

MEMORIA ANUAL 2021



SERVICIO DE INFORMACIÓN, DIVULGACIÓN Y DINAMIZACIÓN AMBIENTAL EN LA RED DE ESPACIOS PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1.	Centro de Visitantes “Las Salinas”	7
3.2.	Otros equipamientos del espacio.....	8
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”	9
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	13
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	14
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	17
5.1.	Actividades “La naturaleza a tu alcance”	19
5.1.1.	Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	20
5.1.2.	Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	24
5.2.	Actividades especiales.....	27
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	28
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales.....	30
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	33
6.1.	Encuestas.....	33
6.1.1.	Encuesta general	34
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información.....	38
6.2.	Hojas de opinión.....	42
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	44
7.1.	Edición de materiales	45
7.2.	Canales de comunicación	50
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	63
7.4.	Colaboración con entidades.....	67
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	70
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	73
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	77
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	77
10.2.	Análisis DAFO	79

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

ANEXO 03: Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).

ANEXO 04: Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”.

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

ANEXO 06: Datos de las encuestas de las actividades “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel).

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 11: Datos de las hojas de opinión (Formato Excel).

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

Esta memoria forma parte de un proyecto que está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **“Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Sergio López Marín*, siendo la **Directora Conservadora** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, *María Monteagudo Albar*.

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

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

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

El equipo de información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por 5 profesionales, que trabajan un total de 136 horas semanales.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información 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. A través del mismo, se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. También se trabajan las principales problemáticas del espacio protegido para concienciar al visitante y conseguir su colaboración como sujeto activo en su conservación.

Por tanto, y acorde al pliego de contratación, se plantean como objetivos específicos del Servicio de Información, los siguientes:

- ✓ Desarrollar un servicio de información y atención de visitantes en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia que ofrezca una **información veraz y actualizada** de los espacios protegidos, con un trato amable y correcto. (OBJ.1)
- ✓ Ofrecer a los visitantes un **Programa de educación ambiental** desarrollado a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación y educación ambiental. (OBJ.2)
- ✓ Ofertar a los visitantes un **servicio de actividades especiales** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la educación ambiental. (OBJ.3)
- ✓ Celebrar los **Días Mundiales y campañas de sensibilización** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- ✓ Revisar, actualizar y desarrollar **nuevos contenidos e información** para la elaboración de folletos, carteles, señales y otros materiales didácticos. (OBJ.5)
- ✓ Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, revistas y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.6)
- ✓ Establecer la **coordinación del servicio** de manera que se desarrolle un trabajo con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación global y a largo plazo. (OBJ.7)

- ✓ Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General del Medio Natural en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.8)
- ✓ **Colaborar de forma activa con los equipos gestores** de la Dirección General para la organización y desarrollo de otras actuaciones en el espacio protegido. (OBJ.9)

En el apartado 12 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

Los equipamientos de información en los espacios naturales son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a los valores naturales y culturales del entorno. El Servicio de Información proporciona lo necesario para comprender el entorno, participar en su conservación y disfrutar más de la visita al espacio.

3.1. Centro de Visitantes “Las Salinas”

El Centro de Visitantes “Las Salinas” es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente.

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de proyección y usos múltiples.



7

Como Centro de Gestión:

- Oficina del director conservador del Parque Regional.
- Oficina del equipo de información.
- Oficina de los Agentes Medioambientales.
- Oficinas para técnicos del Parque.
- 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:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

3.2. Otros equipamientos del espacio

8

Oficina de Información Turística Villananitos

Situada en la Playa de Villananitos (junto al Molino de Quintín)

del 1 de julio al 30 de septiembre

Horario: De lunes a viernes de 10:00 a 13:30 horas.

Sábados, domingos y festivos cerrado.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

El equipo de información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver en el Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario), éste es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes de forma que están siempre disponibles para la DGMN.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del servicio y la gestión del Parque. Todos los datos registrados se encuentran disponibles en el Anexo 03 Datos de las fichas de seguimiento (Formato Excel).



Punto de Información en el Centro de Visitantes “Las Salinas”

9

4.1. 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 atendidos personalmente en el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, visitas a técnicos, seminarios, etc.

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.

- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta en la sala de proyección, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN, tanto en la sala de juntas, como en la sala de proyecciones. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en las actividades “La naturaleza a tu alcance”:** se consideran aquí aquellos visitantes con los que se desarrollan las diferentes actividades del programa de educación ambiental para grupos organizados (visitas guiadas, presentaciones virtuales y actividades en sus centros).
- **Participantes en actividades especiales:** se registran aquí aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el equipo de Información.

Durante el año 2021 se han atendido a **8.177 visitantes** en los 304 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 27 visitantes atendidos al día.

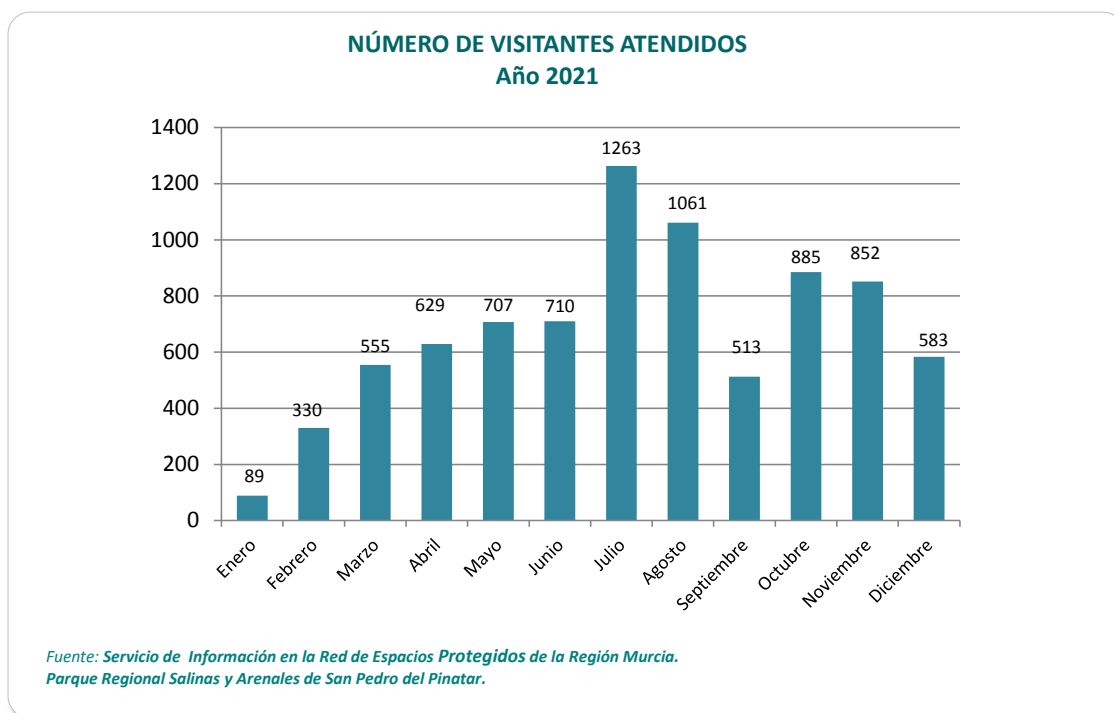
Los datos relacionados con los visitantes al Centro se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS SALINAS"						
Año 2021						
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes sala de exposición	Visitantes sala de proyección	Otros visitantes	Participantes en "La naturaleza a tu alcance"	Participantes en actividades especiales
Enero	89	41	12	5	0	0
Febrero	330	160	74	2	0	110
Marzo	544	326	76	4	56	106
Abril	623	300	52	6	160	40
Mayo	697	500	295	10	168	17
Junio	706	468	297	8	149	43
Julio	1.260	412	188	16	31	253
Agosto	1.061	554	368	2	0	782
Septiembre	513	372	219	11	13	0
Octubre	885	601	507	4	65	105
Noviembre	852	485	272	6	224	18
Diciembre	583	298	166	34	148	24
Total 2021	8.177	4.528	2.526	108	1.003	1.498
Total 2020	9.785	5.181	4.129	117	980	761
Total 2019	16.252	11.587	9.653	330	3.071	2.052
Total 2018	15.511	9.869	8.740	276	2.664	1.866
Total 2017	15.097	9.864	9.253	180	3.128	1.775

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

11

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

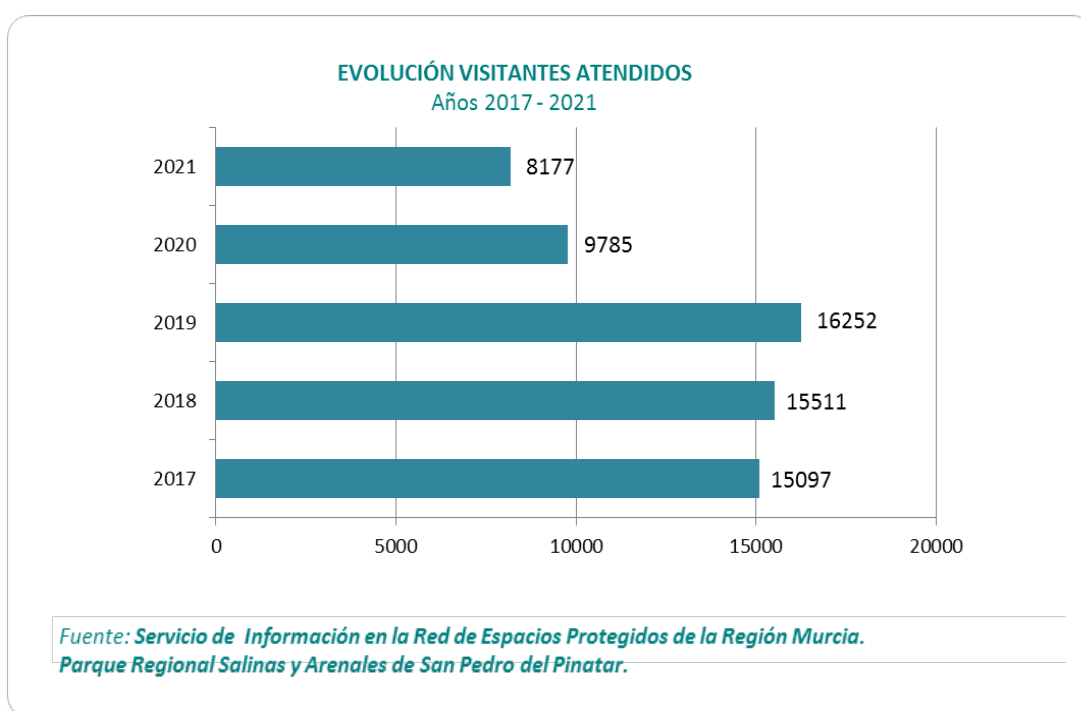


Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2021 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de julio y agosto debido, fundamentalmente, a un incremento de la movilidad de la población, a las vacaciones de la época estival y al mayor número de actividades de educación ambiental que se llevan a cabo en ese periodo.

Los meses invernales de enero y febrero son los que registran un menor número de visitantes, debido a las medidas en relación con la pandemia por COVID-19.

El resto de meses del año presentan una afluencia estable de visitantes, muchos de ellos participantes en las actividades de educación ambiental, tanto para grupos organizados como para las actividades de listas abiertas de la Mochila de Actividades trimestrales.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” durante los años 2017 – 2021. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):



Como se puede observar, debido a la pandemia por COVID-19, en el año 2021, al igual que sucedió en el año 2020, se ha producido un acusado descenso en el número de visitantes, de más de un 40% con respecto a los años anteriores a la pandemia.

Estos datos rompen con la tendencia al alza que habían mostrado los datos sobre visitantes atendidos desde el año 2016 al 2019, periodo en el que incrementaba cada año el número de personas atendidas a través del Servicio de Información.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

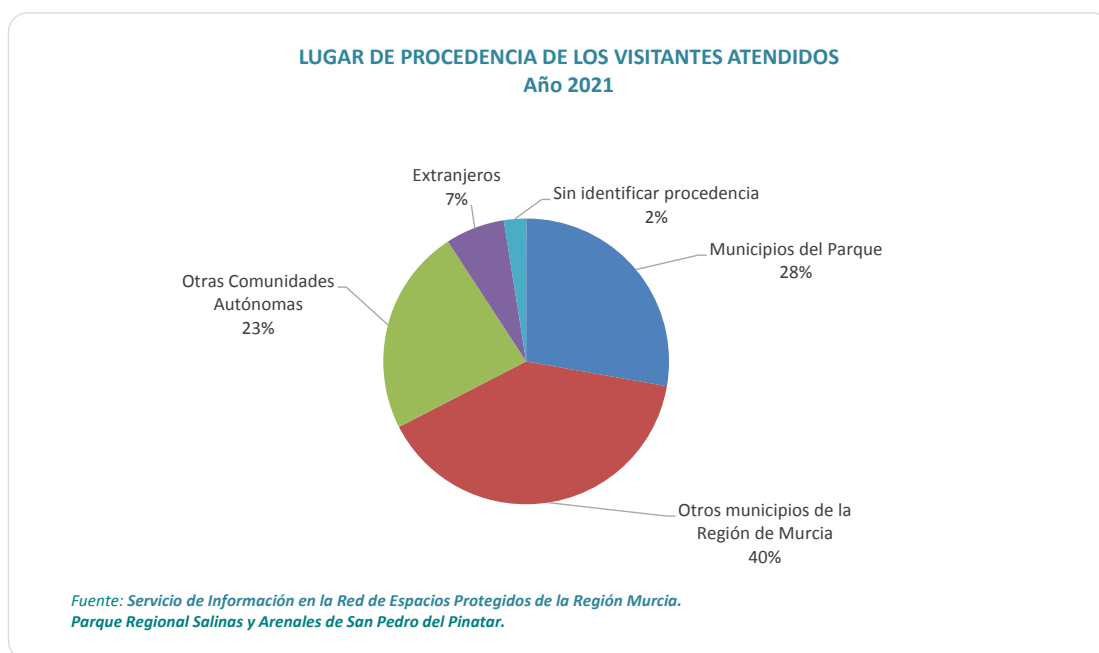
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2021	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	205
Municipios del Parque	2.272
Región de Murcia	3.242
Otras Comunidades	1.910
Extranjeros	548
TOTAL	8.177

*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*

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

13

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



Durante el año 2021, el 68% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 28% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que participan en las visitas guiadas o en las actividades especiales que se desarrollan desde el Servicio de Información.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a otras comunidades autónomas, que visitan el centro como turistas ocasionales, de manera libre o en grupos organizados de agencias de viajes. En último lugar, se encuentran los visitantes extranjeros, que frecuentemente realizan una visita no organizada al centro, bien como turistas o como residentes en una segunda vivienda en el entorno de la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

4.3. Tipología de la información solicitada

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

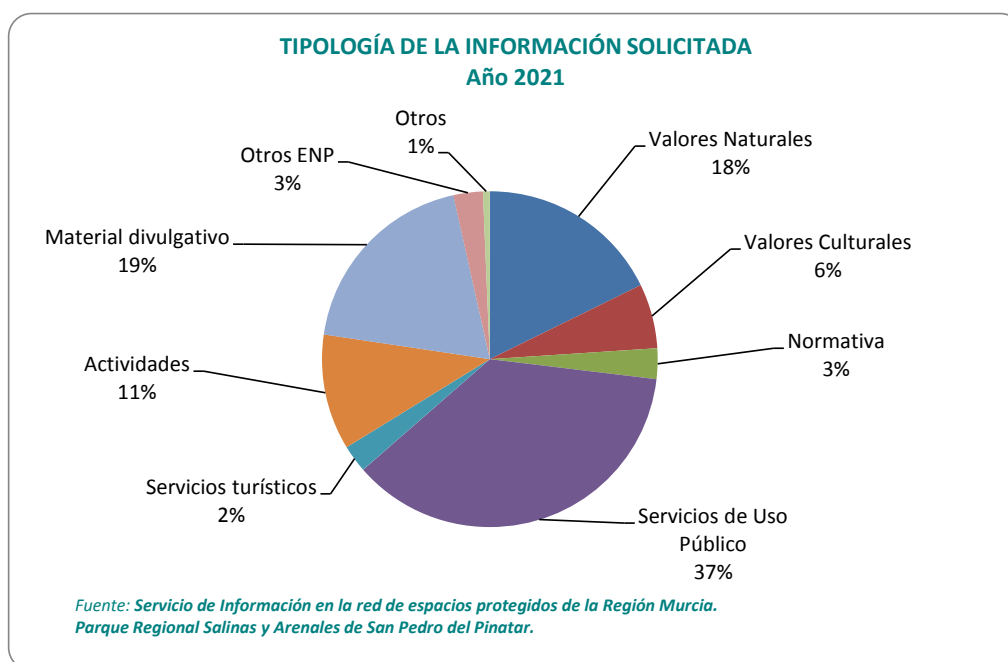
14

El total de consultas recogidas durante el año 2021 es de 3.156, de las cuales el 69% han sido *in situ* y el 31% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con la solicitud de material divulgativo (mapas, folletos, guías de flora y fauna), los valores naturales del Parque Regional, los servicios de uso público y las actividades que se pueden realizar en el espacio protegido.

En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con los servicios de uso público, concretamente con los detalles e inscripciones en las actividades especiales de la Mochila de actividades trimestral, las visitas guiadas y los horarios de apertura del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

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



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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, en gran medida sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional, más concretamente, acerca de la presencia y localización del flamenco común.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a las salinas, en concreto sobre el proceso de extracción de sal y la posibilidad de comprar sal en el municipio. También son numerosas las consultas referentes a la pesca en Las Encañizadas, los antiguos molinos salineros y los baños de lodo.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión, como los horarios y detalles de funcionamiento del servicio de tren lanzadera, el proyecto LIFE-Salinas, cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque con grupos numerosos y sobre la legislación relativa a la presencia de animales de compañía en playas.
- **Servicios de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren al Centro de Visitantes (consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece) y a las actividades especiales y visitas guiadas, tanto los detalles como la formalización de la inscripción en las mismas.

- **Servicios turísticos:** Las consultas más frecuentes sobre este apartado se centran en la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano, otros lugares de interés en el municipio, así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en el senderismo o las rutas en bicicleta para recorrer los itinerarios señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros espacios naturales protegidos, siendo aquellos por los que más preguntan el Mar Menor, fundamentalmente por el estado de sus aguas y las medidas que se están tomando de cara a su mejora ambiental, y el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como por ejemplo, actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos, localización de instalaciones como el Centro de Recursos Marinos o el puerto.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de Información diseña y desarrolla una serie de visitas guiadas y actividades especiales en el entorno de los equipamientos y también del espacio natural en general, estas actividades están destinadas al público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

La actividad puede consistir 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, o bien pueden ser otro tipo de actividades como talleres educativos, exposiciones, etc.

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

Los objetivos generales que se pretenden desarrollar con el Programa de educación ambiental son los siguientes:

- ✓ Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia a los participantes.
- ✓ Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- ✓ Proporcionar a los educadores y participantes herramientas para trabajar la educación ambiental en su entorno.
- ✓ Fomentar el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- ✓ Mostrar formas de conocer y disfrutar del Espacio Natural Protegido respetando sus recursos naturales y culturales.

17

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

- **Técnicas de comunicación:** como por ejemplo hablar vocalizando y cambiando los tonos para no ser aburrido, utilizar también el lenguaje no verbal, expresar las ideas y conceptos de forma concreta, etc.
- **Técnicas de interpretación y educación ambiental:** como por ejemplo utilizar un lenguaje adaptado al público, poner ejemplos de la vida cotidiana, hacer referencias a la sabiduría popular, explicar curiosidades y anécdotas, etc.

- **Dinámicas:** como la realización de determinados juegos adaptados a los conocimientos a transmitir, el uso de sonidos, leer cuentos, observar los rastros y las huellas que dejan los animales, etc.
- **Participación:** realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, invitándoles a utilizar los sentidos como oler plantas y tocar determinados elementos, etc.

Previamente, el equipo de educadores ambientales del Servicio, dispone de diferentes guiones de la visita o actividad, diseñados y desarrollados de tal forma que se adaptan a los distintos tipos de público que podamos tener: grupos escolares y nivel educativo, familias o grupos de heterogéneos.

De esta forma, se intenta establecer un acercamiento a los valores naturales y culturales del espacio natural haciendo participar al grupo mediante técnicas de trabajo de todos los sentidos.

Así, se llevan a cabo dos tipos de oferta de actividades del programa de educación ambiental:

- **La naturaleza a tu alcance:** son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas. Existe una oferta de actividades fijas para todo el año.
- **Actividades especiales:** son aquellas que se desarrollan tanto para el público en general, principalmente en fines de semana y periodos vacacionales, cuya programación es trimestral y recibe el nombre de “Mochila de actividades”; como aquellas que se organizan con motivo de días mundiales, campañas de sensibilización, etc. y que también se llevan a cabo con público en general o grupos organizados.

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas.

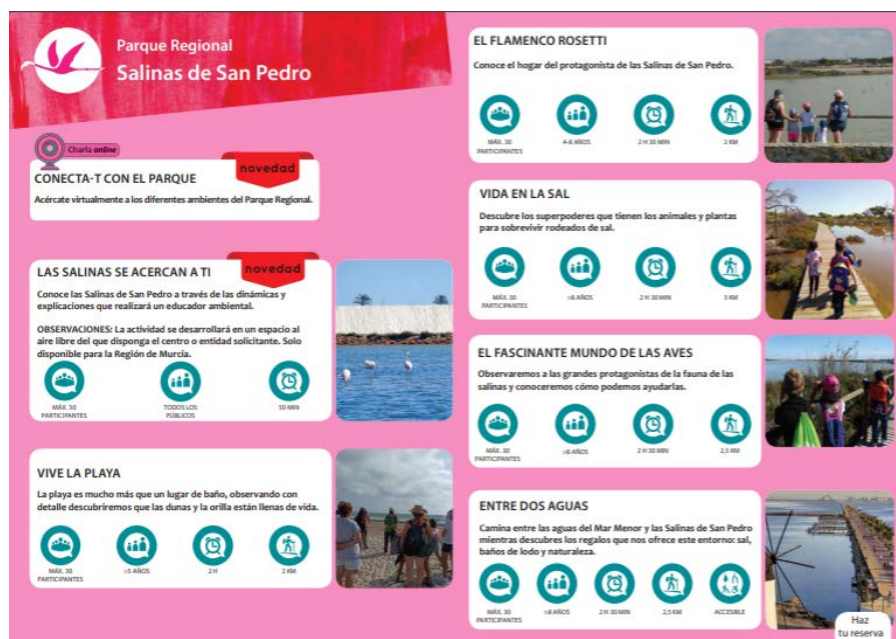
Estas visitas y actividades pueden solicitarse con antelación (actividades concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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 actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- Utilizar los medios digitales para trasladar el conocimiento del Parque Regional a los grupos que requieran de esta modalidad (charla online Conecta-t con el Parque).
- Desplazar el Servicio de Información hasta la entidad que lo necesite para poder mostrarles a través de juegos y dinámicas los valores del Parque Regional de las Salinas de San Pedro (actividad Las Salinas se acercan a ti).
- Dar a conocer, a través de juegos y dinámicas, el ecosistema litoral de dunas y playas, para comprender que es mucho más que un lugar de baño, es el hogar de plantas y animales muy singulares y de escasa distribución (visita guiada Vive la playa).
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos (visita guiada El flamenco Rosetti).
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno (visita guiada Vida en la Sal).
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales (visita guiada El fascinante mundo de las aves).
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor (visita guiada Entre dos aguas).

Existen 7 actividades distintas que se describen en el Anexo 04 Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.



Oferta de actividades recogida en el folleto.

5.1.1. Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

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

Durante el año 2021, se han realizado **40 actividades** con un total de **1.003 participantes**.

La siguiente tabla recoge el número de actividades llevadas a cabo a lo largo de este año, teniendo en cuenta tanto las actividades concertadas como las no concertadas.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"						
Año 2021						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	1	24	1	32	2	56
Abril	3	160	0	0	3	160
Mayo	9	168	0	0	9	168
Junio	7	149	0	0	7	149
Julio	1	20	0	0	1	20
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	1	13	0	0	1	13
Octubre	2	65	0	0	2	65
Noviembre	9	224	0	0	9	224
Diciembre	6	148	0	0	6	148
TOTAL	39	971	1	32	40	1.003

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pintar.

Durante los meses de enero y febrero no se realizan visitas guiadas debido a la situación sanitaria por la COVID-19. A partir de marzo se vuelve a poner en funcionamiento el programa de educación ambiental con las restricciones que vienen establecidas en cada momento.

Los meses de primavera se realizan varias visitas con centros educativos del entorno, ya que son los que pueden desplazarse andando hasta el Parque Regional y por tanto, no les afecta la medida sanitaria de no utilizar los autobuses para las salidas. Durante el otoño se realizan más visitas debido a que los centros educativos recuperan la posibilidad de realizar actividades al aire libre, haciendo uso de autobús para sus desplazamientos.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño por grupo ha sido de 25 participantes, rango que se encuentra dentro del ratio recomendado (25-30 participantes) por guía. Esto es debido a la situación sanitaria de la COVID-19, ya que se reduce el número máximo de participantes de las actividades.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes actividades realizadas:

DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2021							
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA						
	Charla online	Las Salinas se acercan a ti	Vive la playa	El flamenco Rosetti	Vida en la sal	El fascinante mundo de las aves	Entre dos aguas
Enero	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	2	0	0	0
Abril	1	0	0	0	0	0	0
Mayo	1	0	0	4	1	0	3
Junio	0	0	0	0	2	0	5
Julio	0	0	0	0	1	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	1	0	0
Octubre	0	0	0	0	2	0	0
Noviembre	0	0	0	3	3	2	1
Diciembre	0	0	0	0	4	0	2
TOTAL	2	0	0	9	14	2	11

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

La visita guiada más demandada durante este año ha sido “Vida en la Sal”, esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria y a que permite a los participantes conocer las distintas adaptaciones de los seres vivos a las características de este espacio protegido.

La visita guiada “Entre dos aguas” también ha sido muy demandada este año. Esta visita se lleva a cabo en otra zona del espacio protegido y esto hace que algunos grupos que repiten su visita cada año, decidan hacerla en esta otra zona del Parque. Además, reúne las mejores condiciones de accesibilidad, y este es un aspecto que valoran algunos grupos por las características de los participantes.

Además de esta oferta de actividades, este año 2021 se han puesto en marcha una serie de vídeos titulados “Mi clase natural”, en los que el Servicio de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia acerca valores naturales y culturales a toda la población, especialmente a aquellos centros educativos, asociaciones y otras entidades que, tras la reciente crisis sanitaria, han tenido muchos impedimentos para poder participar presencialmente como se venía haciendo hasta antes de la pandemia. Los vídeos sirven como complemento a la docencia y como material para trabajar sus diferentes contenidos con los escolares en clase.

Los vídeos editados están disponibles en la lista de reproducción “Mi clase natural” del canal de YouTube, “Espacios Naturales Protegidos Región de Murcia”.

Durante el año 2021 se han editado dos vídeos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar:

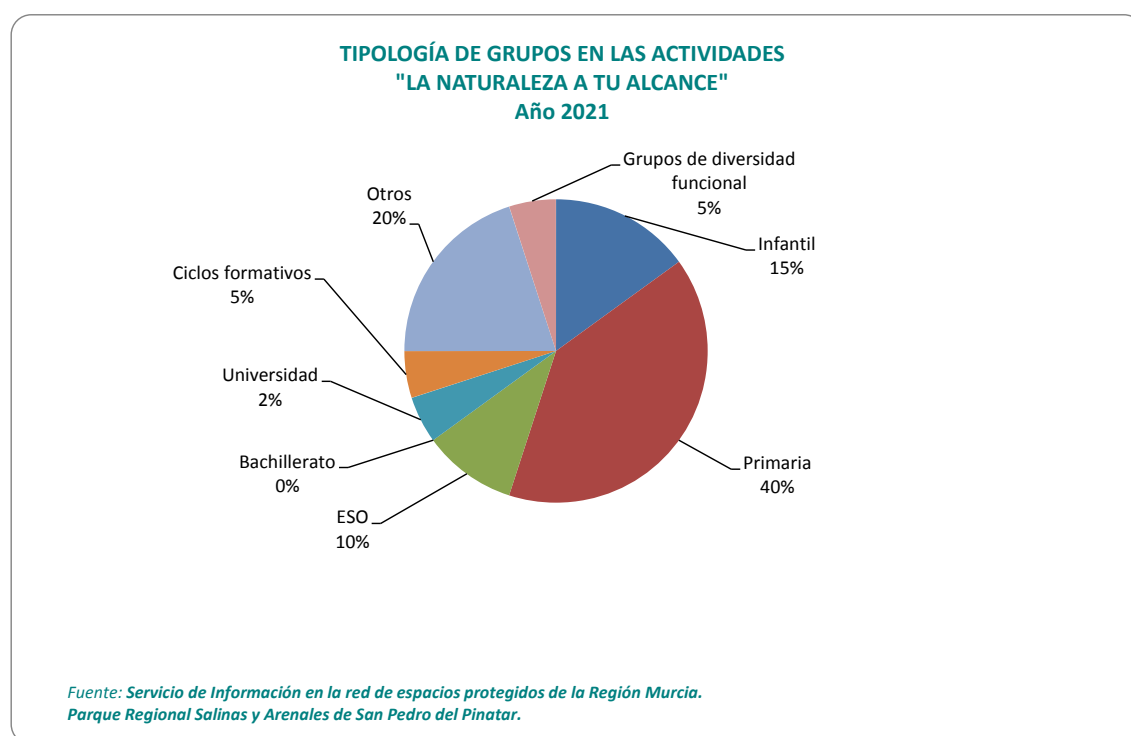
- Cómo se fabrica sal en un espacio natural:

<https://www.youtube.com/watch?v=XQ1gUYf0d7o>

- La vida acuática en Las Salinas:

<https://www.youtube.com/watch?v=E6rGDgEWDzo>

Finalmente, la siguiente gráfica presenta la tipología de grupos participantes en las actividades realizadas dentro del programa “La naturaleza a tu alcance”:



A lo largo del año 2021 cerca de la mitad de los grupos atendidos han sido grupos de primaria, que representan el mayor porcentaje (40%), seguido de la categoría “Otros” que supone el 20% de los grupos atendidos. En esta categoría se atiende a diversas entidades por ejemplo Cáritas, grupos familiares y distintas asociaciones.

Los grupos de infantil alcanzan el 15% y los de E.S.O. llegan al 10%. Los participantes de ciclos formativos representan un pequeño porcentaje, ya que es menor la demanda de estas actividades de educación ambiental por parte de este tipo de formaciones, al igual que sucede con los grupos de diversidad funcional y de la universidad, que representan el 2% cada uno.

5.1.2. Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”

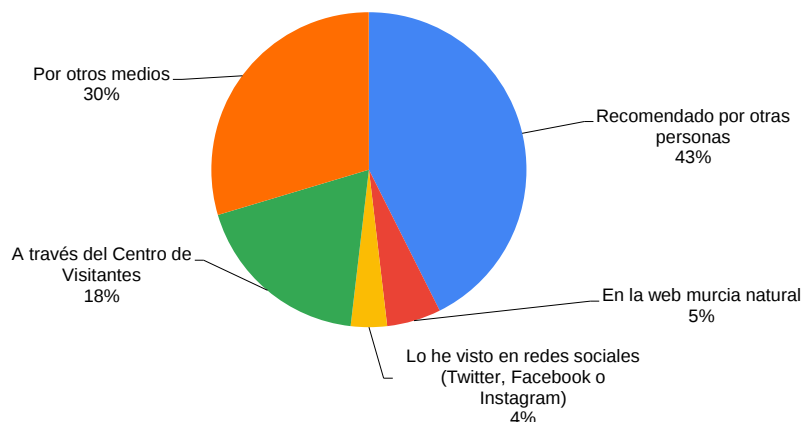
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los responsables del grupo, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades del programa para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas).

Este tipo de encuesta consta de 6 preguntas mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general con la actividad realizada, cómo ha conocido la actividad y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, así como se valora la adaptación del contenido de la actividad, las explicaciones y la labor del guía.

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

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"
¿Cómo ha conocido el programa de actividades?
Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

Como se puede observar en la gráfica, la mayoría de participantes han conocido este programa a través de la recomendación de otras personas. También es relevante el número de personas que lo conocen mediante otros medios (30%) ya que radio, prensa y páginas web como por ejemplo agenda menuda o el click verde, difunden las actividades que se realizan a través del Servicio de Información.

25

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

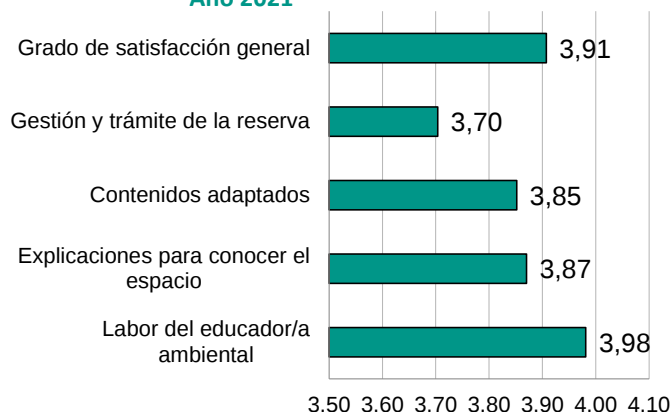
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Este año 2021, se dispone de **54 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes, esto supone más del 100% del total de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹. Esta encuesta se envía por correo electrónico al responsable del grupo, que en muchas ocasiones se la reenvía a otras personas que han participado en la visita, por lo que se recibe un mayor número de respuestas.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver recogida de datos en Anexo 06 Datos de las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel):

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se puede observar, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados consideran muy positivos todos los aspectos relacionados con las actividades de educación ambiental realizadas durante este periodo.

A los participantes les ha resultado muy fácil realizar la reserva y llegar al lugar donde se desarrolla la actividad, gracias a las indicaciones que se transmiten por teléfono y por correo electrónico. Cabe destacar la valoración muy positiva de los participantes respecto a los contenidos y temas tratados, así como de las explicaciones y el desarrollo de las actividades, siendo la valoración global muy buena.

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

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el participante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas “La naturaleza a tu alcance” (Formato Excel)):

- **Felicitaciones:**

- Profesionalidad de los guías.
- Contenidos tratados.
- Diversión obtenida durante la visita.
- Por ser una herramienta para conocer, valorar y respetar más nuestro entorno.

- **Sugerencias:**

- Uso de micrófonos por parte de los guías.
- Resumen de contenidos previos a la visita.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del programa “La naturaleza a tu alcance”.

27

5.2. Actividades 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, colaboración en fiestas patronales y cualquier otra actividad específica.

Las actuaciones están destinadas principalmente al público en general y se programan para los fines de semana y periodos vacacionales, aunque también se puede desarrollar actividades concretas de sensibilización con grupos organizados del entorno y en cualquier fecha.

Estas actividades tienen como objetivo específico promover la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del espacio protegido.

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2021. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

Además, en el apartado 7 de la memoria se pueden consultar todas las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2021				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Liberación de flamencos	1	10	Personal entorno San Pedro del Pinatar
	Charla virtual sobre humedales	1	100	Centro educativo del entorno
Colaboración Día Internacional de los Bosques	Plantación en las Salinas de Marchamalo	1	86	Público en general
Programación especial Semana Santa	Ruta guiada "Primavera en las salinas"	1	20	Público en general
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial "Generación Restauración"	1	28	Centro educativo del entorno
Día de las Aves	Ruta guiada "Día de las Aves"	1	16	Público en general
	Visita guiada "El flamenco Rosetti"	4	89	Centro educativo del entorno
Campaña "Territorio Tortuga"	Visita guiada "Territorio Tortuga"	16	184	Público en general
Mochila de actividades (Año 2021)	Ruta guiada "Ruta musical"	1	20	Público en general
	Ruta guiada "Un baño de naturaleza"	1	20	
	Ruta guiada "Día Mundial de las Aves Migratorias"	1	18	
	Ruta guiada "Vive la playa"	1	15	
	Punto de información "Los tesoros de una playa natural"	2	250	
	Exposición "Posidonia, un tesoro sumergido"	1	551	
	Ruta guiada "Siente el verano: el reino de la posidonia"	3	49	
	Ruta guiada en bicicleta "El camino del oro blanco"	1	18	
	Ruta guiada "Una mañana de color de rosa"	1	24	
TOTAL		38 actividades especiales	1.498 participantes	

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Durante el año 2021 han participado **1.498 personas en 38 acciones especiales**. Las actividades con mayor participación han sido la exposición “Posidonia: un tesoro sumergido” y el punto de información “Los tesoros de una playa natural” debido a que su acceso era libre y que fueron llevadas a cabo durante los meses de verano. Cabe destacar también la alta participación en las visitas guiadas “Territorio Tortuga”, la charla virtual sobre humedales y la plantación en las Salinas de Marchamalo.



Punto de Información “Los tesoros de una playa natural”



Exposición “Posidonia: un tesoro sumergido”



Visita guiada “El reino de la posidonia”



Visita guiada “Territorio Tortuga”



Visita guiada “El flamenco Rosetti”



Ruta guiada “Día de las Aves”

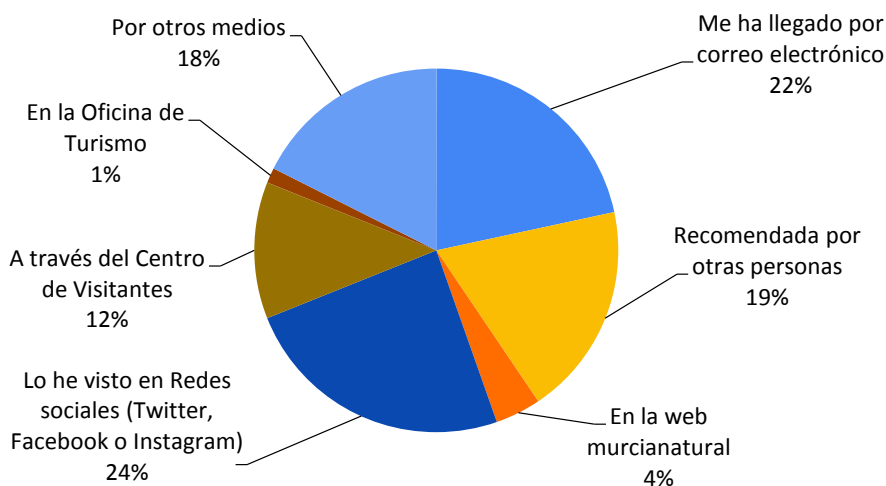
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes en la actividad, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 05 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2021 se registran **74 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, 4 encuestas más de las 70 que recoge el plan de encuestación anual.

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES
¿Cómo le ha llegado la información sobre la actividad?
Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se puede observar en el gráfico anterior, el porcentaje mayor lo representan los participantes que han recibido la información a través de las redes sociales y el correo electrónico, debido a que forman parte de la lista de amigos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

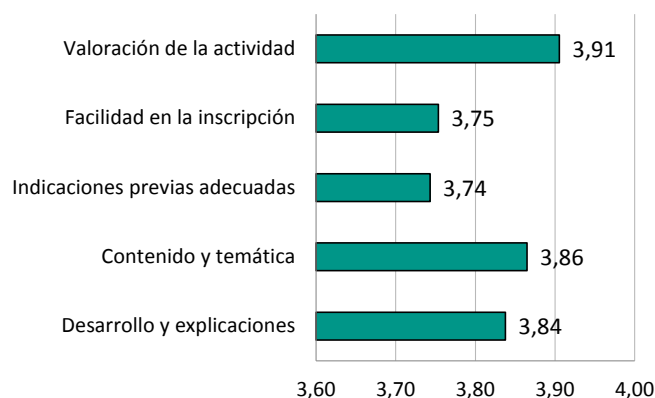
Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*

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 (ver recogida de datos en Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):

31

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas Año 2021



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*

Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se puede observar, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados consideran muy positivos todos los aspectos relacionados con las actividades especiales realizadas durante este periodo. A los participantes les ha resultado muy fácil realizar la inscripción y llegar al lugar donde se desarrolla la actividad, gracias a las indicaciones previas que se transmiten por correo electrónico. Cabe destacar la valoración muy positiva de los participantes respecto a los contenidos y temas tratados, así como de las explicaciones y el desarrollo de las actividades, siendo la valoración global muy buena.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- **Felicitaciones:**

- Profesionalidad de los guías.
- Contenidos tratados.
- Servir de herramienta para despertar la curiosidad de los participantes y motivarlos a valorar y respetar más nuestro entorno.
- Carácter lúdico y ameno de las actividades.

- **Sugerencias:**

- Realización de actividades con mayor frecuencia, de temática más variada y destinadas exclusivamente a adultos.
- Ordenar alfabéticamente los nombres del check-list en las actividades de identificación de aves.
- Mejorar los medios técnicos en las charlas.
- Invitar a los asistentes a las visitas guiadas “Territorio Tortuga” a la liberación de las tortugas.
- Realizar visitas guiadas en las instalaciones salineras.
- Informar de las maneras de colaborar con la conservación del espacio natural.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora de las actividades especiales.

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

Desde el Servicio de Información se recoge la opinión del visitante para poder conocer su percepción ante los servicios prestados y la gestión del espacio, de tal forma que la información recogida sirva para tenerla en cuenta en posibles decisiones futuras del servicio o incluso en el espacio.

El visitante puede expresar su opinión, ya sea una felicitación, una queja o una sugerencia, a través de las encuestas que ofrece el Servicio de Información o a través de un formato específico de hojas de opinión.

6.1. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el equipo de información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 05 Modelos encuestas).

A través del sistema de encuestas, se persigue asegurar la caracterización y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de uso público de los Espacios Naturales Protegidos, y aquellos elementos que lo componen. Así como recabar las necesidades y mejoras que se derivan de las opiniones de los visitantes.

Las encuestas se llevan a cabo mediante una entrevista personal del equipo de información con la persona encuestada, de forma autónoma solicitando que el encuestado haga llegar la encuesta cumplimentada al Punto de Información del Parque o bien existen modelos que se pueden cumplimentar online.

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2021			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	100	88
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	275	252
Actividades "La naturaleza a tu alcance"	Al finalizar la actividad: online	90%	146% (54 encuestas)
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	70	74

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se puede observar en la tabla anterior, el plan de encuestación se ha cumplido en los casos de las encuestas online, siendo muy alto el feedback de esta modalidad que se ponía en marcha por primera el año pasado para las encuestas de actividades especiales y este año 2021 para el caso de las actividades “La naturaleza a tu alcance”.

Sin embargo, para las encuestas que se realizan mediante entrevista, no se ha llegado a completar el 100%.

A continuación, se analizan los resultados de las encuestas generales y de Centro de Visitantes / Punto de Información, ya que las encuestas de las actividades de “La naturaleza a tu alcance” y las de las actividades especiales se desarrollan en el apartado 5.

6.1.1. Encuesta general

En el año 2021 se registran **88 encuestas generales**, alcanzando el 88% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2021.

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

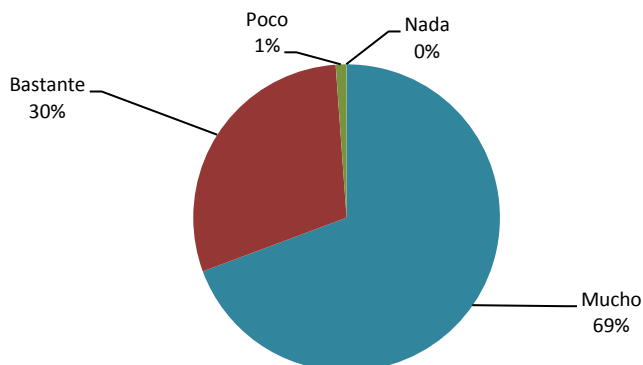
34

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

En los datos recogidos durante el año 2021, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 99% de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como la presencia de residuos y suciedad en el entorno del Parque Regional, el estado del Mar Menor o la falta de vigilancia.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Año 2021



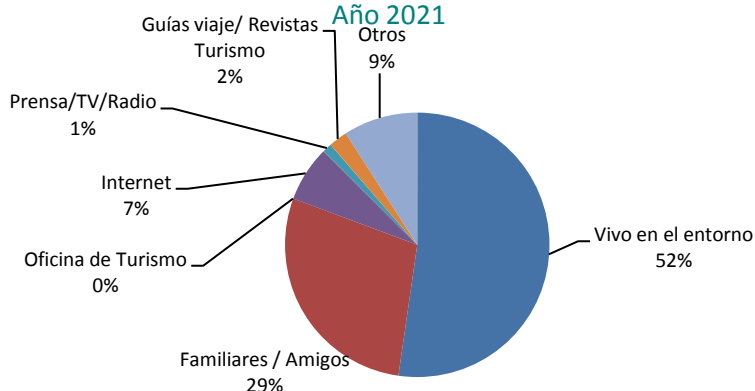
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

• ¿Cómo ha conocido este Espacio Natural Protegido?

La mitad de las personas encuestadas conocen el Parque Regional porque viven en el entorno, y casi el 30% por familiares y amigos. El 9% se debe a otros motivos como visitas guiadas o elegir este entorno como destino vacacional. Tan sólo un 7% conoce el Parque a través de Internet y un 2% por medio de la Oficina de Turismo.

35

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2021



Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

• ¿Cómo le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?

Al 99% de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, bien porque conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él.

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

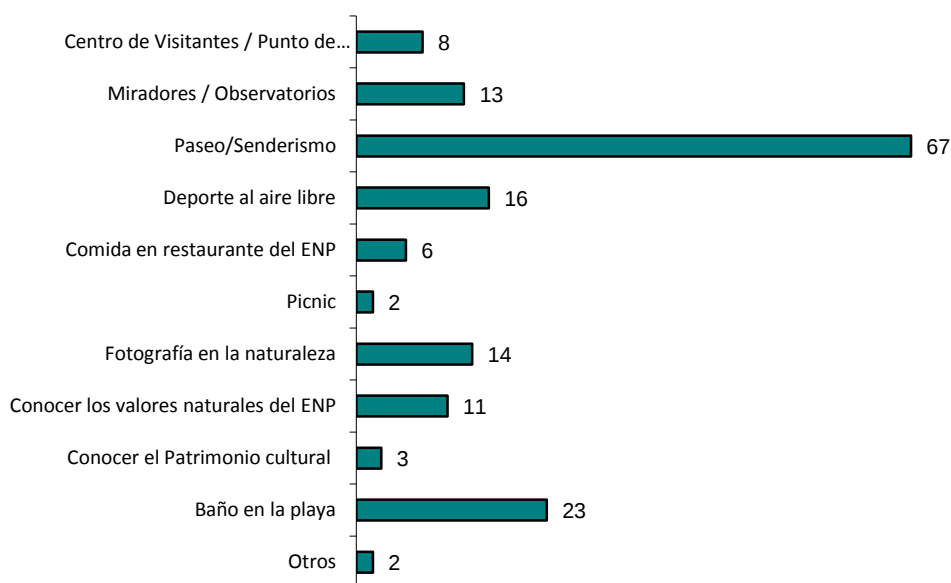
Este apartado de la encuesta se refiere a qué actividades ha realizado o piensa realizar; o qué equipamientos ha visitado o piensa visitar el usuario durante su estancia en el Parque, pudiendo contestar distintas opciones.

Durante el año 2021, la actividad que más destaca es la de pasear y hacer senderismo, probablemente porque el Parque Regional dispone de varios senderos señalizados, siendo los recorridos de escasa pendiente y adecuados para todos los públicos. También las suaves temperaturas y la posibilidad de avistar aves durante la visita invitan a pasear durante todo el año.

Debido a que la estación de verano se incluye en el periodo contabilizado, el baño en la playa es la segunda actividad más realizada, seguida de la práctica de deporte al aire libre cuya tendencia está en auge actualmente en los Espacios Naturales Protegidos. No obstante, continúan destacando otras actividades como conocer los valores naturales del entorno, visitar el centro de información, los observatorios, y fotografiar la naturaleza.

36

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



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*

- **¿Con quién realiza su visita?**

Los datos recogidos en el año 2021 muestran que el 78% de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un 22% en solitario.

- **Lugar de residencia habitual**

El 73% de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el 29% son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un 13% y los que proceden de otros países el 2%.

Los resultados de este año están muy condicionados por las restricciones de movilidad con motivo de la pandemia provocada por la COVID-19, ya que durante varios meses solo era posible desplazarnos de unos puntos a otros dentro de la Región de Murcia y no era factible recibir visitas de personas de otros países.

- **Tiempo de permanencia en el ENP**

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el porcentaje más alto lo representan los visitantes que están en el Espacio Natural Protegido medio día, con un 61%. Le sigue el apartado “otros” con un 24%, dentro del cual hay visitantes que permanecerán en el entorno algunos días, dos semanas o todo el periodo estival. Por último, los visitantes que permanecen en el entorno 1 o 2 días, representan el 15%.

- **Rango de edad**

Durante el año 2021 el grupo más numeroso de encuestados con un porcentaje del 38% es el correspondiente al rango de edad de 31 a 50 años. Por encima de esa edad o por debajo, los porcentajes se reparten por igual, alcanzando casi el 30% cada uno. El grupo de edad que menor porcentaje representa, con un 9% es el de personas mayores de 65 años.

Finalmente, existe un apartado en la encuesta donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se

pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Felicitaciones:**

- Una maravilla, no tiene palabras describirlo.
- Seguir como hasta ahora.
- Perfecto para hacer deporte.
- Maravilloso para caminar y para escuchar el canto de las aves.

- **Sugerencias:**

- Disponer de más rutas y guías.
- Mayor limpieza.
- Poner más papeleras. Mejorar el sendero para que haya uno de ida y otro de vuelta.
- Poner una línea de autobús disuasorio que pase por Lo Pagán y San Pedro recogiendo gente. No el autobús lanzadera del año pasado.
- Que los coches aparquen lejos del Parque Regional.
- Falta señalización en el Centro de Visitantes.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Espacio Natural Protegido.

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

Durante el año 2021 se han registrado **252 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información. Esto representa el 92% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2021.

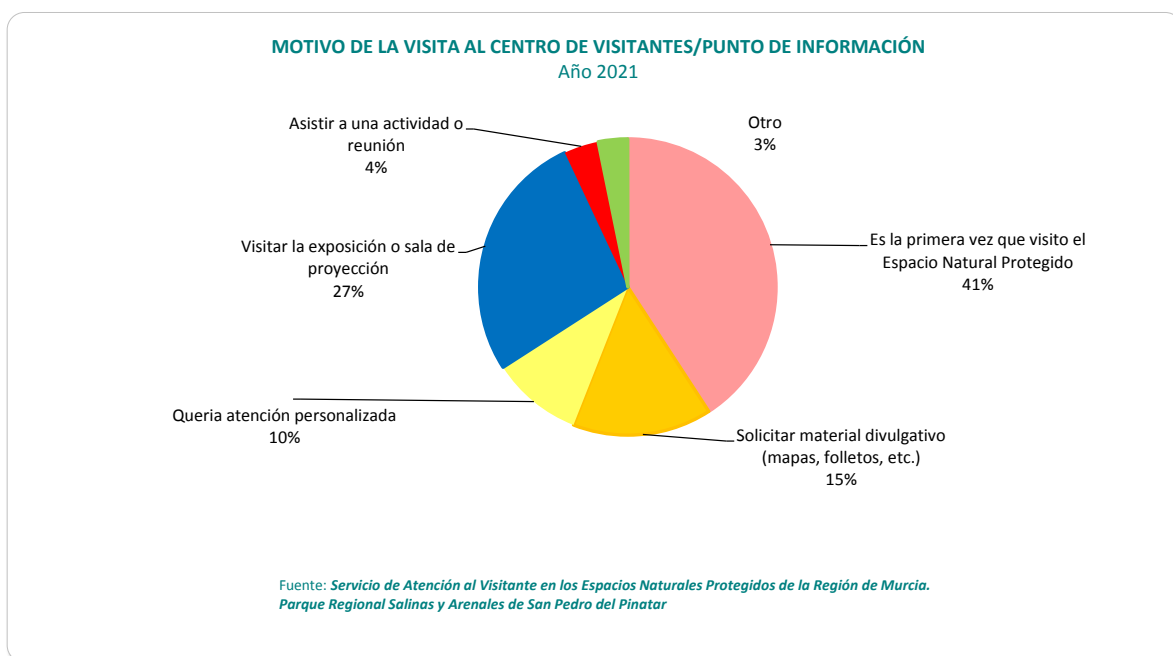
Las encuestas constan de 9 preguntas organizadas en cuatro bloques temáticos:

- Una pregunta de **satisfacción general** de la visita.
- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 4 preguntas que nos ayudan a conocer cuál es el motivo de su visita, la señalización para acceder al equipamiento, la atención recibida y el interés del material recibido por parte del usuario.

- **Sala de exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y el atractivo de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que resaltan el atractivo de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.

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

La segunda pregunta de la encuesta trata de conocer cuál ha sido el motivo de su visita al Centro de Visitantes / Punto de Información, obteniéndose los siguientes resultados:



Como se puede observar en la gráfica, el mayor porcentaje de visitantes (41%) accede al centro porque es la primera vez que visita el espacio protegido, y como es de esperar, necesita información sobre el entorno para ver qué puede visitar, que senderos puede recorrer, cuales son las principales especies de fauna y flora que va a encontrar durante su visita, etc. A este porcentaje le sigue el de las personas que quieren conocer la sala de exposición y de proyección (27%), ya que son recursos de gran interés muy valorados por los visitantes para poder tener una primera aproximación de los valores del Parque Regional.

Con porcentajes menores están aquellos visitantes que acceden al Centro de Visitantes para solicitar material divulgativo, recibir atención personalizada o participar en alguna actividad o reunión.

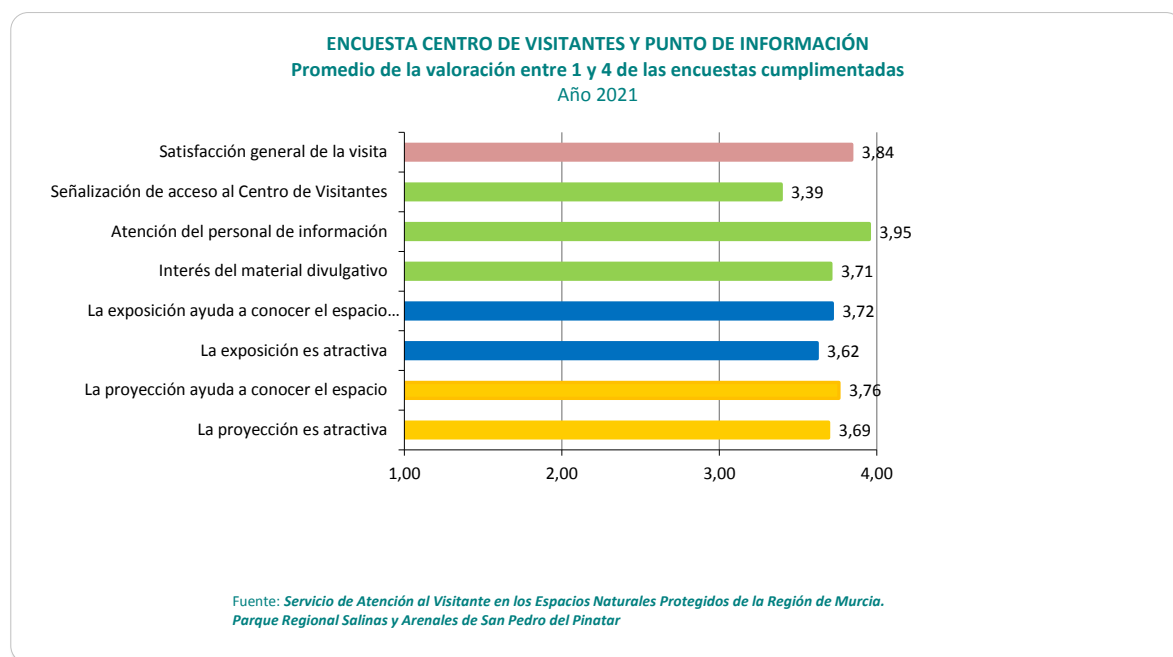
Las ocho preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE"	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios 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 (ver recogida de datos en Anexo 09 Datos de las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)):

40



Como se puede observar en la gráfica, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Información. La señalización al Centro de Visitantes “Las Salinas” obtiene una valoración algo menor, debido a la poca visibilidad y la falta de señales desde las principales vías de acceso, que hace que a muchas personas les resulte complicado encontrarlo.

La valoración más positiva la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte del personal de información.

Los contenidos de la sala de exposición y de la sala de proyección también obtienen una puntuación alta, demostrando la utilidad de estos recursos.

Todos estos aspectos quedan reflejados en la pregunta sobre la satisfacción general de la visita, que tiene una valoración muy buena (3,84).

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2021, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

41

- **Felicitaciones:**

- Muy interesante en su contenido y muy amable la atención.
- El Centro de Visitantes da una visión fantástica de este espacio para conocerlo mejor.

- **Sugerencias:**

- Nos gustaría más actividades para niños.
- Los jardines con vegetación autóctona deberían estar más cuidados, la fuente funcionando y el pequeño lago con zona de observación de fauna, con agua y más cuidado.

Todas las opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del servicio.

6.2. Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

Las opiniones son atendidas personalmente por el equipo de información, en el caso de que el visitante muestre interés en expresar oficialmente su queja, sugerencia o felicitación, se le ofrece la hoja de opinión y se le indica la opción de dejar sus datos personales para recibir una respuesta formal por parte de la DGMN.

También se reciben opiniones a través del correo electrónico corporativo infosanpedro@car.m.es, en este caso el equipo de información remite el formulario de hoja de opinión para que el usuario lo cumplimente y reenvíe, y así poder tramitarla oficialmente.

Durante el año 2021 se han recogido **3 hojas de opinión** de las que se extraen 2 sugerencias, y 2 quejas. Del total de hojas de opinión, 2 han sido recogidas directamente en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y 1 hoja ha sido recibida por correo electrónico.

42

Para facilitar el tratamiento de las opiniones se clasifican acorde a las siguientes temáticas (todas las opiniones detalladas se pueden consultar en el Anexo 11 Datos de las hojas de opinión (Formato Excel)):

- **Servicio de Información y actividades de educación ambiental:** referentes a la atención al visitante y los servicios que desarrolla (visitas guiadas, actividades, material divulgativo, etc.).

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Servicio de mantenimiento y limpieza:** relativas a las tareas propias de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos de uso público, como por ejemplo de suciedad, pintadas, cosas rotas, etc.

Se ha recogido: 1 queja

- Quejas:

Queja sobre la infracción, por parte de un vehículo de este servicio, en relación al límite de velocidad y el adelantamiento en zona no permitida. Esta queja se

remitió a la dirección del servicio de mantenimiento y limpieza para que llevaran a cabo las actuaciones pertinentes.

- **Equipamientos de uso público:** relacionadas con las infraestructuras de uso público pero que impliquen ya una acción que no pueda ser transferida al servicio de limpieza y mantenimiento. Por ejemplo sugerencias de cartelería nueva, mayor número de plazas de aparcamiento, aseos en áreas recreativas, etc.

Se han recogido: 1 queja y 2 sugerencias.

- Sugerencias:

- Mejorar la señalización de acceso al espacio protegido y al Centro de Visitantes.
- Revisar con frecuencia el estado de las pasarelas para evitar que los tornillos que puedan sobresalir causen accidentes.

- Queja:

- Escasa señalización del espacio protegido y el Centro de Visitantes.

Respecto a la señalización, desde la dirección técnica del Parque Regional se está desarrollando actualmente un proyecto de ampliación y mejora de la misma. En relación a la revisión del estado de las pasarelas, siempre que se detecta algún desperfecto, se traslada al equipo de mantenimiento para que proceda a su arreglo.

43

- **Gestión del ENP:** referidas a la gestión de proyectos y acciones que se desarrollan o pueden desarrollarse a través del equipo directivo del ENP. Por ejemplo cuando se refieren a accesos cortados, control de vehículos, proyectos de gestión forestal, conservación de fauna y flora, etc.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Servicios externos a la gestión del ENP:** son aquellas cuya gestión o resolución no dependen del espacio protegido, sino de otros agentes externos como puede ser el Ayuntamiento correspondiente, Protección Civil, otras empresas, etc.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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.

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2021:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2021			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		8
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		17
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		7
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	12
		Notas de prensa	11
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	222
		Facebook	222
		Instagram	222
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		44
	Intervención en otros medios	Radio	7
		Televisión	6
		Prensa	0
		Otras webs	1
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		14
	Desarrollo de campañas de sensibilización		3
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo	2
	Asociaciones del entorno	Asociación Hippocampus	1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar	1
		Proyecto LIFE Salinas	2
		Instituto de Turismo de la Región de Murcia	1
		Asociación Región de Murcia Limpia	1
		Conservatorio de Música	1
		Seo BirdLife	1
		CEIP Los Pinos	2
		SEO/Ecoembes	1
		EUROPARC	1

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

A continuación, se detallan en subapartados las principales acciones llevadas a cabo en cada una de las tipologías de acciones representadas en la tabla.

7.1. Edición de materiales

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

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

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

45

El material de comunicación, tanto interpretativo como divulgativo o didáctico, que desarrolla el servicio es:

➤ **Difusión de actividades.**

Para dar a conocer todas las actividades que se desarrollan desde el servicio, se cuenta con los siguientes materiales:

- Programa de actividades para grupos organizados “La naturaleza a tu alcance”

Existe un programa anual de actividades para grupos organizados (ver apartado 5.1. de la memoria).

Este año se ha realizado la remodelación completa del folleto ya que se ha incluido una nueva oferta de actividades.



- Cartel difusión actividades Programa Educación Ambiental:

Este año 2021 se prepara un cartel con la información de las actividades del Programa de Educación Ambiental para colocarlo en los tabloneros informativos del Centro de Visitantes y del Parque Regional.



- Mochila de actividades

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

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

Este año 2021 se han editado 4 **mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año²



- Dosieres de Días conmemorativos

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Información elabora un dossier específico donde se recogen las distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos a llevar a cabo. Estos dossieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, se envían a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

² Debido a las recomendaciones por la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19, el primer trimestre del año solo se pudieron ofertar las actividades del mes de marzo.



Durante este año se han editado **2 dossieres** correspondientes a: Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

Para el Día Mundial de los Humedales se editó el dossier pero no llegó a publicarse porque aumentaron las restricciones debido a la situación sanitaria por la COVID 19 y las actividades no se llegaron a publicitar porque no se iban a poder llevar a cabo.

➤ Revista “Naturalmente Conectados”.

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



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

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

Durante este año 2021 se han editado las **cuatro revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2020-2021, primavera, verano y otoño 2021), siendo **8.714 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

➤ **Folleto, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos.**

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

A lo largo de este año 2021 se han editado o actualizado **17 materiales** de este tipo y son:

- Folleto CV/PI español (actualizado)
- Folleto CV/PI inglés (actualizado)
- Folleto CV/PI francés (edición nueva)
- Folleto La naturaleza a tu alcance (actualizado)
- Documento enlaces de interés (actualizado)
- Yincana fotográfica El Coterillo (actualizado)
- Guía fauna en español (actualizado)
- Guía fauna en inglés (actualizado)
- Guía flora en español (actualizado)
- Guía flora en inglés (actualizado)
- Ficha red senderos-Coterillo (actualizada)
- Ficha red senderos-Encañizadas (actualizada)
- Flyer vencejo (edición nueva)
- Cuaderno de Poseidon francés (actualizado)

Otros materiales:

- Audiovisual del Parque (actualizado)
- Vídeo Mi Clase Natural-La sal (edición nueva)
- Vídeo Mi Clase Natural-La vida acuática (edición nueva)

➤ **Cartelería del ENP.**

Se colabora con el equipo de gestión de los Espacios Naturales Protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa.

Durante el año 2021 el Servicio de Información participa en la elaboración de **7 carteles** del Parque Regional:

- Sendero Azul
- Direccional observatorio fauna
- Posidonia oceanica
- Senda de los tarays-árboles mágicos
- Senda de los tarays-observatorio
- Zona de conservación prioritaria-zona El Mojón
- Zona de conservación prioritaria-zona observatorio

7.2. Canales de comunicación

Desde el Servicio de Información se llevan a cabo distintas tareas relacionadas con la divulgación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, tanto de sus valores naturales y culturales, como de las actividades que desarrolla el servicio en los mismos.

50

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

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

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

El Servicio de Información contribuye a la actualización de la página web de la Dirección General. De manera frecuente, se realizan revisiones de la web y se envían los errores detectados para su corrección.

Por otra parte, el equipo de información contribuye a mejorar sus contenidos mediante las siguientes aportaciones específicas:

- Nuevo contenido: son las actualizaciones y aportaciones de nuevo contenido que mejoran determinados apartados de la web.

Durante el año 2021 se han realizado **12 aportaciones de contenido** referidas a:

- Calendario apertura de los Centros de Visitantes durante 2021
- Memoria anual del Servicio de Información de 2020
- Iconos de redes sociales en la página de información de los Centros de Visitantes
- Recomendaciones para la visita al Parque Regional de las Salinas de San Pedro
- Actualización del pictograma de acceso directo a las redes sociales en la página de inicio de la web
- Cartel con las recomendaciones 0% plástico en espacios naturales
- Recomendaciones del COVID en las visitas
- Folleto CV/PI edición inglés
- Folleto CV/PI edición francés
- Flyer sobre el vencejo
- Audiovisual del Parque
- Logo de acceso a los vídeos de Mi clase natural

- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.

Durante el año 2021, se han publicado **11 notas de prensa** referidas a la difusión de actividades en distintos periodos (vacaciones de Semana Santa y época estival), así como la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades o la celebración de días conmemorativos. También se ha publicitado durante este año la revista “Naturalmente conectados” y los vídeos “Mi clase natural”.

➤ Publicaciones en redes sociales.

El Servicio de Información está presente en las redes sociales en las plataformas de Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.

Las redes sociales suponen un medio de comunicación rápido y eficaz, que promueve la participación e interacción ciudadana con el Servicio de Información y la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Además de aumentar el alcance de la información a un mayor número de personas.

Desde los perfiles se comparten noticias y avisos a tiempo real, se divulgan los valores naturales y se proponen experiencias y actividades relacionadas con la educación ambiental en la Región de Murcia.

También puedes encontrarnos en las

REDES SOCIALES



• Twitter, Facebook e Instagram

El **Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar** dispone de un perfil denominado **@SalinasSPedroPR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **7.204** seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR AÑO 2021	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	2.135
Facebook	3.975
Instagram	1.094
TOTAL	7.204

Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Desde las redes sociales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, durante el año 2021 se han realizado **222 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **807.026 personas**.

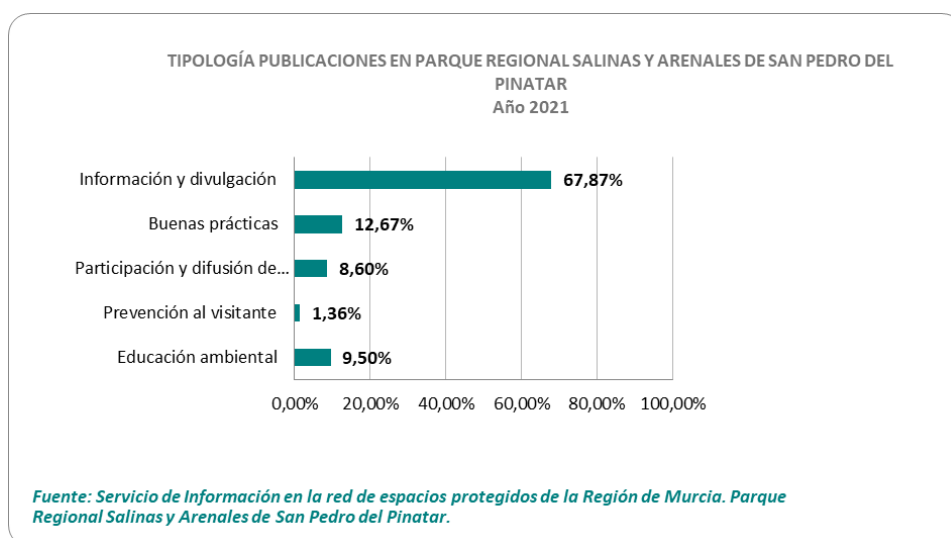
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.

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

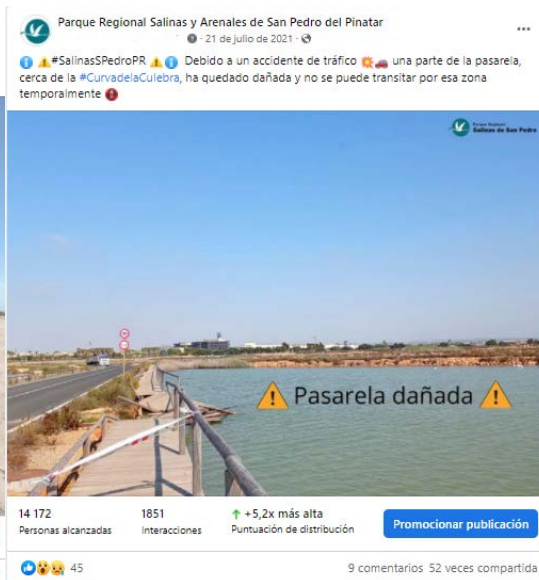
- **Información y divulgación:** Incluye las publicaciones dirigidas a dar a conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con la zona.
- **Buenas prácticas:** Se recogen aquí las publicaciones en las que se implica al visitante a realizar buenas prácticas en el espacio y colaborar en la conservación del mismo.
- **Participación y difusión de actividades:** Incluye las publicaciones que invitan al visitante a participar en acciones de voluntariado, las actividades organizadas desde el Servicio de Información, Gestión del Parque o desde otras entidades que estén relacionadas con el espacio.
- **Prevención al visitante:** Se refiere a las publicaciones que corresponden a avisos concretos de precaución en el espacio, cortes de carreteras, etc., y a aquellas en las que se aconseje al visitante sobre accidentes, caídas, calor, etc.
- **Educación ambiental:** Incluye las publicaciones que se refieren a los resultados de las actividades, campañas, etc. y que lleven un mensaje de que se ha realizado educación ambiental.

53

En la siguiente gráfica se puede ver cómo en 2021 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría **Información y divulgación**.



Finalmente resaltar que las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:



767
Cuentas alcanzadas
El 35 % no seguía a salinasspedropr

Es de destacar, que las publicaciones con mayor número de personas alcanzadas sean de actuaciones para la conservación del Parque y del Día Mundial de los Humedales. Muestra el gran interés por la conservación del Parque Regional.

- YouTube



El Servicio de Información dispone de un canal en YouTube que sirve de apoyo a las publicaciones que se realizan desde las redes sociales, así como de servir de plataforma divulgativa y didáctica para videos de conocimiento o sensibilización de los espacios naturales.

Para este año 2021 el canal de YouTube cuenta ya con **361** suscriptores.

Los contenidos que se cuelgan en el canal se corresponden principalmente con estos tipos de videos:

- **Videos cortos**, de un minuto o minuto y medio de duración, que sirven de apoyo a las publicaciones de las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram.

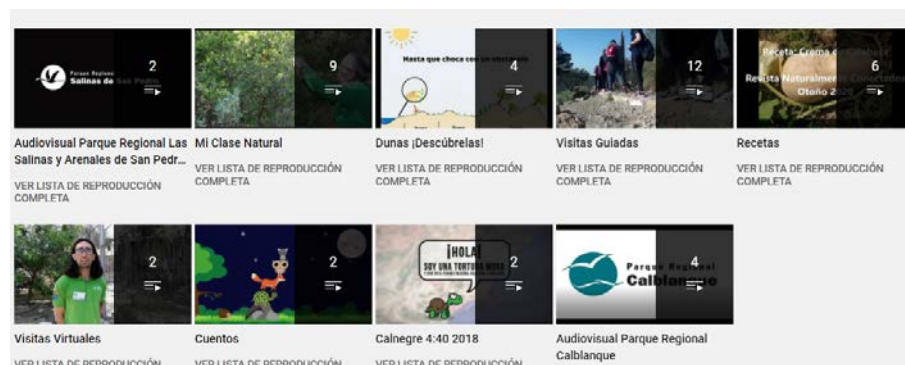


- **Videos específicos** que forman parte de algunas de las temáticas que se desarrollan con la revista “Naturalmente Conectados” como pueden ser algunas recetas o instrucciones de manualidades.



- **Videos incluidos en listas de reproducción** de temas muy concretos de los espacios naturales como pueden ser de visitas guiadas, cuentos, audiovisuales del espacio natural o de temas concretos de gestión y conservación del espacio.

56



Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, una idea nacida en plena pandemia Covid-19, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta de educación ambiental.

https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ



Específicamente, desde el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se han realizado dos vídeos:

“Cómo se fabrica la sal en un espacio natural”



57

https://www.youtube.com/watch?v=XQ1gUYf0d7o&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=3&t=11s

“Vida acuática en las salinas”



https://www.youtube.com/watch?v=E6rGDgEWDzo&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=7

Por otra parte, los tres vídeos con más visualizaciones en 2021 han sido:

- **Día Internacional de los Bosques 2021.** Este año la Región de Murcia fue sede nacional del Día Internacional de los Bosques tras una decisión de la plataforma 'Juntos por los Bosques', Con **1.584 visualizaciones**.

<https://www.youtube.com/watch?v=fo6utVPU8jQ>



- **Campaña de sensibilización Territorio Tortuga.** Donde se indican los pasos a seguir si encuentras una tortuga boba (*Caretta caretta*) en la playa. Con **901 visualizaciones**.

<https://www.youtube.com/watch?v=RpckCJ4VtMc>



- **Las plantas que dan bellotas y el truco para plantarlas.** Capítulo perteneciente a la lista de vídeos Mi Clase Natural. **Con 551 visualizaciones.**

https://www.youtube.com/watch?v=oFbGo1RLswE&list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ&index=1



Es de destacar que los vídeos más visualizados este año pertenecen a educación ambiental y/o campañas de sensibilización. Muestra el gran interés de los seguidores por la conservación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

59

➤ **Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)**

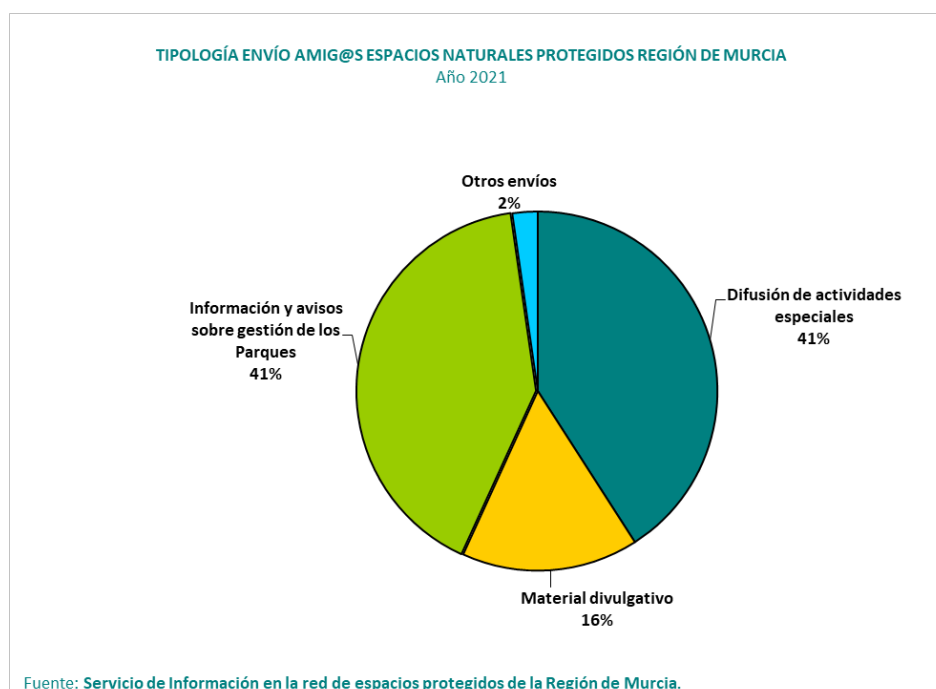
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Este método es una herramienta útil y de fácil acceso que permite divulgar las actividades y comunicar las posibles modificaciones de las mismas, así como transmitir cualquier información de interés.

Con la confección de esta lista, el equipo de atención al visitante, puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el Espacio Protegido.

El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **6.764 personas**.

La tipología de los envíos durante 2021 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **44 correos enviados**, el 82% se corresponden a Difusión de actividades especiales (41%) de los Espacios Naturales (como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales) y a la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (41%). El resto corresponde a la categoría de material divulgativo con un 16 % y a otros envíos con un 2%.

60

Además, específicamente del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se han realizado **8 envíos** que correspondieron a:

- Actividades especiales vacaciones Semana Santa.
- Life Salinas: Jornadas Salinas litorales y biodiversidad.
- Life Salinas: Voluntariado de retirada de especies exóticas invasoras.
- Nuevo servicio de lanzadera para acceder al Parque.
- Life Salinas: Campaña de educación ambiental.
- Cierre del Parque por subida de temperaturas y riesgo de incendio.
- Reparación de la carretera de acceso al puerto.
- Obras de recuperación de la pesca tradicional en la Encañizada del Ventorrillo.

➤ **Intervención en otros medios**

El equipo de información realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los técnicos de la DGMN.

Durante este año 2021, el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

- Radio:
 - o Rsurestecosta. Información sobre el Centro de Visitantes “Las Salinas”.
<https://soundcloud.com/rsurestecosta/maria-cilles-coordinadora-centro-visitantes-las-salinas-san-pedro-del-pinatar>
 - o Radio Pinatar. Grabación y envío de audios con la información sobre el Día Mundial de las Aves Migratorias y las actividades a realizar.
 - o Rsurestecosta. Cómo se presenta el verano en el Parque Regional.
<https://soundcloud.com/rsurestecosta/centro-visitantes-las-salinas-san-pedro-del-pinatar>
 - o Radio Tarragona. Información sobre el Parque Regional. Minuto 1:37:00
https://alacarta.tarragonaradio.cat/programs/el-mati-de-tarragona-radio/tarragonaradio_podcast_2820
 - o Rsurestecosta. Actividades que se llevarán a cabo en verano a través del Servicio de Información.
<https://soundcloud.com/rsurestecosta/maria-estela-gomez-saez>
 - o Radio Ser. Información sobre el Parque Regional Salinas de San Pedro y el Centro de Visitantes “Las Salinas”. Minuto 1:08:20
https://play.cadenaser.com/audio/ser_murcia2_hoyporhoyregiondemurcia_20210729_122000_140000/
 - o Rsurestecosta. Actividades que se llevarán a cabo en otoño a través del Servicio de Información.
<https://soundcloud.com/rsurestecosta/m-estela-gomez-saez>
- Televisión:
 - o TV 7 Región de Murcia. Informativos. Celebración del Día Mundial de las Aves Migratorias. También se envían fotos y vídeos del Parque Regional.
<http://7tvregiondemurcia.es/las-salinas-de-san-pedro-un-enclave-natural-idoneo-para-las-aves-migratorias/>

- o TV 7 Región de Murcia. Murcia Conecta. Información sobre el galardón Sendero Azul. Minuto 0:46:30.
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2021/viernes-14-de-mayo/>
- o TV 7 Región de Murcia. Informativos. Campaña Territorio Tortuga. Minuto 31:30
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediiodia/2021/domingo-27-de-junio/>
- o Televisión murciana. Programa Refréscate. Información sobre el Parque Regional. Minuto 00:14:15 y 1:00:20.
<https://youtu.be/9iMzugFx3x0>
- o Grabación para informativo de RTVE. Información sobre el Parque Regional.
- o TV7. Programa Murcia Conecta. Información sobre el Parque Regional. Minuto 0:33:07.
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2021/martes-10-de-agosto/>

- Prensa:

Durante este año no se ha realizado ninguna intervención en prensa.

- Otras web:

- o Durante el año 2021 se han realizado dos aportaciones a la web de la **Wetland Link International (WLI)** <https://wli.wwt.org.uk/es/>
- o Información sobre las actuaciones llevadas a cabo para la celebración del Día Mundial de los Humedales en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. Su publicación se puede ver en el siguiente enlace:
<https://wli.wwt.org.uk/es/2021/03/wli-boletin-marzo2021/>
- o Información referente a un recurso de educación ambiental utilizado en las visitas guiadas realizadas por el Servicio de Información. Su publicación se puede ver en el siguiente enlace:
<https://wli.wwt.org.uk/es/2021/03/30-ideas-bolsas-de-sal/>

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

Desde el Servicio de Información se diseñan y desarrollan determinadas actuaciones encaminadas principalmente a la sensibilización y fomento de actitudes positivas hacia la conservación y protección de los espacios naturales y el medio ambiente en general.

Estas acciones se llevan a cabo aprovechando las temáticas de los diferentes días conmemorativos o, en otras ocasiones, se desarrollan campañas o actividades específicas sobre un tema problemático de gran interés para abordar y sensibilizar en el espacio natural.

Así, este año 2021 se han llevado a cabo:

➤ Celebración de días conmemorativos

Acorde a las temáticas que se representan en los días conmemorativos relacionados con el medio ambiente, el Servicio de Información diseña diferentes actuaciones que van desde publicaciones en redes sociales para recordar la importancia del día elegido y el mensaje a reforzar, hasta actividades concretas a desarrollar de forma presencial (estas últimas están recogidas en el apartado 5.2 de la presente memoria).

Este año 2021 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- **Día Mundial de la Educación Ambiental:** edición de un vídeo que se publica en redes sociales.
- **Día Mundial de los Humedales:** se lleva a cabo una liberación de fauna tras su recuperación en el CRFS, una charla online con un centro educativo del entorno y publicaciones en redes sociales.
- **Día Internacional de los Bosques:** colaboración en la celebración de este día mediante la participación en la plantación que se lleva a cabo en las Salinas de Marchamalo.
- **Día del Libro:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de las Aves Migratorias:** se realiza una visita guiada para el público en general y publicaciones en redes sociales.
- **Día Europeo de la Red Natura 2000:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de la Diversidad Biológica:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial del Reciclaje:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de la Bicicleta:** publicación en redes sociales.

- **Día Mundial del Medio Ambiente:** se lleva a cabo una actividad especial con un centro educativo del entorno y publicaciones en redes sociales.
- **Día Internacional del Sol:** publicación en redes sociales.
- **Día Europeo sin coches:** publicación en redes sociales.
- **Día de las Aves:** se lleva a cabo una visita guiada para el público en general, cuatro visitas guiadas con un centro educativo del entorno y publicaciones en redes sociales. Además, se edita un flyer sobre el vencejo, Ave del Año durante el año 2021.
- **Día Mundial de la Protección de la Naturaleza:** publicación en redes sociales.



Día Mundial de las Aves Migratorias



Día Mundial del Medio Ambiente



Día de las Aves

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2021 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

- **Campaña 0% Plástico en espacios naturales:** a través de esta campaña se pretende concienciar sobre la problemática ambiental derivada del abuso que se produce actualmente del plástico de un solo uso, mostrando alternativas más sostenibles.

Durante el año 2021, las actuaciones que se han llevado a cabo enmarcadas en esta campaña son:

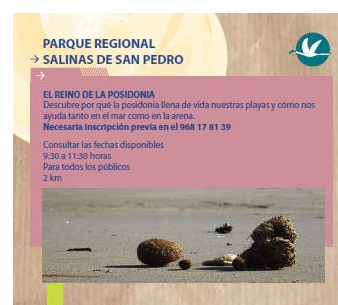
- o Envío a los participantes de las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información de un cartel con las recomendaciones para la visita a los espacios naturales, proponiendo alternativas al plástico durante su visita.
- o Colocación de puntos de información móvil en playas durante la época estival (22 de julio y 4 de agosto).
- o Publicaciones periódicas en redes sociales, para informar sobre la problemática de la presencia de plástico en la naturaleza y para proponer buenas prácticas a través de alternativas sostenibles que tenemos a nuestro alcance en nuestro día a día. En total se han realizado 7 publicaciones a lo largo del año.



- **Campaña *Posidonia oceanica*:** el objetivo de esta campaña es dar a conocer los beneficios que nos aporta esta planta marina, tanto dentro del mar, como cuando sus restos se acumulan en la orilla de la playa, cambiando con ello el concepto negativo de algunos visitantes que desconocen la importancia de esta planta.

Durante este año 2021 las acciones que se han llevado a cabo son:

- o Visita guiada “El reino de la posidonia”: dentro del programa de visitas a los espacios naturales en el periodo estival, una de las visitas se dedica a dar a conocer los valores del ecosistema de dunas y playa, haciendo mayor hincapié en la importancia de la posidonia.
- o Publicación en redes sociales: durante el periodo estival se realizan 5 publicaciones con el objetivo de dar a conocer cada semana una curiosidad sobre la posidonia.



- **Campaña Territorio Tortuga:** debido a que en nuestra costa se encuentran indicios de anidación de tortuga boba desde hace años, incluso ha llegado a anidar en dos ocasiones (2019 y 2020), cada verano se desarrolla esta campaña, con el objetivo de que los usuarios de las playas sepan cómo actuar ante la presencia de una tortuga o de sus rastros en la playa.



Durante el desarrollo de la campaña este año 2021 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- o Realización de visitas guiadas en las instalaciones del IMIDA, donde se encontraban las tortugas nacidas en el año anterior.
- o Publicaciones en redes sociales: se realizan 5 publicaciones para reforzar el mensaje de la campaña.
- o Difusión a través de la colocación de 19 carteles informativos sobre la campaña en establecimientos y puntos estratégicos del Parque Regional.

Además de estas acciones, durante las actividades especiales del verano y las entrevistas realizadas a distintos medios de comunicación, se ha hecho especial hincapié en difundir cómo actuar ante la presencia de una tortuga o sus rastros en la playa.

66

- **Campaña Cuidaico, no circulas solo:** debido a que el riesgo de atropello de fauna en los espacios naturales aumenta al ritmo que lo hace el aumento de coches y su velocidad, se desarrolla esta campaña para dar a conocer la problemática del atropello de fauna y la importancia de respetar el límite de velocidad. Durante este año 2021 las acciones de esta campaña han consistido en la difusión de esta información a través de 4 publicaciones en redes sociales.



7.4. Colaboración con entidades

El equipo de información está en continuo contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de los Directores de Parque o de los Técnicos de Uso Público de la DGMN, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2021:

67

➤ Colaboración con Ayuntamientos

○ Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo

- En el mes de junio se actualizan las guías de fauna y flora en colaboración con la Concejalía de Turismo, quien se encarga de proporcionar este material en imprenta.
- El Centro de Visitantes “Las Salinas” está galardonado actualmente con el distintivo de **Centro Azul**, por ser una instalación visitable por la población en general e incluir entre sus objetivos, la educación ambiental sobre ecosistemas litorales y el desarrollo sostenible. En el mes de noviembre se cumplimenta la memoria de actividades para la candidatura de Centro Azul del año 2022.

➤ Colaboración con Asociaciones del entorno

- Asociación Hippocampus: desde el Servicio de Información se colabora con esta asociación gestionando las reservas de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes “Las Salinas” y siendo uno de los puntos de recogida de plomo del proyecto Plumbum.

➤ **Colaboración con otras entidades**

- **Ramsar:** cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. El Servicio de Información utiliza esa información durante la celebración del Día Mundial de los Humedales y difunde las actividades a través de la página oficial de Ramsar. Posteriormente a la celebración se envían los datos y las fotografías correspondientes.
- **Proyecto LIFE Salinas:** en el almacén del Centro de Visitantes “Las Salinas” hay un espacio cedido para el material del proyecto. Además, durante el año 2021 el Servicio de Información colabora con el Proyecto de conservación LIFE Salinas a través de una acción específica:
 - Organización de las actividades de educación ambiental que se desarrollan desde el Proyecto LIFE Salinas: reuniones para coordinar actividades y calendarios, intercambio de correos para realizar las reservas de sala, la difusión, etc.
- **Instituto de Turismo de la Región de Murcia:** se realiza el envío de fotografía y documento de enlaces de interés para participar en la Feria Internacional de Turismo Ornitológico (FIO)
- **Asociación Región de Murcia Limpia:** durante el año 2021 continúa la colaboración iniciada el año anterior en el marco del proyecto de concienciación ambiental *Apadrina un flamenco*, en el que se dispone de un espacio en la entrada del Centro de Visitantes para los materiales del proyecto. Además, desde el Servicio de Información se difunde la información de esta iniciativa y se realiza la entrega de obsequios a las personas que participan en él.
- **Conservatorio de Música:** se colabora en la realización del Ciclo de conciertos música y naturaleza, para ello se elabora un guión con explicaciones de Espacios Protegidos para la presentación y se aportan videos y fotografías para el documental que van a realizar.

- o **Seo BirdLife (Sociedad Española de Ornitología):** en el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información en la celebración del Día de las Aves y se difunden en la web oficial de Seo BirdLife. Posteriormente a la celebración se envían los datos y las fotografías correspondientes.

- o **Colegio Los Pinos (San Pedro del Pinatar):** la colaboración mantenida este año 2021 con este centro escolar del entorno del Parque Regional ha consistido en:
 - Reunión en el mes de junio para valorar las posibles colaboraciones que se podrían llevar a cabo durante el curso 2021/2022.
 - En el mes de septiembre se reservan varias fechas del curso escolar para que todos los alumnos del colegio puedan visitar el Parque Regional Salinas de San Pedro, tanto a través del servicio de visitas guiadas como en las actividades que se llevarán a cabo en algunas de las celebraciones de días mundiales con temática ambiental.
 - El equipo de información se elige como personal de asesoramiento en la candidatura que realiza el centro escolar para participar en el programa educativo “Aire Limpio”.

- o **SEO/Ecoembes:** se asiste a charla online informativa sobre la campaña basuraleza.

- o **Europarc:** se elabora un artículo sobre la puesta en marcha de los vídeos Mi Clase Natural, como novedad en el Programa de Educación Ambiental de los Espacios Naturales Protegidos. El artículo se publica en la revista informativa de Europarc.

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación**

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la DGMN y el Servicio de Información al Visitante para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del Servicio en cada ENP. De forma periódica, también se llevan a cabo reuniones de Coordinación del Servicio con la finalidad de organizar el trabajo interno.

Semanalmente, el equipo de información se reúne con la Informadora Jefa, que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación.

Además, se realizan también reuniones con el equipo de gestión del Parque para coordinar diferentes proyectos y/o tareas que competen a ambos equipos.

➤ **Informes específicos**

El Servicio de Información realiza también informes sobre temas de interés para mejorar el servicio, desarrollo de datos concretos o sobre temas que requiere el equipo de gestión del ENP.

Durante este año 2021, se ha realizado un total de **4 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- o Propuesta de dinamización del Centro de Visitantes “Las Salinas” entre la población local del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
- o Petición de mejora de los equipos informáticos de los Centros de Visitantes.
- o Propuesta de actuaciones de mantenimiento en los Centros de Visitantes.
- o Listado de materiales de índole informática necesarios para los Centros de Visitantes.

➤ **Sistemas de calidad**

Desde el Servicio de Información se trabaja y realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos:

o Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional Salinas de San Pedro se encuentra certificado con la Q de Calidad Turística desde 2006. Este año 2021 se lleva a cabo la auditoría externa para el primer seguimiento de la marca el día 23 de septiembre, superándola con éxito y por tanto la marca sigue siendo válida hasta 2023.

o Distintivo SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino):

El Parque Regional de las Salinas de San Pedro inicia, a principios de este año 2021, la adhesión al distintivo SICTED. A lo largo del año no ha habido más avances.

o Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad. Este año 2021 la auditoría externa para el servicio se realizó el 9 de noviembre en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

El Servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP solventa las incidencias detectadas en un espacio a través de una plataforma digital de “Solicitudes al sistema”. El Servicio de Información de forma periódica da de alta en este sistema las incidencias detectadas para el buen funcionamiento del servicio o arreglos necesarios en las instalaciones del Centro, así como otras relevantes del Espacio Natural Protegido para su mejora de cara al visitante.

Durante este año 2021 se han enviado **152 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

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

Durante el año 2021 han realizado prácticas en el Servicio de Información del Parque Regional de las Salinas de San Pedro dos personas:

- o Desde febrero hasta abril realiza prácticas una estudiante del Módulo de actividades físico deportivas en el Medio Natural, impartido en el IES Alquibla.
- o Durante el mes de agosto realiza prácticas una estudiante del Grado de Educación Primaria, impartido en la UCAM.

➤ **Otras tareas relevantes**

- o **Mantenimiento del acuario de fartet:** gracias a la colaboración del Departamento de Biología Animal de la Universidad de Murcia, la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas” dispone de un acuario con varios ejemplares de fartet. El equipo de Información de San Pedro se encarga del mantenimiento de este acuario llevando a cabo las siguientes tareas:

- Recogida del alimento para el fartet en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Proporcionar alimento al fartet a diario.
- Limpieza del acuario una vez al mes: vaciado de una parte del agua, limpieza de cristales y filtros, etc. Una vez al año se vacía totalmente el acuario para hacer una limpieza completa.

- o **Mantenimiento del acuario de Artemia:** gracias al asesoramiento y cesión de materiales por parte del profesorado del Grado de Acuicultura del IES Tárraga Escribano de San Pedro del Pinatar, la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas” dispone de un acuario con artemia. El equipo de información se encarga del mantenimiento de este acuario llevando a cabo las siguientes tareas:
- Proporcionar el alimento para la artemia tres días a la semana.
- Limpieza del acuario una vez al mes.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

- **Calendario compartido:** existe un calendario en internet compartido con el equipo de gestión para centralizar la información y conocer las actividades que son autorizadas desde cada ENP.

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

Además, el equipo de información también cuelga en este calendario las actividades autorizadas desde Uso Público en el Espacio Natural Protegido.

- **Reuniones:** a lo largo del año se llevan a cabo varias reuniones con el equipo de gestión del Parque Regional para coordinar diferentes proyectos que se desarrollan en el espacio protegido y que requieren la colaboración del Servicio de Información. Además de las reuniones que se han mantenido para intercambiar información y valorar distintas actuaciones en el Parque Regional, también se han llevado a cabo otras reuniones más específicas durante el año 2021:

- En el mes de abril se realiza una reunión con todos los agentes implicados en la certificación del reconocimiento de turismo sostenible en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro.
- Durante los meses de mayo y junio se mantienen reuniones para organizar la puesta en marcha del servicio de transporte del tren lanzadera del periodo estival.

- **Wetland Link International (WLI)** es una red de centros de apoyo para la educación sobre humedales a la que pertenece el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Durante este año 2021 se han llevado a cabo las siguientes colaboraciones:

- Contribución de noticias para la edición de tres boletines.
- Envío de información para la iniciativa 30 ideas-30 recursos de educación ambiental.
- Participación en la encuesta sobre las necesidades de las redes sociales.
- Envío de datos y fotografía de la persona de contacto del Parque Regional Salinas de San Pedro en la red WLI.
- Actualización de los contenidos de la web de la WLI en relación al Parque Regional Salinas de San Pedro y al Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Complimentación de la ficha con información sobre el águila pescadora.
- Envío de fotografías para la elaboración de un póster sobre los lugares los miembros de la WLI.

- **Certificación para el Reconocimiento de la sostenibilidad del turismo de naturaleza:** durante este año 2021 se llevan a cabo varias acciones para alcanzar este certificado en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. El Servicio de Información participa mediante las siguientes actuaciones:

- Asistencia en el mes de abril a la reunión que se mantiene entre todos los agentes implicados en la elaboración de la documentación para solicitar la certificación.
- Aportaciones al borrador de solicitud de adhesión al sistema de reconocimiento de la sostenibilidad del turismo de naturaleza en la red natura 2000.
- Actualización de la información de las fichas de uso público del Parque Regional Salinas de San Pedro y creación de dos fichas nuevas.

- **Sendero Azul:** la Senda de los Tarays del Parque Regional Salinas de San Pedro recibe este año el galardón Sendero Azul, por ser un sendero que cumple las características que se requieren para ello (es un recorrido que conecta una playa con Bandera Azul con un Centro Azul). El Servicio de Información lleva a cabo las siguientes acciones durante el proceso de preparación de la candidatura a Sendero Azul:

- Preparación de documentación necesaria para optar a la candidatura.
- Revisión de la cartelería del Sendero Azul.

- **Servicio de transporte gratuito Ten lanzadera:** para la puesta en marcha de este servicio de transporte que se realiza en la época estival, el Servicio de Información lleva a cabo las siguientes acciones durante el año 2021:

- Reuniones de trabajo con el equipo de gestión para coordinar y organizar las distintas actuaciones a llevar a cabo.
- Prospección de la zona para ubicar paradas del tren y cartelería asociada.
- Elaboración de propuesta de cartelería y sus contenidos.
- Revisión del material divulgativo asociado al tren lanzadera.
- Información del servicio del tren lanzadera en aparcamientos del Parque Regional durante los fines de semana del periodo estival en el que están en funcionamiento.
- Realización de encuestas sobre el servicio del tren lanzadera a los usuarios del mismo.
- Seguimiento del servicio del tren lanzadera mediante el traslado de información al equipo de gestión sobre los visitantes atendidos por el Servicio de Información y las incidencias detectadas.

75

- **Estación Meteorológica:** en el mes de diciembre la Asociación Meteorológica del Sureste (AEMETSE) instala en el Centro de Visitantes “Las Salinas” una estación meteorológica para disponer de un punto más de monitorización climática de la zona del Mar Menor.

Para la puesta en marcha de la estación meteorológica el Servicio de Información realiza las siguientes acciones:

- Atención a la persona de AEMETSE encargada de instalar la estación meteorológica el Centro de Visitantes (recorrido por el centro para ver la ubicación más idónea, intercambio de información para el seguimiento de las solicitudes realizadas, etc).
- Gestión de la solicitud para instalar conexión a internet por wifi en el Centro de Visitantes.

- **Otras actuaciones:** otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante el año 2021 son las siguientes:

- En el mes de febrero se realiza una prospección por los espacios protegidos del entorno del Mar Menor para cumplimentar una tabla sobre infraestructuras y servicios en esa zona.
- En el mes de marzo se envían las fotografías y vídeos de la limpieza viaria y un documento con propuestas de mejora del carril bici.
- En el mes de marzo se envía una selección de fotos del Parque para la gala de la Q de Calidad Turística y se lleva a cabo una salida de campo para el seguimiento de las actuaciones del Proyecto LIFE Salinas en las dunas de la Playa de la Llana.
- En el mes de marzo se prepara el inventario de cartelería del Parque Regional en un nuevo formato de Excel y se envía un documento con la información referente a las zonas donde es necesario reforzar la pintura (señalización carretera, aparcamientos, carril bici, etc).
- En el mes de abril se hace la revisión de instalaciones de uso público y en mayo se traslada esta información a las tablas de la memoria de gestión.
- En el mes de mayo se prepara la información solicitada sobre los senderos homologados incluidos en la Red de Senderos de la Región de Murcia, en relación a la zona Parque Regional de las Salinas de San Pedro y Mar Menor.
- En julio se gestionan dos solicitudes de limpieza de vertidos en el Paisaje Protegido Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor.

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en los espacios naturales de la Región de Murcia, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos establecidos y un análisis DAFO para poder establecer medidas de mejora continua.

10.1. Seguimiento de indicadores

A continuación, se presentan a modo de tabla 19 indicadores establecidos con el fin de valorar el nivel de consecución de los objetivos del Servicio desarrollados en el apartado 2 de la presente memoria.

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 9.433	8.714	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en la lista de correo electrónico es de 1.150.	410	La media de los últimos 5 años es todavía muy alta ya que aún afecta el cambio de pasar de una lista de amigos solo del Parque Regional Salinas de San Pedro a juntar todos los amigos de los distintos ENP en una sola lista.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES “Las Salinas” – Seguimiento 2021					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2021	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (13.850).	8.177	La situación por la COVID-19 ha producido un descenso en el número de visitantes atendidos en 2020 y en 2021, ya que se ha visto condicionado por la limitación en la movilidad de las personas, el descenso en el nº de participantes de las actividades, etc.
5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.830).	3.156	A pesar de la situación por la COVID-19, el número de consultas se mantiene en una cifra similar a la media de años anteriores porque hay muchas consultas que son por teléfono o correo electrónico.
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	9	Este año se han recogido 3 Hojas de Opinión.
7	Nº actividades de “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (57).	40	Debido a la situación de la COVID-19, los grupos organizados como los centros educativos han visto condicionado su desplazamiento hasta los espacios naturales, lo que ha hecho que disminuya la demanda de actividades “La naturaleza a tu alcance”.
8	Nº de participantes en “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (2.238).	1.003	Debido a la situación de la COVID-19, se ha reducido el número máximo de participantes por actividad.
9	Nº actividades especiales realizadas.	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (27).	38	
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (1.560).	1.498	

11	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (33) se deberán actualizar al menos el 20%.		13 (51,52%)	
12	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.		69%	El 30% restante señala la opción de “bastante” porque también la consideran como una respuesta que indica una buena satisfacción.
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)		3,84	
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		3,91	
15	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)		3,91	
16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%		145%	El elevado porcentaje se debe a que en muchas ocasiones, en un solo grupo, han cumplimentado la encuesta varios de los participantes.
17	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%		59%	
18	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.		222	
19	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2021 en Twitter es de 382, Facebook 833 e Instagram 534.	Twitter	350	Este año 2021 ha habido 350 nuevos seguidores
				Facebook	614	Este año 2021 ha habido 614 nuevos seguidores
				Instagram	560	Este año 2021 ha habido 560 nuevos seguidores

10.2. Análisis DAFO

A través de la matriz DAFO se pretende estudiar la situación del Servicio, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) con el fin de establecer una estrategia de futuro.

A continuación, se muestra el DAFO del Servicio de Información a nivel regional y sus conclusiones:

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2021	
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	- COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.). - Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. - Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. - Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...) - Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). - Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...) - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. - Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). - Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado. ▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.) ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso a los diferentes sistema de gestión de incidencias ("Solicitudes al sistema" para cuestiones de mantenimiento de las equipamientos y "CAU" de informática y telefonía). ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Capacidad de adaptación y reinención ante nuevos escenarios o situaciones.	▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP.

Fuente: Servicio de Información en los ENP de la Región de Murcia.

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2020 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2021.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.	✓ A lo largo de 2021 se realizan las inscripciones de forma online a través de la plataforma de google y de momento está funcionando muy bien.
Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas. En el plan anual de formación de 2023 se planteará realizar un curso sobre tecnologías de la información.
Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.	✓ A lo largo de 2021 la situación ha mejorado y se ha estabilizado la coordinación.
Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.	✓ A primeros de 2021 se realizan todos los cambios para las encuestas de Centro de Visitantes/Punto de Información, y a finales de año para las encuestas generales.

Fuente: *Servicio de Información en los ENP de la Región de Murcia.*

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2021 – 2022	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
COVID-19: continúan las medidas de prevención y la reorganización de aforos y restricciones para el correcto desarrollo del servicio. Siguen anulando grupos las actividades concertadas y todavía hay carencias de recursos para los guías (altavoces, mascarillas transparentes, etc.).	✓ Se continua en la línea de seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.
- Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos. - Alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ Se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas. ✓ Además, en el pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas.	✓ Recordar periódicamente la forma de trabajo del servicio y las actividades programadas que ya lleva a cabo.
- Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...)	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
- Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.). - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). - Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...).	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ A lo largo de 2021 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos centros. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.
El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. A primeros de 2022 ya ha empezado la primera fase de las obras. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.
Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.

Fuente: Servicio de Información en los ENP de la Región de Murcia.