



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2016



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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios
Naturales Región
de Murcia



Orthem



Índice

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE.....	7
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.....	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	10
4.3. Tipología de la información solicitada.....	12
5. VISITAS GUIADAS.....	15
5.1. Aspectos generales.....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas.....	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	17
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES.....	24
6.1. Descripción de las actividades.....	24
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	28
7. ENCUESTAS.....	31
7.1. Encuesta general.....	32
7.2. Encuesta sobre el Servicio de Información.....	37
8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES.....	40
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL.....	44
9.1. Material divulgativo e interpretativo.....	45
9.2. Difusión.....	47
9.3. Colaboración con entidades.....	51
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	55
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	59
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO.....	62
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	68

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio

ANEXO 3: Datos ficha de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelos de encuestas

ANEXO 6: Datos encuesta visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7: Datos encuesta actividades especiales (formato Excel)

ANEXO 8: Datos encuesta general (formato Excel)

ANEXO 9: Datos encuesta centro de visitantes (formato Excel)

ANEXO 10: Modelo hoja de opinión

ANEXO 11: Material divulgativo

ANEXO 12: Informes específicos



1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado **"Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia"**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes "Las Salinas" para una duración de 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente (OISMA), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, José Luis Manovel García.

Con el Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia 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.

El Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por **4 profesionales**, que trabajan un total de **108 horas semanales**.

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la OISMA, teniendo en cuenta que este Servicio se ofrece desde 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la web <http://www.murcianatural.carm.es>



2. Objetivos del Servicio

El Servicio de 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.

A través del Servicio se consigue acercar a los visitantes, todos aquellos valores naturales, culturales y sociales del espacio protegido y sus alrededores con el objetivo principal de que los visitantes conozcan el medio en el que se encuentran, se conciencien, y así poder conservar de forma más eficaz este entorno natural.

Por tanto, se plantean como objetivos de este proyecto de comunicación, divulgación, información y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia los siguientes:

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**.
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las **inquietudes reflejadas por los visitantes** de un ENP, como las **incidencias detectadas** en la Red de ENP.
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**.
- Promover **actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental** destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que divulguen los valores naturales y culturales de los ENP.
- Diseñar, programar y ejecutar **Campañas de comunicación e información y Programas de sensibilización** que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización de los ENP.
- Realizar **materiales divulgativos e interpretativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la OISMA.
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental.

A final de año, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

Los equipamientos de información son relevantes en cuanto a que constituyen un medio de acercamiento a la gestión del Parque Regional 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 Agua, Agricultura y Medio Ambiente y pertenecen al Servicio de 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 y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

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

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

- De martes a domingo y festivos, de octubre a mayo de 9 a 14 horas y de 15 a 17:30 horas, de junio a septiembre de 8:30 a 15:30 horas



Otros equipamientos de información que dependen de otras entidades (Ayuntamientos, Asociaciones,...) y que también se localizan en el entorno del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar son:

- **Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar:** situado en la Avda. Las Salinas, 55 (Edificio CIT).

Horario: De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Sábados: De abril a septiembre: 10 a 14 y de 17 a 19 horas.

De octubre a marzo: 10 a 14 y de 16 a 18 horas.

Domingos y festivos: 10:30 a 14 horas.

- **Punto de Información Turística Villananitos:** situado en la Mota del Molino (junto al Molino de Quintín).

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

De 1 de julio a 30 de septiembre.

Sábados, domingos y festivos cerrado.

4. Atención al visitante

El Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diaria** (ver anexo 1 Modelo de ficha de seguimiento diario), 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 Oficina de Impulso Socioeconómico del Medio Ambiente.



4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”

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

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

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



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. Durante el año 2016 se han atendido **13.366** visitantes, lo que supone un promedio de 45 visitantes al día.

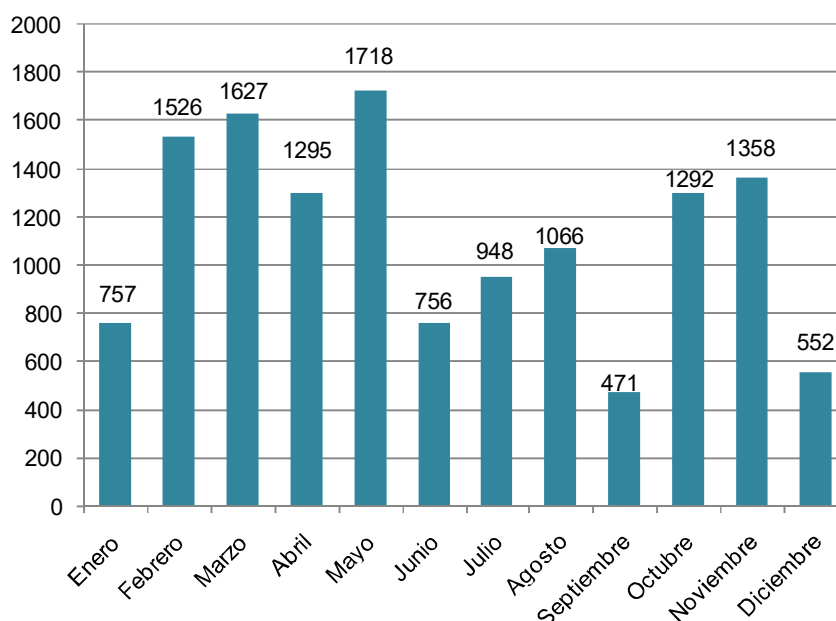
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Salinas” se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES AL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS”						
Año 2016						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes en Actividades Especiales ¹
Enero	757	564	532	64	197	0
Febrero	1.526	1.059	1.044	1	311	595
Marzo	1.627	1.165	903	10	433	286
Abril	1.295	1.014	864	48	352	22
Mayo	1.718	1.229	1.043	2	326	249
Junio	756	586	430	10	168	591
Julio	948	461	294	3	47	496
Agosto	1.066	500	231	8	22	538
Septiembre	471	251	104	21	30	37
Octubre	1.292	824	688	4	157	306
Noviembre	1.358	769	895	26	376	20
Diciembre	552	482	346	28	102	431
Año 2016	13.366	8.904	7.374	225	2.521	3.571
Total 2015	10.082	6.212	5.423	332	2.452	1.365
Total 2014	8.942	4.769	4.649	164	2.253	1.825
Total 2013	8.932	4.273	4.648	195	3.099	2.745
Total 2012	7.837	3.574	4.073	170	2.670	1.704
Total 2011	7.424	2.612	1.168	333	2.399	-

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

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2016

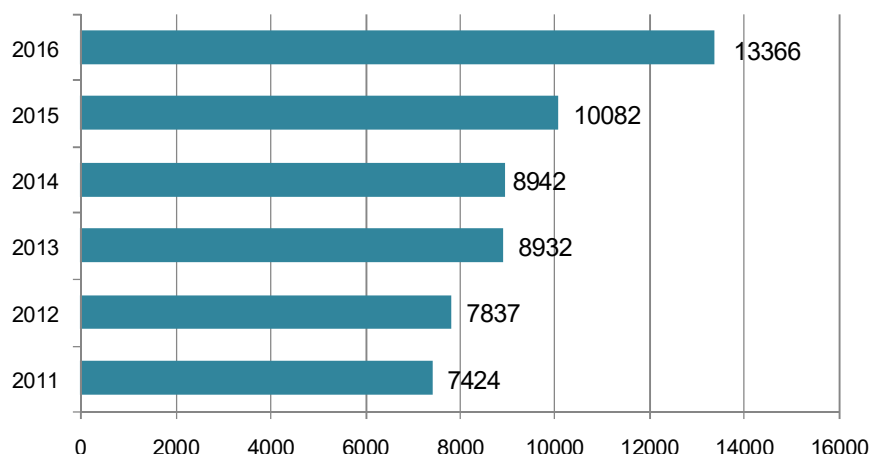


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2016 se atiende a un mayor número de visitantes en los meses de febrero, marzo, mayo y noviembre. Esto es debido, fundamentalmente, al elevado número de grupos que visitan el Centro de Visitantes y a las actividades especiales organizadas durante esos meses.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2011 hasta el 2016 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2011 - 2016



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

Como se puede observar, en los últimos 6 años se muestra una tendencia ascendente del número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, coincidiendo con el incremento de actividades especiales como visitas guiadas temáticas y talleres de educación ambiental. También aumenta cada año el número de personas que en su visita al Parque Regional pasan por el Centro de Visitantes por considerarlo un recurso muy interesante que les permite tener una primera toma de contacto con el espacio protegido y conocer las diferentes opciones para visitarlo.

Cabe destacar el incremento de más del 30% en el número de visitantes en el año 2016 con respecto al año 2015, en el que ya se había registrado una cifra récord con respecto a años anteriores.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

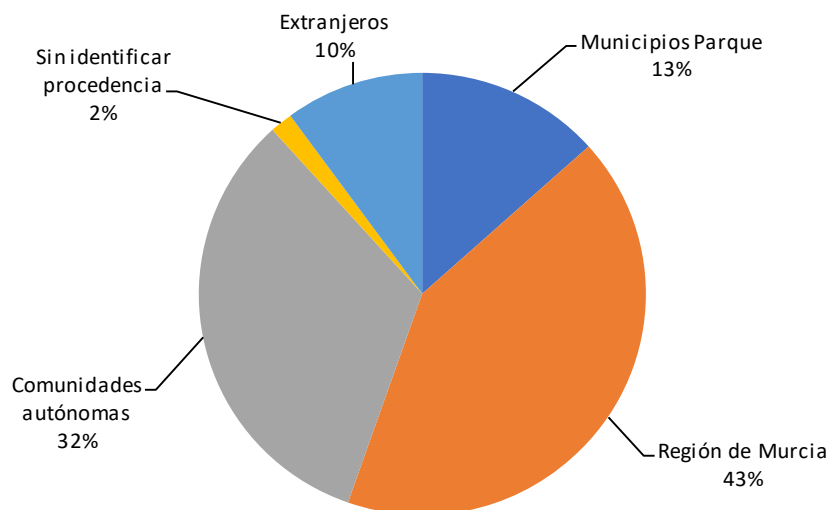
En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante este periodo.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2016			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		222	
Municipios del Parque		1.782	
Otros municipios de la Región		5.604	
Otras Comunidades		4.390	
Extranjeros	Ingleses	474	1.338
	Alemanes	40	
	Franceses	237	
	Otros	420	
TOTAL		13.366	

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

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2016



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



Durante el año 2016, el 56% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 13% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que se acercan al Centro para participar en visitas guiadas o en actividades especiales del Servicio de Atención al Visitante.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a los de otras comunidades autónomas, y en último lugar, los visitantes extranjeros. Estos dos últimos grupos suelen realizar una visita no organizada al centro, o bien participar en las actividades especiales, como turistas ocasionales o como residentes en una segunda vivienda en el entorno.

4.3. 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 anexo 1 modelo de ficha de seguimiento diario) que se archiva en el Centro de Visitantes (los correos electrónicos se archivan digitalmente).

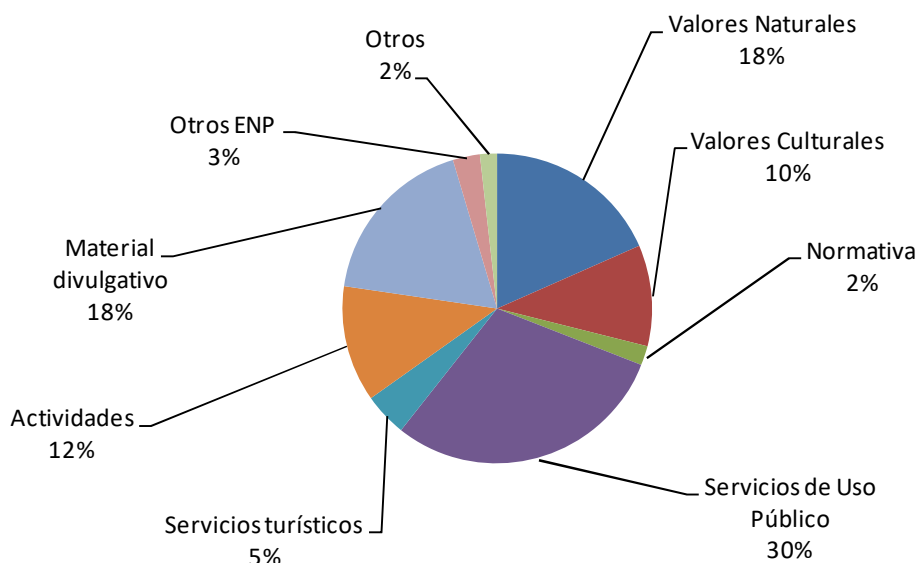
El total de consultas realizadas es de **4.144**, de las cuales el 80% han sido *in situ* y el 20% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con los **servicios de uso público**, concretamente con los detalles e inscripciones en las actividades especiales de la Mochila de actividades trimestral y las visitas guiadas.

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2016



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

Durante el año 2016, las consultas más frecuentes hacen referencia a los **servicios de Uso Público**, los **valores naturales** y el **material divulgativo** relacionado con el Espacio Natural Protegido.

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes de las distintas preguntas efectuadas por los visitantes en cada tipología, cuyas gráficas detalladas se pueden consultar en el anexo 3 Datos ficha de seguimiento (formato Excel).

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, fundamentalmente sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional o los restos de fauna marina de las orillas de las playas.
- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a las salinas, en concreto sobre el proceso de extracción de sal y la posibilidad de comprar sal en el municipio. También son numerosas las consultas referentes a los baños de lodo, tanto su ubicación como detalles sobre su aplicación y utilidades.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión y cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque con grupos numerosos.



- **Servicios de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a las visitas guiadas y actividades especiales, tanto los detalles como la formalización de la inscripción en las mismas, y al Centro de Visitantes (consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece).
- **Servicios turísticos:** Las consultas más frecuentes sobre este apartado se centran en la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano, así como las visitas guiadas organizadas por la Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en las rutas a pie para recorrer los senderos señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora.
- **Otros ENP:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre como acceder o visitar otros espacios naturales protegidos y a su localización en un mapa. El espacio protegido por el que más preguntan los visitantes es el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como por ejemplo, actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos o instalaciones como el Centro de Recursos Marinos.



5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (Visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento, a estos grupos se les ofrece el servicio *in situ* (Visitas guiadas no concertadas) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

La visita guiada consiste en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa.

Durante la visita, para dinamizar el recorrido, se aplican técnicas de comunicación e interpretación, 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.

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

Las visitas guiadas están destinadas al público en general (grupo mínimo de 10 personas), centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen 9 visitas guiadas distintas que se describen en el anexo 4 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las visitas guiadas, así como proponer modificaciones en el mismo para adaptarlo a las condiciones de los participantes.

El objetivo principal es la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido, así como fomentar la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional y el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- 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.
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales.
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil para la vida vegetal.
- Conocer la gran biodiversidad de este espacio protegido haciendo un repaso por la mayoría de los ecosistemas del Parque.
- Introducir a los más pequeños al mundo natural y al espacio protegido a través de un cuento y una ruta especialmente diseñada para ellos.
- Dar a conocer de manera amena la historia del Mar Menor y de los pueblos que lo han habitado a lo largo de los siglos.
- Potenciar el conocimiento de este Espacio Natural Protegido para las personas con dificultades motoras o que no disponen de mucho tiempo, ayudándonos de soportes como la Sala de Interpretación o el autobús.
- Mostrar los valores del Parque Regional de una manera sostenible, utilizando otros transportes como la bicicleta.



1-El Viaje de Rosetti



2-Los ambientes del Parque Regional



3-Nuestras vecinas las aves



4-Supervivencia vegetal



5-Las Salinas sobre ruedas



6-El Mar Menor: un paraíso habitado



7-Salinas para todos

5.3. Análisis de las visitas guiadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas realizadas, así como, un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos. A lo largo de este periodo, se han realizado un total de **64 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **2.521 personas**.

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



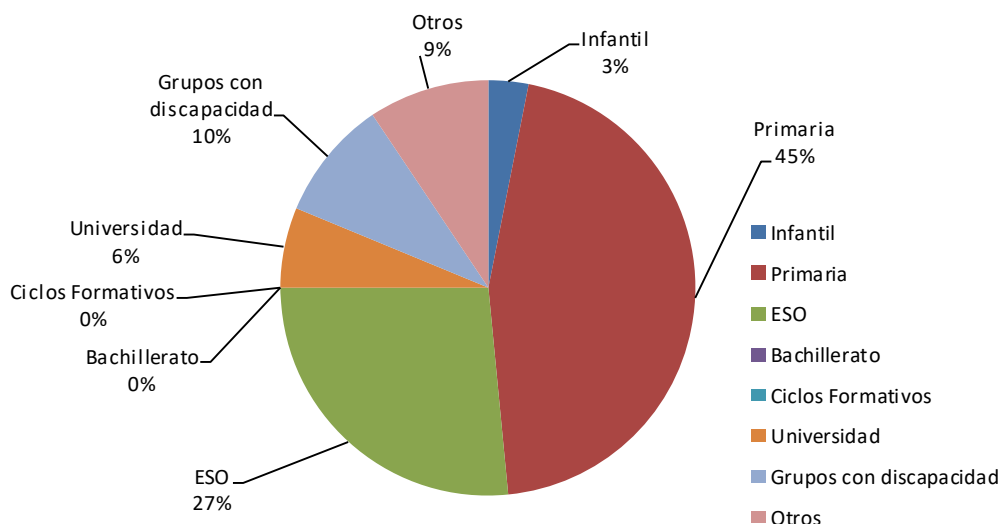
SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2016						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	5	197	0	0	5	197
Febrero	7	311	0	0	7	311
Marzo	10	425	1	8	11	433
Abril	9	352	0	0	9	352
Mayo	7	264	2	62	9	326
Junio	3	122	1	46	4	168
Julio	2	47	0	0	2	47
Agosto	1	22	0	0	1	22
Septiembre	1	30	0	0	1	30
Octubre	4	157	0	0	4	157
Noviembre	9	376	0	0	9	376
Diciembre	1	55	1	47	2	102
TOTAL	59	2.358	19	163	64	2.521

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

El tamaño medio de los grupos para las visitas guiadas ha sido de **39 participantes**. Esta cifra supera el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por visita guiada.

A continuación se presenta una gráfica con la tipología de los grupos atendidos.

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2016



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

Durante este periodo se observa que la mayor parte de las visitas guiadas se realizan con grupos de primaria (45%), siendo el segundo grupo representativo el de secundaria (27%). Los grupos con discapacidad alcanzan el 10% y la tipología “otros” corresponde principalmente a grupos de la tercera edad, con los que se suele realizar la monitorización de la sala de exposición.

Durante este periodo también se llevan a cabo varias visitas de grupos universitarios procedentes de la Facultad de Biología, de la Facultad de Filosofía y de la Universidad del Mar.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2016									
Nº DE GRUPOS SEGÚN ITINERARIO REALIZADO									
Meses	El viaje de Rosetti	Ambientes del Parque Regional	Nuestras vecinas las aves	Supervivencia vegetal	Las salinas sobre ruedas	El mar menor un paraíso habitado	Salinas para todos	Monitorización Sala exposición	Cuento la luna está triste
Enero	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	3	2	0	0	1	0	0	1	0
Marzo	0	9	0	0	0	0	0	2	0
Abril	3	4	0	1	0	0	0	1	0
Mayo	1	3	0	0	1	0	0	5	0
Junio	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Septiembre	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	4	4	0	0	0	1	0	0	0
Diciembre	0	1	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	13	37	0	1	2	2	0	10	0

La visita guiada más demandada durante este periodo ha sido “Los ambientes del Parque Regional”, esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria y a que permite a los participantes conocer los distintos ecosistemas del espacio protegido.

Cabe destacar que todas las fechas disponibles para visitas guiadas durante el curso escolar 2015-2016 quedaron ocupadas en el mes de octubre de 2015, ya que al comienzo del curso se produce una gran demanda de este servicio por parte de los centros escolares.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Al terminar la visita guiada se ofrece la encuesta al responsable del grupo (anexo 5 Modelos de encuestas), 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 9 preguntas divididas en 2 bloques: la gestión y trámite de la reserva y la visita guiada.

Las preguntas presentan 4 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

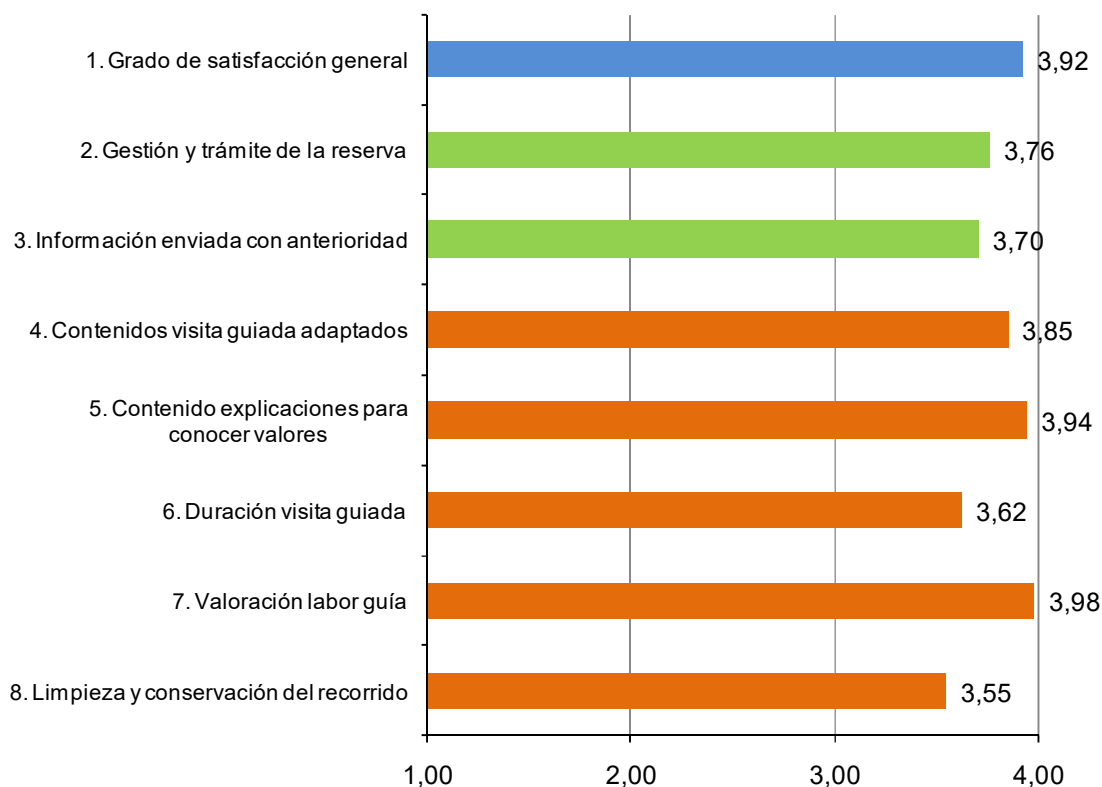
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro

Durante este año 2016 se han cumplimentado **53 cuestionarios**, lo que supone el **84% de las visitas guiadas** realizadas². 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 la encuesta sobre visitas guiadas.

² 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 2016



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

Todas las preguntas obtienen una valoración muy positiva, destacando con la máxima puntuación la labor del guía. También destacan por su elevada valoración los contenidos sobre las explicaciones de los valores del Parque Regional y el grado de satisfacción en general, junto con la adaptación de los contenidos para cada grupo.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes puedan expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones. Se resumen a continuación las opiniones más relevantes; aquellas recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel).

Las opiniones más destacadas durante este periodo se clasifican en dos categorías:



Sugerencias:

- Sugieren hacer más hincapié en la recogida de residuos en la playa.
- Piden aumentar los recursos para que hayan más guías y poder dividir los grupos durante la visita.
- Que los guías dispongan de un amplificador de voz.
- Les gustaría contar con algún material al finalizar la visita y con materiales para prepararla.
- Para las visitas realizadas en la Mota de los Molinos se sugiere la instalación de bancos para poder sentarse a almorzar en el Molino de la Calcetera y se señala la necesidad de más limpieza en los aseos de ese mismo lugar.

Felicitaciones:

- Se felicita en 19 ocasiones al Servicio de visitas guiadas por diferentes motivos, entre los que destacan la adecuación de los contenidos para las edades de los participantes y la labor del guía.
- En varias encuestas, los centros escolares dejan constancia de su satisfacción con la actividad y su intención de repetir la visita en el próximo curso escolar.

6. Actividades especiales

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

Las actividades están destinadas principalmente al público en general, y tienen como objetivo principal promover la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido.

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este periodo. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 11 de la presente memoria, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades. Estos documentos también se pueden consultar en la web www.murcianatural.carm.es.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2016				
Evento	Actividad	Nº veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Ruta "Explorando el Mar Menor"	1	32	Centro educativo del entorno
	Actividad "El Mini Mundo Salado"	1	510	Público general
	Taller "Mascaras Flamencas"	1	34	Público general
	Visita guiada en bicicleta "Humedales, fuente de vida"	1	19	Público general
V Feria Sea World Exhibition	Actividad "Sumérgete en las Salinas de San Pedro"	1	238	Público general
	Visita guiada "Un tesoro entre dos mares"	1	21	Público general
	Actividad "Galería de Arte Flamenco"	1	27	Público general
Día Mundial Aves Migratorias	Actividad "Madre naturaleza"	1	26	Público general
	Actividad "Volar como golondrinas"	2	43	Centro educativo del entorno



Día Internacional de la Diversidad Biológica	VI Conciertos Música y Naturaleza	2	180	Alumnos de 6º de primaria del entorno
Día Mundial Medio Ambiente:	Visita guiada "Los animales no son juguetes"	1	10	Centro de Menores El Badén
Día Mundial de las Aves	Actividad especial "Diviértete con las aves"	1	167	Público general
	Visita guiada "Acércate a las aves y llénate de naturaleza"	1	15	Público general
	Visita guiada y taller "Nuestras vecinas las aves"	1	60	Centro educativo del entorno
Semana de la Posidonia	"Posigames"	1	38	Público general
	Punto de Información móvil "Los tesoros de una playa natural"	1	227	Público general
	Visita guiada "Pedaleando hasta Punta de Algas"	1	20	Público general
750 Aniversario Salinas San Pedro	Charla "Vida en la Sal"	1	40	Público general. Realizada en el Museo Palacio Barón de Benifayó.
	Taller "Colorea con salero"	1	37	Público general
	Visita guiada en bicicleta "El camino del oro blanco"	1	20	Público general
Colaboración Fiestas Patronales de la Asociación de Vecinos de El Mojón	Visita guiada "El precio justico"	1	28	Vecinos de la entidad de población de El Mojón
	Punto de Información móvil "Los tesoros de una playa natural"	1	160	
Campaña de Consumo Responsable "Asumo lo que consumo"	Exposición "Decoración sostenible"	1	405	Público general
	Taller "Regala experiencias"	1	28	Público general
Visitas guiadas	"Ruta Musical"	1	22	Público general
	"Vacaciones en las Salinas"	1	29	Público general
	"Entre dos aguas"	1	23	Público general
Actividades especiales	Exposición "Los mensajes del mar"	1	581	Público general
	El tesoro de Poseidón	1	347	Público general
	Punto de Información móvil "Los tesoros de una playa natural"	1	121	Público general
	Yincana fotográfica "Las Encañizadas"	1	64	Público general
Año 2016	33 acciones especiales		3.571	

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

Durante el año 2016 cabe destacar la alta participación en las actividades desarrolladas en febrero con motivo del *Día Mundial de los Humedales* y durante el desarrollo de la *V Feria Sea World Exhibition* que se lleva a cabo durante el periodo vacacional de Semana Santa. También destaca el gran número de visitas a las exposiciones “Los mensajes del mar” y “Decoración Sostenible”, ubicadas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” durante los meses de junio y diciembre respectivamente.



“Explorando el Mar Menor”, con motivo del *Día Mundial de los Humedales*.



“El Mini Mundo Salado”, con motivo del *Día Mundial de los Humedales*.



“Galería de Arte Flamenco” de la *V Feria Sea World Exhibition*.



“Madre Naturaleza”, en conmemoración del *Día Mundial de las Aves Migratorias*.



“Los animales no son juguetes”, con motivo del *Día Mundial del Medio Ambiente*.



Exposición “Los mensajes del mar”



Visita guiada "Vacaciones en las salinas"



*Semana de la Posidonia
"Los tesoros de una playa natural"*



Día Mundial de las Aves "Diviértete con las aves"



*Semana de la Posidonia
"Pedaleando hasta Punta de Algas"*



*Día Mundial de las Aves
"Acércate a las aves, llénate de naturaleza"*



*Día Mundial de las Aves
"Nuestras vecinas las aves"*



Visita guiada "El camino del oro blanco"

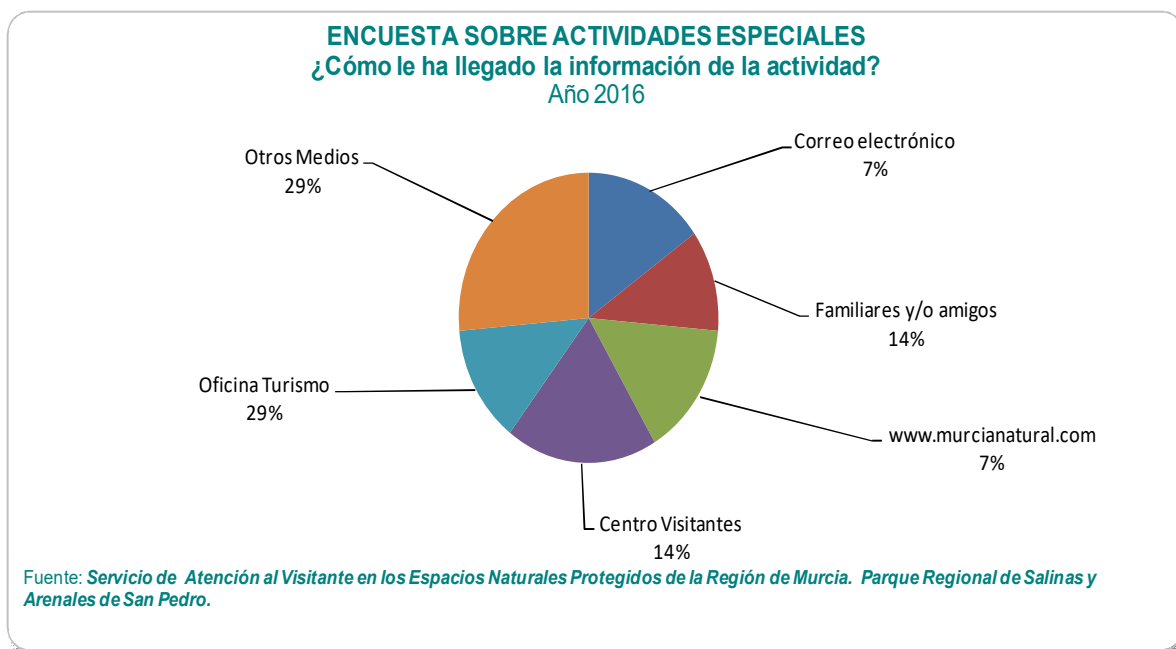
6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 5-Modelos de encuestas) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

Este nuevo modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante este año 2016 se han registrado **53 encuestas** cumplimentadas sobre acciones especiales.

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



Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor parte de los encuestados indican haber recibido la información de la actividad mediante **“otros medios”**, como páginas web distintas a las oficiales y carteles ubicados en diferentes puntos de interés del municipio y a través de la **Oficina de Turismo** de San Pedro del Pinatar.

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

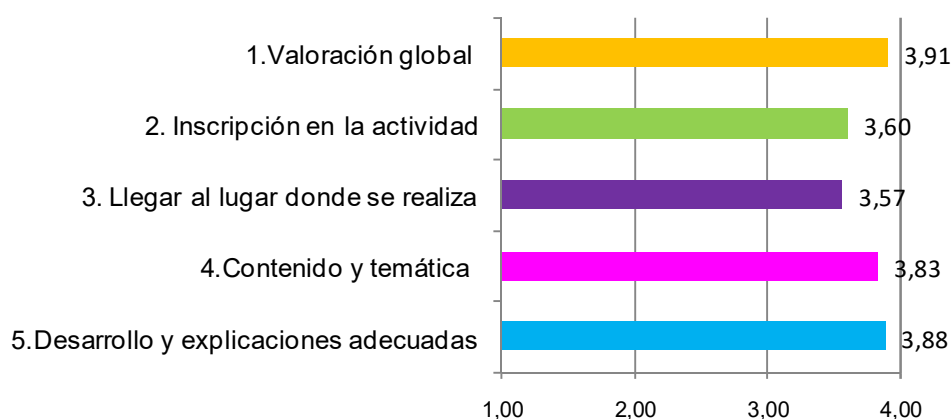
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

A continuación se presenta el gráfico con la puntuación de cada una de las preguntas de la encuesta sobre la acción especial.

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES

Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2016



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

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

A los participantes les ha resultado bastante fácil llegar al lugar donde se desarrolla la actividad, gracias a las indicaciones que se transmiten por teléfono y por



correo electrónico. Cabe destacar la valoración muy positiva de los participantes respecto a los contenidos y temas tratados, así como de las explicaciones y el desarrollo de las actividades, siendo la valoración global muy buena.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión y sugerencias sobre la actividad. A continuación, se resumen las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 7 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se clasifican en estas dos categorías:

Felicitaciones:

- En el total de encuestas del año 2016 se reciben 18 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores-guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y la diversión obtenida mediante las mismas.

Sugerencias:

- En catorce ocasiones se sugiere la continuación y ampliación de estas actividades, sobre todo en la época estival, para poder volver a participar en ellas.
- Realización de algún taller para familias.
- Incluir una salida para observar los nidos en la actividad “Volar como golondrinas”.
- Prolongar en el tiempo la exposición “Los mensajes del mar”.
- Realizar campañas para tratar el impacto de las basuras en la naturaleza, el uso de los plásticos, consumo responsable, etc.
- Llevar a cabo actividades solo para niños.
- Realizar un mayor número de rutas en bicicleta.
- Reducir la longitud del recorrido de actividades como la Yincana Fotográfica para que sea más adecuada para niños.

7. Encuestas.

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar según el procedimiento del Sistema de Calidad (Ver modelos de encuestas en anexo 5)

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 OISMA, se establece el siguiente plan de encuestación para este año 2016:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2016			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	N ° TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	210	210
Centro de Visitantes	Centro de Visitantes	275	278
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	80% de las visitas realizadas	53 (84%)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	50	53

Fuente: Servicio de 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 analizan de manera sintética los resultados de las encuestas generales y del centro de visitantes, ya que las encuestas de visitas guiadas y actividades especiales se desarrollan en los apartados 5 y 6 respectivamente.

7.1. Encuesta general

A lo largo de 2016 se han registrado **210 encuestas** generales para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016.

A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales cumplimentadas (ver anexo 8 Datos encuestas generales-formato Excel).

- **Lugar de residencia habitual:**

El 29% de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el 23% son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un 42% y los que proceden de otros países el 6%.

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

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el porcentaje más alto lo representan los visitantes que están en el Espacio Natural Protegido medio día (54%) y le siguen los que responden el apartado “Otros” (27%).

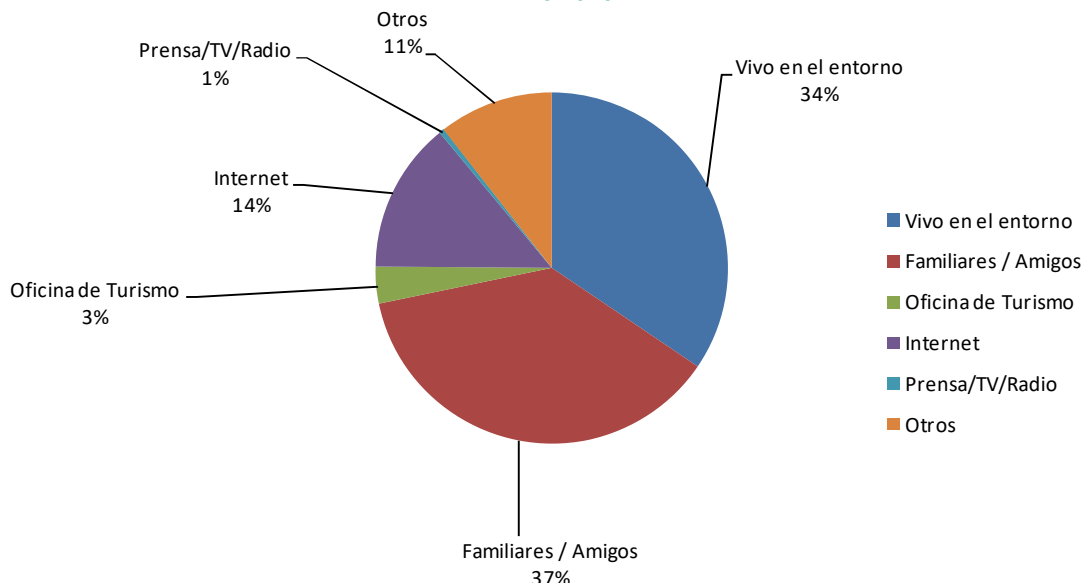
- **Rango de edad:**

Durante 2016 el grupo más numeroso de encuestados corresponde al rango de edad de 51 a 65 años, seguido por el de personas entre 18 y 30 años, ambos abarcan el 75% de las personas encuestadas. El 25% restante corresponde a personas mayores de 65 años.

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

Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Natural Protegido, el 71% de las personas encuestadas conocen el Parque Regional por familiares y amigos o porque viven en el entorno. Internet junto con los medios de comunicación son los responsables de que el 15% de los encuestados conozca el espacio protegido y el 11% restante se debe a otros motivos, como rutas organizadas o simplemente por casualidad. Tan sólo un 3% conocen el Parque por medio de la oficina de turismo.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP? Año 2016



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

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

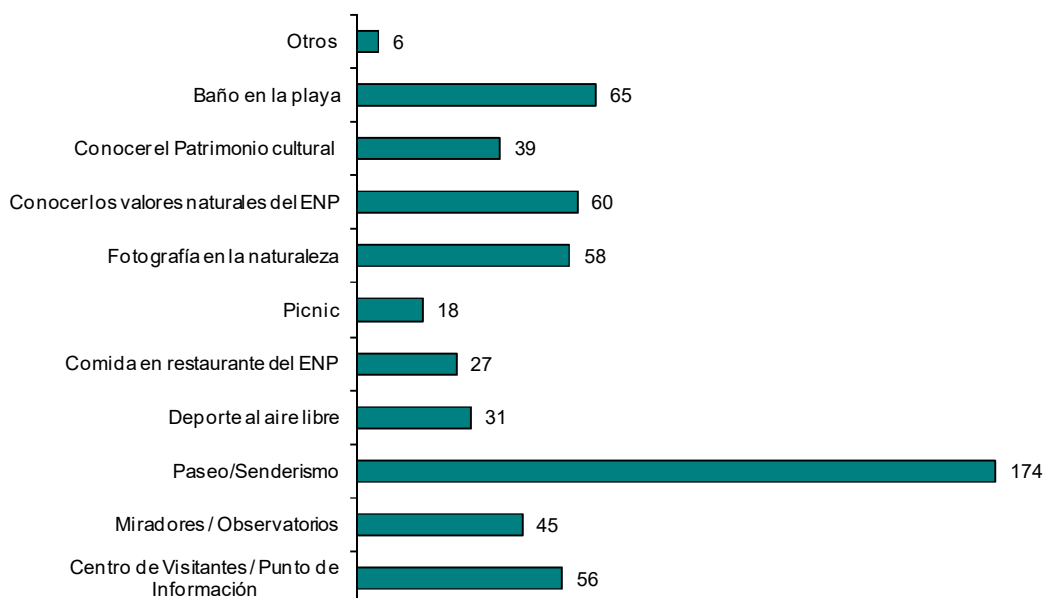
Al 95% de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él. Hay un 5% al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al espacio protegido, fundamentalmente por la falta de señalización, sobre todo cuando los visitantes vienen por la autovía desde la zona de Alicante o llegan en transporte público a la estación de autobuses.

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos a lo largo de este periodo del 2016 muestran que el 72% de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un 16% en solitario y un 12% en grupos organizados.

- Actividades y/o equipamientos del ENP

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2016



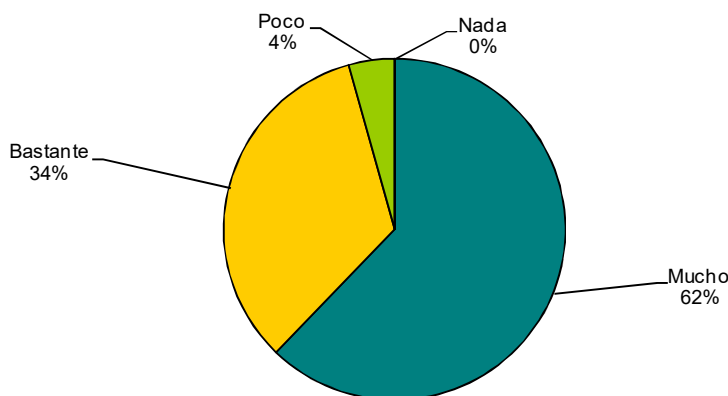
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Otras actividades que también destacan son el baño en las playas, conocer los valores naturales del entorno, fotografiar la naturaleza y visitar el Centro de Visitantes.

- Satisfacción general de la visita al ENP

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción Año 2016



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

En los datos recogidos durante este periodo, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 96% de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 8 Datos encuestas generales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se clasifican en dos categorías:

Sugerencias y/o quejas:

A continuación se indican los temas que han sido motivo de quejas y sugerencias:

- Solucionar el problema con el cruising en las dunas.
- Evitar que hayan perros sueltos en la mota de los molinos.
- Señalizar el carril bici en el segundo tramo de la mota de los molinos.
- Mejorar el carril-bici para permitir el tránsito de personas y bicicletas y repararlo porque cuando llueve queda inutilizado.
- Mejorar la mota que separa los baños de lodos de las salinas.
- Mejorar la cartelería del Parque Regional (flora, fauna, hábitats y recomendaciones uso Baños de Lodo)



- Recuperar el bus solar en la mota de los molinos.
- Dinamizar más el Parque para dar a conocer su importancia.
- Limpiar el canal perimetral.
- Controles de velocidad efectivos en la carretera que cruza el Parque Regional, junto con una restricción de vehículos.
- Suciedad de los alrededores del puerto.
- Más limpieza y vigilancia en todo el Parque sobre todo en playas, senderos y pinar etc.
- Instaurar y mejorar el sistema de transporte público para acceder al Espacio protegido.
- Colocación de papeleras y más contenedores en las playas.
- Mejora del firme y señalización del Sendero de Los Tarays.
- Se sugiere la posibilidad de estacionar los vehículos para realizar observación de aves, junto con la instalación de más observatorios para hacer más accesibles las aves.
- Instalar puntos de agua y sombra.
- En la zona de la Mota de Los Molinos se sugiere cambiar el firme (adoquinar todo el paseo hasta las Encañizadas y arreglar los baches y desperfectos en la zona enlosada) para mejorar su accesibilidad.
- También se sugiere en la zona de la Mota de Los Molinos mejorar los accesos a los baños de lodo y a la playa, así como colocar más aseos y mantener la limpieza de los mismos. Otra sugerencia de esta zona es arreglar las farolas del paseo y que éste llegue hasta La Manga.
- Mejorar el problema de vertidos al Mar Menor.
- Sugieren ampliar la exposición del Centro de Visitantes "Las Salinas"
- Se recoge una queja relacionada con los senderos, por ser muy estrechos, y otra queja por la presencia de mascotas que van sueltas y por los ciclistas que no respetan sus zonas.

Felicitaciones:

- Se han recibido 34 felicitaciones que hacen referencia al estado de conservación del Parque Regional, a la gestión del mismo y al Servicio de Atención al visitante del Parque Regional.

7.2. Encuesta sobre el Servicio de Información

Durante este periodo se han registrado **278 encuestas**, esto representa más del 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2016.

Las 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.

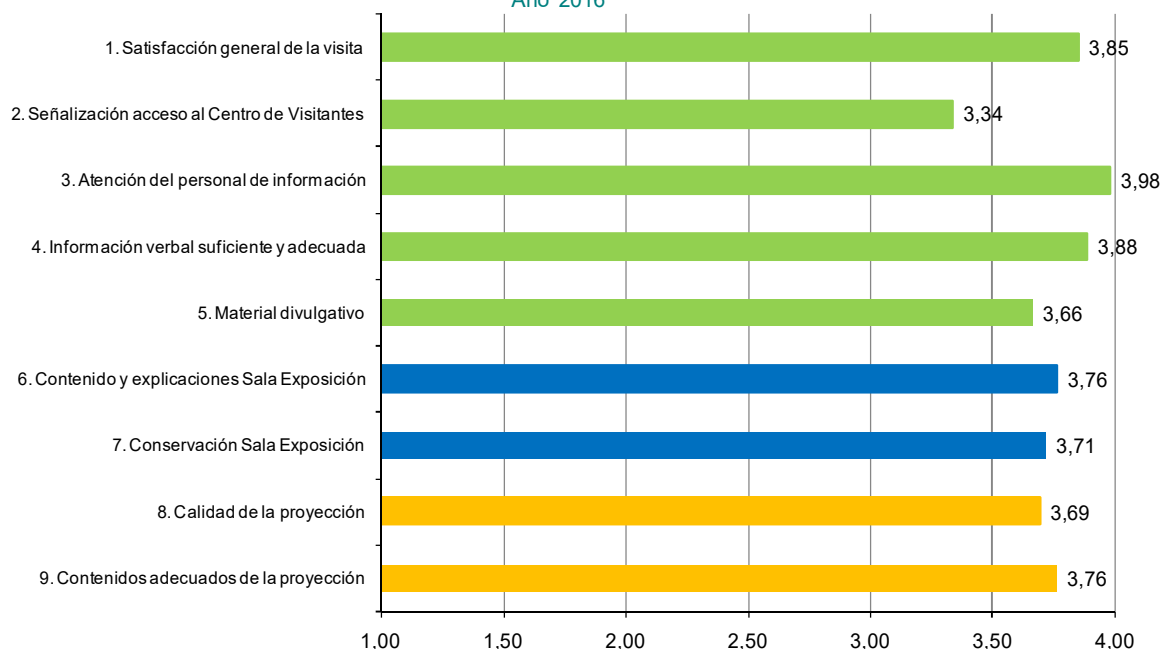
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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 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 (ver recogida de datos en el anexo 9 Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel)).

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2016



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

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 Atención al Visitante. La señalización al Centro de Visitantes “Las Salinas” obtiene una valoración algo menor, debido a la poca visibilidad y/o falta de señales desde las principales vías de acceso, que hace que a muchas personas les resulte complicado encontrarlo³.

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

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

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

³ Recientemente se han llevado a cabo actuaciones para mejorar la visibilidad del Centro de Visitantes, como por ejemplo la instalación de rótulos luminosos en el vallado exterior o la colocación de paneles informativos junto a las entradas del Centro.



Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 9 Datos encuestas centro de visitantes (formato Excel). A continuación se exponen las más relevantes, clasificadas en sugerencias y felicitaciones:

Sugerencias y/o quejas:

A continuación se indican los temas que han sido motivo de quejas y sugerencias:

- Doce encuestas hacen referencia a la necesidad de mejorar la señalización del Parque Regional, especialmente el Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Traducción de los textos de la Sala de Exposición al idioma inglés directamente en los paneles. (Actualmente la traducción al inglés es mediante un cuadernillo de préstamo para la visita a la sala).
- Más material divulgativo en inglés.
- Mayor dinamización de la existencia del Centro de Visitantes.
- Ampliación de las salas abiertas al público del Centro de Visitantes.
- Aumento del número de visitas guiadas para el público en general.
- Acondicionar la escalera de la torre para su reapertura.
- Mejora de la calidad del video del Parque, ya que en ocasiones está desfasado el sonido con la imagen. Renovación de dicho vídeo y omisión de las partes más publicitarias.
- Sugieren la aceptación de donativos para la mejora del Parque Regional.

Felicitaciones:

- Los visitantes han felicitado al Servicio de Atención al Visitante en 139 ocasiones, haciendo especial hincapié en el trato personal recibido y en las instalaciones del Centro de Visitantes.

8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Las **hojas de opinión** 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. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 10 Modelo de hoja de opinión.

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 Atención al Visitante, se les anima a que cumplimenten una hoja de sugerencias indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del Parque.

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

Durante el año 2016 se han recogido **48 sugerencias, 15 quejas y 7 felicitaciones** a través de las **33 hojas de opinión** cumplimentadas por los visitantes, transmitidas verbalmente o transmitidas por correo electrónico al Equipo de Información del Parque.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones de los visitantes se establece una tabla resumen que se indica a continuación:

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES Año 2016				
Clasificación	Tipo de opinión	Tema	Número	Total
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	Q	Ampliar la oferta de actividades	1	7
	S			
	F	Información y trato por parte del personal del Servicio de Atención al Visitante	5	
		Muy interesante la información recibida en el audiovisual del Parque	1	
Equipamientos de Uso Público	Q	Falta de indicaciones a la entrada del edificio	1	15
		Falta de sombaje en el Área recreativa de Coterillo.	1	
		Repisas de los observatorios demasiado estrechas.	1	
		Dificultades en el Sendero de las Encañizadas, a la entrada del Parque, para circular con una silla de ruedas por desprendimientos, estrechez y obstáculos en el camino.	1	
	S	Poner más señales del Centro de Visitantes y de otros puntos de interés, principalmente en la carretera.	1	



		Ampliar la sala de exposición	1	
		Cartelería informativa en los baños de lodo	2	
		Mejorar el camino de la mota que separa los baños de lodo de las salinas	1	
		Ruta accesible a personas con movilidad reducida que atravesase La Llana.	1	
		Repisas en los observatorios más amplias.	1	
		Disponer de más zonas de observación de aves	1	
		Acondicionar la ruta por el tramo en el que hay carretera	1	
		Colocar cartelería sobre el peligro de fumar en el Parque	1	
	F	Interesante y divertido para los niños el Centro de Visitantes	1	
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	Q	Falta de conservación en la vegetación del jardín del exterior del Centro de Visitantes y abundancia de malas hierbas	1	3
		Basura en los senderos del Parque	1	
	S	Poda de los Tarays que salen desde el C.V. hacia la acera	1	
	F			
Gestión del ENP	Q	Inadecuada velocidad de los vehículos que circulan por el Parque	2	21
		Dar más importancia a los coches que a las personas	1	
		Caso omiso a la señalítica por parte de los visitantes, pasando vallas, perros sueltos. Falta de vigilancia.	1	
		Falta de idoneidad bar del puerto (Flamingo Ville)	1	
		Ocupación del Mar Menor por edificios y hoteles vacíos cuando debería ser un paraíso para las aves.	1	
	S	Señalización del Centro de Visitantes para acceder por medio de transporte público, vehículo privado (carreteras, rotondas y calles) y la entrada al mismo.	3	
		Obligar a reducir la velocidad de los vehículos que circulan por las carreteras del interior del Parque Regional	1	
		Limitar el acceso de vehículos (sobre todo los pesados)	1	
		Mayor presencia de Agentes Medioambientales para evitar el pisoteo de las dunas	1	
		Hacer una campaña de voluntarios de recogida de basuras	1	
		Aumentar las sanciones a aquellos que tiren basura	1	
		Establecer un sistema de transporte público para acceder al Parque	1	
		Poner límite al horario de cierre nocturno del Flamingo Ville	1	
		Mejorar la normativa de protección del Parque para evitar abusos (de negocios, etc)	1	
		Formalizar un protocolo de observación y evaluación de actividades que se realicen dentro del ENP (bares, actividades senderistas etc)	1	

		Cerrar el Sendero de los Tarays	1	
		Creación de vía alternativa de acceso al puerto.	1	
		Prohibición de fumar en el interior del Parque	1	
	F			
Servicios externos a la gestión del ENP	Q	Basura en el muro de rocas (entrada Playa de La Llana) que da al mar y nadie se hace responsable.	1	24
		Los responsables de la limpieza de playas deben esforzarse más en su trabajo.	1	
	S	Papeleras más grandes con tapas	1	
		Menos papeleras	1	
		Señalizar el carril bici en el segundo tramo de la mota de los molinos	1	
		Mayor control sobre mascotas (perros)	1	
		Señalización, pasos de cebra y badenes	4	
		Restricción del tráfico por la carretera de las salinas	3	
		Control velocidad en toda la carretera (radares y badenes)	6	
		Limpieza del muro de rocas de la entrada de La Llana.	1	
		Replantear la ubicación y legalidad del Bar situado en el Puerto llamado Flamingo Ville	1	
		Orientar la apertura de dicho bar hacia dentro del puerto, con entrada controlada. En el marco de los demás locales con licencia sitios en el mismo puerto.	1	
		Adecuar las condiciones del Flamingo Ville con respeto a los niveles de contaminación acústica, lumínica y de seguridad vial	1	
		Limpieza de residuos urbanos en La Llana	1	
	F			
Otros	Q			
	S			
	F			
TOTAL				70

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

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta las sugerencias, quejas y felicitaciones de los visitantes, por ello ha solicitado varias actuaciones al equipo de mantenimiento, como el desbroce y acondicionamiento del jardín del Centro de Visitantes y la revisión de los senderos del Parque, ante la queja recibida respecto a la presencia de basura.

Desde el equipo de gestión del espacio protegido se están realizando proyectos de mejora de la señalización del Centro de Visitantes y de los senderos, así como el arreglo del camino en el que se han producido los desprendimientos a los que hace referencia una de las quejas recibidas. También se está elaborando un proyecto para mejorar el Área Recreativa de Coterillo y que pueda disponer de más sombra, tal y como se sugiere en una de las hojas de opinión recogidas. Por otro lado, desde el equipo de gestión se está estudiando la posibilidad de llevar a cabo una regulación en el acceso al espacio protegido con la posibilidad de disponer de algún tipo de transporte público.



Durante el mes de julio, un grupo de voluntarios del campo de trabajo que desarrolla su actividad en el Parque Regional realiza labores de limpieza en el muro de piedra de la Playa de la Llana, siendo este uno de los temas reflejados en una de las hojas de opinión recibidas. Aún así, el Servicio de Atención al Visitante traslada al Ayuntamiento esa queja para que consideren la limpieza de esta zona.

El resto de sugerencias y quejas se están gestionando a la espera de poder solucionar los problemas que se plantean.

9. 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.

En la siguiente tabla se muestran las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este periodo:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2016				
	Tipo			Nº de acciones
Material divulgativo e interpretativo	Mochila de actividades			4
	Dosieres Días conmemorativos			4
	Boletín “Naturalmente Conectados”			4
	Folletos, mapas y otros materiales			6
	Cartelería del ENP			11
Difusión	Envíos lista de amig@s del ENP			29
	Noticias webs (OISMA)			6
	Otros medios	Radio		0
		Televisión		6
		Prensa		0
		Internet (blogs, páginas webs...)		0
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayto. de San Pedro del Pinatar	Concejalía de Turismo	6
			Museo del Barón de Benifayó	1
			Concejalía de Deportes	1
	Asociaciones		Asociación Viento Norte-Sur	1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar		1
		PNUMA-Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente		2
		SEO-Birlife		1
TOTAL ACCIONES Año 2016				83

Fuente: Servicio de 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 las acciones de cada apartado.

9.1. Material divulgativo e interpretativo

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 11 Material divulgativo, y también se encuentran disponibles en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes.

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

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



▪ Mochila de actividades.

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



Durante estos nueve meses del año se han desarrollado las acciones especiales de la mochila de actividades enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre. En lo que va de año la mochila se ha descargado un total de **12.748** en la web www.murcianatural.carm.es.

▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos.

Durante este periodo se han elaborado cuatro dossieres informativos con las siguientes descargas a través de la web www.murcianatural.carm.es:

- Día Mundial de los Humedales: **790** descargas.
- Día Mundial de las Aves Migratorias: **531** descargas.
- Día Mundial del Medio Ambiente: **850** descargas.
- Día Mundial de las Aves: **1.463** descargas.

▪ **Boletín “Naturalmente conectados”.**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se edita de forma digital un boletín informativo que recoge noticias interesantes sobre los espacios naturales, noticias breves de eventos o acciones relevantes, fichas temáticas de fauna, flora, geología, entre otros temas, de manera divulgativa y amena.

El boletín tiene una periodicidad estacional, así durante el año se editan digitalmente 4 boletines informativos correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno).

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “Lista de amigos del Parque Regional Salinas de San Pedro”, así como el resto de ENPs. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es. Hasta la fecha se han editado los boletines de primavera, verano, otoño e invierno, con un total de descargas de **5.062**.

▪ **Folleto, mapas y otros materiales.**

Además, el Servicio lleva a cabo las revisiones, actualizaciones y/o nuevas ediciones de folletos, mapas y otros materiales divulgativos relativos a cada Espacio Natural Protegido. A lo largo de este periodo destacan los siguientes materiales:

- Actualización de las **Guías de flora y fauna** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Se corrigen algunos errores que se detectan en el texto y se añade la frase “Impreso en papel reciclado” y la fecha de la edición y se actualiza el logo de Europa.
- Edición de las **Guías de flora y fauna** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en **inglés**.
- **Mapa del Parque Regional**. Se actualizan los contenidos, se incluye la información relacionada con la nueva Senda de los Tarays y se sustituye parte del texto por iconos y fotografías.



- **Folleto Programa Visitas Guiadas en los ENP de la Región de Murcia.** Se edita un nuevo folleto que recoge la oferta de visitas guiadas en los distintos ENP.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión del Parque elaborando y revisando cartelería interpretativa o informativa propia del Espacio Natural Protegido. A lo largo de 2016 se han realizados las siguientes colaboraciones:

- Elaboración de los contenidos de **4 señales de la Senda de los Tarays** y envío de aportaciones sobre la maqueta de los mismos: señal interpretativa de bienvenida al Parque, señal interpretativa sobre la senda de los tarays y dos señales direccionales.
- Elaboración de los contenidos de **6 señales de la Red de Senderos** y envío de aportaciones sobre la maqueta de los mismos: 3 señales interpretativas de los recorridos y 3 señales direccionales.
- Elaboración del contenido de **un cartel** para el observatorio de la senda tarays, así como las aportaciones a la maqueta del mismo.

9.2. Difusión

Desde el Servicio de Atención al Visitante se llevan a cabo distintas tareas relacionadas con la divulgación de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, tanto de sus valores naturales y culturales, como de las actividades que desarrolla el Servicio en los mismos. Los objetivos que se pretende conseguir son los siguientes:

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

A continuación se indican los canales que utiliza el Servicio de Atención al Visitante para llevar a cabo la divulgación de los ENP:

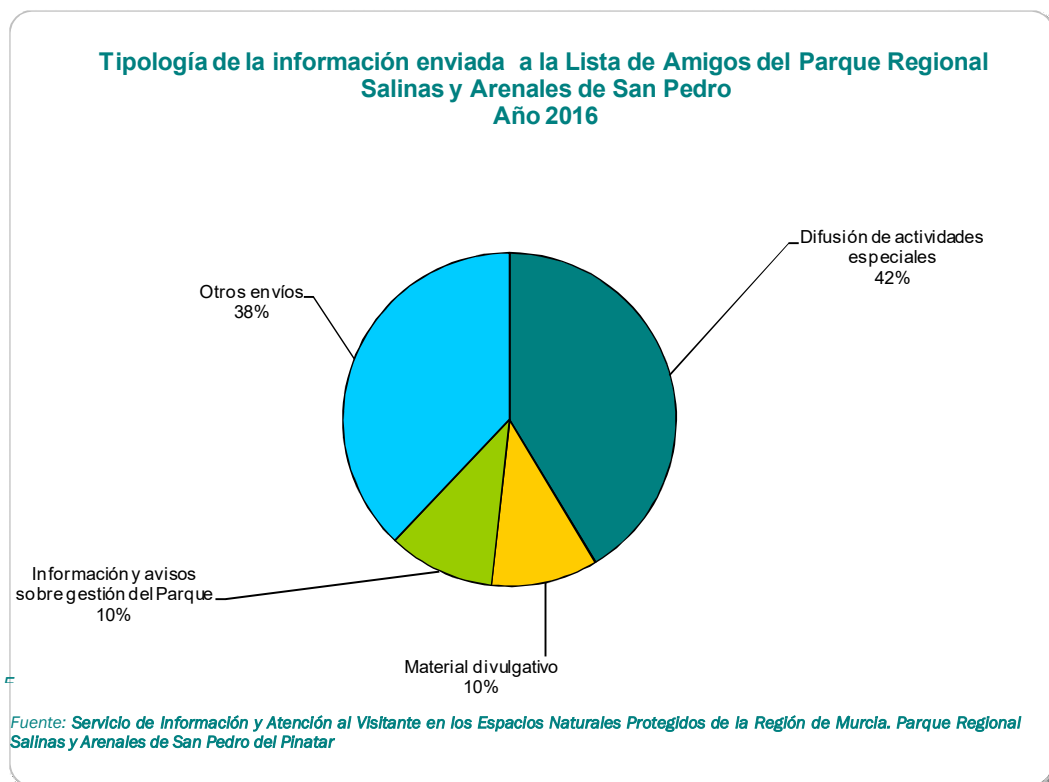
▪ Envío lista de Amig@s del Parque

Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias y eventos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, generando así una lista de distribución⁴.

Este método es una herramienta útil y de fácil uso que permite divulgar las actividades con suficiente anterioridad y comunicar las posibles modificaciones, así como transmitir cualquier información de interés sobre el Parque Regional.

Con la confección de la lista de amig@s el equipo puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el espacio protegido.

El número de inscritos en la lista de Amig@s del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar hasta la fecha es de **939 personas**.



Durante el año 2016 se han enviado un total de **29 correos**, entre los que predomina, con un 42 %, la categoría “Difusión de actividades especiales” siendo éstas las acciones especiales organizadas por parte del Servicio de Atención al Visitante.

⁴ 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.



También se han realizado “Otros envíos” con información relativa a otros temas, como por ejemplo, las actividades de voluntariado en el Monte Roldán o en la Mota de los Molinos, la exposición de pintura sobre el Parque Regional “Paisaje VS UM”, la programación de la V Edición de la Feria Sea World Exhibition, la charla “Referencias históricas de las Salinas de San Pedro”, las actividades de verano del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, en las que el Parque Regional ha colaborado, la cosecha de sal de la Asociación Calblanque y el cierre temporal de la Senda de los Tarays por las obras en la EDAR de San Pedro del Pinatar

Con un porcentaje algo menor, se encuentran los envíos de material divulgativo editado, como el Boletín Informativo “Naturalmente Conectados” y los envíos con información sobre gestión, en este caso sobre las actuaciones relacionadas con el cierre temporal de una pasarela de acceso a la Playa de la Torre Derribada a causa de un incendio y la ejecución de varias obras de mejora en el Parque Regional.

▪ Noticias para la web (OISMA)

De manera frecuente se envía a la OISMA el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión en la página web www.murcianatural.carm.es o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente.

Durante este periodo se han elaborado específicamente 6 noticias referentes a:

- Información relacionada con los resultados de la Campaña “¿Asumo lo que consumo?”, llevado a cabo durante noviembre y diciembre de 2015.
- Datos sobre los visitantes atendidos por el Servicio de Atención al Visitante a lo largo de 2015.
- Información sobre las actividades especiales que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante en los ENP, destacando que ante la elevada demanda de este servicio, se han tenido que crear listas de espera.
- Información sobre las actividades que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante en los ENP durante el mes de mayo, con motivo de la celebración del Día Internacional de la Diversidad Biológica y del Día Europeo de los Parques.
- Información sobre las actividades que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante con motivo de la Semana de la Posidonia.
- Información sobre la Campaña “¿Asumo lo que consumo?” que se lleva a cabo en los ENP durante el mes de diciembre.



▪ Colaboración con medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar realiza en determinadas ocasiones intervenciones en programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la OISMA.

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas de San Pedro ha realizado las siguientes colaboraciones con los medios de comunicación:

- Día 10 de febrero: colaboración con **España Directo de Televisión Española** para acompañarles en su visita al Parque Regional y mostrarles los valores naturales del espacio protegido.

Se puede ver esta intervención en los medios de comunicación en el programa del día 23 de febrero, pinchando en el siguiente enlace, a partir del minuto 28.

<http://www.rtve.es/alcarta/videos/espana-directo/espana-directo-23-02-16/3498109/>

- Día 11 de mayo: colaboración con los medios de comunicación locales para presentar las actividades que desarrollará el Servicio de Atención al Visitante con motivo del 750 Aniversario de la anexión de las salinas a la Corona de Castilla.

- Día 20 de mayo: colaboración con **Canal 7 Región de Murcia** para explicar algunas de las actuaciones de gestión que se están llevando a cabo en el Parque Regional.

Se puede ver esta intervención en el siguiente enlace, a partir del minuto 8.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2016/viernes-20-de-mayo/>

- Día 28 de junio: colaboración con **Popular Televisión** para mostrar los valores del Parque Regional y la información relacionada con las actividades que se llevan a cabo desde el Servicio de Atención al Visitante.

Se puede ver esta intervención en el siguiente enlace, una vez transcurrida 1 hora y 40 minutos

<https://www.youtube.com/watch?v=dyVI38WVqiM>

- Día 12 de julio: colaboración en el Programa Conexión GTM. En el siguiente enlace, a partir de minuto 8, se puede ver el programa en directo donde se realiza una entrevista al Equipo de Información y una visita al Centro de Visitantes “Las Salinas”.

https://www.youtube.com/watch?v=sFJxAYq4R_Y



Diversas páginas webs, blogs y páginas de facebook, de temática ambiental o de divulgación de actividades, utilizan la información derivada de la página web www.murcianatural.carm.es, las notas de prensa y los correos electrónicos para difundirla. Esto permite que toda la información del Servicio de Atención al Visitante sea accesible a más personas cada día.

9.3. Colaboración con entidades

Dentro de las tareas del Equipo de Atención al Visitante está el contacto con administraciones y entidades de la zona o de fuera, a petición del Director del Parque o los Técnicos de Uso Público de la OISMA, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales **objetivos** de estas colaboraciones son:

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

A continuación se enumeran algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

▪ Ayuntamientos

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

Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar

Concejalía de Turismo.

- En el mes de febrero la Concejalía de Turismo edita un folleto con las visitas guiadas gratuitas que llevarán a cabo durante todo el año. El Centro de Visitantes “Las Salinas” tiene disponible este folleto en la entrada del Centro para colaborar en la promoción y difusión de estas actividades.
- En el mes de marzo el Equipo de Información de San Pedro mantiene una reunión con técnicos de turismo para organizar las actividades que se llevarán a cabo de forma conjunta en la V Edición de la Feria Sea World Exhibition, que se desarrolla cada año en el entorno del Parque Regional durante las festividades de Semana Santa. Se elabora un documento con toda la información referente a las actividades que tiene previsto realizar el Servicio de Atención al Visitante durante la V Feria Sea World Exhibition, para que se incluyan en el folleto promocional. Posteriormente, se realiza la revisión de los textos de este folleto y se envían las correcciones a los técnicos de turismo.



- En el mes de mayo, la Concejalía de Turismo solicita al Equipo de Información del Parque la edición digital de las guías de fauna y flora disponibles en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, tanto en inglés como en español, con la intención de poder disponer de este material impreso mediante imprenta, cediendo parte de las guías impresas al Centro de Visitantes “Las Salinas”. Desde el Servicio de Atención al Visitante, con el visto bueno de la OISMA, se envía este material en versión digital y en junio se dispone de las guías impresas.
- En el mes de junio la Concejalía de Turismo solicita la revisión de los textos y la imagen corporativa de tres carteles ubicados en los principales accesos a las playas del Parque Regional. El Equipo de Información revisa los textos y envía una propuesta con aportaciones. La diseñadora gráfica revisa la imagen corporativa. En este mismo mes también se solicita la revisión por parte del Equipo de Información del folleto de rutas ecoturísticas. En este caso, también se envía una propuesta con aportaciones sobre este folleto.
- En el mes de noviembre el Equipo de Información de San Pedro revisa los documentos relacionados con la candidatura del Centro de Visitantes “Las Salinas” para renovar la catalogación de Centro Azul.

Museo del Barón de Benifayó

- En el mes de abril, el Museo del Barón de Benifayó solicita la colaboración del Servicio de Atención al Visitante para llevar a cabo actividades especiales con motivo del 750 Aniversario de la anexión de las salinas a la Corona de Castilla. El Equipo de Información elabora una propuesta de actividades para que se incluyan en el programa del aniversario. El día 11 de mayo el Equipo de Información asiste a la presentación de las actividades del aniversario de las salinas ante los medios de comunicación, explicando en qué consisten las actividades que desarrollará el Servicio de Atención al Visitante.

Concejalía de Deportes

- En primer domingo de octubre la Concejalía de Deportes organiza una carrera llamada Correlimos 13.4, coincidiendo con el Día Mundial de las Aves. En el mes de septiembre, el Equipo de Información envía al técnico de deportes del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar información sobre las actividades que se llevarán a cabo desde el Servicio de Atención al Visitante con motivo del Día Mundial de las Aves y las recomendaciones del Parque Regional para los participantes de la carrera. El técnico de deportes cuelga la información de las actividades y las recomendaciones en la web de la carrera.



■ Otras entidades

Asociación Viento Norte-Sur

- En el mes de mayo, la Asociación Viento Norte-Sur solicita la colaboración del Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional para elaborar una propuesta con las posibles actividades que podría llevar a cabo el voluntariado que desarrollará sus actividades en entorno del Parque Regional durante la primera quincena de julio.

El Equipo de Información prepara un documento con propuestas de actividades para el voluntariado y mantiene una reunión con uno de los miembros de la asociación para establecer un calendario según las actuaciones que se lleven a cabo.

Secretaría Ramsar

- El convenio de Ramsar es un acuerdo internacional que tiene como finalidad la protección de las zonas húmedas del planeta. Es el único tratado internacional dedicado a la protección y el uso racional de un tipo de hábitat particular: los humedales. Fue en la ciudad iraní de Ramsar cuando en 1971 se instituyó el convenio, tendiente a proteger diversas especies de aves acuáticas ya en peligro de extinción.

Cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. Por este motivo, en el mes de enero el Equipo de Información solicita a la Secretaría Ramsar material relacionado con la celebración del Día Mundial de los Humedales 2016.

Este año se centraliza toda la información en un sitio web específico <http://www.worldwetlandsday.org/es/>, donde el Equipo de Información accede para descargar todos los materiales de la celebración del Día Mundial de los Humedales 2016 y registrar las actividades que desarrolla el Servicio de Atención al Visitante para difundirlas a través de esta web.

El Servicio de Atención al Visitante también difunde la información sobre el concurso de fotografía organizado por la Secretaría de la Convención de Ramsar.

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

- En mayo se celebra el Día Mundial de las Aves Migratorias. Este evento consiste en una campaña de sensibilización que se desarrolla anualmente y tiene como objetivo inspirar la conservación en todo el mundo, tanto de las aves migratorias como de sus hábitats. El Equipo de Información registra en la web de World Migratory Bird Day (<http://www.worldmigratorybirdday.org/register-your-event>) las actividades que tiene previsto desarrollar el Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional con motivo de la celebración del Día de las Aves Migratorias.



- En junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente y el Equipo de Información registra en la siguiente web las actividades que llevará a cabo para celebrar este evento:
http://www.wed2016.com/register?ct=t%28Name_a_Giant_Sable5_23_2016%29

SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)

Seo BirdLife es una organización pionera en la conservación de la naturaleza y la biodiversidad en España. Su objetivo principal es conservar las aves silvestres y su hábitat.

En el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que desarrollará el Servicio de Atención al Visitante con motivo del Día Mundial de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirdLife para este evento. También se envía el dossier informativo del Día Mundial de las Aves para difundir las actividades en su página web.

Posteriormente a la realización de las actividades se envían fotografías de las mismas y datos del número de participantes a SEO BirdLife.



10. Otras tareas de gestión del Servicio

Además de las tareas de gestión que se realizan para llevar a cabo los apartados desarrollados anteriormente, se detallan a continuación otros trabajos más específicos de la gestión del servicio:

▪ Reuniones de trabajo:

Mensualmente se mantienen reuniones de trabajo entre la **OISMA y el Servicio de Atención al Visitante** para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del Servicio en cada ENP. De forma periódica, también se llevan a cabo reuniones de **Coordinación del Servicio de Atención al Visitante** para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo de este Servicio.

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

Además de estas reuniones periódicas se han mantenido otras reuniones de forma puntual:

- En el mes de febrero el Equipo de Información de San Pedro se reúne con la Responsable del Servicio de Atención al Visitante para revisar el inventario de señales de la Red de Senderos y elaborar una propuesta para renovar esta cartelería.
- En el mes de marzo el Equipo de Información de San Pedro se reúne dos veces con la Responsable del Servicio de Atención al Visitante para revisar el inventario general de la cartelería del Parque Regional y elaborar una propuesta de renovación de las señales que se encuentran en mal estado.
- En el mes de junio se mantienen dos reuniones relacionadas con el voluntariado que se llevará a cabo durante el mes de julio a través de un Campo de Trabajo organizado por la Asociación Viento Norte-Sur. La primera reunión se lleva a cabo entre el Equipo de Información y el Equipo de Gestión del Parque para establecer posibles actividades a realizar por el voluntariado, determinando las necesidades, horarios más adecuados, etc. La segunda reunión se lleva a cabo entre la Informadora Jefa y la Responsable de la Asociación Viento Norte Sur, para detallar las actividades, ver las necesidades materiales y personales de cada actividad, establecer un calendario de actividades, etc.
- En el mes de julio el Equipo de Información de San Pedro se reúne con la Responsable del Servicio de Atención al Visitante para establecer la prioridad de las señales que es necesario renovar en el Parque Regional.



- En el mes de noviembre se llevan a cabo dos reuniones del Servicio de Atención al Visitante para tratar cuestiones de organización entre las Informadoras Jefe de los equipos y el personal del área de comunicación de espacios naturales protegidos.
- En diciembre se mantiene una reunión para tratar asuntos relacionadas con las autorizaciones de Uso Público en los ENP. A la reunión asisten Responsables del Servicio de Atención al Visitante, las Informadoras Jefe de cada espacio protegido, algunos técnicos de gestión de los ENP y el responsable de las autorizaciones de Uso Público en los ENP.

■ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 15. Informes específicos)

Durante este periodo de 2016 se han elaborado 7 informes específicos, referentes a:

- Datos de solicitudes, incidencias y acciones de sensibilización realizadas con motivo del cierre de la Mota de El Mojón.
- La propuesta para renovar la cartelería del Parque Regional.
- Los resultados de la campaña “¿Asumo lo que consumo?” desarrollada durante el mes de diciembre de 2015.
- Propuesta de un documento que recoja las recomendaciones para grupos que visitan los ENP.
- Resultados de las encuestas específicas sobre la percepción de la planta marina *Posidonia oceanica* en el Parque Regional Salinas de San Pedro.
- Puesta en marcha de las redes sociales de los ENP.
- Propuesta de una actividad en el Mar Menor abierta al público en general para la celebración del Día Mundial de los Humedales de 2017.

■ Sistemas de Calidad.

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio: Q de Calidad Turística en el ENP y los sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS a través de la empresa DIPSA.



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

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



Durante este periodo de 2016 cabe destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Establecimiento de los nuevos objetivos para el año 2016.
- Actualización de toda la documentación referente a la política de calidad, objetivos e indicadores de calidad y plan anual de formación.
- Actualización de algunos procedimientos que dependen del Servicio de Atención al Visitante, así como la revisión de los formatos de todas las encuestas.
- Tratamiento y seguimiento de las hojas de opinión y de las solicitudes a través de las tablas de Google Drive.
- Actualización y envío trimestral de la siguiente documentación: tabla de formación de los equipos, gasto de papelería (folios y cartuchos de impresora) de los equipos, tabla de residuos (papel y envases) generados en los equipamientos, seguimiento de objetivos y mejoras.
- Revisión del inventario de Uso Público y traslado de esta información al nuevo formato de fichas.
- El día 15 de septiembre se realiza una auditoría interna de la Q de Calidad Turística, tanto en las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Salinas” como en otras infraestructuras del Parque Regional.
- El día 27 de septiembre se realiza la auditoría de la Q de Calidad Turística en el Parque Regional, siendo una de las infraestructuras auditadas el Centro de Visitantes “Las Salinas” y su Servicio.

▪ Envío de solicitudes al sistema

Envío de **solicitudes al sistema** relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

Durante este periodo se han enviado 69 solicitudes al sistema, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

▪ Mantenimiento del acuario de la sala de exposición

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

- Recogida del alimento para el fartet en el Área de Recuperación del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.



- Proporcionar el alimento al fartet a diario.
- Limpieza del acuario una vez al mes: vaciado del acuario, limpieza de cristales y filtros, etc.



11. 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 Servicio de Atención al Visitante del Parque, dentro de las labores de asistencia técnica al Director Conservador.

A continuación se muestran las labores de asistencia al Director Conservador más relevantes que se han llevado a cabo durante este periodo:

▪ Agenda digital del Área de Conservación Litoral

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

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

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

▪ Proyecto de eliminación de la Mota de El Mojón y creación del sendero de los tarays.

Durante este año 2016, el Equipo de Información ha colaborado con el equipo de gestión del Parque en el proyecto de eliminación de la Mota de El Mojón y la creación del Sendero de los Tarays mediante las siguientes actuaciones:

- Elaboración de los contenidos para las cuatro señales asociadas al nuevo Sendero de los Tarays. También se realizan las aportaciones a los carteles maquetados para su posterior impresión.
- Recopilación de datos desde 2010 hasta la fecha referentes a las observaciones, incidencias y solicitudes tramitadas en relación a este tema, así como las acciones de sensibilización ambiental dirigidas a los pobladores de El Mojón.
- Estimación de visitantes que acceden a la Mota de El Mojón durante el domingo 27 de marzo, en horario de 11 a 13 horas.



- En el mes de marzo se preparan unas tablas en formato digital para registrar todas las observaciones e incidencias que ha realizado el Servicio de Atención al Visitante durante los años 2014 y 2015. Para el año 2016 estas incidencias se registran en el anexo 3 Datos ficha de seguimiento (formato Excel).
 - En el mes de julio se realizan aportaciones a la noticia web referente a la nueva senda de los tarays.
 - Durante los meses de julio y agosto se establecen 6 días para realizar estimaciones de visitantes en la zona de la Mota de El Mojón desde la torre observatorio. Posteriormente se entregan los datos de esta vigilancia a la técnico de gestión del Parque Regional.
- **Difusión del Día Mundial de los Humedales 2016 en las redes internacionales RAMSAR y Migratory Bird for People**

En el mes de febrero el Servicio de Atención al Visitante elabora una noticia con los resultados de la celebración del Día Mundial de los Humedales 2016 y envía las fotografías correspondientes al Área de Conservación del Litoral, para que pueda darle difusión en las redes internacionales RAMSAR y Migratory Bird for People, a las que pertenece el Parque Regional.

En el mes de diciembre el equipo de gestión solicita la traducción al idioma inglés de varias noticias del boletín Naturalmente Conectados, para poder publicarlas en el Boletín Migratory Bird for People.

▪ **Renovación de la cartelería y señalización del Parque Regional**

Durante este año 2016 se mantienen varias reuniones entre el Equipo de Información y la Responsable del Servicio de Atención al Visitante con el objetivo de revisar el inventario de la cartelería del Parque Regional y elaborar una propuesta de renovación de la misma, indicando las prioridades y características de las señales que se encuentran en mal estado. Para poder llevar a cabo esta tarea se realizan varias prospecciones para comprobar la ubicación de algunas señales, las características y las medidas.

También se elaboran varios informes, detallando las señales que se solicitan retirar y también aquellas que precisan de un presupuesto para ser sustituidas.

Desde marzo a junio el Equipo de Información elabora los contenidos de los carteles que pertenecen a la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia y realiza aportaciones a su diseño y maquetación. En el mes de septiembre se preparan los contenidos de un cartel para el nuevo observatorio de la Senda de los Tarays, y en esta ocasión también se hacen aportaciones al diseño y maquetación del mismo.

En el mes de octubre el Equipo de Información revisa los senderos para valorar los lugares donde es necesario marcar de nuevo con pintura las marcas de los senderos, redactando un documento para trasladar al equipo de gestión la propuesta de señalización.

▪ Junta Rectora del Parque Regional

El día 21 de abril se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefa asiste a la reunión y toma el acta.

▪ Campo de Trabajo durante el periodo estival

Los técnicos del Área de Conservación del Litoral se reúnen el día 3 de junio con el Equipo de Información para establecer las posibles actividades para el voluntariado que se llevará a cabo en el Parque Regional durante el verano a través de un Campo de Trabajo coordinado por la Asociación Viento Norte-Sur. El Equipo de Información elabora una propuesta detallando todas las actividades, indicando las necesidades materiales y personales, las características, etc., y mantiene una reunión con la responsable de la asociación el día 17 de junio, para establecer un calendario de actividades.

Durante la primera quincena de julio, el Equipo de Información desarrolla varias tareas en relación al desarrollo del Campo de Trabajo, como son: reparto de materiales y obsequios entre los participantes, realización de una visita guiada el día 2 de julio, preparación de la sala de proyección los días que se realizan actividades en ella, etc.

Una de las tareas que se asigna a los participantes del campo de trabajo es la realización de una encuesta sobre la planta marina *Posidonia oceanica* a los usuarios de las playas del Parque Regional. Durante el mes de mayo el Equipo de Información diseña esta encuesta y en el mes de septiembre analiza los resultados de las 40 encuestas realizadas por los participantes del Campo de Trabajo durante la época estival, recogiendo todos los datos en un documento.

Otras actuaciones que se han llevado a cabo de forma puntual durante este periodo son las siguientes:

- En los meses de agosto y octubre el Equipo de Información comprueba el estado de las arquetas situadas en la senda de los tarays.
- En el mes de septiembre se realizan fotografías de la empresa de actividades náuticas situada junto al Molino de Quintín y se envían por correo al equipo de gestión del Parque.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta la evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad de este Servicio.

Este apartado se cumplimenta al finalizar el año, con todos los resultados obtenidos.

▪ Grado de satisfacción del visitante

La satisfacción del visitante constituye un indicador clave para evaluar el trabajo global del Servicio y analizar las necesidades para una mejora continua en el tiempo. Así pues, tomando como referencia las diferentes encuestas disponibles, Centro de Visitantes (Anexo 09), Visitas Guiadas (Anexo 06) y Actividades Especiales (Anexo 07) se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En relación al **Centro de Visitantes**, los usuarios encuestados tienen una **opinión** muy buena sobre su visita a esta instalación, otorgándole un grado de satisfacción del **3,85 sobre 4**. Los visitantes consideran el Centro de Visitantes como un recurso muy interesante y necesario para descubrir los valores del Parque Regional. Valoran de forma muy positiva tanto el Servicio de Atención al Visitante como las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Salinas”, destacando la atención del personal de información, así como la información verbal recibida. Los contenidos de la proyección audiovisual sobre el Parque Regional también tienen una valoración muy positiva, demostrando con ello la utilidad de este recurso. Sin embargo, existen otros aspectos, como la señalización del Centro de Visitantes, que reciben menor puntuación, probablemente debido a la escasa visibilidad de esta infraestructura y a la ausencia de señales desde las principales vías de acceso.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas de las propuestas sugeridas, como por ejemplo, la propuesta de actualizar la proyección audiovisual y mejorar la calidad se ha incluido en un proyecto en el mes de diciembre, para llevarlo a cabo el próximo años 2017.

- En cuanto a las **Visitas Guiadas**, el grado de satisfacción con el desarrollo de la visita es elevado, un **3,92 sobre 4**, destacando la labor del guía y los contenidos de las explicaciones sobre los valores del Parque Regional.
- Referente a las **Actividades Especiales** el grado de satisfacción alcanza los **3,91 puntos sobre 4**. Los participantes demuestran gran entusiasmo, dando la enhorabuena al guía por la labor realizada en repetidas ocasiones y transmitiendo su satisfacción por la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas las actividades y la diversión obtenida mediante las mismas. Cabe destacar la valoración positiva de los participantes respecto a los contenidos y temas tratados, así como de las explicaciones y el desarrollo de las actividades.

Todas las sugerencias recogidas en las encuestas se tienen en cuenta para poder mejorar el Servicio. A lo largo del año se han realizado algunas de las propuestas sugeridas como la continuación de actividades durante la época estival para que los participantes puedan participar en ellas y llevar a cabo más actividades en las playas y la ampliación del tiempo de la exposición “Los mensajes del mar”, que estaba prevista solo para junio y se amplió a julio y agosto.

En relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas en las **Hojas de Opinión**, un **10%** hace referencia al Servicio de Atención al Visitante, siendo seis felicitaciones y una queja. La queja hace referencia a la necesidad de ampliar la oferta de actividades especiales, ya que las plazas disponibles se suelen ocupar muy rápidamente al publicitar las actividades. De las seis felicitaciones, cinco son hacia la información y trato por parte del personal del Servicio de Atención al Visitante y una por la información del audiovisual del Parque Regional que se proyecta en la sala de proyección del Centro de Visitantes.

▪ Consecución de los objetivos planteados

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

CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. Año 2016			
Objetivo 1: Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación y concienciación dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.			
	2014	2015	2016
Indicador 1.1. Nº de consultas atendidas	3.837	4.005	4.144
Indicador 1.2. Material divulgativo disponible (nº folletos y fotocopias)	–	52	52
Indicador 1.3. Número de descargas Boletín “Naturalmente Conectados”	–	6.078	5.062
Indicador 1.4. Número de amig@s de San Pedro	643	767	939
Indicador 1.5. Número de envíos realizados a los amig@s	26	26	29
Objetivo 2: Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.			
Indicador 2.1. Número de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	6	9	7
Indicador 2.2. Número de reuniones llevadas a cabo entre la Responsable del Servicio y los Informadores Jefe	7	12	13



Objetivo 3: Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio** (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad).

Indicador 3.1. Nª de visitas guiadas realizadas/ nº de participantes	62 / 2.253	71 / 2.416	64 / 2.521
Indicador 3.2. Nª actividades especiales / nº de participantes	37 / 1.825	32 / 1.365	33 / 3.571
Indicador 3.3. Nª aportaciones a contenidos interpretativos	0	2	11

Objetivo 4: Realizar **materiales divulgativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web.

Indicador 4.1. Nª de material nuevo	4	2	1
Indicador 4.2. Nª de material divulgativo actualizado	1	4	5



▪ Análisis DAFO del estado del Servicio.

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2016	
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. - Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. - Falta actualizar publicaciones. - Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados". - Medios informáticos escasos y obsoletos. Algún PI carece todavía de conexión a internet. - Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos.	- Incremento de la demanda de actividades especiales - Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. - Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. - Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema". - La nueva web no se termina de gestionar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.) - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Escasa presencia en las redes sociales. - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) - No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. - Toma de decisiones "a salto de mata" de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Largo plazo de ejecución de proyectos (actualización de las salas de exposición, audiovisuales, etc.).
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo formado y motivado. - Equipo heterogéneo y multidisciplinar. - Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) - Trabajo en equipo.	- Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. - Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen.

▪ Buena programación y organización del trabajo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar. ▪ Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP. ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. ▪ Ampliación de la programación de actividades especiales. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Difusión a través de la lista de amigos/as del ENP. ▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.	▪ Proyecto de actualización de todos los audiovisuales. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) ▪ Disponer de personal en prácticas. ▪ Mayor participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ Carta Europea de Turismo Sostenible (España) ▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.
--	--

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, así pues:

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO. Escenario 2017-2018	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
▪ Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ No realizado en 2016. Retomar objetivo.
▪ Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ No realizado en 2016. Se valorará su ejecución.
▪ Falta actualizar publicaciones.	✓ Se continuará revisando el material antiguo y se realizarán actualizaciones en la medida de lo posible.
▪ Necesidad de realizar un diseño más atractivo del boletín "Naturalmente Conectados".	✓ Edición de boletín con nuevo formato.
▪ Medios informáticos escasos y obsoletos. Algún PI carece todavía de conexión a internet.	✓ Actualizados algunos medios en 2016. Se planteará a la OISMA la posibilidad de continuar mejorando los medios informáticos y la conexión a internet.
▪ Gran cantidad de tareas a realizar frente al escaso tiempo de preparación de las mismas. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
▪ Escasa visión externa del esfuerzo del Servicio para realizar numerosos trabajos.	✓ Se llevan a cabo algunas mejoras en 2016. Se continuará insistiendo en la necesidad de mejoras del Servicio en base al informe planteado.



AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
- Incremento de la demanda de actividades especiales. - Disminución del número de visitas guiadas en algunos ENP. - Grupos muy numerosos en las visitas guiadas. - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta de diseñador gráfico exclusivo	✓ Se planteará a la OISMA la posibilidad de aumentar los recursos humanos.
- Aumento de la demanda de colaboración con otras entidades. - Toma de decisiones “a salto de mata” de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.
Falta de sistema definitivo de “Solicitudes al sistema”;	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la OISMA para su ejecución definitiva
- La nueva web no se termina de gestionar - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.) - No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición. - Escasa señalización externa de los CV/PI. - Largo plazo de ejecución de proyectos (actualización de las salas de exposición, audiovisuales, etc.).	
Nº elevado de visitantes en días festivos.	✓ Planteamiento en un futuro de un sistema de control de accesos.
Escasa presencia en las redes sociales	✓ Replantear a la OISMA la necesidad de tener presencia en las redes sociales.
Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP	✓ En los casos en los que esta amenaza dependa de las compañías móviles se planteará a la OISMA la adaptación de los medios a cada espacio.
- Escasa implicación del concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Escasa implicación del concepto de accesibilidad en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.	✓ Comenzar a tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la OISMA. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.

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



13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes y Gestión “Las Salinas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional para el Informador Jefe con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales que se deba estar fuera del Centro.
- **Realización de fotocopias:** se realizan fotocopias de forma periódica de material divulgativo como mapas, guías y folletos, debido a la demanda por parte de los visitantes de este tipo de material.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados Cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante este periodo del año, el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro ha participado en **9 jornadas formativas**.

- **Suministro de material de oficina y cartuchos de impresora:** para el equipo de información del Centro de Visitantes y otros trabajadores habituales del Centro.
- **Mejora de las instalaciones para los equipos:** compra de determinados elementos varios que mejoran las condiciones de trabajo, tanto para los integrantes del Servicio de Atención al Visitante como para otros trabajadores habituales del Centro.
- **Reposición y renovación de los botiquines:** periódicamente se revisa el botiquín principal del Centro de Visitantes, así como el botiquín portátil del guía y el del vehículo. La empresa renueva los productos caducados y repone los mínimos necesarios.