesaria para el desarrollo de la misma (información sobre la oferta de visitas guiadas, las normas y recomendaciones y la hoja de confirmación de la visita).

Al realizar la solicitud se concreta con ellas la fecha, horarios, particularidades e intereses específicos del grupo, contenidos de la visita u otras características de la actividad.

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. El objetivo principal es la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido.

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

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo⁶ la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo VI).

Además, se entrega al responsable del grupo material divulgativo sobre los Espacios Naturales de la Región de Murcia, como pósters, boletines o folletos, según disponibilidad.

⁵ Llamada a la Dirección General de Medio Ambiente o directamente al Centro de Visitantes “Las Salinas” o a la Informadora Jefa.

⁶ En el caso en el que el grupo esté integrado en su totalidad por personas adultas se les ofrece a todos los integrantes del grupo la posibilidad de cumplimentar la encuesta de evaluación de itinerario guiado.

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

Con esta actividad se pretende inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de la historia natural y cultural de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Además, se busca la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional, y fomentar el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Realización de la actividad:

De martes a viernes en horario de mañana de 10:00 a 14:00 horas.

Destinatarios:

Público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

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 descritas a continuación, así como proponer modificaciones en el mismo para adaptarlo a las condiciones de los participantes. Del mismo modo, en función de las características e intereses del grupo y de las condiciones climáticas, el Equipo de Información podrá sugerir la opción más adecuada para proporcionar una mejor calidad del servicio.

6.2. Descripción de las visitas guiadas

Existen 9 visitas guiadas distintas que se describen a continuación. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio de visitas guiadas a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

6.2.1 El Viaje de Rosetti

Consiste en un recorrido en el que los secretos del Parque Regional son desvelados a través de una entretenida historia cuyo protagonista principal es el flamenco Rosetti.

- **Duración:** 3,5 horas.
- **Distancia:** 2,5 Km.
- **Destinatarios:** de 5 a 8 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”



-Introducción al Espacio Natural Protegido con apoyo de una presentación con imágenes.

-Realización del itinerario guiado (el primer tramo se realiza en vehículo).

- **Observaciones:** requiere la disponibilidad de vehículo durante toda la visita por ser necesario el traslado de los participantes para realizar algunos tramos del recorrido.

6.2.2. Los ambientes del Parque Regional

Recorrido por los distintos ecosistemas del espacio protegido descubriendo sus excepcionales valores naturales y culturales.

- **Duración:** 2 h.
- **Distancia:** 2,5 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 8 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”
 - Introducción al Espacio Natural Protegido con apoyo de una presentación con imágenes.
 - Realización del itinerario guiado.
- **Observaciones:** hasta 30 participantes se dispone de prismáticos para la observación de aves durante el recorrido.



6.2.3. Nuestras vecinas las aves

Itinerario guiado en el que se aprende a observar las aves de nuestro entorno y se muestran algunas de sus singularidades, como los viajes migratorios.

- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 2,5 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 8 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”
 - Introducción de la avifauna del Espacio Protegido con apoyo de una presentación de imágenes.
 - Realización del itinerario guiado.

Observaciones: se dispone de varios prismáticos durante el recorrido.



6.2.4. Supervivencia vegetal

Visita guiada en la que los participantes descubren, mediante sencillos experimentos, los trucos de las plantas para sobrevivir en ambientes extremos



- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 2,5 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 10 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”
 - Introducción a la flora del Espacio Protegido con apoyo de una presentación de imágenes.
 - Realización del itinerario guiado (el primer tramo se realiza en vehículo).
- **Observaciones:** requiere la disponibilidad de vehículo durante toda la visita por ser necesario el traslado de los participantes para realizar algunos tramos del recorrido.

6.2.5. Las salinas sobre ruedas

Consiste en un recorrido en bicicleta que permite visitar una zona más alejada, aunque de gran importancia, en este Espacio Natural

- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 12 Km
- **Destinatarios:** a partir de 12 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”
 - Realización del itinerario guiado.
- **Observaciones:** los participantes tienen que disponer de las bicicletas.



Este es el único itinerario que se acerca a la zona de Las Encañizadas por ser posible recorrer en bicicleta un tramo de 6 Km, donde está cortado el acceso con vehículos a motor.

6.2.6. El Mar Menor: un paraíso habitado

Ruta que se desarrolla en la Mota de los Molinos, entre las aguas de las salinas y el Mar Menor, recorriendo la historia de la laguna a través de los distintos pobladores que han habitado sus orillas de esta gran laguna y cómo han ido, transformando el entorno a lo largo de los siglos.

- **Duración:** 3,5 h.
- **Distancia:** 6 Km.
- **Destinatarios:** a partir de 12 años.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Molino de Quintín.
 - Realización del itinerario guiado.
- **Observaciones:** este itinerario está adaptado para personas con movilidad reducida.



6.2.7. Salinas para todos

Recorrido en autobús por el entorno de Espacio Natural Protegido para conocer sus principales valores naturales, culturales y paisajísticos.

- **Duración:** 1,5 h.
- **Distancia:** 15 Km
- **Destinatarios:** todas las edades.
- **Desarrollo de la actividad:**
 - Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”
 - Introducción al Espacio Natural Protegido con apoyo de una presentación de imágenes.
 - Realización del itinerario guiado en autobús.
- **Observaciones:** los participantes tienen que disponer del autobús.



Este itinerario es idóneo para personas que no disponen de mucho tiempo o que tienen movilidad reducida.

6.2.8. Monitorización de la Sala de Exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas”

Un guía realiza un recorrido virtual por la Sala de Exposiciones para dar a conocer los valores naturales y culturales del Parque

- **Duración:** 45 minutos.
- **Destinatarios:** a partir de 8 años.
- **Observaciones:** en caso de ser más de 30 participantes es necesario hacer dos grupos. Está adaptado a personas con movilidad reducida (excepto el aseo).

6.2.9. Cuento “La luna está triste”.

Se trata de un divertido cuento musical con el que los más pequeños pueden conocer algunos de los animales que viven en el Parque Regional.

- **Duración:** 1 hora.
- **Destinatarios:** de 2 a 5 años.
- **Observaciones:** para grupos de hasta 30 participantes se puede complementar con una visita a las playas del Espacio Natural Protegido.

6.3. Análisis de las visitas realizadas

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

Las visitas guiadas concertadas se consideran aquellas que son solicitadas con antelación y presentan registro de confirmación; las visitas guiadas no concertadas son aquellas que se acuerdan *in situ* y sin previa solicitud.

A lo largo de 2013, se han realizado un total de **80 itinerarios guiados** (concertados y no concertados) en los que han participado **3.099 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas durante este periodo.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2013						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	4	108	1	18	5	126
Febrero	9	338	1	14	10	352
Marzo	10	474	0	0	10	474
Abril	9	373	0	0	9	373
Mayo	10	529	0	0	10	529
Junio	3	135	0	0	3	135
Julio	2	43	0	0	2	43
Agosto	2	36	1	8	3	44
Septiembre	2	102	0	0	2	102
Octubre	8	263	0	0	8	263
Noviembre	10	333	3	130	13	463
Diciembre	5	195	0	0	5	195
TOTAL	74	2.969	6	170	80	3.099

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

A continuación se comentan los recorridos más solicitados durante este año 2013, diferenciando entre los resultados desde enero a septiembre y los obtenidos de septiembre a diciembre, ya que en octubre comienza la nueva oferta de visitas guiadas.

Desde enero a septiembre de 2013, el itinerario que más se ha realizado es el de la **Ruta de las aves**, muy demandado habitualmente por sus posibilidades educativas y por ser un recorrido durante el cual se pueden observar numerosas aves fácilmente.

Le sigue en número el Itinerario **Curva de la Culebra**, esto es así por su adecuación para las edades más tempranas, como son los grupos de infantil hasta

segundo de primaria (de 3 a 9 años). En este periodo se han atendido a 19 grupos de esas edades.

La **monitorización de la sala de exposiciones** es otro de los itinerarios más realizado, esto es debido a que muchos grupos solicitan directamente la visita guiada *in situ* y ante la imposibilidad de que un Guía pueda acompañarles en ese momento a realizar una visita guiada por el entorno, optan por visitar la sala de forma guiada.

En este periodo también se ha realizado una **ruta guiada en bicicleta**. Esta visita guiada se realiza con menos frecuencia ya que se trata de grupos que tienen que disponer de las bicicletas.

A partir de octubre, la visita guiada más demanda es “El Viaje de Rosetti” que es el recorrido que mejor se adapta a los primeros cursos de primaria, le siguen los centros que eligen la visita guiada “Los Ambientes del Parque Regional” donde se conocen los distintos ecosistemas del Espacio Protegido. En menor número, se ha realizado la visita guiada “Nuestras vecinas las aves” cuya temática se centra exclusivamente en la avifauna. Por último se han realizado tres rutas en autobús, una de ellas porque participaban personas con dificultades motoras y otras dos por las condiciones meteorológicas, ya que la lluvia impedía realizar el recorrido a pie.

Cabe destacar que el servicio de visitas guiadas que se ofrece desde el Servicio de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar es tan demandado que desde el mes de noviembre de 2012 están ocupadas la mayoría de fechas posibles para visitas guiadas concertadas hasta el fin del curso escolar 2012/ 2013. Igualmente, durante el mes de septiembre de 2013 quedan concertadas casi todas las fechas disponibles del próximo curso 2013/2014.

El valor medio de tamaño de grupo para los itinerarios concertados ha sido de **40 participantes** y para los itinerarios no concertados de **28 participantes**, siendo el valor medio global de **39 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía pero sí el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

6.4. Evaluación de las visitas guiadas

6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas

Al terminar la visita guiada se ofrece la encuesta al responsable del grupo (anexo VI), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

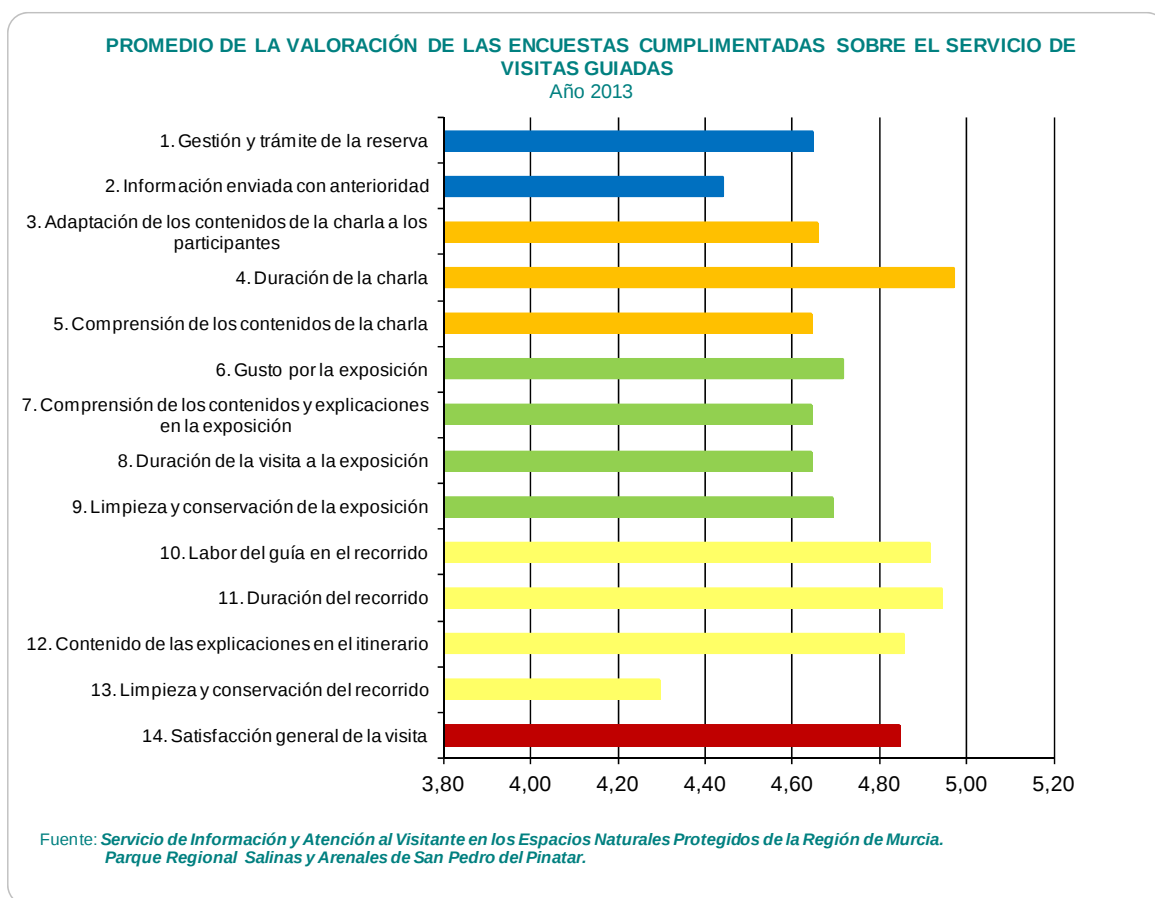
Este tipo de encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el recorrido y la valoración global de la visita.

Las preguntas presentan 5 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración, siendo 1 la menor valoración y 5 la máxima. En el caso de las preguntas con 3

respuestas (como es el caso de la 4 y la 11), los valores correspondientes al análisis son 1, 3 y 5 (siendo 1 la menor valoración y 5 la mayor).

A lo largo de 2013 se realizan **71 cuestionarios** cumplimentados, lo que supone el **89% de las visitas guiadas** realizadas⁷. Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

A continuación, se representan gráficamente y se comentan los datos de los diferentes apartados que componen las encuestas sobre visitas guiadas.



⁷ Los protocolos de la Q de Calidad indican que se han de cumplir al menos el 80% de las visitas realizadas.

- o **Gestión y trámite de la reserva (color azul)**

En el siguiente bloque de preguntas, que tratan sobre la gestión y trámite de la reserva de visitas guiadas, encontramos una puntuación muy alta en lo referente a la gestión del trámite de la reserva (4,65) pues la mayor parte de los encuestados no han encontrado dificultades para contactar con el Centro de Visitantes. Sin embargo, la valoración sobre la información enviada con anterioridad es más baja (4,44). Esto puede ser debido a que el trámite de la reserva resulta fácil para las personas que solicitan la visita guiada, sin embargo, esperan más información relacionada con el espacio natural que van a visitar.

En algunas ocasiones, el responsable del grupo comenta que no ha recibido la información previa porque la persona del Centro Escolar encargada de reservar la visita guiada no ha transmitido esta información a los profesores que acompañan al grupo durante el itinerario.

La información que se envía previamente tiene como objetivo principal indicar en qué consiste la visita, así como las normas y recomendaciones necesarias para el buen desarrollo de la actividad y la seguridad del grupo. También se adjunta entre la documentación enviada con anterioridad, información sobre los posibles itinerarios guiados que pueden concertar.

- o **Charla introductoria (color naranja)**

El segundo bloque de preguntas tiene como finalidad conocer la impresión que los participantes obtuvieron de la charla introductoria sobre el Parque Regional, que como se puede observar en la gráfica, de nuevo encontramos valores muy altos. Destaca como aspecto más valorado la duración de la charla. Analizando estos resultados se puede concluir que las charlas introductorias de los itinerarios guiados realizados durante este periodo han sido apropiadas a las características específicas de los grupos, siendo útiles para sus participantes por ayudarles a conocer los valores naturales y culturales del Parque.

- o **Visita a la sala de exposición (color verde)**

El tercer bloque de preguntas analiza la valoración de la visita a la sala de exposiciones del Centro de Visitantes. Estas preguntas sólo son respondidas por aquellos participantes que realizan la visita guiada de la monitorización de la sala de exposiciones, ya que el resto de visitas guiadas no pasan por esta sala. Los encuestados transmiten su grado de satisfacción con la limpieza y conservación de la sala y la comprensión de los contenidos de los módulos y el gusto por la exposición. Aunque todas las respuestas tienen unas valoraciones muy positivas (cercas al 5).

- o **Itinerario guiado por el exterior (color amarillo)**

Esta parte del gráfico muestra el resultado de la valoración de la limpieza del recorrido durante la visita guiada y la adecuación de la duración de la visita, junto con la valoración del trabajo del guía y el contenido de las explicaciones durante el recorrido guiado.

La valoración de la labor del guía y la duración del recorrido obtienen unas de las máximas puntuaciones, sin embargo, ante la pregunta de la limpieza del recorrido algunos encuestados dan una valoración más negativa, debido en gran medida a que en

muchos casos a lo largo del itinerario se encuentran restos de basura. En el caso de la playa, a veces se acumulan restos de todo tipo (posidonia, botellas, redes, etc.) debido a los temporales, frecuentes en la zona.

o **Valoración global de la visita guiada (color rojo)**

El último bloque de la gráfica hace referencia a la valoración global de las visitas guiadas. Como se puede observar, la valoración final que hacen los usuarios es muy positiva.

Finalmente, para el caso de la pregunta número 15 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más declaradas:

- Se felicita el servicio de visitas guiadas.
- Se sugiere la instalación de paneles informativos para edades tempranas y más cartelería en general
- Se sugiere la posibilidad de complementar la visita al Parque con charlas en los Centros Educativos.
- Se sugiere la instalación de visores a lo largo de la pasarela para poder observar mejor la avifauna.
- Resolver el problema de la Charca del Centro de Visitantes (bomba de agua rota) para poder observar animales en ella.
- Proporcionar material didáctico para realizar actividades en el aula, ya sea previamente o tras la visita y/o crear un blog donde los participantes en las visitas pudieran colgar dibujos comentarios, etc.
- Disponer de más tiempo y personal para poder realizar actividades y juegos.
- Disponer de un contenedor en la playa para que los alumnos puedan ayudar en la limpieza. También se sugiere la instalación de papeleras en las zonas del saladar y las dunas.
- Mejorar la seguridad del recorrido por la cercanía de la carretera (reponiendo los tabloneros en mal estado y colocando alguna barrera de protección).
- Para grupos numerosos, muchos encuestados sugieren un mayor número de guías para poder dividir los grupos.
- Se sugiere mejorar la limpieza de la zona (eliminar residuos como colillas, bolsas, etc).
- Sugieren que el guía disponga de un micrófono.

6.4.2. Propuestas de mejora

A continuación, el equipo del Servicio de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro plantea una serie de propuestas para la mejora de la calidad del servicio de visitas guiadas.

- Disminuir el ratio de participantes por guía a un máximo de 30, para ofrecer la mejor calidad en el servicio, conseguir cumplir los objetivos marcados para dicha actividad y minimizar el impacto en el medio y las molestias a la fauna. En el caso de que la visita guiada supere las 40 personas, disponer de dos Informadores Guías para realizar la actividad.
- Aumentar la oferta de visitas guiadas mediante listas abiertas para que puedan apuntarse las personas que no alcanzan el número mínimo exigido por la Q de Calidad Turística (10 personas) para realizar un itinerario guiado.
- Permitir un uniforme más adecuado a las condiciones climáticas de la zona (altas temperaturas desde abril hasta octubre) y del terreno (como la playa en el caso del Parque Regional de las Salinas de San Pedro).

7. Acciones especiales

El Equipo de Información diseña y fomenta actividades relevantes en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y su entorno socioeconómico con motivo de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica.

Las actividades están destinadas principalmente al público en general, promoviendo especialmente la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

7.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las acciones especiales llevadas a cabo durante el año 2013.

ACCIONES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2013				
Motivo acción especial	Fecha	Actividad concreta	Participantes	Observaciones
Día Mundial de los Humedales	26-01-2013	Proyección "Humedales de Cine"	1	Actividad destinada al público en general.
	29-01-2013	Jornada lúdica de actividades relacionadas con los humedales	22	Actividad con escolares del entorno (CEIP Los Pinos).
	31-01-2013		16	
	10-02-2013	Itinerario ambiental guiado "El Mar Menor: un paraíso habitado"	40	Actividad destinada al público general, con temática histórico-cultural.
Día Mundial Forestal	21-03-2013	Taller de repoblación mediante la técnica "Nendo Dango" y elaboración de de caretas aves forestales.	50	Actividad con escolares del CEIP Carmen Conde y el CC Cruz de Piedra (Jumilla).
II Feria Sea World Exhibition	27-3-2013	Itinerario Ambiental Guiado por el Parque Regional.	94	Actividades realizadas para colaborar con el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, destinadas al público en general.
	30-03-2013		34	
	30-03-2013	Cuentacuentos, taller de dibujo y dinámicas de temática marina.	20	
	15-05-2013	Taller infantil de elaboración de móviles marinos.	12	

Actividades especiales en los ENP	Del 16-04-2013 al 30-06-2013	Exposición temporal "18 años de Boletín Informativo de los Espacios Naturales Protegidos"	1.029	Ubicada en la Sala de Exposiciones del Centro de Visitantes "Las Salinas".
	20-04-2013	Itinerario histórico "El Mar Menor: un paraíso habitado"	18	Actividad destinada al público en general, recomendada para adultos.
Día Mundial de las Aves Migratorias	15-05-2013	Itinerario guiado especial	4	Actividad dirigida a la Concejalía de la Mujer y Juventud del Ayto. de San Pedro del Pinatar.
Día Europeo de los Parques	25-05-2013	Itinerario guiado especial "CSI: Las Salinas, investigando en familia"	16	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias.
Día Mundial del Medio Ambiente	07-06-2013	Itinerario guiado especial, con juegos y dinámicas.	28	Actividad con escolares del entorno (CEIP Villalegría).
Actividades especiales en los ENP	Del 02-07-2013 al 07-07-2013	Taller de elaboración de móviles de aves	12	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias.
	07-07-2013 y 03-08-2013	Avistamiento de aves en las salinas	70	
	25-07-2013	Itinerario guiado especial "Atardecer en Las Encañizadas"	27	Actividad destinada al público en general, recomendada para adultos.
Campaña de sensibilización sobre <i>Posidonia oceanica</i>	06, 11 y 23-07-2013	Punto de Información móvil	276	Información y exposición itinerante por las principales playas del Parque Regional.
	20-07-2013	Muestra de fotografía "Posidonia: reserva de vida"	15	Actividad destinada al público en general.
	07-08-2013	Cuentacuentos y taller infantil	14	Actividad destinada a niños de la Asociación de Vecinos "El Mojón".
	09-08-2013	Itinerario guiado especial	45	Actividad destinada a la Asociación de Vecinos "El Mojón", incluida en sus fiestas patronales.
	22-08-2013	Itinerario guiado especial "Atardecer en las salinas"	63	Actividad destinada al público en general.
	Julio y agosto de 2013	Panel interpretativo "Un tesoro sumergido"	16	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias
Actividades especiales en los ENP	Octubre a diciembre de 2013	Gymkhana fotográfica "Las Encañizadas"	44	Actividad destinada al público en general.

Día Mundial de las Aves	05-10-2013	Ruta Guiada “Acércate a las aves”	26	Actividad destinada al público en general.
	06-10-2013	Punto de Información y Taller “Correlimos menudo”	150	Actividad destinada a los participantes en la carrera popular Correlimos 13.4 y público en general.
	09-10-2013	Itinerario ambiental guiado “Nuestras vecinas las aves”	45	Actividad con escolares del entorno (CEIP Los Pinos).
Actividades especiales en los ENP	22-11-2013	Charla “Las Salinas de San Pedro a fondo”	11	Actividad destinada al público en general.
	27-12-2013	Taller “Bolas ecológicas para el árbol de Navidad”	10	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias
Campaña “Naturalmente solidarios”	Año 2013	Campaña de recogida de alimentos en colaboración con Cruz Roja Española de la Región de Murcia	585	Iniciativa destinada al público en general y a los participantes en itinerarios ambientales guiados o actividades especiales.
Total 2013		29 acciones especiales	2.745	

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.



Itinerario guiado “El Mar Menor: un paraíso habitado” con motivo del Día Mundial de los Humedales



Jornada lúdica con motivo del Día Mundial de los Humedales



Taller de elaboración de móviles marinos en la II Feria Sea World Exhibition



Itinerario guiado especial “Día Mundial del Medio Ambiente”



Itinerario guiado especial “CSI Las Salinas”



Itinerario guiado especial “Atardecer en las salinas”



Avistamiento de aves en las salinas



Campaña Posidonia: Punto de Información móvil



Campaña Posidonia: itinerario especial guiado con la Asociación de Vecinos "El Mojón"



Campaña Posidonia: cuentacuentos con los niños de la Asociación de Vecinos "El Mojón"



Gymkhana fotográfica "Las Encañizadas"



Itinerario guiado "Acércate a las aves" con motivo del Día Mundial de las Aves



Punto de Información y Taller "Correlimos Menudo" con motivo del Día Mundial de las Aves



Itinerario guiado con escolares con motivo del Día Mundial de las Aves



Charla “Las Salinas de San Pedro a fondo”



Taller “Bolas ecológicas para el árbol de Navidad”



Campaña de recogida de alimentos
“Naturalmente solidarios”

Las principales gestiones organizativas llevadas a cabo para la realización de actividades especiales durante 2013 son:

- Elaboración de un **informe previo** para la Dirección General en el que se detalla el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo.
- **Reuniones** con los diferentes Técnicos de Uso Público, equipo de gestión del Parque o determinados agentes implicados para el diseño y organización de actividades concretas.
- **Contacto con Centros Escolares y asociaciones** para ofrecer las actividades programadas, concertando con ellos la actividad, la fecha, el horario y otras cuestiones de organización general.
- Elaboración de los **contenidos para el diseño de carteles divulgativos y tarjetones** de invitación específicos con la información básica de las actividades propuestas e **impresión** de copias del cartel divulgativo para colocar en los Centros de Visitantes

y Puntos de Información o en zonas específicas donde la actividad requiera especial difusión.

- Elaboración de los contenidos de la noticia para la web www.murcianatural.carm.es, ya sea previa o posterior a la actividad, según requerimiento de la Dirección General.
- Difusión de las actividades a través de los carteles divulgativos y por correo electrónico en especial a la lista de amigos de San Pedro, listas de amigos de otros ENP, Voluntariado y CRFS, además de otros envíos de información que considere oportuno la Dirección General.
- Diseño y organización previa de cada una de las actividades, prospección de recorridos y búsqueda de información adicional y complementaria para preparar el contenido de las explicaciones, preparación de los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades (talleres, juegos, dinámicas, etc).
- Elaboración de las incidencias correspondientes para solicitar materiales, ayuda específica o colaboración del Servicio de Mantenimiento de ENP según la actividad a realizar.
- Envío de las fotografías más representativas del evento realizado a la Coordinadora del Servicio para su archivo en la Dirección General.
- Coordinación con las Informadoras Jefe del resto de ENP para ver los apoyos necesarios de personal y gestión del calendario.

7.2. Análisis de las encuestas realizadas

Este año 2013 se elabora una nueva encuesta para evaluar las actividades especiales organizadas por el Servicio de Información y Atención al Visitante de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Estas actividades se vienen desarrollando de forma más habitual desde finales de 2011, así pues, este año se crea un nuevo modelo de encuesta para poder evaluar estas acciones y conocer la opinión de los participantes (Ver modelo encuesta de acciones especiales en el Anexo IV).

Estas encuestas constan de 6 preguntas y de un espacio para que los participantes puedan escribir opiniones y sugerencias que consideren interesantes para la realización de futuras actividades. Las preguntas valorativas tienen 4 posibles respuestas, siendo 1 la valoración menor y 4 la máxima.

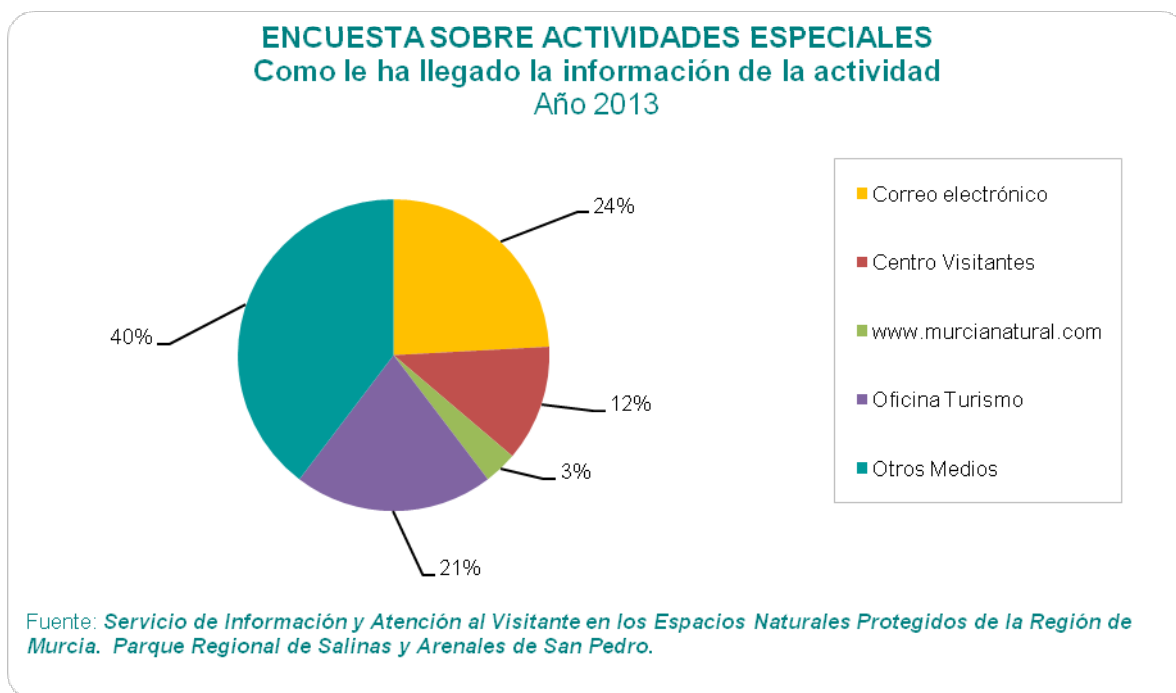
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Durante el año 2013 se registran **58 encuestas** cumplimentadas sobre acciones especiales.

A continuación, se muestra mediante gráficos los datos más representativos que se han obtenido del análisis de las encuestas de actividades especiales.

- **Medio por el que se recibe la información sobre la actividad**



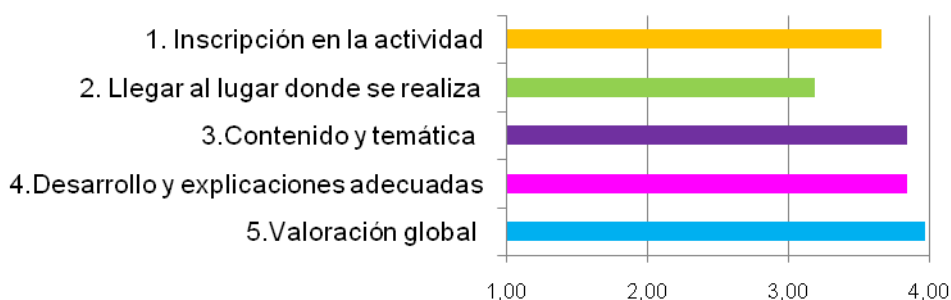
Como se puede observar en el gráfico anterior, las encuestas realizadas durante 2013 muestran que casi el 40% de los encuestados reciben la información sobre la actividad a través de **otros medios** distintos a los oficiales, por ejemplo, a través de amigos o familiares o gracias a distintas páginas web que se hacen eco de la Mochila de actividades trimestrales.

A continuación, se encuentran los visitantes que reciben la información por **correo electrónico**, a través de la Lista de Amigos del Parque, o por medio de la **Oficina de Información Turística**. Éste último es el caso de las actividades llevadas a cabo en la II Feria Sea World Exhibition, organizada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, el cual realizó una gran difusión.

Finalmente, el Centro de Visitantes o la **página web de la Dirección de Medio Ambiente**, son otras vías de llegada de la información.

A continuación, mediante la siguiente gráfica, se analizan las respuestas relacionadas con la valoración de algunos aspectos como la facilidad para inscribirse en la actividad o para llegar al lugar donde se realiza, así como el tema tratado o el desarrollo de la jornada.

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2013



Fuente: *Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro.

Como se puede observar en la tabla, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera bastante positivos o muy positivos todos los aspectos relacionados con las actividades especiales realizadas durante este periodo.

A los participantes les ha resultado bastante fácil la llegada al lugar donde se desarrolla la actividad y también la inscripción en la misma. Cabe destacar como buena o muy buena la explicación y desarrollo de las actividades y su contenido, siendo la valoración global muy buena.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. Durante este periodo, las sugerencias y opiniones recogidas han sido las siguientes:

- Indican que los contenidos y explicaciones han sido adecuados para los niños.
- Sugieren realizar la actividad especial con todos los ciclos del Centro Educativo.
- Felicitan por la gran cantidad de anécdotas y curiosidades aprendidas.
- Sugieren realizar visitas guiadas relacionadas con fauna y flora y actividades de recogida de residuos.
- Sugieren una mayor dinamización de las actividades especiales.
- En diez encuestas transmiten felicitaciones por la actividad y destacan la labor del guía y las adaptaciones de los contenidos a las edades de los participantes.

- Comentan que ha faltado información sobre la accesibilidad para carros de ruedas.
- Sugieren coordinar la visita guiada con otros espacios naturales para visitar varios Parques Regionales en un mismo día.
- Agradecen el trabajo realizado para dar a conocer la importancia de la planta marina *Posidonia oceanica*.
- Añaden que las actividades especiales le han permitido conocer la existencia del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Comentan que es una suerte poder realizar estas actividades en un lugar tan maravilloso.
- Sugieren que se podría complementar el taller para niños con una visita guiada para toda la familia.

8. Comunicación y Dinamización Social

Para facilitar y promover el conocimiento del Espacio Natural Protegido y fomentar la participación de la población local en la conservación del mismo, el Equipo de Información realiza gestiones y acciones especiales de comunicación y dinamización del entorno que se recogen en este apartado.

Anualmente, el Equipo de Información procede a la **distribución de materiales** informativos (folletos y mapas editados por la Dirección General) a los principales puntos de difusión del entorno del ENP (oficinas de turismo, ayuntamientos, establecimientos hosteleros, bibliotecas municipales, etc.).

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este periodo se destacan las siguientes:

8.1. Noticias web / Notas de prensa

Envío a la Dirección General de las fotografías y datos necesarios para la elaboración de **notas de prensa**⁸ relacionadas con eventos del Parque. Así como **noticias breves** inmediatas para su edición en la página web de la Dirección General (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente. Durante 2013 se han elaborado **10** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa.

Enero 2013

21/01/2013

Noticia web: “*Celebración del Día Mundial de los Humedales 2013*”. *Noticia previa al Día Mundial de los Humedales para dar difusión a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información para celebrar este día.*

Febrero 2013

12/02/2013

Noticia web: “*Celebración del Día Mundial de los Humedales 2013*”. *Noticia posterior al Día Mundial de los Humedales con los datos de participación en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro.*

28/02/2013

Noticia web: “*Campaña de recogida de alimentos no perecederos. Naturalmente solidarios*”

⁸ Se entregan los datos en bruto, a solicitud de la DG, para su elaboración desde la Unidad de Comunicación de la OREP.

Marzo 2013

26/03/2013

Noticia web: “El Día Mundial Forestal da la bienvenida a la primavera en los Espacios Naturales de la Región de Murcia”. Noticia posterior al Día Mundial Forestal para dar difusión a las actividades realizadas por el Servicio de Información para celebrar este día.

Mayo 2013

31/05/2013

Noticia web: “Únete con los Espacios Naturales Protegidos al Día Mundial del Medio Ambiente”. Noticia previa al Día Mundial del Medio Ambiente para dar difusión a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información para celebrar este día.

Junio 2013

10/06/2013

Noticia web: “Los Espacios Naturales de la Región de Murcia y la música se unen en el III Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza”.

24/06/2013

Noticia web: “Posidonia oceanica, reserva de vida”. Noticia previa a la realización de la campaña de sensibilización para informar de los beneficios que aporta esta planta y d las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información.

Julio 2013

26/07/2013

Noticia web: “En verano los Espacios Naturales Protegidos del litoral murciano refuerzan su oferta de actividades”.

Septiembre 2013

20/09/2013

Noticia web: “Celebra con los Espacios Naturales Protegidos el Día Mundial de las Aves”.

Diciembre 2013

13/12/2013

Noticia web: “Un buen otoño para conocer los Centros de Visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”.

8.2. Boletín Informativo del Parque

Edición del Boletín informativo con las noticias más relevantes ocurridas en el Parque Regional, se genera de manera interna y digital, en coordinación entre el Servicio de Información, el Programa de Voluntariado Ambiental y el responsable del área de educación ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.

Durante 2013 se han enviado 5 boletines informativos correspondientes al periodo de noviembre – diciembre de 2012 y a los meses de enero – febrero, marzo - abril, mayo – junio y julio - septiembre de 2013. El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos de San Pedro”, así como el resto de ENPs, Voluntariado Ambiental y correos del PIDA en la Dirección General.

Algunas de las noticias elaboradas para el boletín informativo han sido aprovechadas para publicarlas en la web de la Dirección General cuando el Director Técnico del Servicio de Información lo ha visto conveniente.



8.3. Lista de amig@s del Parque

Desde 2010 se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, generando así una lista de distribución⁹.

El número de inscritos en la lista de Amigos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar al finalizar el año 2013 es de **509 personas**.

La tipología de la información enviada, así como el número de envíos, es el siguiente:

⁹ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- **Difusión de actividades especiales** llevadas a cabo en el Parque o en el resto de ENPs de la Región. Durante el año 2013 se han realizado los siguientes envíos:
 - Recordatorio de las actividades especiales con motivo del Día Mundial de los Humedales, del Día Mundial del Medio Ambiente, de la Muestra de Fotografía “Posidonia: reserva de vida”, del Día Mundial de las Aves y de la Charla “Las Salinas de San Pedro a fondo”.
 - Actividades con motivo de la II Feria Sea World Exhibition.
 - Información de la Campaña “Naturalmente Solidarios”.
 - La Mochila de Actividades para los meses de enero a marzo, de abril a junio, de julio a septiembre, de octubre a diciembre de 2013 y de enero a marzo de 2014.
 - La información referente al III Ciclo de conciertos Música y Naturaleza.
- **Material divulgativo.** En el año 2013, se han enviado los boletines informativos correspondientes al periodo de noviembre – diciembre de 2012, a los meses de enero – febrero, marzo-abril, mayo-junio y julio-septiembre de 2013 y dos dípticos, uno sobre el Espacio Natural Protegido Islas del Mediterráneo, en concreto sobre los valores naturales y la normativa de Isla Grosa y El Farallón, y otro sobre el Paisaje Protegido Islas y Espacios Abiertos del Mar Menor titulado “Paisajes que dan mucha vida”.
- **Información y avisos de interés para la población y relativas con la gestión del Parque.** Durante este año se ha enviado información acerca de las obras de mejora del aparcamiento de Coterillo y la pasarela volada de madera, que se desarrollarán los meses de enero y febrero de 2014.
- **Otros envíos.** Durante este año se han realizado cuatro envíos de este tipo, el primero referente a un curso de Jardinería en el Parque Regional El Valle y Carrascoy, el segundo para dar a conocer la actividad de voluntariado “Limpiamos Los Molinos”, llevada a cabo por las asociaciones Ardeida y Eplan. En tercer lugar se dio a conocer la I Jornada Paisajes Salados del Mar Menor organizada por la Asociación Calblanque y finalmente se realizó un envío para informar a los Amigos del Parque del inicio de la cosecha de sal, animando a disfrutar de este acontecimiento.

8.4. Colaboración en Medios de Comunicación

Periódicamente, el Equipo de Información de San Pedro colabora en el programa de radio que se realiza en **Radio San Javier**. Este espacio, trata no solo la riqueza ambiental, cultural y social del Parque Regional Salinas de San Pedro; sino que, es una oportunidad periódica de difusión de las acciones y actividades más relevantes que se realizan en los ENP a través de la Dirección General de Medio Ambiente.

El día 2 de diciembre **La verdad** realiza un reportaje en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar para combinar la publicidad de un nuevo vehículo con la dinamización del Espacio Natural Protegido. La Informadora Jefe, por indicación de Gabinete de Prensa de la Consejería de Presidencia, acompaña durante la mañana a los periodistas de La Verdad para explicarles las singularidades de este Espacio Protegido y ayudarles en la selección de lugares de interés para grabar el reportaje.

El reportaje aparece en la siguiente dirección:

<http://www.laverdad.es/murcia/v/20131227/sociedad-murcia/parque-salinas-arenales-pedro-20131227.html>

8.5. Revisión de Publicaciones

El Equipo de Información revisa y actualiza periódicamente publicaciones internas de la Dirección General que suelen ser más demandadas por los visitantes del Parque. Además, en la medida de lo posible se revisan páginas web que puedan contener información equivocada o desactualizada en relación con el Parque o el Servicio de Información y atención al visitante.

Durante este periodo se han revisado varias páginas web pertenecientes a la Comunidad Autónoma (www.murciaturistica.es y www.regmurcia.com) y a empresas privadas (www.parquesnaturales.consumer.es, www.laguiaw.com y www.minube.com). En ellas aparecía información errónea sobre el Centro de Visitantes “Las Salinas”, principalmente el teléfono de contacto y el horario de apertura del Centro. Tras realizar esta revisión, el Equipo de Información contacta mediante correo electrónico con las correspondientes páginas web para que puedan realizar las correcciones y comprueba que transcurrido un tiempo algunas han realizado el cambio, pero la mayoría están en proceso.

8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

▪ Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.

• Concejalía de Turismo

- El Servicio de Información colabora durante el mes de marzo en el desarrollo de la *II Feria Sea World Exhibition*, en la que el Equipo de Información lleva a cabo talleres y visitas guiadas para el público en general. También se proporciona material como el video del Parque Regional o fotografías de la sala de exposición.
- La Concejalía de Turismo solicita en el mes de marzo al Servicio de Información una propuesta con ideas para un posible logo que se

colocaría en las banderas situadas en las playas del Parque Regional. El Equipo de Información envía varias propuestas para que elijan la que consideren más conveniente.

- En el mes de Octubre el Equipo de Información realiza la revisión de los textos para el nuevo mapa del Parque Regional que tiene previsto editar la Concejalía de Turismo en el mes de noviembre.
- Galardón “Centro Bandera Azul”: en el mes de noviembre el Equipo de Información actualiza y envía la documentación referente al número de visitantes atendidos y las actividades de educación ambiental llevadas a cabo por el Servicio de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas de San Pedro. Esta información es transmitida por la Concejalía de Turismo a la FEE (Fundación para la Educación Ambiental) para que el Centro de Visitantes “Las Salinas” pueda optar al galardón de “Centro Azul”.

- **Concejalía de Deportes**

La Concejalía de Deportes solicita la colaboración del Servicio de Información en el desarrollo de la *carrera pedestre Correlimos 13.4*, prevista para el mes de octubre de 2013. El Equipo de Información prepara un informe en el mes de enero donde detalla la propuesta de actividades se llevaría a cabo para colaborar en la divulgación de los valores naturales del Espacio Protegido y en la difusión del evento.

En el mes de octubre se llevan a cabo estas actividades, que consisten en una gymkana fotográfica por el sendero de Las Encañizadas, una ruta ornitológica y un taller infantil.

- **Concejalía Cultura, Festejos y Participación Ciudadana**

En el mes de mayo la Concejalía de Cultura, Festejos y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar solicita al Servicio de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar la redacción de dos artículos, uno sobre una especie de fauna y otro de una especie distintiva de flora, para incluirlos en el libro de fiestas del municipio, que este año trata de dar a conocer a los vecinos la flora y fauna del entorno.

El Equipo de Información selecciona el flamenco rosado y la Sabina de las Dunas por ser especies de gran interés en el Parque Regional y redacta la información referente a cada una para que puedan incluirla en el libro de fiestas del municipio.

▪ Instituto de Turismo de la Región de Murcia

En el mes de abril, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia solicita que el Servicio de Información muestre los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos a los operadores británicos especializados en trekking y turismo de aventura que visitarán la Región mediante una Fam-trip con el objetivo de estudiar si incluyen algunos de sus parajes en su oferta turística.

El Equipo de Información de San Pedro acompaña a los operadores británicos el 18 de abril, mostrándoles los principales enclaves del espacio natural protegido.

▪ Asociación Calblanque

En el mes de agosto, la Asociación Calblanque solicita al Servicio de Información la difusión de la I Jornada sobre los Paisajes Salados del Mar Menor, actividad abierta al público en general y que se realiza en el entorno de las Salinas de Marchamalo.

▪ Eplan

En el mes de octubre el Equipo de Información de San Pedro colabora con la Asociación Eplan indicándole los lugares del Parque Regional más adecuados para ubicar carteles que indican la prohibición de salir de los senderos señalizados. Para ello, se realiza una prospección por el entorno y se envía a la responsable de la actividad fotos y un mapa con la ubicación.

▪ Asociación Hippocampus

En el mes de octubre el Equipo de Información realiza las gestiones necesarias para que la Asociación Hippocampus pueda hacer uso de una sala del Centro de Visitantes “Las Salinas” y de una parte del almacén: contacto mediante correo electrónico y teléfono con la asociación y con los Responsables del Servicio de Información, reorganización del material del almacén, etc.

9. Asistencia al Director Conservador

Se describen en este apartado todas las acciones que se realizan por indicación expresa del Director Conservador del Parque Regional Salinas de San Pedro, y bajo la supervisión de la Dirección Facultativa del Servicio. Estas acciones se llevan a cabo por el Equipo de Información del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque, dentro de las labores de asistencia técnica al Director Conservador.

La Informadora Jefa del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar participa activamente como gestora en el Área de Conservación del Litoral, realizando diversas tareas relacionadas con la gestión.

Además, la Informadora Jefa sirve de enlace entre la gestión del Parque y el Servicio de Información, en la organización de eventos, seguimiento de actuaciones en el ENP o dinamización del entorno, estableciéndose así una colaboración activa entre el Equipo de Información del Parque y su gestión.

Durante este periodo de 2013 se han realizado las siguientes labores de asistencia al Director Conservador:

- ***Diagnóstico de la presión de Uso Público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar***

En el mes de enero, desde la oficina de gestión del Área de Conservación del Litoral se pide la colaboración del Servicio de Información para la realizar un diagnóstico de los problemas derivados del Uso Público que afectan al Parque Regional.

El Equipo de Información prepara un documento donde se detalla este diagnóstico, indicando el lugar en el que se producen los diferentes problemas y explicando cada uno de ellos.

- ***Revisión del carril bici***

En el mes de marzo el Equipo de Información de San Pedro pone una incidencia referente al carril bici, ya que tiene varias deficiencias que suponen un riesgo para la seguridad de los usuarios.

Cuando el Equipo Técnico del Parque recibe esta incidencia solicita al Equipo de Información la redacción más detallada mediante un informe de las deficiencias detectadas en esta infraestructura, por lo que durante el mes de mayo el Equipo de Información realiza una revisión completa del carril bici, preparando un informe donde se acompañan las deficiencias con fotografías y posibles soluciones (Ver Anexo VIIIn).

- **Propuesta de contenidos para un folleto sobre tres espacios protegidos del Mar Menor.**

En el mes de septiembre, el Área de Conservación del Litoral solicita la colaboración del Servicio de Información para preparar el contenido de un folleto tipo tríptico sobre tres de los paisajes protegidos del Mar Menor. En la solicitud se adjunta el formato del tríptico y el esquema con las ideas y contenidos a elaborar.

Durante el mes de septiembre el Equipo de Información de San Pedro prepara la propuesta de contenidos para el folleto y lo entrega al Área de Conservación del Litoral para su posterior maquetación e impresión.

- **Revisión PRUG**

En el mes de octubre, el Área de Conservación del Litoral solicita la colaboración del Servicio de Información para revisar el contenido del Plan rector de Uso y Gestión en los apartados referentes a: Programa de Comunicación Ambiental, Objetivos del Plan de Uso Público y Programa de Comunicación Ambiental, Anexo IV Código de conducta del usuario. El Equipo de Información realiza la revisión y envía por correo electrónico las anotaciones en cada uno de los apartados.