



Parque Regional
Salinas de San Pedro

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

PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL
PINATAR

**MEMORIA ANUAL
2012**

20 AÑOS



ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia



Unión Europea

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Grupo Generala

Índice:

1. Antecedentes.....	3
2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.	6
3. Servicio de Información	8
3.1. Visitantes al Centro de Visitantes “Las Salinas”	9
3.2. Procedencia de los Visitantes Atendidos.....	14
3.3. Tipología de la información solicitada	15
4. Encuestas. Sondeos de Opinión	26
4.1. Encuesta general	27
4.2. Encuesta sobre el Servicio de Información	33
5. Hoja de Sugerencias	36
6. Itinerarios Ambientales Guiados	39
6.1. Aspectos generales.....	39
6.2. Descripción de los Itinerarios ofertados.....	40
6.2.1 Monitorización de la Sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas”	41
6.2.2. Itinerario “Las Aves”	41
6.2.3. Itinerario “Charca de El Coterillo”	42
6.2.4. Itinerario “Curva de la Culebra”	43
6.2.5. Itinerario “Playa de la Torre Derribada”	43
6.2.6. Itinerario Guiado en Autobús.....	44
6.3. Análisis de los itinerarios realizados.....	45
6.4. Evaluación de itinerarios guiados	46
6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas	46
6.4.2. Propuestas de mejora	49
7. Acciones especiales	50
8. Comunicación y Dinamización Social	55
8.1. Noticias web / Notas de prensa.....	55
8.2. Boletín Informativo del Parque.....	57
8.3. Lista de amig@s del Parque	58
8.4. Colaboración en Medios de Comunicación	59
8.5. Revisión de Publicaciones.....	60
8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades	60
9. Asistencia al Director Conservador	62
10. Observaciones e Incidencias relevantes.....	64

ANEXOS:

ANEXO I: Modelo de la Ficha de Seguimiento Diario.

ANEXO II: Modelo de Ficha de evaluación de itinerarios guiados.

ANEXO III: Modelo de la Hoja de Sugerencias.

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

ANEXO V: Informes específicos realizados.

ANEXO VI: Datos evolutivos del Servicio desde 2008.

ANEXO VII: Modelo de Hoja de Incidencias.

Anexo VIII: Resultados encuestas enero-marzo 2012

1. Antecedentes

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

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

Dentro del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, el Equipo de Información desarrolla concretamente el **“Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”**, del que se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico** en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación. Adjunto a este Informe se presentan además, unas tablas de datos en formato Excel, facilitadas por la Dirección General, que contienen todos los datos que se recogen a partir de las hojas de seguimiento diario.

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

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

- Abril de 2012: Informe Enero – Marzo 2012
- Julio de 2012: Informe Abril – Junio 2012
- Noviembre de 2012: Informe Julio – Septiembre 2012
- Enero de 2013: Memoria Anual 2012

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

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

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

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

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

- **Mejoras a la Calidad del Servicio:** descripción de las actuaciones de mejora llevadas a cabo por Grupo Generala durante la contratación para incrementar la calidad del Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

2. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

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

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

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

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

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

Como Centro de Visitantes:

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



Como Centro de Gestión:

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

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

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

- ***Punto de Información “Charca de El Coterillo”:***

El Punto de Información está situado junto a la Charca de Interpretación de El Coterillo, a 2,5 Km. del Centro de Visitantes “Las Salinas” en dirección al Puerto de San Pedro del Pinatar. Su función principal es la información al visitante¹.



¹ Por indicación de la Dirección General este Punto de Información permanece cerrado durante este año 2012.

3. Servicio de Información

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

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



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

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

Durante el año 2012, el Centro de Visitantes “Las Salinas” ha atendido un total de **7.837 visitantes**, de los cuales **2.670** personas han sido participantes en itinerarios ambientales guiados y **1.704** en acciones especiales llevadas a cabo con motivo de la celebración de días mundiales y otros eventos.

- **Procedencia de los visitantes atendidos:**

En este apartado se analiza la tipología de los visitantes atendidos en función de su procedencia. El mayor porcentaje de visitantes atendidos durante 2012 corresponde a los visitantes de la **Región de Murcia (46%)**, seguido por visitantes de **otras Comunidades Autónomas (20%)** y de los **municipios del entorno (16%)**. Los visitantes de procedencia extranjera representan un **9%** del total de visitantes atendidos, de los cuales, el 5% son **ingleses**. Este hecho se debe a que muchos de ellos tienen una segunda residencia en el litoral murciano y es frecuente su visita al Parque Regional solicitando información para visitarlo.

- **Tipología de la información solicitada :**

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

Un dato a tener en cuenta en este apartado es que el flujo de consultas recibidas en persona es mucho mayor (87%) que las que se recogen a través del número de teléfono de atención público o a través del correo electrónico. Diariamente, se atienden unas 10 consultas en persona, frente a las cerca de 2 de media *por teléfono o correo electrónico*. En resumen, de las **3.504 consultas** recibidas, **3.038** son realizadas en persona por los visitantes y **466** por medios externos.

3.1. Visitantes al Centro de Visitantes “Las Salinas”

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

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

- **Visitantes atendidos:** se consideran aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición y el video que se proyecta. Además, en ocasiones la sala de proyección tiene un uso especial debido a la celebración de cursos, seminarios, reuniones numerosas o presentaciones oficiales de la Dirección General.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de juntas, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en itinerarios guiados:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Salinas” para realizar una visita acompañados de una guía del Servicio. Durante este año 2012 han participado **2.670 personas** en los Itinerarios Ambientales Guiados.
- **Participantes en acciones especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Información, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc. Durante el año 2012 han participado **1.704 personas** en acciones especiales organizadas por el Servicio de Información.

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

VISITANTES AL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS” Año 2012						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Itinerarios guiados	Participantes en Actividades Especiales
Enero	223	80	95	15	107	0
Febrero	596	138	406	19	334	90
Marzo	986	414	637	44	525	19
Abril	904	579	307	15	169	201
Mayo	1.060	471	731	19	453	180
Junio	403	189	238	6	96	237
Julio	569	218	57	14	0	550
Agosto	411	265	78	9	0	337
Septiembre	528	420	189	8	38	2
Octubre	960	340	555	6	435	63
Noviembre	737	220	532	4	409	0
Diciembre	430	240	248	11	104	25
Total 2012	7.837	3.574	4.073	170	2.670	1.704
Total 2011	7.424	2.612	1.168	333	2.399	*
Total 2010	6.532	1.392	660	450	2.967	*
Total 2009	7.216	–	824	582	3.345	*
Total 2008	5.420	1.181	255	394	2.827	*

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

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

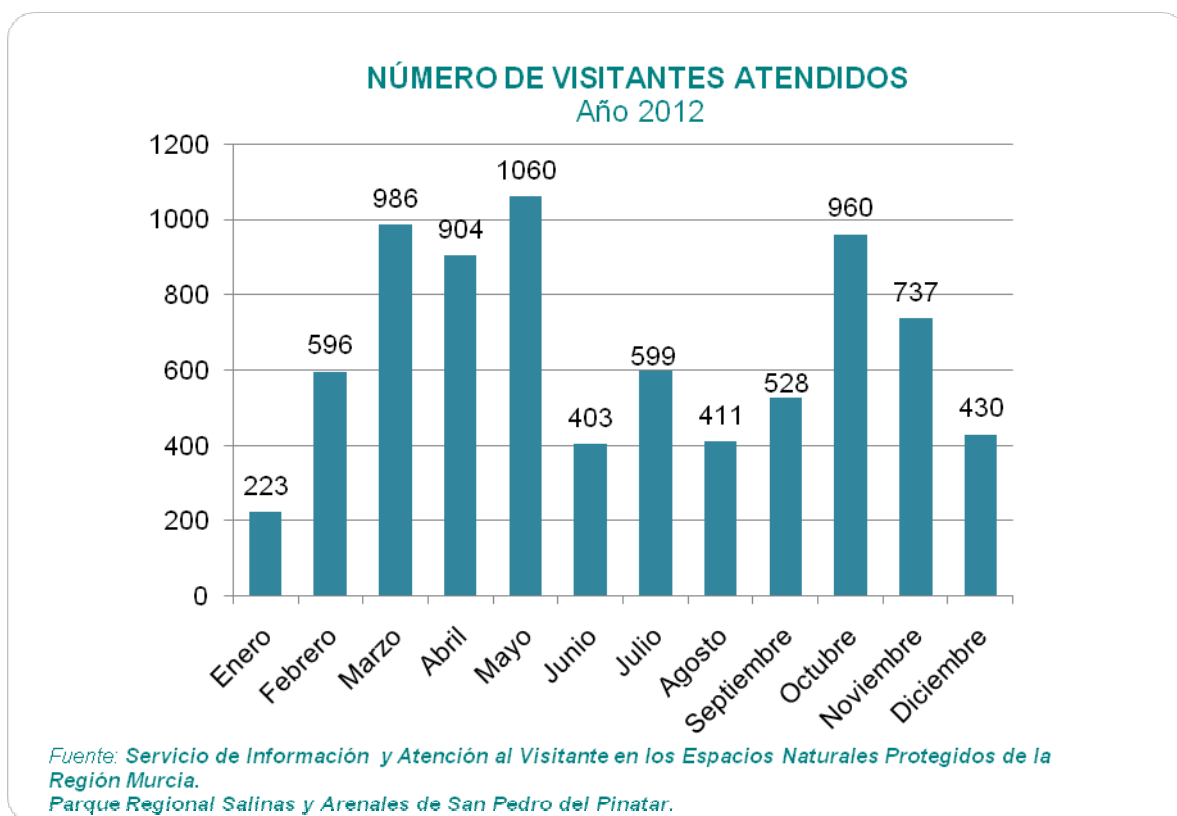
Durante el año 2012, a través del Servicio de Información y Atención al Visitante se ha atendido a un total de **7.837 visitantes**, de los cuales **2.670** han participado en visitas guiadas y **1.704** en actividades especiales organizadas por el Servicio de Información.

La Sala de Exposiciones reabrió sus puertas tras su remodelación en 2010, con motivo de la celebración del Día Mundial de los Humedales (2 de febrero). Desde entonces, ha tenido una gran acogida entre los visitantes y cada año aumenta el número de personas que pasan por ella.

Cabe destacar, por otro lado, la visita de **4.073** personas a la Sala de Audiovisuales para descubrir este espacio natural a través del video-documental.

Con respecto a otros visitantes atendidos durante este periodo, se han contabilizado **170** personas, que corresponden principalmente a participantes en actividades de voluntariado, que han utilizado las instalaciones del Centro.

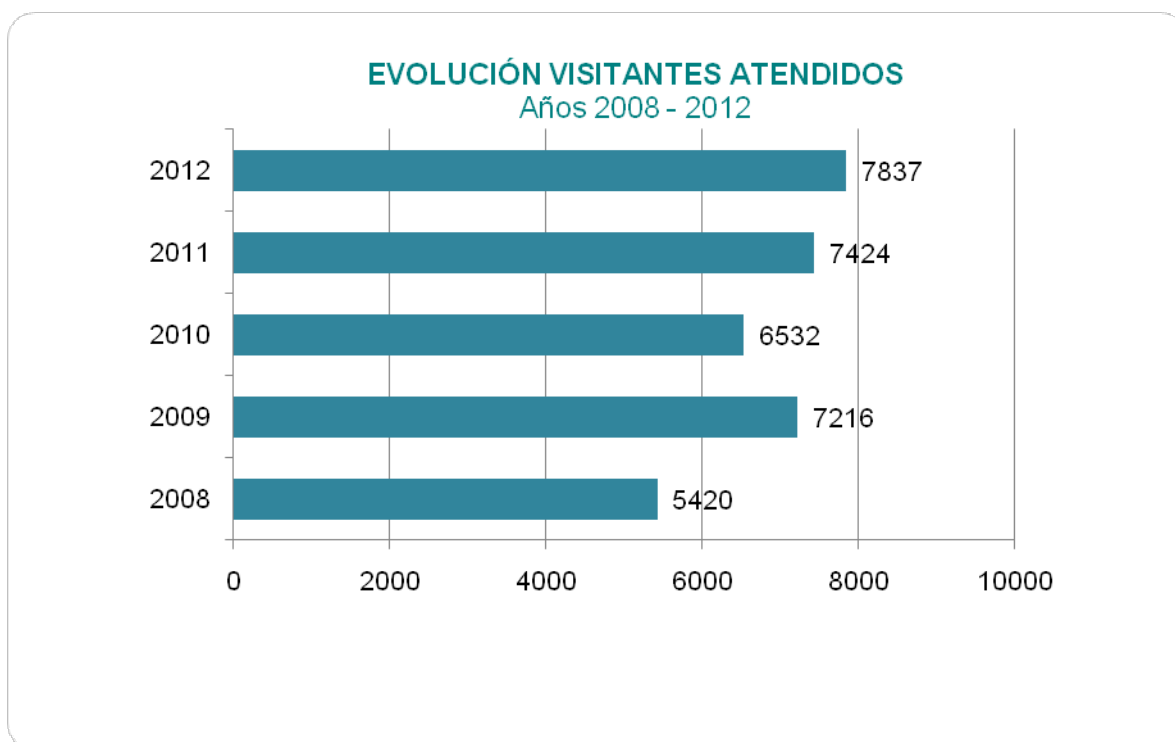
En la siguiente gráfica, se detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Información y Atención al Visitante.



Como se observa en el anterior gráfico, el número de visitantes atendidos va incrementándose a lo largo del año hasta llegar a la calurosa época estival, dónde se produce un acusado descenso. El mayor registro se produce en el mes de mayo, principalmente por el aumento de grupos que realizan visitas guiadas en el Parque Regional y por la celebración de eventos especiales como el Día Mundial de las Aves Migratorias y el Día Europeo de los Parques. Sin embargo, en junio disminuye este número ya que los grupos escolares demandan menos este servicio al estar finalizando el curso.

Durante los meses de verano, el Espacio Protegido recibe a numerosos visitantes en sus playas, pero normalmente son personas que van directamente a bañarse y demandan menos aspectos como la observación de fauna y la realización de senderismo, por lo que no suelen pasar por el Centro de Visitantes. A pesar de que en verano pasan menos personas por el Centro de Visitantes, el Equipo de Información realiza varias actividades especiales, como por ejemplo, la Campaña de Sensibilización sobre la planta marina *Posidonia oceánica*. Esta campaña se desarrolla principalmente en el mes de julio mediante distintas acciones por el entorno del Espacio Natural, por eso se produce un aumento de visitantes en este mes. En octubre, con la moderación de las temperaturas, la reanudación de los itinerarios guiados a Centros Educativos y la realización de actividades especiales como el Día de las Aves, vuelve a incrementar el número de visitantes atendidos.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2008 hasta el 2012.



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

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

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

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

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

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

DÍAS DE APERTURA Y PROMEDIO DE VISITANTES ATENDIDOS. Año 2012	
Meses	Días de apertura
Enero	23
Febrero	24
Marzo	27
Abril	24
Mayo	26
Junio	26
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	26
Octubre	26
Noviembre	24
Diciembre	25
TOTAL	302
Promedio de visitantes atendidos al día	25

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



En el mes de enero, el Centro de Visitantes “Las Salinas” permaneció cerrado al público los días 1, 5 y 6 por indicación de la Dirección General de Medio Ambiente con motivo de las fiestas navideñas.

El Centro de Visitantes cerró en el mes de febrero el día 29 y el 1 de Marzo por formación interna del personal del Servicio de Información, para llevar a cabo un curso sobre la Q de Calidad Turística.

En el mes de abril y con motivo de las fiestas de Semana Santa el Centro de Visitantes se mantuvo cerrado los días 5 y 6 (Jueves Santo y Viernes Santo) por indicación de la Dirección General.

El día 23 de mayo el Centro de Visitantes cerró sus puertas en horario vespertino para la realización de un curso de primeros auxilios incluido como formación interna del equipo en el PAF de la Q de Calidad turística.

En el mes de noviembre, el Centro de Visitantes se mantuvo cerrado los días 21 y 22 de noviembre por formación interna de los trabajadores dentro de la planificación establecida según la Q de Calidad Turística.

Finalmente durante el mes de diciembre este equipamiento cerró sus puertas el día 25, por descanso del personal con motivo del Día de Navidad.

El Servicio de Información y Atención al Visitantes del Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar ha tenido, a lo largo de 2012, **302 días de Servicio de Información** al visitante en el Centro de Visitantes “Las Salinas”. En este periodo se ha atendido a un **promedio de 25 visitantes por día**.

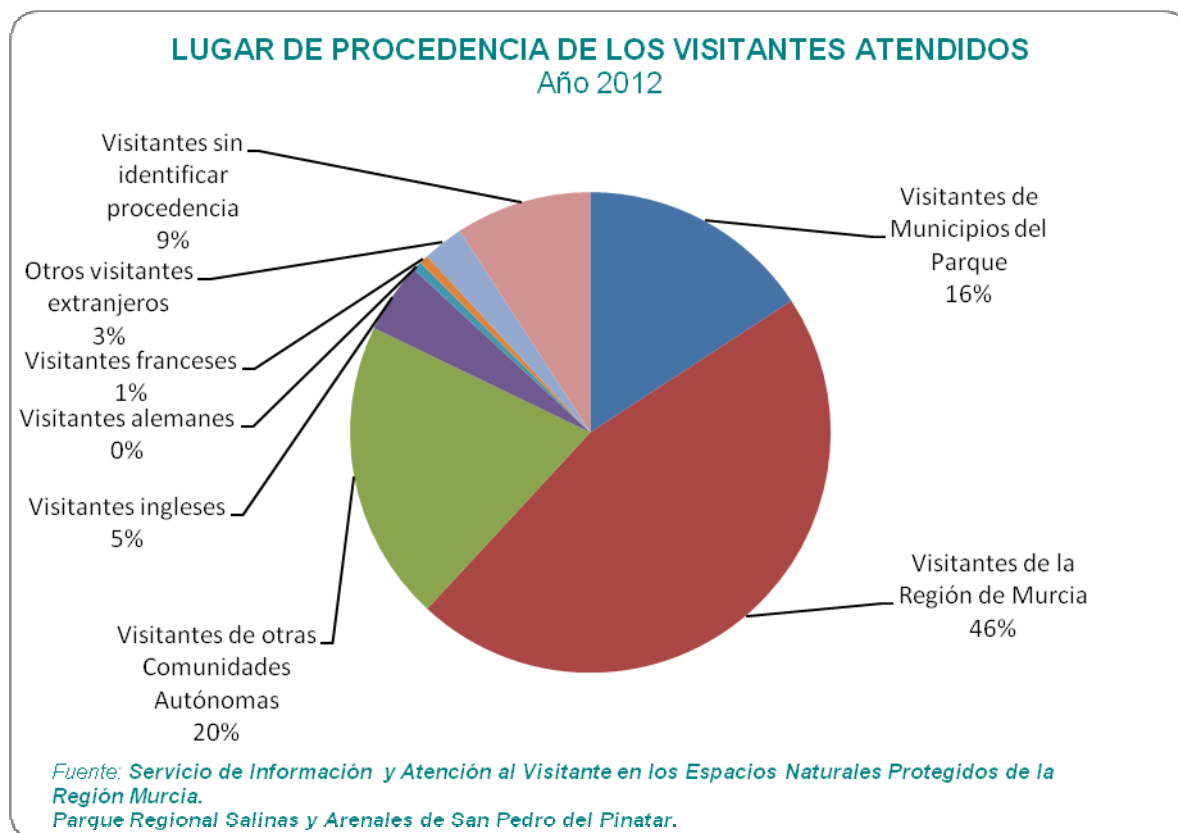
3.2. Procedencia de los Visitantes Atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2012			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		717	
Municipios del Parque		1.236	
Otros municipios de la Región		3.614	
Otras Comunidades		1.588	
Extranjeros	Inglés	370	682
	Alemán	48	
	Francés	49	
	Otros	215	
TOTAL		7.837	

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

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



Como se observa en la representación gráfica, durante 2012, el grupo más numeroso corresponde a los visitantes de la **Región de Murcia de municipios distintos a los del entorno del Parque**, seguidos por los visitantes de otras comunidades autónomas. En tercer lugar aparecen los visitantes de municipios del Parque y, finalmente, los visitantes de los que no se ha identificado su procedencia. Esto último ocurre en momentos puntuales como durante la Campaña de Sensibilización sobre *Posidonia oceanica*, cuando la afluencia de visitantes al Punto de Información Itinerante es tal que el Informador atiende a varios grupos de personas a la vez para que no estén esperando y no tiene tiempo de preguntar a todos la procedencia.

El último grupo durante este periodo, es el de visitantes extranjeros, que en su conjunto suma un 9%, compuesto, por un lado, por turistas ocasionales, muy aficionados a la ornitología y con gran curiosidad por los baños de lodo y, por otro lado, residentes en San Pedro del Pinatar, en poblaciones cercanas al Mar Menor o al litoral murciano y alicantino.

3.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes “Las Salinas”, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver modelo de ficha en anexo I) y en los correos electrónicos que quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infosanpedro@carm.es).

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA.						
Año 2012						
Tipología de información	Recibidas personalmente		Recibidas por teléfono o correo electrónico		TOTAL CONSULTAS	
	Número	%	Número	%	Número	%
Valores naturales	588	19,4%	24	5,2%	612	17,5%
Valores culturales	217	7,1%	7	1,5%	224	6,4%
Legislación y Figuras de Protección	41	1,4%	21	4,5%	62	1,8%
Infraestructuras	279	9,2%	21	4,5%	300	8,6%
Servicio de Uso Público	253	8,3%	309	66,3%	562	16
Rutas a pie o en bicicleta.	511	16,8%	33	7,1%	544	15,5%
Material divulgativo	860	28,3%	8	1,7%	868	24,8%
Voluntariado	15	0,5%	1	0,2%	16	0,5%
Otros E.N.P.	83	2,7%	5	1,1%	88	2,5%
Otros	191	6,3%	37	7,9%	228	6,5%
TOTAL	3.038	100%	466	100%	3.504	100%

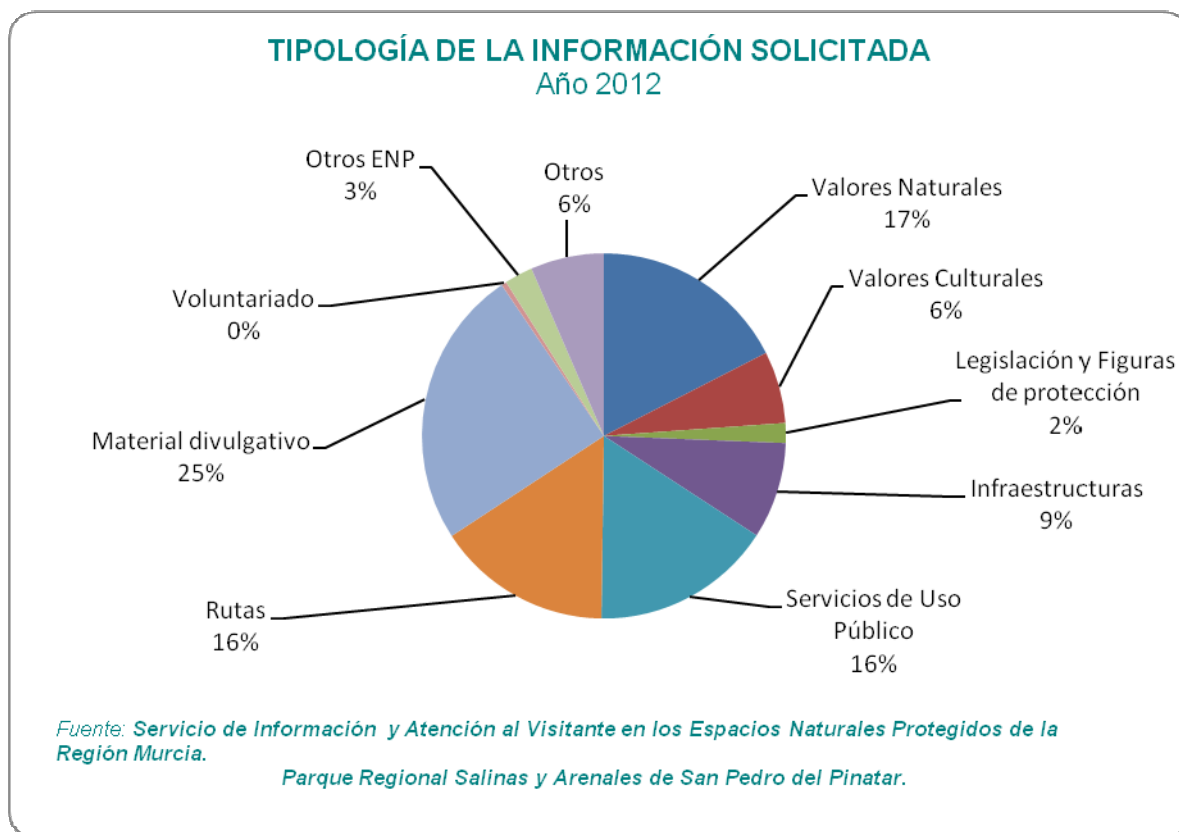
Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se observa en la tabla anterior, de las **3.038 consultas realizadas personalmente**, las preguntas más frecuentes de los visitantes tratan sobre el material divulgativo (folletos, mapas y guías), seguidas por las preguntas sobre los valores naturales del ENP. A continuación están las cuestiones sobre las rutas a pie o en bicicleta, infraestructuras, servicios de Uso Público del Parque y valores culturales. En menor medida, se registran otras consultas variadas, consultas sobre otros ENP, legislación y figuras de protección y voluntariado.

De las **466 consultas recibidas por teléfono o correo electrónico** para solicitar información, la mayor parte están referidas a Servicios de Uso Público, concretamente a visitas guiadas, actividades especiales programadas para la celebración de Días Mundiales y horarios de atención al público del Centro de Visitantes “Las Salinas”. También, se han recibido, aunque en mucha menor medida, otras consultas acerca de rutas a pie o en bicicleta, valores naturales, legislación y figuras de protección, infraestructuras, valores culturales y otros ENP.

Al analizar las **3.504 consultas recogidas tanto personalmente como por teléfono o correo electrónico**, destaca el interés del visitante por el material divulgativo que se le puede proporcionar en el Centro de Visitantes de Información, así como los valores naturales del Parque, los servicios de Uso Público y los senderos señalizados para conocerlo.

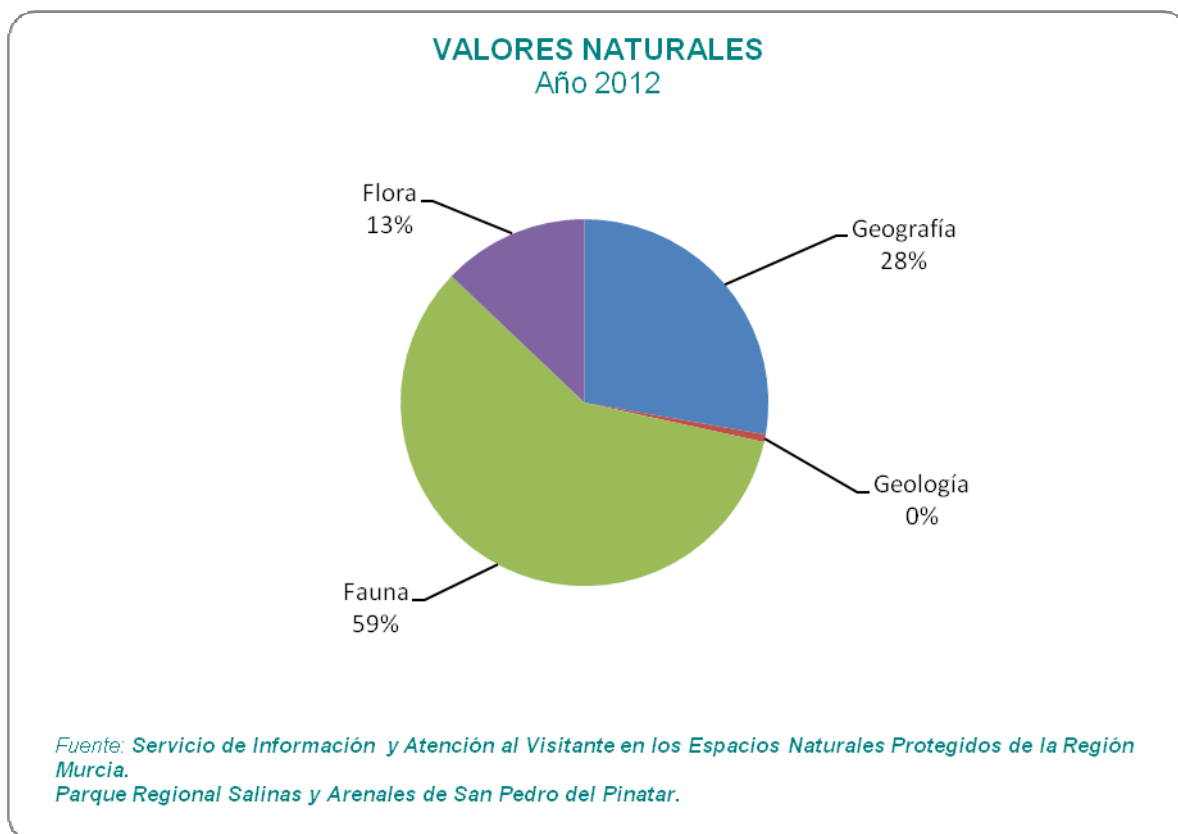
A continuación, se presenta un primer gráfico que refleja el porcentaje total de las tipologías de preguntas que los visitantes realizan cuando se acercan al punto de información, llaman por teléfono o contactan por correo electrónico.



En el año 2012, las consultas más frecuentes hacen referencia al material divulgativo, seguidas de los valores naturales, los servicios de uso público, las rutas a pie o en bicicleta, las infraestructuras y los valores culturales. En menor medida se registran consultas sobre otros aspectos, otros ENP y legislación y figuras de protección. Las consultas de voluntariado ambiental son muy escasas y recogen menos del 0,5% del total de consultas atendidas.

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

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

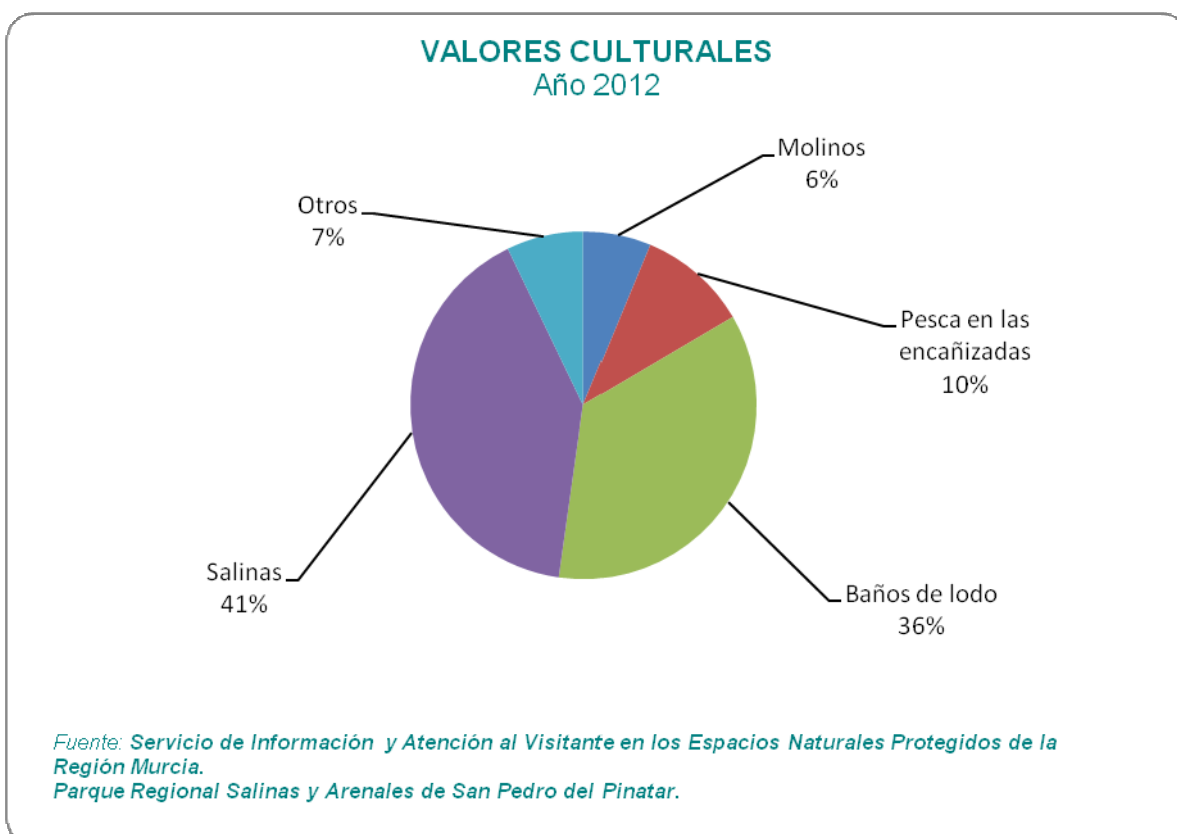


Las consultas sobre fauna representan casi el 60 % del total de las preguntas. Las aves, en general, junto con los flamencos y sus curiosidades, en particular, son las preguntas más numerosas. También, se reciben consultas sobre otros vertebrados como los peces fartet y caballito de mar, reptiles como el camaleón y sobre pequeños invertebrados acuáticos como *Artemia salina*. Por último, cabe destacar el número de consultas acerca de las especies animales que aparecen en la orilla de las playas naturales tras los temporales.

La información relacionada con la geografía, la segunda mas demandada, hace referencia en su mayoría a la localización y estado de las playas, la posibilidad de practicar naturismo en ellas, seguida de preguntas sobre Las Encañizadas y el Mar Menor, éstas con porcentajes algo menores pero significativos.

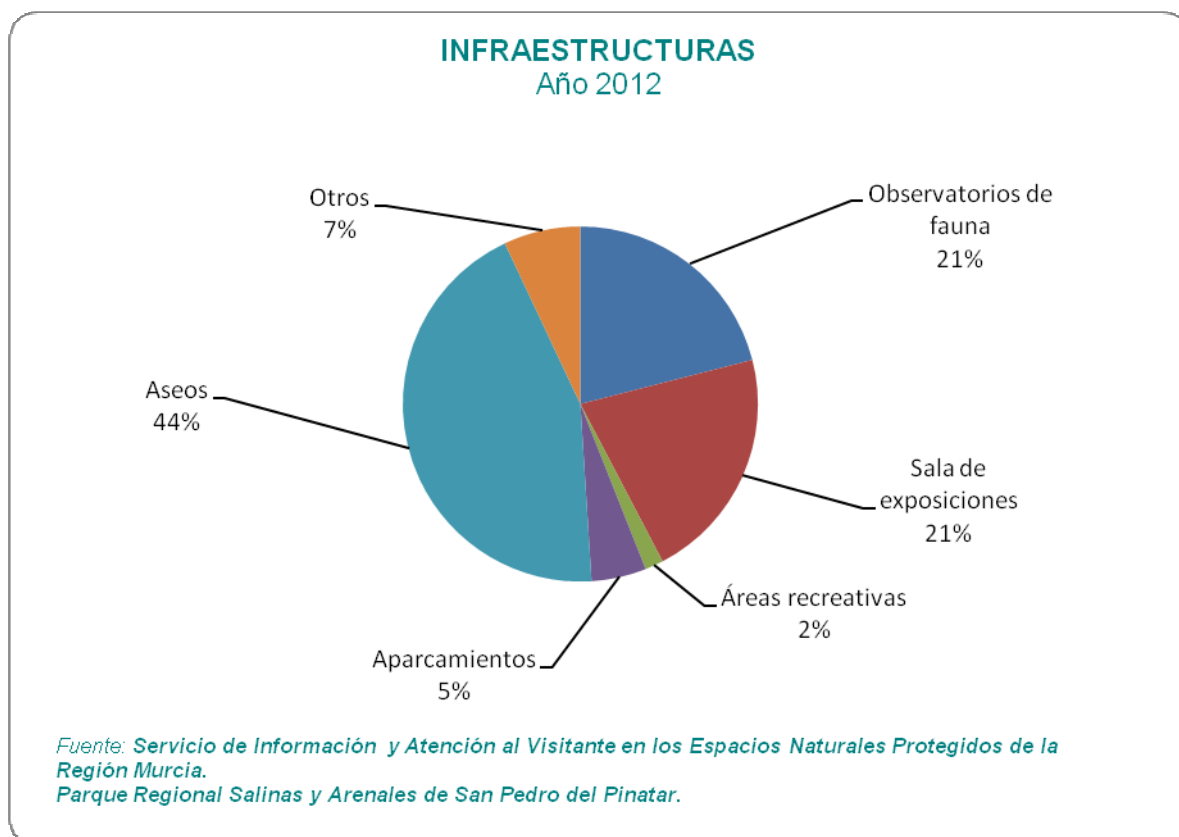
En relación a la flora, la *Posidonia oceanica* abarca la mayoría de las preguntas de los visitantes, concretamente su importancia, las razones por la que no es retirada de la orilla de las playas y las curiosas bolas que forman los restos de sus hojas, al batir el oleaje. Además, despierta la curiosidad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

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



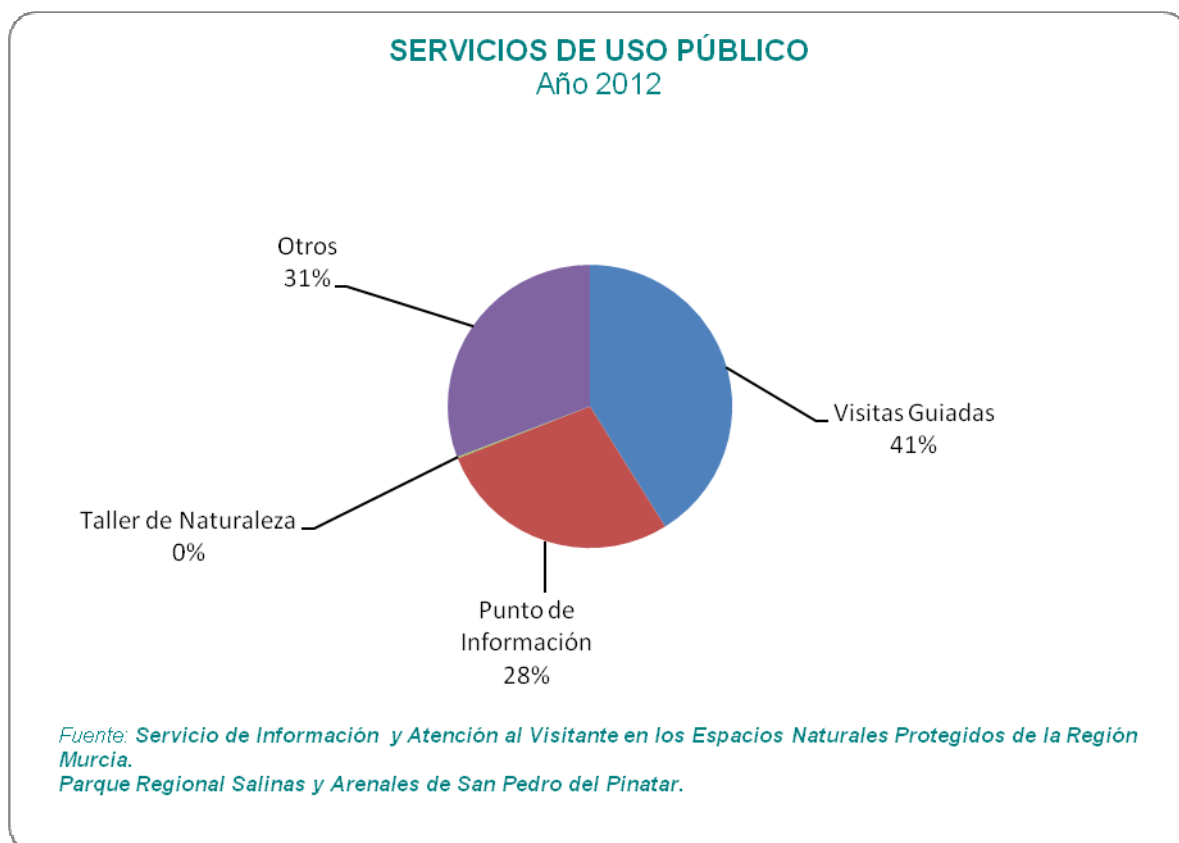
En relación a los valores culturales, las consultas más frecuentes se realizan, sobre las salinas, el proceso de producción y cosecha de sal y sobre los baños de lodo, su localización y propiedades. Las consultas sobre “Las Encañizadas” se refieren al funcionamiento del arte de pesca conocido con este nombre. Seguidamente, en el apartado “Otros” se recogen consultas muy variadas, sobre todo sobre la historia del municipio; y, finalmente, en el apartado “Molinos” se registran preguntas sobre los antiguos molinos salineros y la posibilidad de que sean restaurados.

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



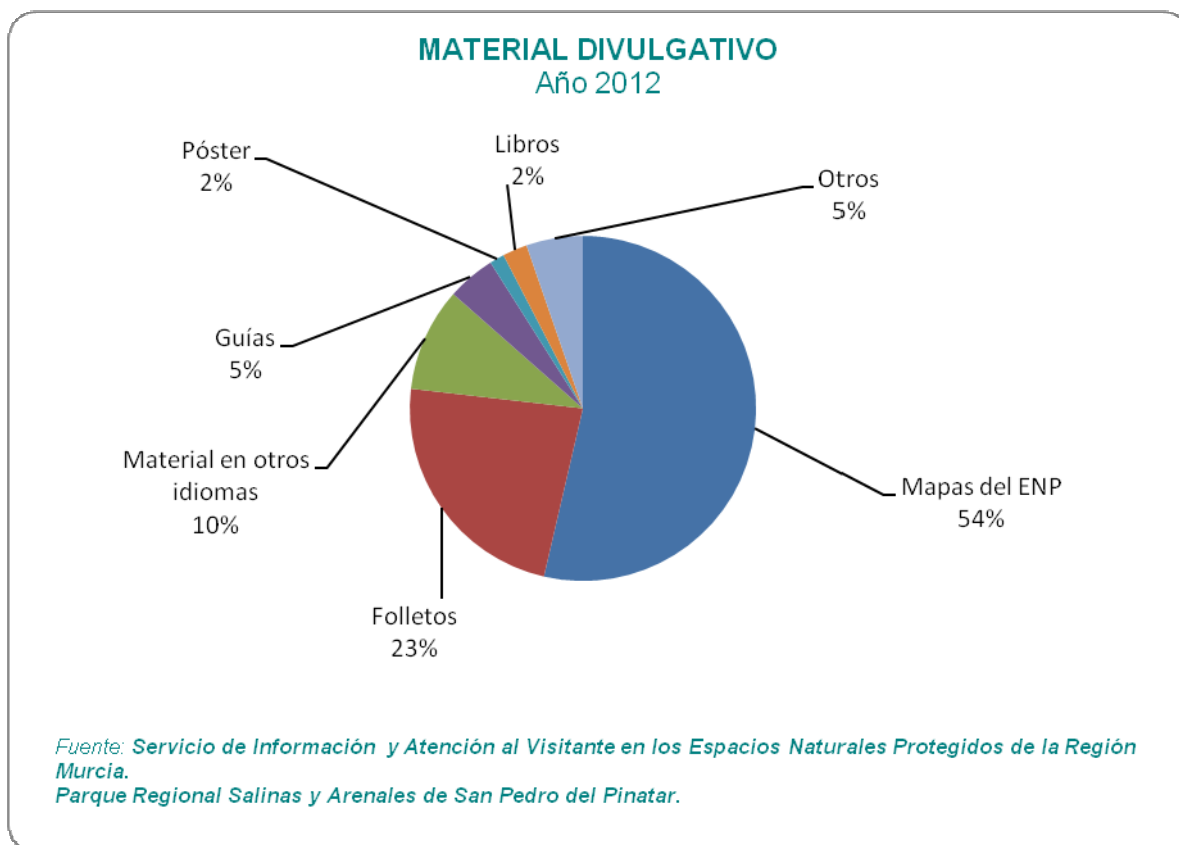
De la información sobre infraestructuras disponibles en el Parque Regional, la mayor parte son consultas sobre la localización de los aseos. A estas consultas le siguen las referentes a la Sala de Exposiciones y a los observatorios de fauna, ya que son los equipamientos del Parque que más visitantes atraen. Con un porcentaje menor aparecen las preguntas sobre otros equipamientos como el mirador de la torre del Centro de Visitantes, y sobre aparcamientos señalizados y áreas recreativas.

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



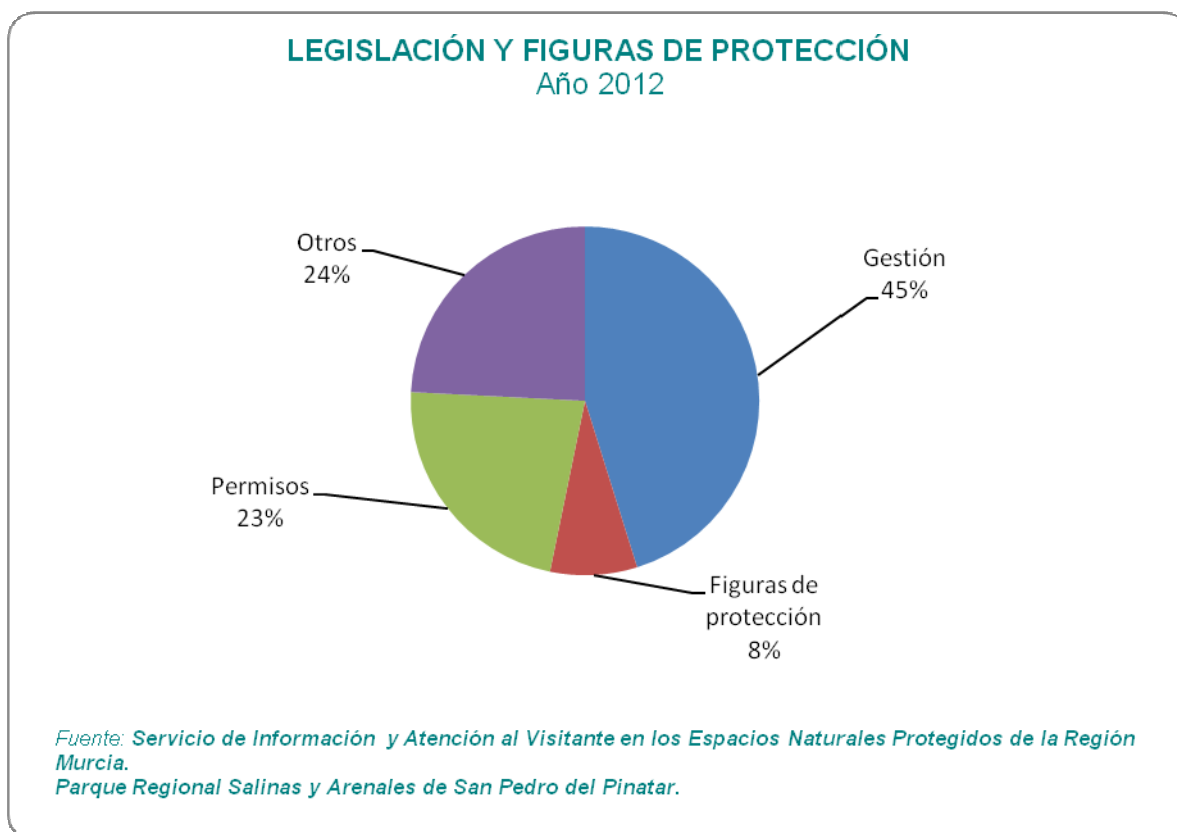
Durante este periodo, encontramos que el mayor porcentaje corresponde a preguntas sobre visitas guiadas, tanto para familias como para grupos organizados. Le siguen las consultas que corresponden al apartado “Otros”, referidas a la posibilidad de participar en actividades especiales, préstamo de prismáticos y publicaciones, etc. Por último, encontramos las cuestiones sobre los Servicios de Uso Público que están relacionadas con el Centro de Visitantes del Parque, como el horario y la posibilidad de visualización del video sobre el Espacio Natural o de visitar la Sala de Exposiciones.

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



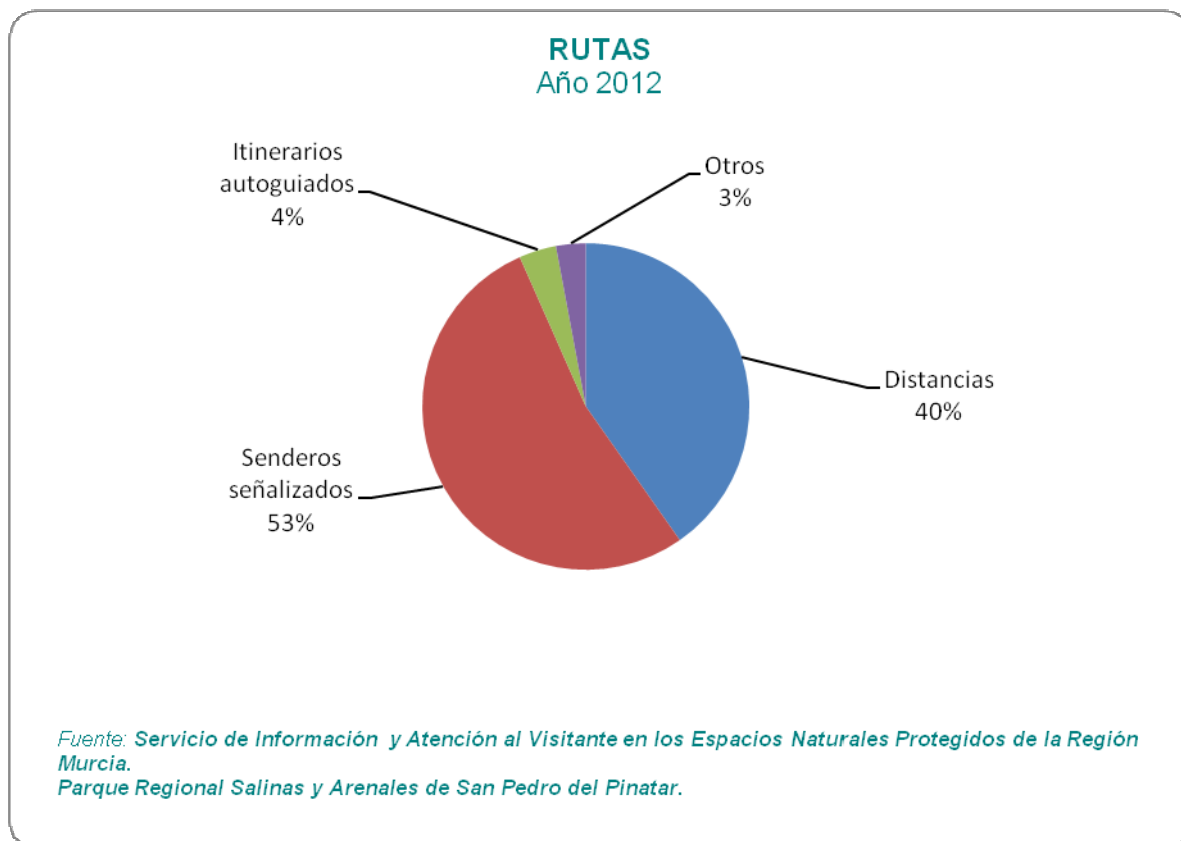
Con respecto al material divulgativo, los mapas y los folletos son los más demandados, acumulando entre ellos casi el 80 % de las solicitudes. Además, cabe destacar la demanda de material en otros idiomas por parte de visitantes extranjeros o de guías de flora y fauna del Parque. En el apartado “Otros” se recogen principalmente consultas sobre el material disponible en la página web de la Dirección General de Medio Ambiente. Finalmente, con un porcentaje menor, encontramos las consultas sobre materiales como libros y posters.

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



Las consultas sobre legislación y figuras de protección en su mayoría se refieren a la gestión del Parque Regional (tratamiento para los mosquitos, desbroce de vegetación de senderos, vigilancia en el Espacio Natural, situación de la Charca de El Coterillo, etc). Le siguen en importancia las consultas referentes a la solicitud de permisos para realizar diferentes actividades dentro del Espacio Protegido, como grabación de programas de televisión, instalación de hives para reportajes fotográficos, etc. y en menor medida encontramos otras cuestiones sobre las figuras de protección.

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



De la información solicitada relacionada con las rutas a pie o en bicicleta, algo más de la mitad de las consultas se refieren a los senderos señalizados disponibles y el carril-bici, seguido de las distancias entre lugares de interés del Parque Regional. En menor porcentaje, se ha consultado acerca de los itinerarios autoguiados y el estado de conservación de dichos caminos o la posible presencia de mosquitos durante el recorrido.

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

Las quince consultas recogidas sobre el **Programa de Voluntariado Ambiental** son referidas a las actividades de las diferentes acciones de voluntariado que se han llevado a cabo durante este año 2012, sus fechas de inicio y el procedimiento que hay que seguir para participar en ellas.

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

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

4. Encuestas. Sondeos de Opinión

La Dirección General facilitó para el año 2009 el procedimiento² y los modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Durante el primer trimestre de 2012 se han revisado las encuestas a realizar y se han llevado a cabo modificaciones y mejoras para una mejor toma de datos de interés para el servicio y gestión del ENP. (Ver modelos en el anexo II)

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para este año 2012:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2012			
TIPO DE ENCUESTA	N ° TOTAL	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	120	Administración Encuestas	Informador-Jefe Servicio de Información y Atención al Visitante
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de documentación al Coordinador	
Punto de Información y Servicio de Información	200	Administración Encuestas	
		Tabulación de los Resultados	
		Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	
		Entrega de documentación al Coordinador	

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

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

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

4.1. Encuesta general

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo a los Sistemas de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril. (Ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria)

Así de enero a marzo de 2012 se registran 14 encuestas cumplimentadas con la anterior tipología y durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han recogido 89 encuestas, lo que hace un total de **103 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el **86%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2012.

A continuación, se muestra mediante gráficos los datos más representativos que se han obtenido del análisis de las nuevas encuestas generales. Los datos de las encuestas realizadas durante el primer trimestre de 2012 se pueden consultar en el anexo VIII.

El nuevo formato de encuestas recoge inicialmente de forma voluntaria los datos referentes al lugar de residencia habitual del visitante encuestado, su rango de edad y el tiempo de permanencia en el ENP visitado. Así, se obtienen las siguientes conclusiones generales:

- **Lugar de residencia habitual:**

Las encuestas realizadas en el primer trimestre de 2012 nos muestran que, la mayoría de los encuestados son visitantes de la Región de Murcia que vienen a conocer el ENP, les siguen los visitantes que llegan de otras comunidades y en siguiente lugar están los visitantes de municipios del entorno del Parque. Por último, con un porcentaje menor, los visitantes de otros países.

En las encuestas realizadas durante los meses de abril a diciembre de 2012 encontramos que el mayor porcentaje de encuestados lo ocupan las personas cuyo lugar de residencia habitual es en otros municipios de la Región (41,6%), le sigue aquellos visitantes que provienen de otras comunidades autónomas (37%) y por último se encuentran los residentes del entorno (20,2%). En este periodo no se han realizado encuestas a personas procedentes de otros países.

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

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, encontramos que la mayoría de los encuestados de abril a diciembre de 2012 van a permanecer en el Parque Regional durante medio día, ya que muchas personas optan por dar un paseo o disfrutar de las playas. Hay un alto índice de personas que contestan el apartado “otros”, en el caso de este ENP, este alto dato se explica por el hecho de ser el municipio de San Pedro del Pinatar un lugar muy turístico, en el que una gran cantidad de personas disponen de segundas residencias o hacen uso de los hoteles de la zona, de modo que sus estancias en el entorno suelen ser más largas (varios días o varias semanas) y pueden visitar el Parque Regional con frecuencia dada la cercanía del Espacio Protegido con sus residencias u hoteles.

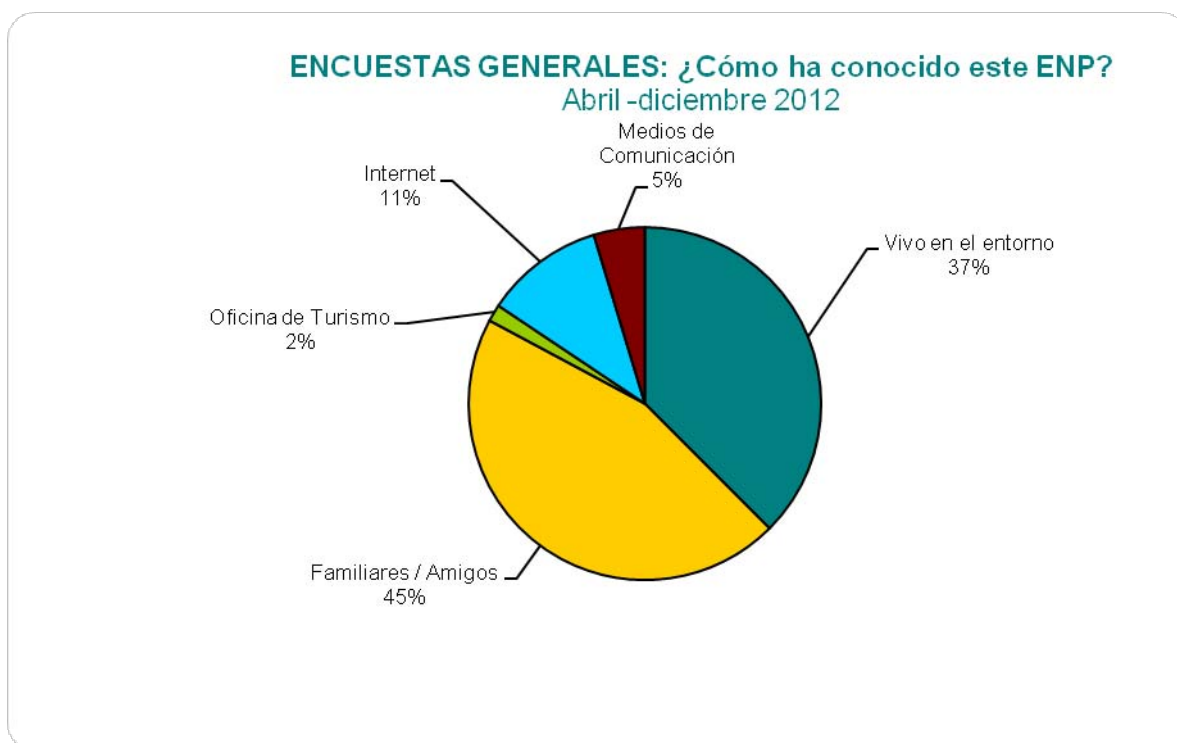
- **Rango de edad:**

Durante este año, los grupos más numerosos de encuestados corresponden al rango de edad de 30 a 60 años junto con el de 18 a 30 años, juntos abarcan el 90% de las personas encuestadas. No habiendo personas encuestadas menores.

A continuación se muestran, mediante gráficos, los datos más representativos obtenidos de las encuestas cumplimentadas de abril a diciembre de 2012:

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

A continuación se muestra un gráfico con los resultados de esta cuestión y las principales conclusiones que se derivan de éstos.

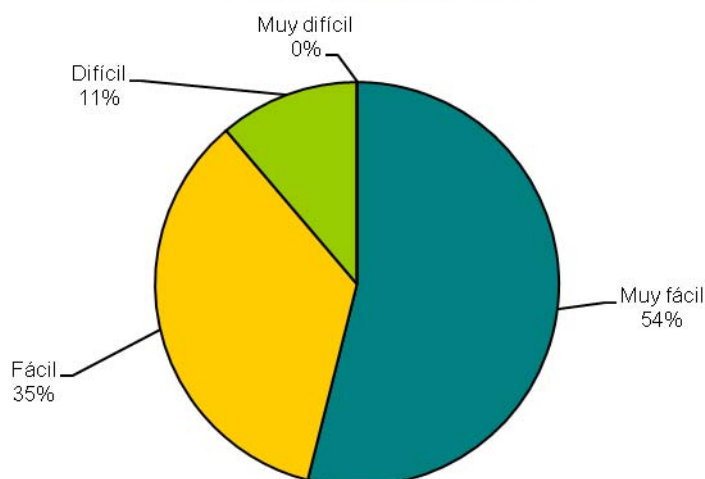


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Protegido, encontramos que un gran número de personas (casi la mitad de los encuestados) ha conocido el Parque a través de familiares o amigos. Le sigue en número aquellas personas que viven en el entorno (ya sea en segunda residencia o permanentemente) y es de destacar el 11% de personas que lo conocen a través de internet, de medios de comunicación o de la oficina de turismo.

- ¿Le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?

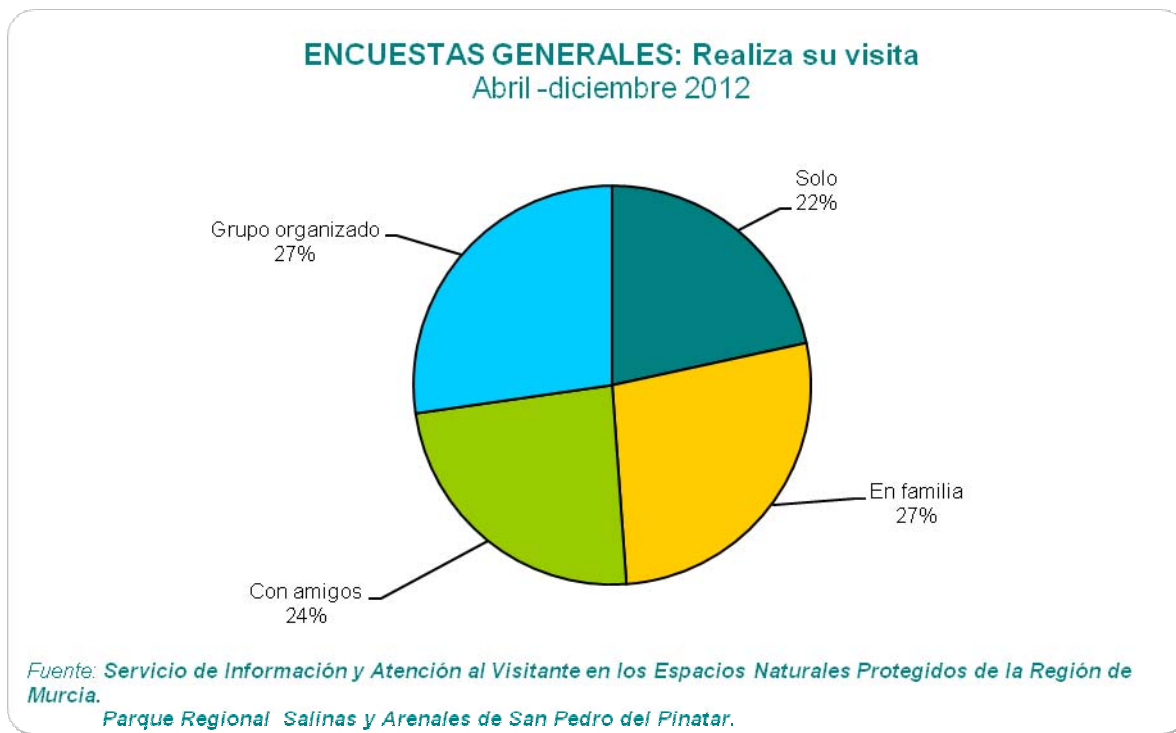
ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP?
Abril -diciembre 2012



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

A esta pregunta el 89% de los encuestados ha respondido que le ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, esto se explica porque la gran mayoría de encuestados vive o conoce bien el entorno. Algunas personas han respondido que le resultó difícil, en general estas personas lo achacan a una falta de señalización en las autovías cercanas al Espacio Protegido.

- Realiza su visita

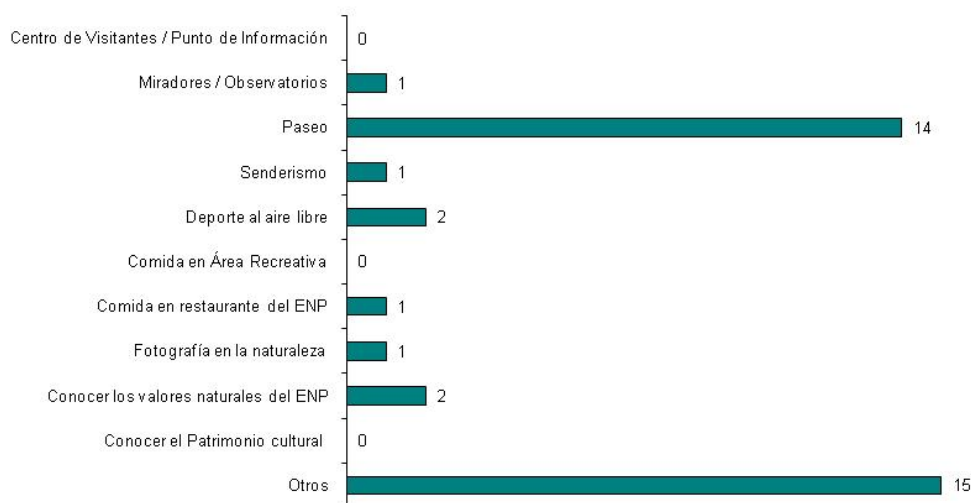


Los datos recogidos de abril a diciembre de 2012 muestran que el tipo de compañía de los encuestados se reparte con un porcentaje muy similar entre los cuatro casos: los que visitan el Parque en familia, que en muchos casos son visitantes que se encuentran de vacaciones, los que provienen de grupos organizados que realizan distintas actividades por el Espacio Protegido como visitas guiadas o senderismo, los que vienen con amigos y los que realizan su visita en solitario, ya sea para hacer deporte o para fotografiar naturaleza.

- Actividades y/o equipamientos del ENP

Esta nueva pregunta aúna dos categorías que se recogían por separado en el anterior modelo de encuesta, siendo de esta manera más fácil cuantificar los datos de las actividades y equipamientos que ha realizado o visitado el encuestado durante la estancia en el Parque Regional.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/ utilizados por el visitante encuestado Abril -diciembre 2012

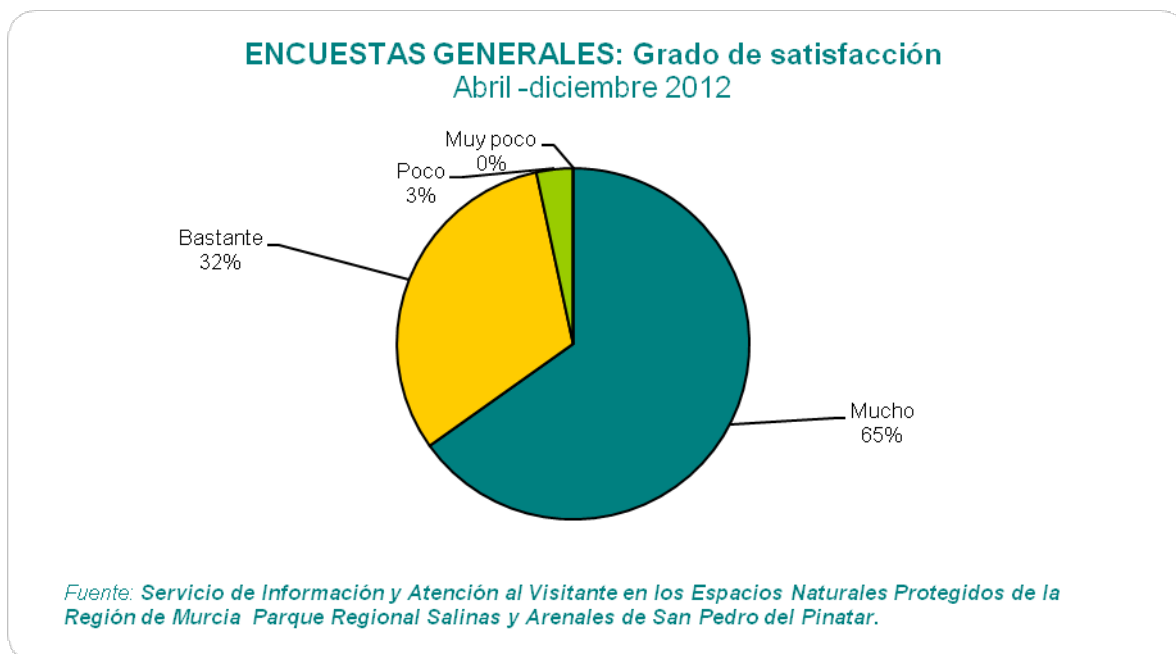


Fuente: Servicio de Información y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2012, las actividades que los encuestados más han realizado durante la visita al Parque, es la categoría de “otros”, pues, la gran mayoría de encuestados en este periodo decidieron disfrutar de las playas del Espacio Natural. También destacan los visitantes que se acercaron al ENP para realizar paseos por el entorno.

Por otra parte, señalar que ninguno de los encuestados de abril a diciembre ha visitado el Centro de Visitantes ni ha comido en un área recreativa. Gran parte de los encuestados desconocen la existencia de un Centro de Visitantes por la falta de señalización. Tampoco hay ningún encuestado que señale la opción de conocer el patrimonio cultural, esto puede ser debido a que muchos visitantes se acercan al Espacio Protegido a disfrutar de su tranquilidad y sus playas pero se interesan menos por aspectos como el funcionamiento de las salinas, la pesca en la encañizada o elementos como los antiguos molinos.

- Satisfacción general de la visita al ENP



Tanto en los datos recogidos en el periodo anterior, como en las encuestas realizadas entre los meses de abril y diciembre de 2012, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto. Nos encontramos con un pequeño porcentaje que dice estar poco satisfecho de su visita y todos los encuestados que respondieron así lo hicieron por la presencia de *Posidonia oceanica* en las playas del Parque, esto se explica por la percepción negativa que muchos visitantes tienen sobre los restos de ésta planta marina.

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

Durante el primer trimestre del año sugieren aumentar el número de rutas para el público en general y plantean mejorar la limpieza de las playas, ya que es lo que más desagrada a los visitantes. También comentan que les gustaría que se mejorara el carril bici y arreglaran las tablas de las pasarelas por las que se accede a las playas. En otro contexto, los visitantes alaban el espacio natural destacando el paisaje, la flora y la fauna en general y en concreto las aves y los flamencos, junto con la tranquilidad que se respira en el Parque, los senderos y pasarelas y la gran calidad de las aguas de nuestras playas.

Las aportaciones hechas por los visitantes entre los meses de abril y diciembre de 2012 son de diversa índole, varias personas manifiestan su deseo de que se mantenga la conservación de este Espacio Protegido, evitando nuevas construcciones y su masificación. Hay quien apunta la necesidad de más vigilancia y su deseo de que no haya perros en las playas, donde también sugieren retirar las basuras que provienen del mar y la necesidad de una mayor limpieza en todo el Espacio Protegido. También encontramos personas que alaban el Parque y la calidad del trabajo de los guías.

Otras personas se quejan del ambiente que predomina en el Pinar de Coterillo (Cruising) y de que los lavapiés situados en la zona recreativa de El Coterillo dejan de funcionar en septiembre cuando aún hay muchos usuarios en las playas. También hay quien sugiere la creación de más aparcamientos en la entrada del Parque y la mejora de los tratamientos de control de la población de mosquitos. Varias personas ponen de relieve la necesidad de cambiar la cartelería que se encuentra deteriorada y mejorar las señales informativas en general (al inicio de las rutas, desde la autovía). También hay quien apunta a la necesidad de mantener los trabajos de conservación de las zonas dunares (repoblaciones).

4.2. Encuesta sobre el Servicio de Información

Durante el primer trimestre de 2012, atendiendo a los Sistemas de Q de Calidad Turística, se realizan mejoras en las encuestas para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados. Este nuevo formato de encuestas entra en vigor para su uso a partir del 1 de abril. (Ver nuevo modelo en el anexo IV de la presente memoria)

Así de enero a marzo de 2012 se registran 38 encuestas cumplimentadas con la anterior tipología y durante el periodo de abril a diciembre de 2012 se han recogido 162 encuestas, lo que hace un total de **200 encuestas sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información**. Esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2012. Los datos de las encuestas realizadas durante el primer trimestre de 2012 se pueden consultar en el anexo VIII y los datos de las encuestas realizadas de abril a diciembre se comentan a continuación.

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

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

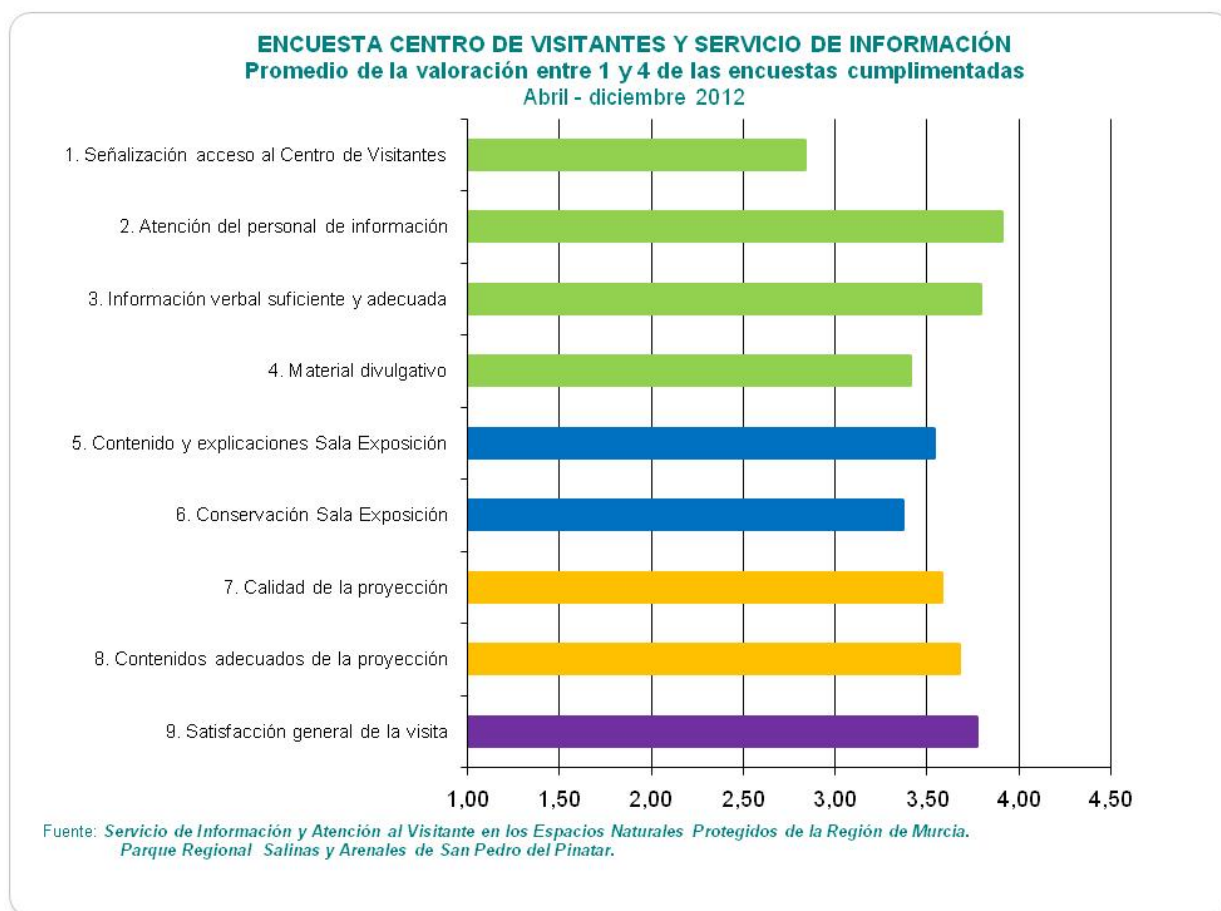
Además, al final de la encuesta se recoge un cuadro en blanco para que el visitante exprese de forma libre cualquier opinión sobre su visita.

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

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

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

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



Como se puede observar en la tabla, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Información y las instalaciones de los Puntos de Información del Parque.

La mayor valoración la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte de los Informadores y a la información verbal recibida, esta valoración coincide en gran medida con los resultados de la anterior encuesta realizada en el primer trimestre del año.

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

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

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

La mayoría de los visitantes que han aportado sus opiniones valoran muy positivamente la amabilidad, simpatía, profesionalidad y preparación del equipo de informadores que les atendieron. Hay muchas personas que indican la necesidad de mejorar la señalización del Centro de Visitantes, junto con la mejora y mantenimiento de las instalaciones y poder disponer de más material divulgativo en papel (sobre todo de guías de flora y fauna). También varios angloparlantes sugieren la traducción del vídeo (al menos con subtítulos) y la traducción de la sala de exposiciones. Por último, algunos visitantes también sugieren que se realicen más actividades para niños y mayores en la temporada estival y que se mejore la protección de la barandilla de la Torre-observatorio del Centro, para mayor seguridad de los niños que la visiten.

5. Hoja de Sugerencias

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

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

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

Durante el año 2012 se han recogido **14 hojas de sugerencias**, cumplimentadas por los visitantes y/o transmitidas verbalmente al Equipo de Información del Parque, de las que se extraen un total de **18 sugerencias/quejas/felicitaciones** ya que cada hoja de sugerencias puede contener varias aportaciones.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS HOJAS DE SUGERENCIAS						
Año 2012						
Meses	Hojas de sugerencias			N ° de Quejas/ Sugerencias/ Felicitaciones que contienen		
	Escritas	Verbales	TOTAL	Q	S	F
Enero	1	0	1	0	1	1
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	2	1	3	1	2	0
Mayo	0	1	1	3	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	1	3	4	2	2	1
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	1	0	1	0	1	0
Octubre	0	3	3	0	3	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	1	0	1	0	1	0
TOTAL	6	8	14	6	10	2

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

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

Año 2012

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

En el año 2012, el Servicio de Información del Parque ha recibido **2 sugerencias** referentes a este servicio, ambas piden más personal para el Servicio de Información y la realización de más visitas guiadas mediante el sistema de listas abiertas y **una felicitación** acerca de la labor divulgativa que se realiza en la Campaña veraniega sobre la *Posidonia oceanica*.

- **Equipamientos de Uso Público:**

Se han analizado **seis sugerencias** y **una felicitación** respecto a los equipamientos de Uso Público. De las seis sugerencias cuatro hacen referencia a la señalización, tanto por la falta de señales al final de la Playa de la Llana (dentro del sendero de “Las Encañizadas”) como por la escasa señalización del Centro de Visitantes “Las Salinas”, que solicitan mejorarla. Las otras dos sugerencias hablan de la necesidad de solucionar el problema recurrente de la existencia de tablas rotas en la pasarela que va a la Curva de la Culebra y sobre la conveniencia de disponer de subtítulos en inglés para el visionado del audiovisual del ENP. La felicitación es referente a lo bien integradas que se encuentran las instalaciones de Uso público en el Espacio Natural Protegido.

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

A lo largo de este periodo de 2012 no se ha recibido ninguna hoja de sugerencias referente a éste servicio.

- **Gestión del ENP:**

Durante este periodo se han registrado **2 quejas y una sugerencia** en relación a la gestión del Parque. Las quejas tratan sobre la necesidad de podar las palmeras que bordean el Canal Perimetral y el mal ambiente generado por las personas que tienen una actitud poco cívica al practicar cruising en el Pinar de Coterillo. La sugerencia indica la necesidad de mejorar la gestión, regulación y conservación de la zona de los Baños de Lodo.

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

Durante este periodo se han registrado **4 quejas y una sugerencia**, en este apartado. Una queja trata sobre el hecho de que los lavapiés instalados en el área recreativa de El Coterillo dejan de funcionar a partir de septiembre, cuando aún hay muchos usuarios en las playas. Las otras quejas son referentes a las basuras que trae el mar y que se acumulan en las playas, la existencia de perros en las playas y la casi desaparición del paso de cebrá que hay a la entrada de la playa de La Llana. En cuanto a la sugerencia, esta versa sobre la idoneidad de restaurar los molinos de la zona como monumento emblemático.

- **Otros:**

Durante este periodo no se ha recibido ninguna hoja de sugerencias referente al apartado “Otros”.

En el mes de enero, el Servicio de Información recoge **una felicitación** que no se ha incluido dentro de esta clasificación porque se recibe a **través del correo electrónico**. Sin embargo, sí se envía a la Responsable de Calidad para que pueda gestionarla. La felicitación pone en relieve la profesionalidad de los guías del Parque y la calidad del servicio de visitas guiadas.

6. Itinerarios Ambientales Guiados

6.1. Aspectos generales

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

Dichos itinerarios pueden solicitarse con antelación (Itinerarios ambientales concertados) y se realizan en días y horarios preestablecidos; existen grupos a los que se les ofrece el servicio *in situ* (Itinerarios no concertados) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

Las entidades interesadas en los itinerarios que realizan su solicitud ³ con suficiente antelación, reciben previamente por correo electrónico o correo postal la documentación necesaria para el desarrollo de la visita (información sobre los itinerarios guiados, normas e información de interés para las visitas guiadas y la hoja de confirmación de la visita).

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

El itinerario ambiental guiado consiste en un recorrido a pie que se desarrolla en el interior o entorno del Parque Regional, durante el cual un guía acerca los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural a los participantes.

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

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo⁴ la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el anexo III).

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

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

³Llamada a la Dirección General de Medio Ambiente o directamente al Centro de Visitantes “Las Salinas” o a la Informadora Jefe.

⁴ En el caso en el que el grupo esté integrado en su totalidad por personas adultas se les ofrece a todos los integrantes del grupo la posibilidad de cumplimentar la encuesta de evaluación de itinerario guiado.

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

Realización de la actividad:

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

Desarrollo de la actividad:

- Recepción y bienvenida en el Centro de Visitantes “Las Salinas” situado en la Avenida de Las Salinas s/n de San Pedro del Pinatar.
- Presentación del Espacio Natural Protegido. Duración aproximada: 45 minutos
- Realización del itinerario ambiental guiado (distintas opciones). Duración aproximada: 1,5 horas.
- Si se desea, existen varias opciones en las que se suprimen algunas de las actividades anteriores, combinando éstas según los intereses del grupo.

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

Destinatarios:

- Centros Educativos, Universidades y otras entidades de formación (Máximo 1 autobús/día).
- Asociaciones, grupos organizados y otras instituciones que tengan interés.
- Población en general (Mínimo grupos de 10 personas)

6.2. Descripción de los Itinerarios ofertados

Existen distintos itinerarios descritos a continuación. Esta oferta permite poder adaptar mejor este servicio de itinerarios ambientales guiados a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

El itinerario ambiental guiado tiene como objetivos principales la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido. Durante el itinerario se van haciendo distintas paradas explicando estos valores, aplicando técnicas de comunicación e interpretación, así como dinámicas. Para hacer más amenas, cercanas y participativas las explicaciones se cuentan curiosidades y anécdotas de las distintas especies de plantas, se observan las huellas o señales que nos proporcionan los animales, se presta también atención a la geología, a la historia del lugar y se interpreta el paisaje, suponiendo esta actividad un acercamiento de los participantes al ENP y a la naturaleza.

6.2.1 Monitorización de la Sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Recorrido virtual por los valores más interesantes del Parque Regional a través de las infraestructuras disponibles en la sala de interpretación (juegos, paneles, maquetas, etc.).

- **Recorrido guiado por la sala de exposición.**
- **Duración:** 45 minutos.
- **Destinatarios:** todos.
- **Periodo del año recomendado:** todos.
- **Objetivos generales monitorización:**
 - Se pretende con ésta actividad acercar al visitante de manera rápida y amena a los valores naturales, culturales y paisajísticos de este Espacio Natural Protegido.

6.2.2. Itinerario “Las Aves”.

Ruta que recorre todos los ecosistemas del Parque Regional permitiendo disfrutar de los valores naturales, culturales y paisajísticos que encierra este Espacio Protegido.

- **Recorrido:** 4 Km.
- **Duración:** 2 h.
- **Destinatarios:** todos, excepto discapacidad motora.
- **Periodo del año recomendado:** todo el año.
- **Descripción de la ruta:** Centro de Visitantes “Las Salinas” → Puente de madera → Canal salinero → Curva de la Culebra → Torre de vigilancia → tramo Senda Verde → Playa de la Torre Derribada → Vuelta a la Curva de la Culebra por la pasarela.
- **Objetivos generales:**
 - Dar a conocer a los participantes el ecosistema de carrizal, tan típico de humedales.
 - Observar las aves acuáticas en su hábitat: las charcas salineras.
 - Iniciar en el conocimiento de los ecosistemas dunar y saladar.



- Explicar la problemática de la introducción de especies exóticas o alóctonas.
- Reconocer el pinar de repoblación y su importancia para evitar la erosión dunar y enriquecer el suelo.
- Resaltar la importancia de la conservación del litoral murciano.
- Ver *in situ* los arribazones de *Posidonia oceanica* y explicar la importancia de esta planta para el medio marino y el litoral.
- Remarcar la gran variedad de hábitats que presenta el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

6.2.3. Itinerario “Charca de El Coterillo”

Este itinerario permite conocer de manera rápida algunos de los principales valores naturales y culturales del Parque, especialmente su avifauna, el ecosistema dunar y la formación de la sal.



- **Recorrido:** 1 Km.
- **Duración:** 45 min.
- **Destinatarios:** todos, excepto discapacidad motora.
- **Recomendado** para destinatarios de 3 a 6 años y 3º edad.
- **Periodo del año recomendado:** todos, excepto verano.
- **Descripción de la ruta:** Punto de Información

“Charca de El Coterillo” (Senda Verde) → Observatorio de aves → Punto de Información “Charca de El Coterillo” → Playa de la Torre Derribada → Área recreativa “El Coterillo”.

- **Objetivos generales:**
 - Descubrir las diferentes adaptaciones que ha desarrollado la flora para sobrevivir en condiciones de alta salinidad, poca disponibilidad de agua dulce y elevada insolación.
 - Observar las aves en la Charca Interpretativa “El Coterillo”.
 - Estudiar el funcionamiento y finalidad de la Charca Interpretativa “El Coterillo”.
 - Reconocer los estanques cristalizadores por su color característico.
 - Explicar el papel de la vegetación en la fijación de las dunas.
 - Resaltar la importancia de la conservación del litoral murciano.
 - Ver *in situ* los arribazones de *Posidonia oceanica* y explicar la importancia de esta planta para el medio marino y el litoral.

6.2.4. Itinerario “Curva de la Culebra”.

Esta ruta guiada descubre de manera sencilla los principales valores naturales y culturales del Parque.

- **Recorrido:** 2,5 Km. (Es necesario transporte desde el Centro de Visitantes “Las Salinas” hasta el comienzo de la ruta).
- **Duración:** 1,15 h. aprox.
- **Destinatarios:** todos (dificultad baja para discapacitados motores). Recomendado para destinatarios de 3 a 6 años y 3º edad.
- **Periodo del año recomendado:** todo el año, excepto verano.
- **Descripción de la ruta:** Curva de la Culebra → Torre observatorio de aves → Pasarela → Playa de la Torre Derribada → Acceso rápido de madera → Curva de la Culebra.
- **Objetivos generales de la ruta:**
 - Observar las aves que frecuentan una charca profunda.
 - Comentar la importancia de los distintos ecosistemas dunar y saladar.
 - Explicar la problemática de la introducción de especies exóticas o alóctonas.
 - Reconocer el pinar de repoblación y su importancia para evitar la erosión dunar y enriquecer el suelo.
 - Ver in situ los arribazones de Posidonia oceanica y explicar la importancia de esta planta para el medio marino y el litoral.
 - Remarcar la gran variedad de hábitats que presenta el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

6.2.5. Itinerario “Playa de la Torre Derribada”

A lo largo de este recorrido se pretende mostrar la diversidad vegetal de los diferentes ambientes del Parque, en especial, los ecosistemas litorales mejor conservados de la Región de Murcia.



- **Recorrido:** 4 Km.
- **Duración:** 2 horas.
- **Destinatarios:** todos, excepto niños menores de 4 años, 3ª edad y discapacidad motora.
- **Periodo del año recomendado:** otoño y primavera.
- **Descripción de la ruta:** Curva de la Culebra → Pasarela de madera → saladar → pinar → Playa de la Torre Derribada → Charca de Coterillo → Observatorio de aves → Charca de Coterillo.

- **Objetivos generales de la ruta:**

- Explicar el funcionamiento de la empresa salinera, ejemplo de sostenibilidad con el Parque Regional.
- Dar a conocer la migración de las aves: en cada época encontramos especies diferentes en el Parque.
- Aprender las adaptaciones de la fauna a las condiciones de alta salinidad.
- Explicar adaptaciones de las plantas en los ambientes más salinos del Parque.
- Resaltar la importancia de la conservación del litoral murciano.
- Ver in situ los arribazones de *Posidonia oceanica* y explicar la importancia de esta planta para el medio marino y el litoral.
- Remarcar la gran variedad de hábitats que presenta el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

6.2.6. Itinerario Guiado en Autobús

- **Recorrido:** 15 Km. en autobús, ida y vuelta.
- **Duración:** 1,5 h.
- **Destinatarios:** todos, recomendado para personas con discapacidad motora o 3ª edad.
- **Periodo del año recomendado:** todos.
- **Descripción de la ruta:** Centro de Visitantes “Las Salinas” → Carretera de las Salinas → Aparcamiento de “El Coterillo” → Montañas de sal → Vuelta por la carretera del Puerto hasta el Molino de Quintín → Retorno al Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- **Objetivos generales de la ruta:**
 - Observar las aves acuáticas en su hábitat: las charcas salineras.
 - Explicar el funcionamiento de la empresa salinera, ejemplo de sostenibilidad con el Parque Regional.
 - Dar a conocer a los participantes el ecosistema de carrizal, tan típico de humedales.
 - Comentar la importancia de los distintos ecosistemas dunar y saladar.
 - Reconocer el pinar de repoblación y su importancia para evitar la erosión dunar y enriquecer el suelo.
 - Remarcar la gran variedad de hábitats que presenta el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

6.3. Análisis de los itinerarios realizados

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a los itinerarios guiados: visitas realizadas y número de participantes. Así como, un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos.

Las consultas sobre visitas guiadas y la reserva de fechas para su realización se presentan en la tabla de datos proporcionada por la Dirección General y se adjunta como archivo Excel al presente Informe.

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

Durante el año 2012, se han realizado un total de **65 itinerarios guiados** (concertados y no concertados) en el que han participado **2.670 personas**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LOS ITINERARIOS AMBIENTALES GUIADOS REALIZADOS						
Año 2012						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	3	92	1	15	4	107
Febrero	8	334	0	0	8	334
Marzo	12	505	1	20	13	525
Abril	4	146	1	23	5	169
Mayo	9	453	0	0	9	453
Junio	3	96	0	0	3	96
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	2	38	0	0	2	38
Octubre	8	432	1	3	9	435
Noviembre	8	364	1	45	9	409
Diciembre	3	104	0	0	3	104
TOTAL	60	2.564	5	106	65	2.670

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

Durante este periodo, el itinerario que más se ha realizado es la **ruta de las aves**, ya que es el más demandado habitualmente por las posibilidades educativas de su recorrido y por la posibilidad de observar prácticamente todos los ecosistemas del Parque Regional.

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

En menor medida, encontramos grupos escolares, sobre todo de educación infantil, que solicitan el itinerario de la **Curva de la Culebra**, el cual es el más adecuado para edades comprendidas entre 3 y 9 años.

Cabe destacar que el servicio de visitas guiadas que se ofrece desde el Servicio de Información y Atención al Visitante del Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar es tan demandado que desde el mes de noviembre de 2011 están ocupadas la mayoría de fechas posibles para visitas guiadas concertadas hasta el fin del curso escolar 2011/ 2012.

Hay que destacar que el valor medio de tamaño de grupo para los itinerarios concertados ha sido de **43 participantes** y para los itinerarios no concertados de **21 participantes**, siendo el valor medio global de **41 participantes**. Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía pero sí el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

6.4. Evaluación de itinerarios guiados

6.4.1. Análisis de las encuestas realizadas

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

Este tipo de encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el itinerario guiado y la valoración global de la visita. Cada pregunta tiene 5 posibles respuestas, siendo 1 la valoración menor y 5 la máxima. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 5, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

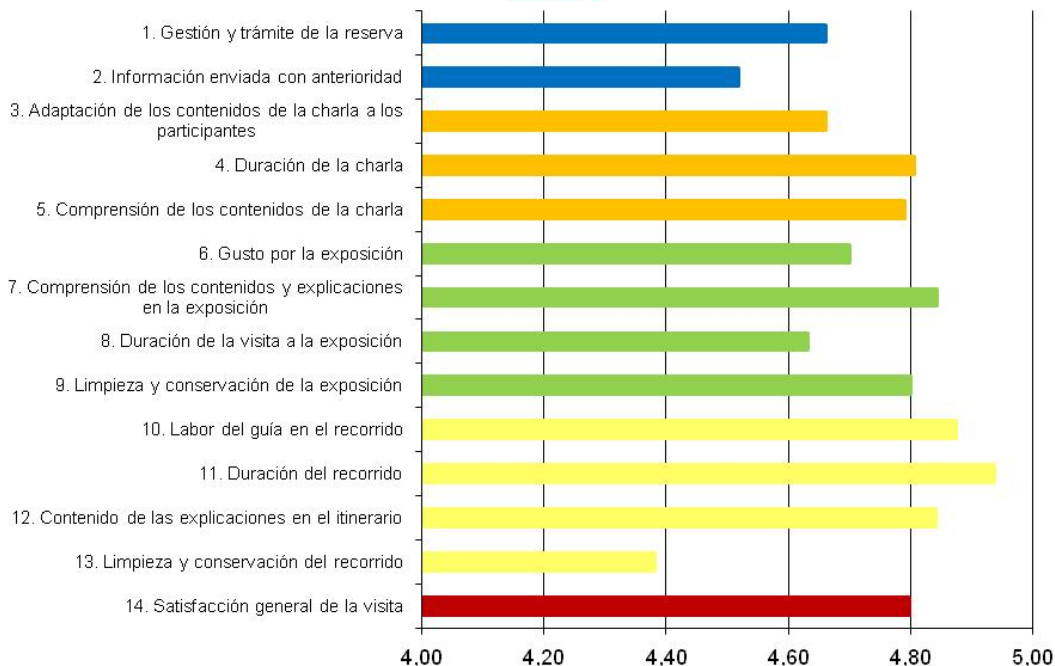
A lo largo de 2012 se realizan **64 cuestionarios** cumplimentados, lo que supone el **100%** de los **itinerarios guiados** realizados⁵. Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

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

⁵ Los protocolos de la Q de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

Año 2012



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

o Gestión y trámite de la reserva (color azul)

En el siguiente bloque de preguntas, que tratan sobre la gestión y trámite de la reserva de visitas guiadas, encontramos una puntuación muy alta en lo referente a la gestión del trámite de la reserva (4,66) pues la mayor parte de los encuestados no han encontrado dificultades para contactar con el Centro de Visitantes. Sin embargo, la valoración sobre la información enviada con anterioridad obtiene una valoración más baja (4,52). Esto puede ser debido a que el trámite de la reserva resulta fácil para las personas que solicitan la visita guiada, sin embargo, esperan más información relacionada con el espacio natural que van a visitar.

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

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

o **Charla introductoria (color naranja)**

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

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

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

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

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

La valoración de la labor del guía y de la duración del recorrido obtienen unas de las máximas puntuaciones, sin embargo, ante la pregunta de la limpieza del recorrido algunos encuestados dan una valoración más negativa, debido en gran medida a que en muchos casos a lo largo del itinerario se encuentran restos de basura. En el caso de la playa, a veces se acumulan restos de todo tipo (posidonia, botellas, redes, etc.) debido a los temporales, frecuentes en la zona.

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

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

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

- Se felicita a los Informadores Guías de manera escrita en varias ocasiones.
- Posibilidad de que el guía use algún tipo de micrófono con grupos numerosos.
- Para grupos numerosos posibilidad de que haya más Informadores Guías.

- Disponer de más prismáticos en las visitas guiadas.
- Ampliar la visita a la zona productiva de las Salinas.
- Proporcionar material didáctico para realizar actividades en el aula, ya sea previamente o tras la visita.
- Disponer de más tiempo y personal para poder realizar actividades y juegos.
- Disponer de un contenedor de envases en el área recreativa del Centro de Visitantes.
- Mejorar la seguridad del recorrido por la cercanía de la carretera.
- Alargar el recorrido y reponer los tabloneros de las pasarelas.

6.4.2. Propuestas de mejora

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

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

7. Acciones especiales

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

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

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las acciones especiales llevadas a cabo durante el año 2012.

ACCIONES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2012				
Motivo acción especial	Fecha	Actividad concreta	Participantes	Observaciones
Día Mundial de los Humedales	12-02-2012	Itinerario ambiental guiado Mar Menor	35	Actividad conjunta de los Parques del Litoral destinada al público en general.
	12-02-2012	Monitorización sala exposición C.V. "Las Salinas", Charla sobre el Día Mundial de los Humedales, Observación de Aves y Anillamiento Científico	16	Actividad abierta al público en general y realizada en colaboración con voluntarios de SEO Birdlife y del Proyecto de Acción Artemia.
	16-02-2012	Ruta científica por el Parque Regional	18	Actividad con escolares del entorno.
	21-02-2012		17	
I Sea World Exhibition	04-04-2012	Itinerario Ambiental Guiado por el Parque Regional y Talleres infantiles.	60	Actividad realizada en colaboración con el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
	07-04-2012		78	
	08-04-2012	Itinerario Ambiental Guiado por el Parque Regional y Talleres infantiles.	63	Actividad realizada en colaboración con el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y la Asociación Ardeida.
Día Mundial de las Aves Migratorias	08-05-2012	Charla introductoria al Día Mundial de las Aves Migratorias, punto de observación de aves y taller de dibujo.	45	Actividad realizada con escolares del entorno.
	15-05-2012	Charla introductoria al Día Mundial de las Aves Migratorias, itinerario guiado por el Parque Regional y taller de dibujo.	50	

Día Europeo de los Parques	Del 25 de mayo al 31 de agosto	Exposición de dibujos “Día Mundial de las Aves Migratorias 2012”	747	Exposición con los dibujos elaborados por escolares del primer ciclo de primaria del Colegio Artigot (Pilar de la Horadada) tras su participación en el Día Mundial de las Aves Migratorias.
Día Mundial del Medio Ambiente	06-06-2012	Charla introductoria al Día Mundial del Medio Ambiente, Itinerario Ambiental Guiado y realización de juegos y dinámicas en la playa.	48	Actividad realizada con escolares del entorno.
Campaña de sensibilización sobre la <i>Posidonia oceánica</i> .	Del 15 de junio al 31 de septiembre	Panel interpretativo “Un tesoro sumergido”	73	Panel que recoge los secretos y curiosidades sobre la planta marina más importante del Mediterráneo.
	Del 3 al 17 de julio	Punto de Información móvil	284	Información y exposición itinerante por las principales playas del Parque
	06-07-2012	Itinerario ambiental guiado “Atardecer por Las Salinas”	17	Actividad destinada al público general en horario especial de 19 a 21:30 horas
	Julio y agosto	Taller de elaboración de figuras con restos de <i>Posidonia oceanica</i>	27	14 y 15 julio en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y 8 de agosto en la Asociación de Vecinos de El Mojón.
	10-08-2012	Itinerario ambiental guiado por el Parque Regional	38	Actividad destinada a la Asociación de Vecinos “El Mojón”, incluida en sus fiestas patronales.
Día Mundial de las Aves	27-10-12	Itinerario guiado en bicicleta por el Parque Regional	18	Actividad destinada al público en general.
	31-10-12	Taller, dinámicas e itinerario ornitológicos	45	Actividad realizada con escolares del entorno.
Actividades trimestrales organizadas en los ENP	26-12-12	Cuentacuentos y Taller de elaboración de bolas ecológicas navideñas con restos de <i>Posidonia oceanica</i> .	13	Actividad destinada al público en general
	28-12-12		12	
Total 2012			1.704	

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



Itinerario ambiental guiado por el Mar Menor



Ruta científica durante la celebración del Día Mundial de los Humedales



Taller de móviles de animales marinos realizado durante la I Sea World Exhibition



Exposición de dibujos con motivo del Día Europeo de los Parques



Avistamiento de aves durante la celebración del Día Mundial de las Aves Migratorias



Panel interpretativo “Un tesoro sumergido”



Taller de elaboración de figuras con restos de la planta marina Posidonia oceanica



Punto de Información itinerante en la Playa de El Mojón



Itinerario guiado en bicicleta con motivo del Día Mundial de las Aves



Taller de elaboración de comederos de aves durante el Día Mundial de las Aves



Taller de elaboración de bolas ecológicas para el árbol de Navidad

Las principales gestiones organizativas llevadas a cabo para la realización de actividades especiales durante 2012 son:

- o Elaboración de un **informe previo** para la Dirección General en el que se detalla el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo.
- o **Reuniones** con los diferentes Técnicos de Uso Público, equipo de gestión del Parque o determinados agentes implicados para el diseño y organización de actividades concretas.
- o **Contacto con Centros Escolares y asociaciones** para ofrecer las actividades programadas, concertando con ellos la actividad, la fecha, el horario y otras cuestiones de organización general.
- o Elaboración de los **contenidos para el diseño de carteles divulgativos y tarjetones** de invitación específicos con la información básica de las actividades propuestas e **impresión** de copias del cartel divulgativo para colocar en los Centros de Visitantes y Puntos de Información o en zonas específicas donde la actividad requiera especial difusión.
- o Elaboración de los contenidos de la **noticia para la web** www.murcianatural.carm.es, ya sea previa o posterior a la actividad, según requerimiento de la Dirección General.
- o **Difusión** de las actividades a través de los carteles divulgativos y **por correo electrónico** en especial a la lista de amigos de San Pedro, listas de amigos de otros ENP, Voluntariado y CRFS, además de otros envíos de información que considere oportuno la Dirección General.
- o **Diseño y organización previa** de cada una de las actividades, prospección de recorridos y búsqueda de información adicional y complementaria para preparar el contenido de las explicaciones, preparación de los **materiales** necesarios para el desarrollo de las actividades (talleres, juegos, dinámicas, etc).
- o Elaboración de las **incidencias** correspondientes para solicitar materiales, ayuda específica o colaboración del Servicio de Mantenimiento de ENP según la actividad a realizar.
- o **Envío de las fotografías** más representativas del evento realizado a la Coordinadora del Servicio para su archivo en la Dirección General.
- o Coordinación con las Informadoras Jefe del resto de ENP para ver los apoyos necesarios de personal y gestión del calendario.

8. Comunicación y Dinamización Social

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

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

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

8.1. Noticias web / Notas de prensa

Envío a la Dirección General de las fotografías y datos necesarios para la elaboración de **notas de prensa**⁶ relacionadas con eventos del Parque. Así como **noticias breves** inmediatas para su edición en la página web de la Dirección General (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente. Durante este periodo de enero a septiembre se han elaborado **12** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa.

Febrero 2012

- | | |
|--------------------|--|
| 07/02/12 | Noticia web: “Presidencia arranca la celebración de los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para todos los públicos”. |
| 21/02/ 2012 | Noticia web: Celebración del Día Mundial de los Humedales |

Además, en este mes de febrero se redactaron tres noticias específicas para el Boletín de Europarc:

- “La Región de Murcia arranca 20 Años de Espacios Naturales Protegidos con una completa Agenda de Actividades naturales para 2012”
- “Los 20 Años de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia renuevan las colaboraciones y la unión por la conservación”

⁶ Se entregan los datos en bruto, a solicitud de la DG, para su elaboración desde la Unidad de Comunicación de la OREP.

Marzo 2012

- 29/03/12 **Noticia web:** “Más de 900 personas participan en las actividades del Día Mundial Forestal que organizó la Dirección General de Medio Ambiente a lo largo del mes de marzo”.

Abril 2012

- 13/04/2012 **Noticia web:** “Primera feria Sea World Exhibition en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”.

Junio 2012

- 08/06/2012 **Noticia web:** “Comienza la Campaña de sensibilización sobre la Posidonia oceanica en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”.
- 08/06/2012 **Nota Prensa:** “Campaña Posidonia oceanica 2012”
- 13/06/2012 **Noticia web:** Más de 800 personas participan en los Espacios Naturales de la Región con motivo de las celebraciones del Día Europeo de los Parques y del Día Mundial del Medio Ambiente.

Julio 2012

- 31/07/2012 **Noticia web:** “Más de 300 personas participan en la Campaña de Sensibilización sobre la planta marina Posidonia oceanica”.

Septiembre 2012

- 20/09/2012 **Noticia web:** “Presidencia presenta una completa Agenda de Actividades naturales destinadas al público en general para estos meses de septiembre a diciembre”.

Octubre 2012

19/10/2012

Noticia web: “Celebración del Día de las Aves en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”.

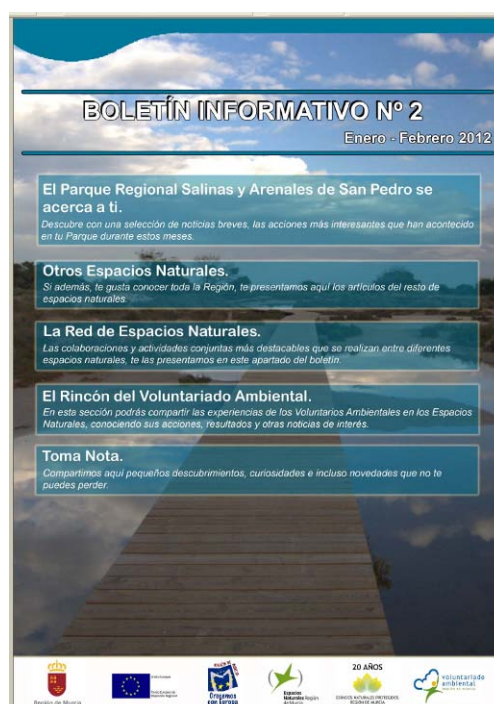
8.2. Boletín Informativo del Parque

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

Durante el primer periodo del año ha dado un cambio relevante al formato y aspecto del boletín, y desde enero a septiembre de 2012 se han enviado 6 boletines informativos correspondientes al periodo de noviembre – diciembre de 2011 y a los meses de enero – febrero, marzo – abril, mayo – junio, julio - agosto y septiembre-octubre de 2012.

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos de San Pedro”, así como el resto de ENPs, Voluntariado Ambiental y correos del PIDA en la Dirección General.

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



8.3. Lista de amig@s del Parque

Desde 2010 se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, generando así una lista de distribución⁷.

El número de inscritos en la lista de Amigos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar al finalizar el año 2012 es de **210 personas**.

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

- **Difusión de actividades especiales** llevadas a cabo en el Parque o en el resto de ENPs de la Región. Durante el año 2012 se han enviado recordatorios de las visitas guiadas en fin de semana, la agenda de actividades para los meses de febrero a abril, de mayo a agosto y de septiembre a diciembre, correos de difusión de la Campaña de sensibilización acerca de *Posidonia oceanica* y correos informativos sobre campañas de sensibilización en otros ENPs de la Región de Murcia.
- **Material divulgativo:** En 2012 se han enviado los boletines informativos de noviembre-diciembre 2011, de enero – febrero, marzo – abril, mayo – junio, julio - agosto y septiembre-octubre de 2012. También se han enviado las fichas del árbol del algarrobo y del quejigo.
- **Información y avisos de interés para la población y relativas con la gestión del Parque.** Durante este año no se ha enviado información de este tipo.
- **Otros envíos:** durante este periodo se ha enviado la información relativa a la Inauguración del XVII Congreso de Europarc España "*Áreas protegidas: Oportunidades de futuro*", al Plan de Ordenación de Accesos estival en el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, a la Campaña internacional de limpieza de playas 'The Ocean Conservancy', que se desarrolla en las playas del Parque Regional de Calblanque y el Parque Regional Salinas de San Pedro y al curso sobre Asociacionismo y Voluntariado Ambiental. Además, se ha enviado un calendario del Parque para el año 2013 y una felicitación navideña con especial mención a los 20 años de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

⁷ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8.4. Colaboración en Medios de Comunicación

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

Además, este año 2012 se ha colaborado en los siguientes medios de forma puntual:

- o En el mes de mayo el Equipo de Información colabora en el **Programa de televisión “En el Punto de Mira” de Canal 7 Región de Murcia** mediante una entrevista a la Informadora Jefe sobre el Servicio de Información y Atención al Visitante en el Parque Regional y la grabación de las explicaciones del Informador Guía durante un Itinerario Ambiental Guiado.

Este reportaje se puede ver en www.7rm.es en la sección “A la carta”, programa *En el Punto de Mira* emitido el 7 de mayo de 2012. A partir del minuto 21:20 de video.

- o En el mes de octubre **Radioonline.murcia** realiza una entrevista en directo a la Informadora Jefe para el **Programa “Acho pijo: Hecho en Murcia”**, concretamente para la sección “Rincón exquisito”, en la que se habla de lugares especiales de la Región de Murcia. En este caso, fue el turno del Parque Regional Salinas de San Pedro y durante la entrevista la Informadora Jefe comentó las características más destacadas del Espacio Protegido, que despertan un gran interés por visitarlo. El periodista también se interesó por las actividades que estaban previstas para la celebración del Día de las Aves.

Esta entrevista se puede escuchar en <http://www.radioonlinemurcia.com> <http://www.radioonlinemurcia.com>, seleccionando *Podcasts*, en Programa *Acho Pijo: Hecho en Murcia* emitido el día 22 de octubre de 2012.

- o Además, el 6 de noviembre, **Radio Pinatar** entrevista en directo a la Informadora Jefe en el **Programa “Mañanas de Radio”**, en esta ocasión para preguntarle las características de la visita guiada que estaba programada para el día siguiente con un grupo de mujeres que realizaba la visita a través de la Concejalía de Mujer y Juventud. Durante la entrevista también se comentaron los valores naturales y culturales más destacados en el Espacio Protegido.

8.5. Revisión de Publicaciones

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

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

8.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

Web de Red Natura 2000 en España (<http://www.rednatura2000.info/>)

Se le envía la información de las actividades en los ENPs de la Región de Murcia para su inclusión en la agenda general o por comunidades autónomas que tiene la página.

Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.

- **Concejalía de Turismo**
 - o Se le proporcionan los datos referentes a las actividades de información y educación ambiental llevadas a cabo por el Servicio de Información en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. Esta información es transmitida por la Concejalía de Turismo a la FEE (Fundación para la Educación Ambiental) para que el Centro de Visitantes “Las Salinas” pueda optar al galardón de “Centro Azul”
 - o El Equipo de Información participa como jurado en la edición especial de la Travesía fotográfica dentro de las actividades de la *I Sea World Exhibition*.
- **Concejalía de Deportes**
 - o En el mes de diciembre el Equipo de Información se reúne con el técnico de Deportes del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, el cual explica los detalles de la carrera pedestre que están organizando para octubre de 2013 y en la que solicita la colaboración del Servicio de Información para el desarrollo de distintas actividades relacionadas con la divulgación de los valores naturales del Espacio Protegido y con la difusión del evento.

El Equipo de Información prepara un informe con la propuesta de actividades a desarrollar para colaborar con esta carrera pedestre, que se llamará Correlimos 13.4.

Dirección General de Turismo

- o El Equipo de Información realiza una visita por el Parque Regional con el Técnico de apoyo del Servicio de Planificación de Infraestructuras Turísticas para proporcionarle información sobre la accesibilidad de las playas y las distintas infraestructuras del Espacio Protegido y comprobar su estado.

9. Asistencia al Director Conservador

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

La comunicación y apoyo entre técnicos de la administración regional es la base para la exitosa gestión del ENP. Por lo tanto, se mantiene comunicación y se realizan reuniones con técnicos responsables en diferentes ámbitos (Uso Público, Mantenimiento de ENP, Planificación, etc.), para el desarrollo de proyectos y actuaciones intrínsecas a la gestión del Parque.

La comunicación es siempre fluida con el Gerente (Julio Fernández) y equipo de salineros de **Salinera Española** para la colaboración en el desarrollo de la actividad regular de la empresa y la gestión del ENP.



Durante este año 2012 se han realizado las siguientes labores para la asistencia al Director Conservador:

XVII Congreso de EUROPARC-España- ESPARCC 2012

La Región de Murcia y EUROPARC-España organizan en la ciudad de Murcia, del 29 al 31 de mayo de 2012, el XVII Congreso Anual de EUROPARC-España, ESPARC 2012. Este congreso está dirigido a los gestores de las áreas protegidas para analizar la situación de los espacios naturales y proponer medidas para su conservación.

El Director Conservador del Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar solicita el apoyo del Servicio de Información y Atención al Visitantes para participar en la visita técnica que se realiza por el Espacio Protegido el día 30 de mayo y explicar el funcionamiento de este Servicio de la Dirección General de Medio Ambiente, así como las infraestructuras de Uso Público disponibles para los visitantes en el Parque Regional.

Ordenación de usos de senderos en la zona de El Mojón

El Área de Conservación del Litoral estudia alternativas para la regulación de usos de los senderos en la parte del Parque Regional correspondiente a El Mojón.

En el mes de agosto, el Servicio de Información realiza una actividad especial con la Asociación de Vecinos de El Mojón con motivo de la Campaña de Sensibilización sobre la planta *Posidonia oceanica*. Durante esta jornada el Equipo de Información invita a los participantes a cumplimentar una encuesta que recoge información relacionada con esta regulación de usos de los senderos, para saber la opinión de los vecinos sobre este tema.

Posteriormente, en el mes de septiembre el Servicio de Información pasa los resultados de las encuestas a las tablas preparadas por el técnico del Área de Conservación del Litoral para su posterior análisis y en el mes de noviembre asiste a la reunión convocada entre el equipo de gestión del Espacio Protegido, los Agentes Medioambientales de la zona y el Servicio de Información del Parque Regional, en la que se debate esta problemática para tomar una decisión respecto a la apertura o cierre del sendero en las salinas hacia El Mojón.

10. Observaciones e Incidencias relevantes.

A continuación, se resaltan las observaciones e incidencias relevantes registradas durante el año **2012** en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro.

Enero 2012

- 4/01/2012 Comienza la instalación del cartel indicativo del Centro de Visitantes en la nueva puerta peatonal del recinto exterior.
- 8/01/2012 Un visitante del ENP encuentra un ejemplar de cormorán común muerto. Él mismo procede a dar aviso al Seprona.
- 12/01/2012 Finaliza la instalación del cartel anexo a la nueva puerta peatonal del Centro de Visitantes.
- 22/01/2012 La Asociación Hippocampus del Voluntariado Ambiental procede al traslado de materiales al almacén del Centro de Visitantes.
- 25/01/2012 Operarios de Aqualia informan de una posible fuga de agua en las instalaciones del Centro de Visitantes. El Equipo de Información cumplimenta una incidencia para informar a la Dirección General.
- 28/01/2012 Se lleva a cabo en la sala de Usos múltiples del Centro de visitantes una jornada formativa titulada “Acciones de Seguimiento biológico en Humedales”.

Febrero 2012

- 3/02/2012 Personal de mantenimiento procede a desbrozar el recinto exterior del Centro de Visitantes.
- 9/02/2012 Se reúnen en el Centro de Visitantes varias personas del voluntariado para la organización de actividades paralelas a la celebración del Día Mundial de los Humedales en el Parque regional
- 12/02/2012 Celebración del Día Mundial de los Humedales.
- 16/02/2012 Personal de mantenimiento realiza los últimos trabajos para retirar las podas del exterior del Centro.

Marzo 2012

- 8/03/2012 La empresa Euroлимп procede a la limpieza de las ventanas exteriores del Centro.
- Operarios del Ayuntamiento comienzan a pintar un paso de cebr a la salida de la nueva puerta peatonal.

- 24/03/2012 Voluntarios de la Asociación Ardeida utilizan la sala de video del Centro de Visitantes.
- 30/03/2012 Un representante del Instituto de Malacología solicita la llave de La Mota del Molino para realizar un muestreo en esa zona. El Equipo de Información rellena la hoja de préstamo de material correspondiente.
- Se encuentra una gaviota patiamarilla muerta en la terraza del Centro, se procede a su retirada inmediata.
- 31/03/2012 La Asociación Hippocampus se reúne en la sala de proyecciones del Centro.

Abril 2012

- 24/04/2012 El Equipo de Información participa como jurado en la edición especial de la Travesía fotográfica dentro de las actividades de la *I Sea World Exhibition*.
- 26/04/2012 Técnicos encargados de la plaga de picudo rojo instalan trampas especiales en el aparcamiento del Centro de Visitantes.

Mayo 2012

- 3/05/2012 Se lleva a cabo la grabación de un reportaje sobre los Espacios Naturales Protegidos, para el programa *En el Punto de Mira* de Canal 7. Durante la grabación se realiza una entrevista a la Informadora Jefe y se toman imágenes de la visita guiada que realiza la Informadora Guía con los estudiantes de la facultad de Biología.

Junio 2012

- 13/06/2012 Desde el día 13 hasta el 27 de junio el Centro de Visitantes no dispone de servicio de Internet.
- 14/06/2012 Unos visitantes traen una gaviota patiamarilla al Centro de Visitantes. El Equipo de Información contacta con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre para gestionar su recogida.
- 20/06/2012 Se lleva a cabo, por parte de la Responsable de Calidad, una Auditoría Interna tanto en las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Salinas” como en otras infraestructuras del ENP.

Julio 2012

- 06/07/2012 Se realiza la revisión del aire acondicionado en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- 18/07/2012 Un empleado de la Concejalía de Turismo de San Pedro del Pinatar y un técnico de apoyo del Servicio de Planificación de Infraestructuras Turísticas de la Dirección General de Turismo, visitan el Centro de Visitantes y los senderos señalizados para comprobar su accesibilidad.
- 24/07/2012 El Equipo de Información contacta con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre tras el aviso de un visitante que informa de la presencia de un pollo muerto de gaviota patiamarilla. El Centro de Recuperación comunica que al tratarse de una especie cinegética la recogida la tiene que realizar personal de mantenimiento, a quien se avisa posteriormente.

Agosto 2012

- 04/08/2012 El Equipo de Información presta 3 carteles de vehículo autorizado del Parque a Cristina Mena, presidenta de la Asociación Hippocampus, para una actividad que desarrollaran durante la mañana. Más tarde son devueltos.
- 08/08/2012 y 10/08/2012 El Equipo de Información lleva a cabo actividades especiales con motivo de la campaña de sensibilización de la planta *Posidonia oceanica*.
- 30/08/2012 Tras el aviso por parte de unos visitantes de la presencia de una persona en barca en las charcas salineras, el Equipo de Información comunica este suceso a la Policía Local de San Pedro del Pinatar.

Septiembre 2012

- 18/09/2012 Se realiza la revisión eléctrica en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- 19/09/2012 Tras el aviso por parte de unos visitantes de la presencia de una persona talando árboles en la zona dunar de El Mojón, el Equipo de Información comunica este suceso a la Policía Local de San Pedro del Pinatar.
- 21/09/2012 Un operario de la empresa Areofeu realiza la revisión de los extintores del Centro.

Octubre 2012

- 04/10/2012 El Programa de Información comprueba, a petición del técnico del Área de Conservación del Litoral, que la llave de acceso al vallado de Salinera Española ha cambiado.
- 13/10/2012 Tras producirse un corte en el suministro eléctrico, se comprueba la avería del ordenador principal del Servicio de Información.
- 18/10/2012 Alfredo González, Director Conservador del Parque Regional y un técnico del Área de Conservación del Litoral, visitan el Centro acompañados de personal de Prevención de Riesgos Laborales de la Consejería de Presidencia para realizar un estudio sobre las condiciones de los puestos de trabajo en el Centro de Visitantes (luminosidad, mobiliario, etc).
- 24/10/2012 La empresa *Eurolimp* procede a la limpieza de las ventanas exteriores del Centro.

Noviembre 2012

- 08/11/2012 El Servicio de Emergencias 112 atiende a un participante del itinerario guiado que sufre una luxación de rodilla. Se le traslada al hospital “Los Arcos” acompañada de un profesor.
- 25/11/2012 El Equipo de Información contacta con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre tras el aviso de un visitante ocasional de un ejemplar de gaviota picofina herido. El Centro de Recuperación de Fauna recoge al animal.

Diciembre 2012

- 13/12/2012 Dos operarios de la Dirección General de Medio Ambiente depositan en el almacén del Centro de Visitantes un conjunto de maderas procedentes de la remodelación de los baños de lodo para su posterior uso.
- 18/12/2012 El Servicio de Información se reúnen con dos técnicos de la Concejalía de Deportes de San Pedro del Pinatar para organizar la posible colaboración en las futuras actividades deportivas que se realizarán en el Parque Regional.