



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2017



**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



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. | 32 |
| 7.1. Encuesta general | 33 |
| 7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información..... | 37 |
| 8. HOJAS DE OPINIÓN | 41 |
| 9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL | 44 |
| 9.1. Materiales de comunicación | 45 |
| 9.2. Canales de comunicación | 47 |
| 9.3. Colaboración con entidades..... | 55 |
| 10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO | 60 |
| 11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR..... | 63 |
| 12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO | 66 |
| 12.1. Seguimiento de indicadores | 66 |
| 12.2. Análisis DAFO | 67 |
| 13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO..... | 70 |

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio

ANEXO 3: Datos de las fichas de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelos de encuestas

ANEXO 6: Datos de las encuestas de visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7: Datos de las encuestas de actividades especiales (formato Excel)

ANEXO 8: Datos de las encuestas generales (formato Excel)

ANEXO 9: Datos de las encuestas del centro de visitantes (formato Excel)

ANEXO 10: Modelo hoja de opinión

ANEXO 11: Datos de las Hojas de Opinión

ANEXO 12: Material divulgativo

ANEXO 13: 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 **5 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. (OBJ.1)
- 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. (OBJ.2)
- 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**. (OBJ.3)
- 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. (OBJ.4)
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**. (OBJ.5)
- 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. (OBJ.6)
- 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. (OBJ.7)
- 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. (OBJ.8)
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental. (OBJ.9)

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 Turismo, Cultura 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 y actividades especiales.
- 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:

JUNIO A SEPTIEMBRE

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingos y Festivos |
|---------|---------------|-----------|--------|---------------------------------|--------|---------------------|
| Cerrado | 9:00 a 15:30h | | | 9:00 a 15:30h 17:00 a 20:00h | | 9:00 a 15:30h |

OCTUBRE A MAYO

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

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 Villanitos:** 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.



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.

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

Los visitantes 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 o el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la OISMA. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en 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 actividades especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Atención al Visitante.

Durante este periodo del año 2017 se han atendido **15.097** visitantes, lo que supone un promedio de 49 visitantes al día.

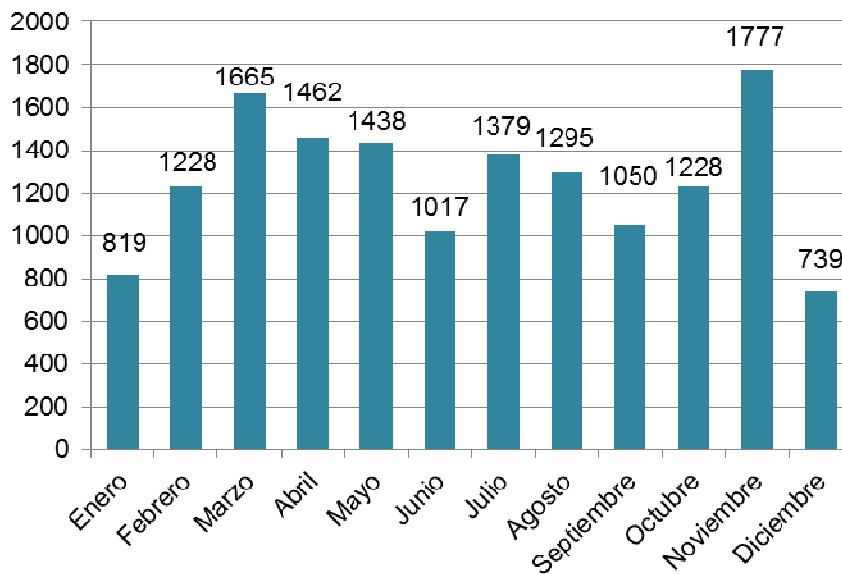
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Salinas” se recogen en la siguiente tabla:

| VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS” | | | | | | |
|---|----------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|-------------------------------|---|
| Año 2017 | | | | | | |
| Meses | Visitantes atendidos | Visitantes Sala exposición | Visitantes Sala proyección | Otros Visitantes | Participantes Visitas guiadas | Participantes en Actividades Especiales |
| Enero | 819 | 521 | 537 | 7 | 264 | 76 |
| Febrero | 1.228 | 775 | 832 | 24 | 254 | 170 |
| Marzo | 1.665 | 1.220 | 1234 | 8 | 506 | 20 |
| Abril | 1.462 | 1.036 | 708 | 26 | 200 | 164 |
| Mayo | 1.438 | 1.098 | 1.146 | 4 | 430 | 119 |
| Junio | 1.017 | 733 | 668 | 0 | 277 | 61 |
| Julio | 1.379 | 928 | 858 | 21 | 109 | 348 |
| Agosto | 1.295 | 798 | 511 | 18 | 0 | 253 |
| Septiembre | 1.050 | 603 | 380 | 2 | 128 | 216 |
| Octubre | 1.228 | 784 | 838 | 50 | 244 | 112 |
| Noviembre | 1.777 | 915 | 1.125 | 0 | 363 | 236 |
| Diciembre | 739 | 453 | 416 | 20 | 310 | 0 |
| Total 2017 | 15.097 | 9.864 | 9.253 | 180 | 3.128 | 1.775 |
| Total 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 |

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 detallan los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante.

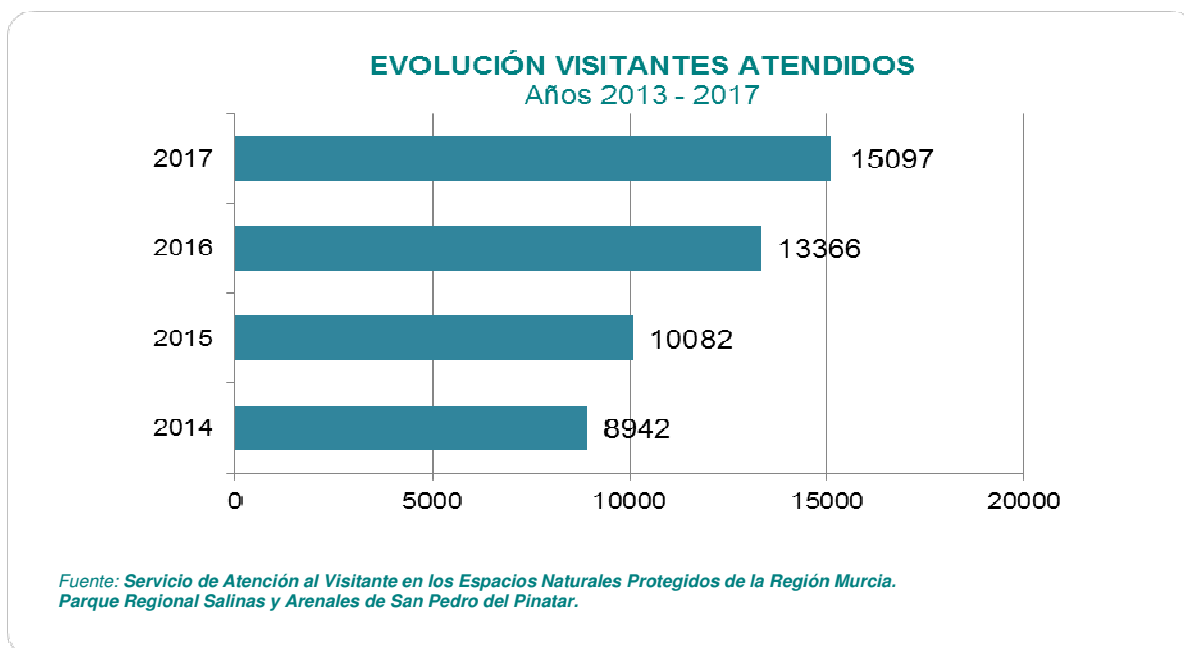
NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2017



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 2017 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de noviembre y marzo. Esto es debido, fundamentalmente, al elevado número de grupos que visitan el Parque Regional, ya sea participando en visitas guiadas o de manera libre.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2013 hasta el 2017 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



Como se puede observar, en los últimos cuatro 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 2017 con respecto al año 2015 y de más del 10% con respecto al año 2016, alcanzando este año una cifra récord con respecto a los años anteriores.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

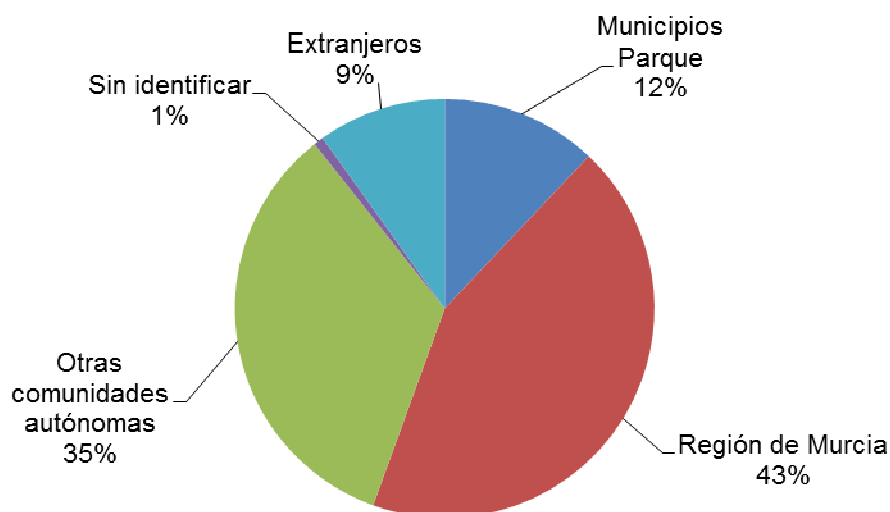
En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante este periodo.

| PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS | | | |
|---|-----------|------------------|-------|
| Año 2017 | | | |
| Procedencia | | Nº de Visitantes | |
| Sin identificar procedencia | | 116 | |
| Municipios del Parque | | 1.820 | |
| Otros municipios de la Región | | 6.565 | |
| Otras Comunidades | | 5.103 | |
| Extranjeros | Ingleses | 554 | 1.493 |
| | Alemanes | 116 | |
| | Franceses | 226 | |
| | Otros | 597 | |
| TOTAL | | 15.097 | |

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 2017



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 2017, el 55% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 12% 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, que visitan el Centro como turistas ocasionales, de manera libre o en grupos organizados de agencias de viajes. En último lugar, se encuentran los visitantes extranjeros, que frecuentemente realizan una visita no organizada al centro, bien como turistas o como residentes en una segunda vivienda en el entorno de la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes 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 01_Modelo ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información (infosanpedro@carm.es).

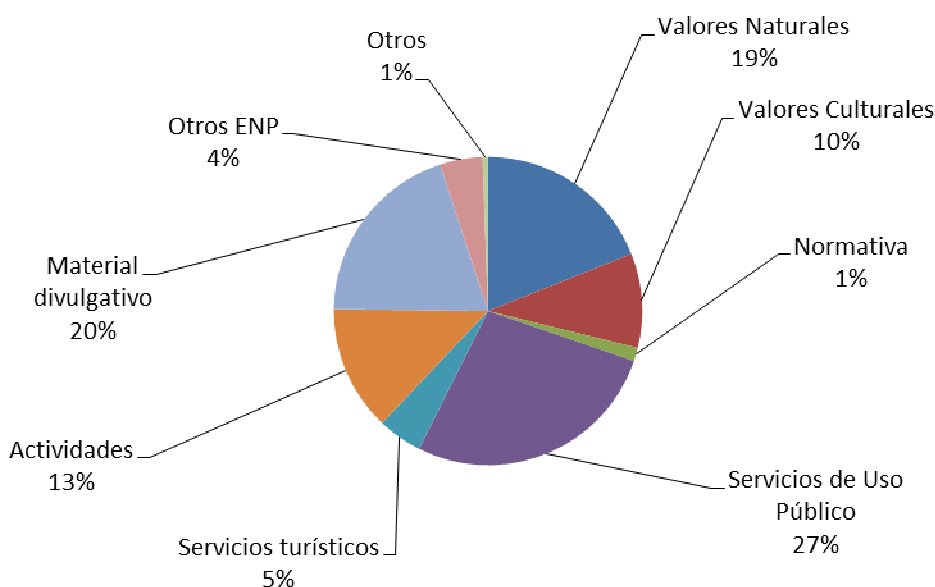
El total de consultas realizadas durante el año 2017 es de **4.440**, de las cuales el 79% han sido *in situ* y el 21% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con la solicitud de **material divulgativo** (mapas, folletos, guías de flora y fauna), los **valores naturales** del Parque Regional, **las actividades** que se pueden realizar en el Parque Regional y los **servicios de uso público**. También son frecuentes las consultas acerca de **los valores culturales, otros Espacios Naturales Protegidos 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, las visitas guiadas y los horarios de apertura del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2017



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.

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 las visitas guiadas organizadas por la Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar, la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **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, siendo aquellos por los que más preguntan el Mar Menor, fundamentalmente por el estado de sus aguas y las medidas que se están tomando de cara a su mejora ambiental, y el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como por ejemplo, actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos 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 OISMA 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 (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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 un número de 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 **7 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.

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Brindar al visitante una nueva perspectiva de los entornos naturales.
- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar la concienciación y el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión, el debate y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional.
- 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 Exposición o el autobús.
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos.
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno.
- 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.
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor.



1-Centro de Visitantes "Las Salinas"



2-Salinas Expres



3-Érase una vez en Las Salinas



4- Viaje de Rosseti



5-Vida en la Sal



7-Nuestras Vecinas las Aves



6-Entre dos aguas

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

A lo largo de este periodo, se han realizado un total de **81 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **3.128 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante el año 2017.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS

Año 2017

| Meses | CONCERTADAS | | NO CONCERTADAS | | TOTAL | |
|--------------|-------------|------------------|----------------|------------------|-----------|------------------|
| | Nº Grupos | Nº Participantes | Nº Grupos | Nº Participantes | Nº Grupos | Nº Participantes |
| Enero | 6 | 264 | 0 | 0 | 6 | 264 |
| Febrero | 8 | 297 | 0 | 0 | 8 | 297 |
| Marzo | 14 | 506 | 0 | 0 | 14 | 506 |
| Abril | 5 | 200 | 0 | 0 | 5 | 200 |
| Mayo | 9 | 365 | 2 | 65 | 11 | 430 |
| Junio | 6 | 277 | 0 | 0 | 6 | 277 |
| Julio | 4 | 109 | 0 | 0 | 4 | 109 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Septiembre | 4 | 128 | 0 | 0 | 4 | 128 |
| Octubre | 7 | 244 | 0 | 0 | 7 | 244 |
| Noviembre | 9 | 363 | 0 | 0 | 9 | 363 |
| Diciembre | 7 | 310 | 0 | 0 | 7 | 310 |
| TOTAL | 79 | 3.063 | 2 | 65 | 81 | 3.128 |

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.

La mayor parte de los grupos organizados que solicitan este servicio son grupos escolares. El tamaño medio de los grupos para las visitas guiadas ha sido de **38 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.

Cabe destacar que todas las fechas disponibles para visitas guiadas durante el curso escolar 2016-2017 quedaron ocupadas en el mes de octubre de 2016, ya que al comienzo del curso se produce una gran demanda de este servicio por parte de los centros escolares.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas demandadas y realizadas durante todo este periodo.

| DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2017 | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|----------------|------------------------------|------------------|----------------|-----------------|---------------------------|
| Meses | Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA | | | | | | |
| | Centro de Visitantes "Las Salinas" | Salinas Exprés | Érase una vez en las Salinas | Viaje de Rosetti | Vida en la sal | Entre dos aguas | Nuestras vecinas las aves |
| Enero | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Febrero | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 0 | 1 |
| Marzo | 0 | 0 | 0 | 8 | 5 | 0 | 1 |
| Abril | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Mayo | 4 | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Junio | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 |
| Julio | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Septiembre | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Octubre | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Noviembre | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 0 | 0 |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 |
| TOTAL | 4 | 3 | 0 | 24 | 44 | 4 | 2 |

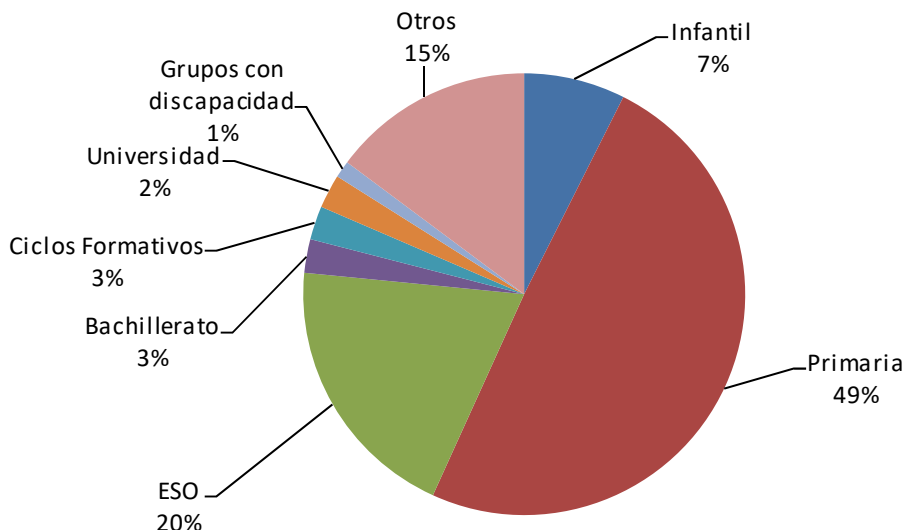
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

La visita guiada "Érase una vez en las salinas" no se ha llevado a cabo porque está destinada a participantes de 2 a 4 años y durante 2017 no ha habido demanda de grupos con esas edades. Para los grupos de infantil los responsables han optado por la visita guiada "El viaje de Rosetti", que realiza un recorrido similar al de la visita "Vida en la sal" pero adaptado a alumnos desde infantil hasta 2º de primaria.

En la siguiente gráfica se representa la tipología de grupos atendidos durante el año 2017.

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS Año 2017



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 (49%), seguido de los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (20%) y por la categoría “Otros” que alcanza el 15%. Algunos ejemplos de visitas que se han incluido en la categoría “otros” son escuelas de verano, grupos familiares o de extranjeros. Por último los participantes de infantil alcanzan el 7% del total.

Los grupos que representan los porcentajes más bajos son los que proceden de la Universidad (2%), ciclos formativos (3%), bachillerato (3%) o grupos con discapacidad.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Una vez concluida la visita, se ofrece a los responsables del grupo la **encuesta referente a las visitas guiadas** para su cumplimentación (ver modelo en el Anexo 05_Modelos de encuestas). Se entregan al responsable del grupo, pudiendo realizarla también aquellas personas interesadas, preferentemente los participantes adultos.

Este tipo de encuesta consta de **7 preguntas** mediante las que se pretende conocer el grado de satisfacción general del servicio y el nivel de satisfacción con el trámite de la reserva, el contenido de la actividad, el desarrollo de la misma, la labor del guía y el estado de limpieza y conservación del recorrido.

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

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 Visitas Guiadas | |
|---|------------|
| TIPO DE RESPUESTA | VALORACIÓN |
| Muy fácil/Muy buena/Mucho | 4 |
| Fácil/Buena/Bastante/Adecuada | 3 |
| Difícil/Mala/Escasa/Poco | 2 |
| Muy difícil/Muy mala/Excesiva/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 el año 2017 se han cumplimentado **76 cuestionarios**, lo que supone el **93% de las visitas guiadas** realizadas¹.

En la siguiente gráfica se detalla el promedio de los resultados estadísticos obtenidos a través de las encuestas realizadas (ver recogida de datos en Anexo 06 de datos encuestas de visitas guiadas (Formato Excel):

¹ 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 2017



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 mayor puntuación la labor del guía y el grado de satisfacción general. También destacan por su alta valoración la adaptación de los contenidos y las explicaciones para conocer los valores del espacio natural protegido.

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:

- Piden información de otras actividades que hacemos desde el Servicio de Atención al Visitante.
- Piden aumentar los recursos para que hayan más guías y poder dividir los grupos durante la visita. También se pide que los guías dispongan de algún medio de amplificación de la voz durante el recorrido.
- Se pide disponer de más aseos a lo largo del itinerario.

Felicitaciones:

- Se felicita en 31 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 12-Material divulgativo, 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 2017 | | | | |
|---|---|-------------------------|---------------|------------------------------|
| Evento | Actividad | Nº veces que se realiza | Participantes | Destinatarios |
| Campaña de Consumo Responsable "Asumo lo que consumo" | Exposición "Decoración sostenible" | 1 | 20 | Público general |
| Día Mundial de los Humedales | Visita guiada "Experimenta los humedales" | 2 | 56 | Centro educativo del entorno |
| | Visita guiada "Experimenta los humedales" | 1 | 18 | Público general |
| VI Feria Sea World Exhibition | Visita guiada "Un tesoro entre dos mares" | 1 | 19 | Público general |
| | "Posigames" | 1 | 85 | Público general |
| Día Mundial de las Aves Migratorias | Visita guiada "Nuestras Vecinas las Aves" | 1 | 51 | Centro educativo del entorno |
| | Cuentacuentos y taller "Volar como golondrinas" | 1 | 38 | Público general |

Continúa la tabla en la siguiente página

| | | | | | | |
|---|--|---|---|-----------------|--|-----------------|
| Día Mundial del Medio Ambiente | Visita guiada "Vive la playa" | | 2 | 31 | Centro educativo del entorno | |
| | Visita guiada "Conecta con la naturaleza" | | 1 | 30 | Público general | |
| Día Mundial de las Aves | "Flamingo Day" | | 1 | 33 | Público general | |
| | "Mi vecino el flamenco" | | 2 | 51 | Centro educativo del entorno | |
| Colaboración Fiestas Patronales de la Asociación de Vecinos de El Mojón | "Vive la playa" | | 1 | 20 | Vecinos de la entidad de población de El Mojón | |
| | "Tu vecino el camaleón" | | 1 | 44 | | |
| Visitas guiadas | "Supervivencia Vegetal" | | 1 | 20 | Público general | |
| | "Los ambientes del Parque Regional" | | 1 | 30 | Colaboración Ayuntamiento San Pedro del Pinatar en su celebración del Día de la Red Natura 2000. | |
| | "Vida en la Sal" | | 1 | 26 | Público general | |
| | "Entre dos aguas" | | 1 | 28 | Público general | |
| | "El camino del oro blanco" | | 1 | 20 | Público general | |
| Actividades especiales | Cuentacuentos y Taller "Una mañana de color de rosa" | | 1 | 56 | Público general | |
| | "El Mini Mundo Salado" | | 1 | 96 | Público general | |
| | Limpieza y Sensibilización en playas en Águilas, en colaboración con Asociación Ambiente Europeo | | 1 | 60 | Centro educativo del entorno | |
| | Punto de Información Móvil "¡Vive la Playa!" | | 2 | 279 | Público general | |
| | Semana de la Posidonia | "Un tesoro sumergido" | | 1 | 195 | Público general |
| | | "Quién vive en la pradera debajo del mar" | | 1 | 7 | Público general |
| "Posidonia: postal de verano" | | 1 | 2 | Público general | | |

Continúa la tabla en la siguiente página

| | | | | |
|------------------------|---|----------------------------------|----------------------------|--|
| Actividades especiales | Punto de Información "Mi Mar Menor Beach" | 1 | 178 | Público general |
| | Taller "Colorea con salero" | 1 | 38 | Público general |
| | "Feliz Cuimpeañillos" | 1 | 28 | Público general |
| | Limpieza de playas en Mar de Cristal | 1 | 216 | Trabajadores y familias de la empresa Cicloplast |
| Total Año 2017 | | 32 actividades especiales | 1.775 participantes | |

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 2017 cabe destacar la alta participación en las actividades especiales Punto de Información móvil "¡Vive la playa!", "Un tesoro sumergido", "El Mini Mundo Salado" y los "Posigames", en el Parque Regional Salinas de San Pedro, y el Punto de Información "Mi Mar Menor Beach" y la recogida de residuos en la Playa de Mar de Cristal, en el Paisaje Protegido Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor.



"Una mañana de color de rosa"



"Experimenta los Humedales"



"El Mini Mundo Salado"



“Supervivencia Vegetal”



Visita guiada “Vive la playa”



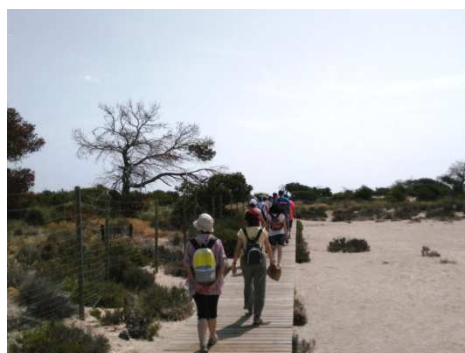
“Nuestras vecinas las aves”



“Volar como golondrinas”



Punto de Información Móvil
“Vive la playa”



“Conecta con la naturaleza”



“Un tesoro sumergido”



Visita guiada "Vida en la sal"



"Tu vecino el camaleón"



"Tu vecino el flamenco"



"Feliz Cumpleañillos"

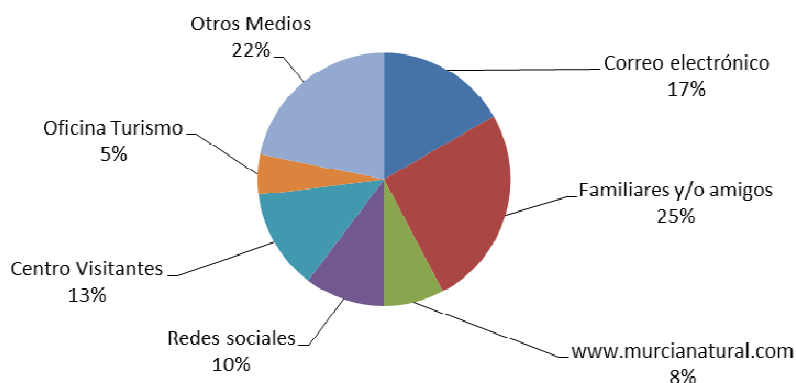
6.2. Evaluación de actividades especiales

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). 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 el año 2017 se han registrado **81 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:

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES ¿Cómo le ha llegado la información de la actividad? Año 2017



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

Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor parte de los encuestados indican haber recibido la información de las actividades a través de la **familiares y/o amigos** y a través de **Otros Medios** (Agenda Menuda, información directa en los Puntos de Información de Playas, etc.).

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 |
| Muy fácil / Mucho / Muy bien | 4 |
| Fácil / Bastante / Bien | 3 |
| Difícil / Poco / Mal | 2 |
| Muy difícil / Muy poco / Muy mal | 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 2017



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, 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 2017 se reciben 36 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores-guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas, la diversión obtenida mediante las mismas y la sorpresa por la liberación de aves.

Sugerencias:

- En tres ocasiones se sugiere la realización de una visita guiada por el interior de las instalaciones salineras.
- Realización de algún taller más largo en la actividad “Una mañana de color de rosa”
- Llevar a cabo recorridos guiados en mayor longitud y por las tardes.
- Reducir el número de plazas para la actividad “Una mañana de color de rosa” debido a las dimensiones de la Sala de Usos Múltiples.
- Dotar al Centro de Visitantes de un dispensador de bebidas y comida.
- Realizar las mismas visitas guiadas con periodicidad para comparar el Parque Regional en distintos momentos.
- Se podría repartir sal a los participantes.
- Realización de juegos en la actividad “Un tesoro entre dos mares”
- Disponer de prismáticos más pequeños para los niños.
- Comenzar más temprano la visita guiada “Conecta con la naturaleza” para evitar las horas de mayor calor.
- Podrían repartir bolsas a los participantes para recoger la basura que encuentren durante las visitas guiadas que transcurren por la playa.
- Realizar el taller “Colorea con salero” en una mesa más grande.
- Realizar actividades para niños, enfocadas solamente a ellos.

Todas estas opiniones y aportaciones se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, para organizar y preparar futuras actividades especiales.

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 Punto de Información del Parque Regional.

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

| PLAN DE ENCUESTACIÓN 2017 | | | |
|---------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| TIPO DE ENCUESTA | LUGAR DE REALIZACIÓN | Nº TOTAL A REALIZAR | Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS |
| General | Equipamientos y Áreas de Uso Público. | 210 | 211 |
| Centro de Visitantes | Centro de Visitantes | 275 | 275 |
| Visitas guiadas | En el lugar donde se realiza la visita guiada | 80% de las visitas realizadas | 96% (76) |
| Actividades especiales | En el lugar de la acción especial | 60 | 81 |

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

En el año 2017 se han registrado **211 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 2017.

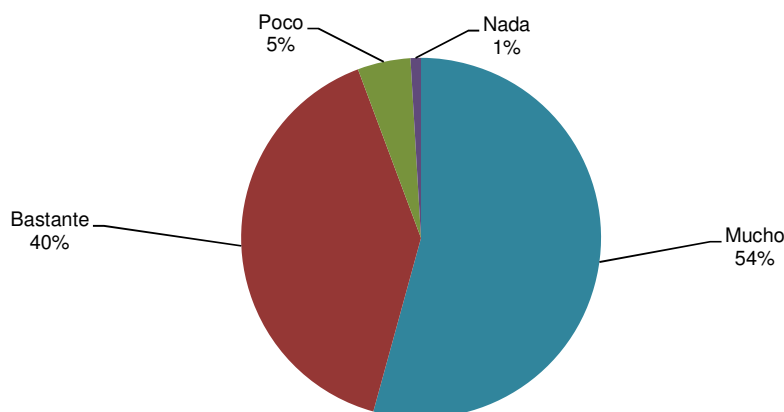
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08_Datos de encuesta general.

- **Grado de satisfacción**

En los datos recogidos durante el año 2017, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 94% de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como encontrar pocas papeleras en el entorno, la presencia de escombros en el entorno del Parque Regional o la restricción de paso a ciertas zonas protegidas.

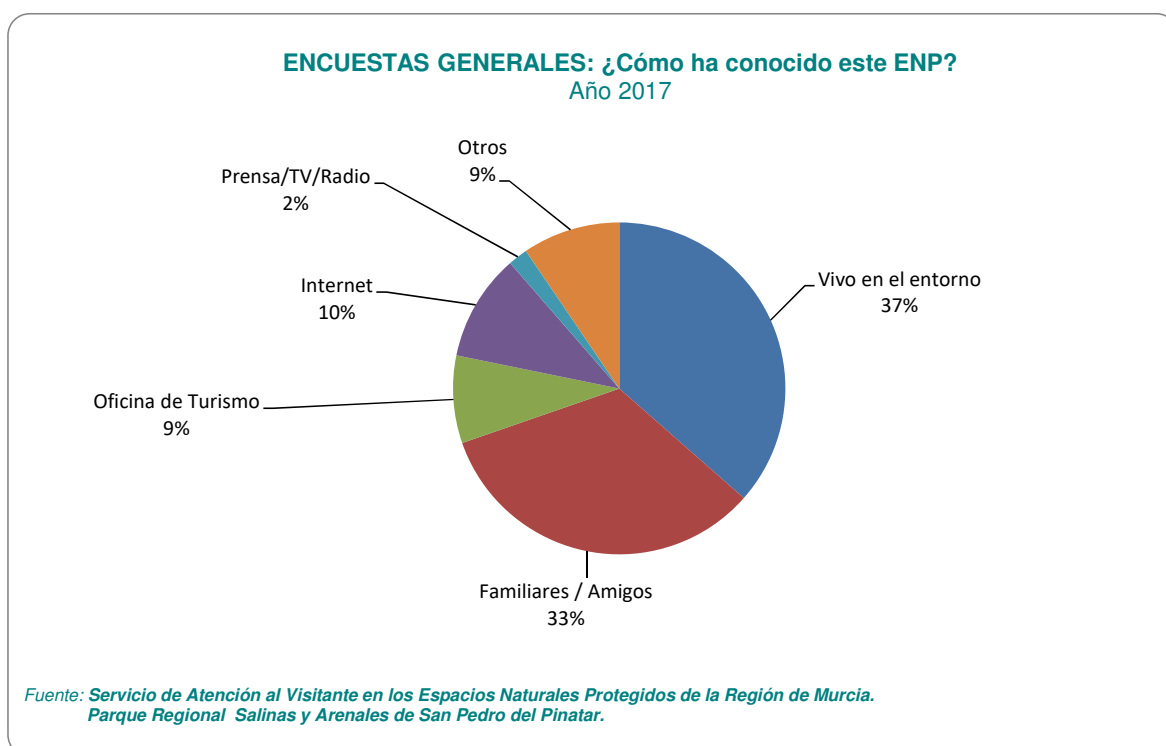
ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
Año 2017



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 ha conocido este Espacio Natural Protegido?**

Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Natural Protegido, el 70% de las personas encuestadas conocen el Parque Regional por familiares y amigos o porque viven en el entorno. El 9% se debe a otros motivos, como rutas organizadas o simplemente por casualidad. Internet, junto con los medios de comunicación, son los responsables de que el 12% de los encuestados conozca el espacio protegido y tan sólo un 9% conocen el Parque por medio de la Oficina de Turismo.



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

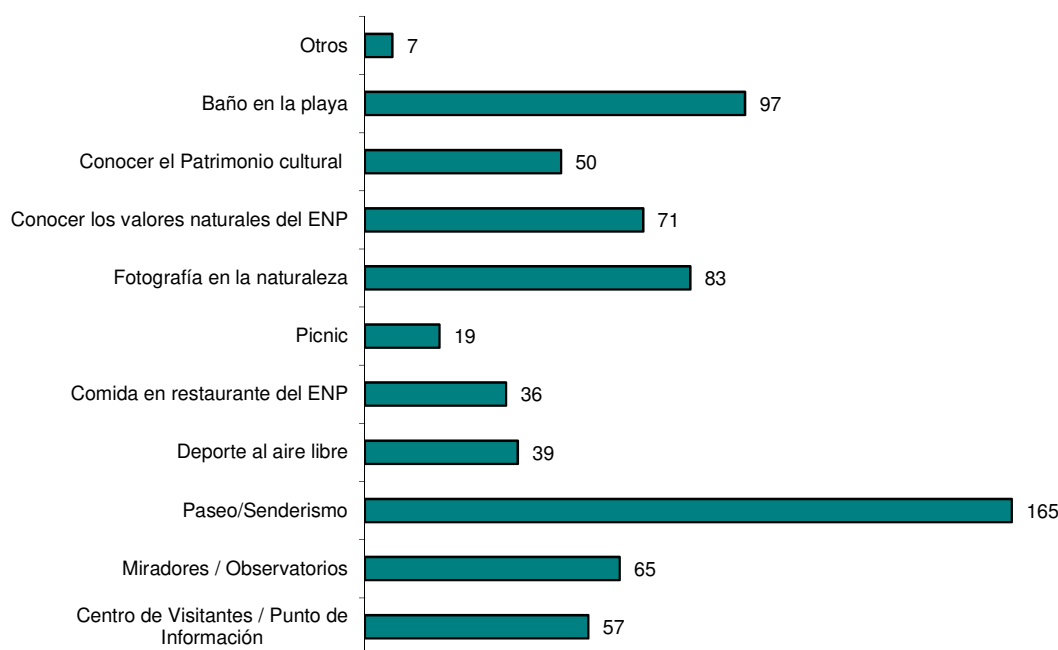
Al 96% de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él. Hay un 4% al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al espacio protegido, principalmente por ser escasos los servicios de transporte público para acceder al Parque Regional y por la falta de más señales y carteles.

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

Durante este año 2017, la actividad que más destaca es la de pasear y hacer senderismo, probablemente porque el Parque Regional dispone de varios senderos señalizados, siendo los recorridos de escasa pendiente y adecuados para todos los públicos. También las suaves temperaturas y la posibilidad de avistar aves durante la visita invitan a pasear durante todo el año.

Debido a que la estación de verano se incluye en el periodo contabilizado, el baño en la playa es la segunda actividad más realizada, no obstante, continúan destacando otras actividades como conocer los valores naturales y culturales del entorno, fotografiar la naturaleza y visitar los observatorios.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2017



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.

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos en el año 2017 muestran que el 72% de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un 22% en solitario y un 6% en grupos organizados.

- **Lugar de residencia habitual:**

El 50% de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el 37% son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un 36% y los que proceden de otros países el 14%.

- **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%). Le sigue el apartado “otros”, dentro del cual hay visitantes que permanecerán en el entorno más de una semana, todo el periodo estival o algunos días (23%).

- **Rango de edad:**

Durante el año 2017 los grupos más numerosos de encuestados con porcentajes muy similares son los correspondientes al rango de edad de 31 a 50 años y de 51 a 65 años, ambos abarcan el 67% del total de las personas encuestadas. El 19% corresponde a personas entre 18 y 30 años y por último los mayores de 65 años tienen un porcentaje del 14%.

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:

- Revisar la madera de los caminos.
- En el cartel de entrada al Parque Regional elegir una foto más amplia y con brújula.
- Limitar la actividad humana en la zona, es el principal motivo por el que no se aprecia mejor el espacio.
- Preferiblemente no construyan demasiado en altura ni cerca del entorno.
- Más información en inglés en los paneles interpretativos.
- Que no accedan los coches.
- Mejorar la limpieza de basura y poner más papeleras.
- Mejorar la señalización de los lugares cercanos a la playa.
- Sancionar a quienes arrojen residuos.
- Realizar actividades para la recogida voluntaria de residuos y educativas.

- Señalan que hay algún papel en los senderos y acumulación de basura en el sendero próximo a Las Encañizadas.
- Apuntan que hay demasiada aglomeración de algas en la playa.
- Destacan la escasa limpieza de residuos urbanos en la playa.
- Se quejan de los comportamientos incívicos en las dunas.
- Destinar lugares habilitados a la acampada.
- Plantar árboles detrás del observatorio de la Senda de los Tarays. Por la tarde entra el sol y es insoportable.
- Que habiliten playas para poder ir con perros.
- Demoler el Puerto Deportivo para que la playa se restaure.
- Que el acceso al Parque sea con vehículos eléctricos, para tener menor ruido para la fauna y los visitantes.
- Limpiar los arribazones en las playas.
- Mejorar el carril bici y su señalización.
- Reponer el mobiliario en mal estado y mejorar su ubicación.
- Mejora del agua del Mar Menor.

Felicitaciones:

- Se han recibido 49 felicitaciones que hacen referencia a la belleza del Parque Regional, la importancia de su conservación, y al Servicio de Atención al visitante del Parque Regional.

7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información

Durante este periodo se han registrado **275 encuestas**, esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2017.

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.

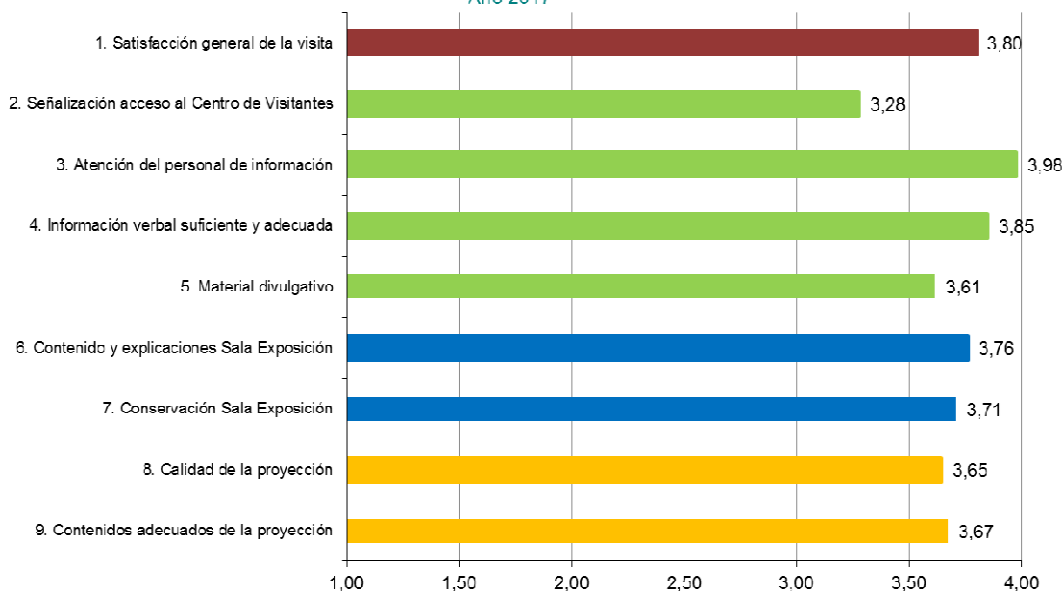
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

| 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 2017



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 el gráfico, 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 encontrarlo².

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.

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 dos apartados:

Sugerencias y/o quejas:

- Varios visitantes piden mejorar la señalización del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Más material divulgativo en otros idiomas.
- Más material divulgativo sobre fauna.
- Mayor dinamización de la existencia del Centro de Visitantes.
- Piden soluciones para mejorar la calidad del agua del Mar Menor.
- Reposición del material deteriorado y más espacios exteriores para usos didácticos.
- Incluir muestras en las actividades especiales, como por ejemplo trozos de madera, hojas de la posidonia, etc.
- Mejorar la calidad de los audiovisuales, el sonido y el sistema de proyección.
- Aumentar el tamaño de la sala de exposición con más contenido.
- Abrir el Punto de Información de Coterillo en verano y la torre observatorio del Centro de Visitantes.
- Realizar visitas a la explotación salinera.
- Incluir en la sala de exposición explicaciones de la azucena de mar y fotos de pinos tumbados y del camaleón.

² 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.

- Deficiente audición del video subtulado en inglés.
- Material didáctico para personas ciegas. Incluir autoguías.

Felicitaciones:

- Los visitantes han felicitado al Servicio de Atención al Visitante en más de 100 ocasiones, haciendo especial hincapié en el trato personal recibido y en los contenidos e instalaciones del Centro de Visitantes.

8. Hojas de opinión

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 opinión se adjunta en el anexo 10-Modelo de hoja de opinión del presente documento.

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 opinión indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del Parque.

Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la OISMA les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Información puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

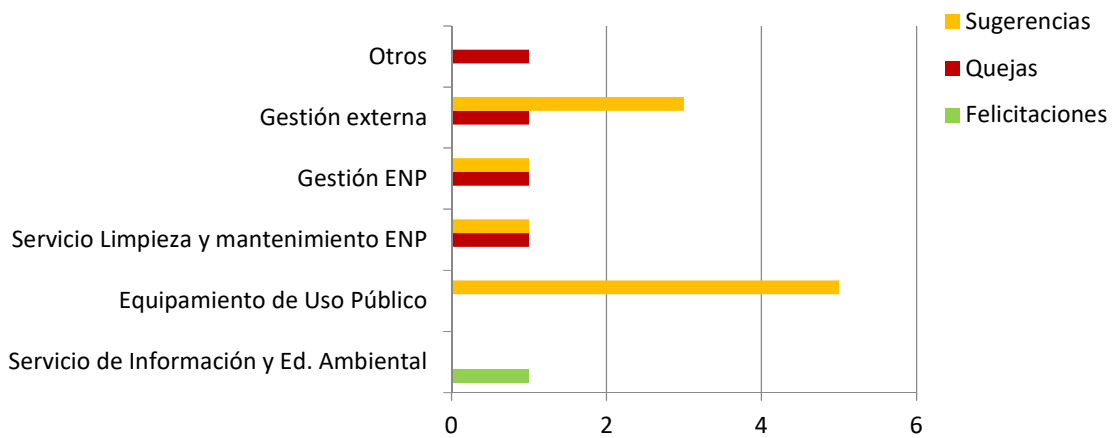
También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Parque que se tramitan igual que las sugerencias verbales o escritas acompañadas del correo original.

Durante el año 2017 se han recogido **9 hojas de opinión**, de la que se extraen **10 sugerencias, 4 quejas y 1 felicitación**. Las hojas de opinión han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una gráfica con diferentes tipologías (ver anexo 11 Datos Hojas de Opinión).

A continuación se analizan de manera sintética las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas a lo largo de este periodo.

Tipología de sugerencias, quejas y felicitaciones Año 2017



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*

Servicio de Información:

Se recibe una felicitación destacando el amable trato y la eficiente atención recibida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Equipamientos de Uso Público:

En este apartado un visitante sugiere la instalación de unas tablas de madera para salvar una zona que se inunda habitualmente en el sendero de Las Encañizadas, concretamente en el saladar que da acceso a Punta de Algas. Tres visitantes piden que se reabra el acceso para el público a la Torre-observatorio situada en el Centro de Visitantes “Las Salinas”. Una persona pide mejorar la cartelería en la zona de los baños de lodo con indicaciones para su correcto uso en español e inglés.

Servicio de Mantenimiento y limpieza:

Se sugiere limpiar las dunas del Pinar de Coterillo de los residuos desagradables provenientes del cruising (colillas, pañuelos de papel, etc.)

Se recoge una queja por la acumulación de residuos en el entorno de la senda de los Tarays, concretamente en los aledaños de la depuradora.

Gestión ENP:

Una persona sugiere la plantación de palmeras o pinos en toda la Playa de La Llana. La otra queja hace referencia a la ubicación tan cercana al espacio protegido de las instalaciones de la depuradora de San Pedro del Pinatar.

Servicios Externos:

Un visitante sugiere la limpieza de la Playa de Punta de Algas en periodo estival.

Otra persona propone la instalación de resaltos para intentar que los vehículos reduzcan su velocidad.

Un usuario de las playas del Mar Menor pide solucionar el problema creado por la reposición de arenas en la Playa de La Mota.

Otro usuario de las playas del Mar Mediterráneo se queja del estado de la playa por acumulación de basuras durante un periodo concreto del mes de agosto.

Otros:

Un visitante se queja del estado del Mar Menor por el color y turbidez de sus aguas.

En el Anexo 11_Datos de la Hoja de Opinión se pueden consultar con más detalle cada una de las sugerencias, quejas o felicitaciones.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas sugerencias y por ello realiza las gestiones pertinentes para poder solucionar las cuestiones planteadas. Así, durante este periodo se ha solicitado al equipo de mantenimiento la limpieza de la zona de dunas del Pinar de Coterillo, tal y como sugería un visitante.

Respecto a la reapertura de la Torre observatorio del Centro de Visitantes, está previsto que la remodelación del Centro de Visitantes que se llevará a cabo en los próximos meses permita abrir con seguridad al uso público esta instalación.

En cuanto a la mejora de la cartelería en la zona de la Mota de Los Molinos, el pasado mes de agosto el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar colocó nueva cartelería que informa sobre el uso y los beneficios de esta práctica, tanto en español como en inglés.

En otras ocasiones se sugiere al visitante que las actuaciones que dependen de servicios externos se comuniquen directamente a la administración competente, por ejemplo, la limpieza de la playa de Punta de Algas, corresponde al Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y la instalación de resaltos en la carretera del Parque Regional es competencia de la Dirección General de Transportes, Costas y Puertos. No obstante, el equipo de gestión del Parque Regional está elaborando un informe técnico para solicitar a esta administración responsable la realización de intervenciones en la carretera para mejorar la conservación de fauna y la calidad del uso público del Parque Regional.

9. Comunicación y Dinamización Social

El Equipo de Atención al Visitante promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del Espacio Protegido. Así, en este apartado se recogen las gestiones y acciones especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante el año 2017:

| ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2017 | | | | |
|--|---|---|------------------------------|---|
| | Tipo | | Ediciones / Acciones | |
| Materiales de comunicación | Mochila de actividades | | 4 Ediciones | |
| | Dosieres Días conmemorativos | | 3 Dosieres editados | |
| | Revista "Naturalmente Conectados" | | 4 Ediciones | |
| | Folleto, mapas y otros materiales | | 3 Folletos | |
| | Cartelería del ENP | | - | |
| Canales de comunicación | Web | | 2 Notas de Prensa | |
| | Redes sociales | Twitter | 200 Publicaciones | |
| | | Facebook | 195 Publicaciones | |
| | Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP) | | 34 Envíos | |
| | Otros medios | Radio | | - |
| | | Televisión | | 5 |
| | | Prensa | | 1 |
| Otras webs | | 1 | | |
| Colaboración con entidades | Ayuntamientos | Ayto. de San Pedro del Pinatar | Concejalía de Turismo | 6 |
| | | | Concejalía de Medio Ambiente | 1 |
| | Asociaciones | Asociación Viento Norte-Sur | | 1 |
| | | Asociación de Vecinos de El Mojón | | 1 |
| | | Asociación Ambiente Europeo | | 1 |
| | Otras entidades | Secretaría Ramsar | | 1 |
| | | MurciaenBici | | 1 |
| | | EUROPARC-España | | 1 |
| | | Asamblea General de Naciones Unidas | | 1 |
| | | Salinera Española | | 1 |
| | | Universidad de Granada | | 1 |
| | | Estudiante de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia | | 1 |
| | | SEO-Birdlife | | 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.

9.1. Materiales de comunicación

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 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible 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.

El material de comunicación, tanto interpretativo como divulgativo, que desarrolla el Servicio es:

▪ 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 este el año 2017 se han enviado **cuatro mochilas**, el **número total de descargas** de este documento (desde la página web www.murcianatural.carm.es) es de **16.502**.

▪ **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. Estos dossieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, desde donde se pueden consultar y descargar, y se envían a la lista de distribución de amigos de los Espacios Naturales Protegidos.

Durante este periodo se han enviado **tres dossieres informativos** con las siguientes descargas a través de la web:

- Día Mundial de los Humedales: **1.109** descargas.
- Día Mundial del Medio Ambiente: **1.194** descargas.
- Día Mundial de las Aves: **915** descargas.

▪ **Revista “Naturalmente conectados”.**

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

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

La revista se distribuye por correo electrónico a través de la lista “Amigos de los Espacios Naturales Protegidos”. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

Durante este año 2017 se han enviado **cuatro revistas**, correspondientes a la edición de invierno 2016-2017, primavera 2017, verano 2017 y otoño 2017. El **número total de descargas** de este documento es de **5.881**.

▪ **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 los Espacios Naturales Protegidos.

A lo largo de este periodo se han actualizado tres materiales de este tipo:

- Folleto Centros de Visitantes y Puntos de Información. Se actualiza el horario y se realizan correcciones en los textos traducidos al idioma inglés.
- Folleto Servicio Visitas Guiadas en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Se actualiza el horario de los Centros de Visitantes y se actualizan las características de algunos recorridos.
- Folleto “Posidonia, la reina del Mediterráneo”. Se edita un nuevo folleto sobre la planta marina *Posidonia oceanica*, con información actualizada y un diseño más divulgativo.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa. A lo largo de este periodo no se han realizado actuaciones relacionadas con la cartelería del ENP.

9.2. Canales de comunicación

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:

▪ **Web (www.carm.es y www.murcianatural.carm.es)**

En la página web www.murcianatural.carm.es están a disposición de los usuarios todos los materiales de divulgación y comunicación elaborados por el Servicio de Atención al Visitante de la Región de Murcia.

Por otro lado, 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).

Durante este periodo se han elaborado específicamente **dos noticias**:

- Resultados Campaña “¿Asumo lo que consumo?”.
- Actividades especiales en los ENP durante los meses de verano.

Además, en la página web se han realizado actualizaciones de contenidos:

- Se generan nuevos contenidos relativos a la información y servicios que ofrecen los Centros de Visitantes de los ENP.
- Se cambia el menú de categorías de la web, sustituyendo la opción "Recursos de Uso Público" por "Visita los Espacios Protegidos"

▪ Redes Sociales (Twitter y Facebook)

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y cuenta con un total de **6 perfiles de Twitter** y **6 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes o Punto de Información y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos.

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

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

El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar dispone de un perfil de Twitter ([@SalinasSPedroPR](#)) y una página de Facebook ([@SalinasSPedroPR](#)) que cuentan hasta la fecha con un total de **1.500 seguidores** (638 en Twitter y 862 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2017, se han realizado **195 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **352.883 personas**.

En las siguientes tablas se recoge las acciones realizadas a través de las Redes Sociales, Twitter y Facebook, del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar:

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar"

Año 2017

| | Meses | Alcance | Seguidores | | Publicaciones | | |
|---------|--------------|----------------|----------------------|------------------------|------------------|--------------|---------------|
| | | Nº Personas | Nº Seguidores nuevos | Nº Total de seguidores | Nº Publicaciones | Nº Me gusta | Nº Compartido |
| Twitter | Enero | 7.169 | 144 | 144 | 13 | 70 | 53 |
| | Febrero | 12.298 | 55 | 199 | 12 | 89 | 57 |
| | Marzo | 19.533 | 58 | 257 | 19 | 183 | 127 |
| | Abril | 14.289 | 45 | 302 | 16 | 154 | 99 |
| | Mayo | 18.645 | 60 | 362 | 18 | 200 | 128 |
| | Junio | 26.552 | 52 | 414 | 23 | 245 | 357 |
| | Julio | 20.573 | 38 | 452 | 22 | 221 | 111 |
| | Agosto | 26.687 | 44 | 496 | 19 | 237 | 140 |
| | Septiembre | 18.556 | 31 | 527 | 16 | 198 | 99 |
| | Octubre | 23.588 | 43 | 570 | 20 | 249 | 117 |
| | Noviembre | 16.307 | 42 | 612 | 12 | 175 | 95 |
| | Diciembre | 12.199 | 26 | 638 | 10 | 107 | 46 |
| | Total | 216.396 | 638 | 638 | 200 | 2.128 | 1.429 |

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.

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar"

Año 2017

| | Meses | Alcance | Seguidores | | Publicaciones | | | |
|----------|--------------|----------------|----------------------|------------------------|------------------|--------------|---------------|---------------|
| | | Nº Personas | Nº Seguidores nuevos | Nº Total de seguidores | Nº Publicaciones | Nº Me gusta | Nº Reacciones | Nº Compartido |
| Facebook | Enero | 3.870 | 161 | 161 | 13 | 147 | 11 | 32 |
| | Febrero | 5.047 | 27 | 188 | 12 | 187 | 25 | 42 |
| | Marzo | 4.659 | 26 | 214 | 19 | 162 | 24 | 31 |
| | Abril | 8.564 | 48 | 262 | 16 | 224 | 53 | 43 |
| | Mayo | 28.764 | 154 | 416 | 18 | 851 | 154 | 154 |
| | Junio | 15.882 | 83 | 499 | 18 | 344 | 64 | 68 |
| | Julio | 20.870 | 61 | 560 | 22 | 437 | 57 | 115 |
| | Agosto | 12.206 | 47 | 607 | 19 | 246 | 55 | 65 |
| | Septiembre | 12.244 | 77 | 684 | 16 | 291 | 51 | 59 |
| | Octubre | 15.278 | 94 | 778 | 20 | 552 | 56 | 143 |
| | Noviembre | 6.047 | 53 | 831 | 11 | 213 | 32 | 44 |
| | Diciembre | 3.056 | 31 | 862 | 11 | 116 | 42 | 16 |
| | Total | 136.487 | 862 | 862 | 195 | 3.770 | 624 | 812 |

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.

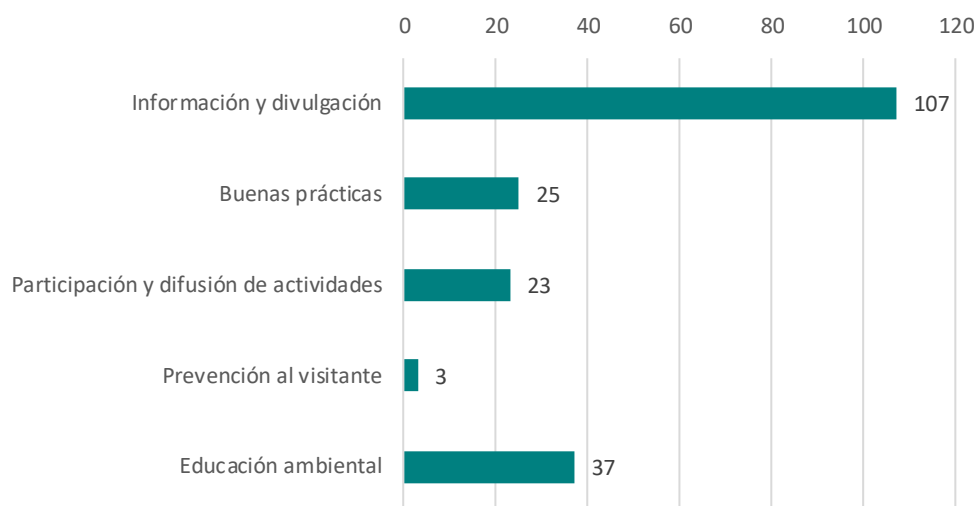
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la otra se realiza una publicación propia al carecer dicha entidad de perfil en una de las redes.

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

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

Durante el año 2017 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **educación ambiental**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.

TIPOLOGÍA DE LAS PUBLICACIONES EN LAS REDES SOCIALES Año 2017



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*

Las publicaciones que han alcanzado a un mayor número de personas han sido:

- Twitter:

- Imagen charcas cristalizadoras, participando en la campaña de Twitter de Espacios Naturales Murcia por el Día Mundial del Medio Ambiente con **5.056 personas alcanzadas**.
- Vídeo garceta buscando comida en el fango, curiosidades de las aves con **3815 personas alcanzadas**.
- Vídeo de jóvenes flamencos alimentándose cerca del sendero con **3.372 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- Imagen avifauna en familia por las salinas con **9.688 personas alcanzadas**.
- Vídeo de las encañizadas desde el aire **3.284 personas alcanzadas**.
- Aviso presencia de pollitos y sugerencia de reducción de velocidad en la carretera de las salinas con **3.206 personas alcanzadas**

▪ Envíos lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos

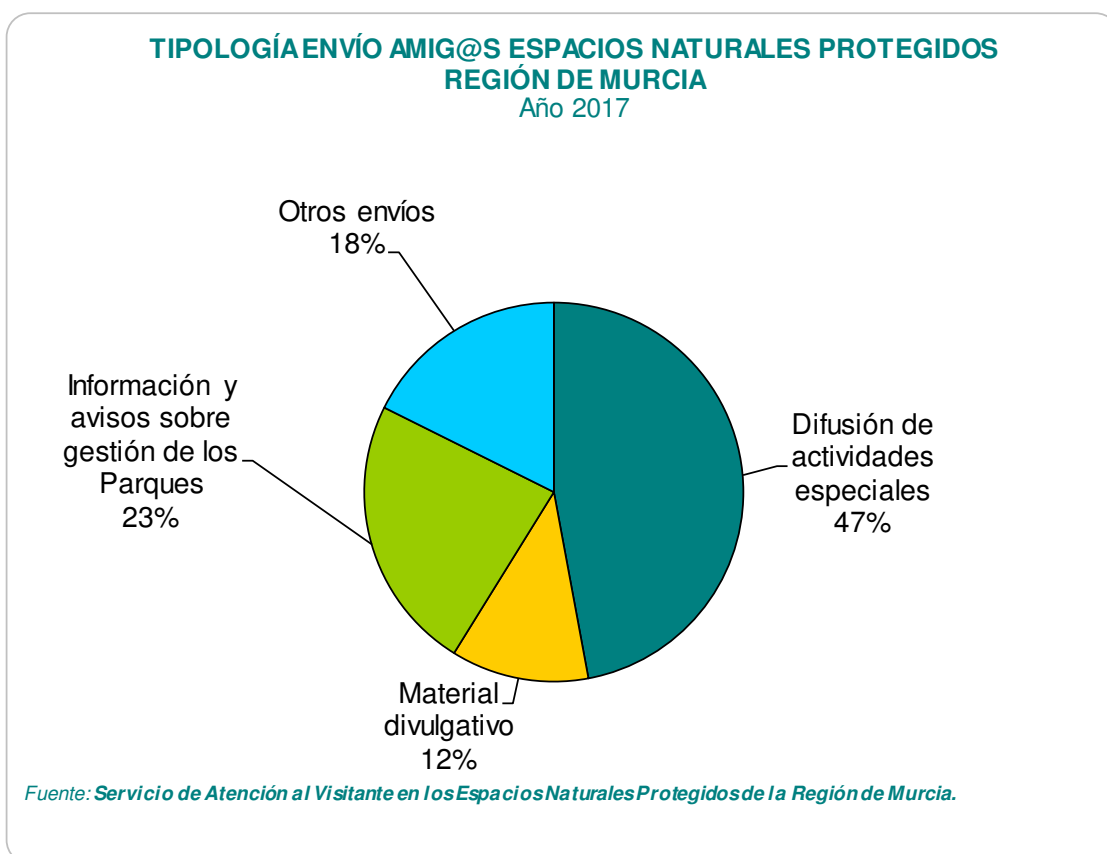
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución³ de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

El número de inscritos en la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **5.034 personas**.

La tipología de los envíos del año 2017 se recoge en la siguiente gráfica:



³ 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.

De los **34 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (16) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y los dosieres de los días internacionales. Es destacable la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (8) que se corresponde con cortes de carreteras por diferentes motivos. La categoría de otros envíos (6) es también significativa, abarca la promoción de actividades de otras entidades como conferencias, jornadas y celebraciones.

Específicamente desde el Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar se han enviado **2 correos**:

- Promocionando la Feria Sea World Exhibition organizada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y en la que colabora el Parque Regional.
- Comunicando la disponibilidad de plazas en una actividad especial.

▪ Otros 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:

- Televisión:

- Día 13 de junio: colaboración con **Canal 7 Región de Murcia**. El Equipo de Información explica a los medios de comunicación los valores del Parque Regional en relación a la avifauna del espacio protegido y los servicios que ofrece el Centro de Visitantes "Las Salinas". Para ver el *informativo* en el que aparece esta intervención pinchar en el siguiente enlace, en el minuto 14:45.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-miércoles/2017/martes13-de-junio/>

- Día 13 de julio: colaboración con **GTM Televisión**. La Informadora Jefe realiza una entrevista en directo para el *Programa Conexión GTM*, en relación al Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional y los valores naturales y culturales del espacio natural protegido. Para ver la entrevista pinchar en el siguiente enlace, en el minuto 8.

<https://www.youtube.com/watch?v=7OUxebXv14>

- Día 14 de julio: colaboración con **Canal 7 Región de Murcia**. El Equipo de Información participa en el programa *Playa a la vista* visitando distintos lugares del ENP y explicando los valores de este entorno. Para ver esta intervención pinchar en el siguiente enlace, en el minuto 39.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/entretenimiento/playa-a-la-vista/2017/martes-18-de-julio/>

- Día 11 de octubre: colaboración con **Canal 7 Región de Murcia**. El Equipo de Información participa en el *Programa Murcia Conecta* llevando a cabo una visita por el entorno del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en la que se explican las adaptaciones de plantas y animales a la elevada salinidad de la zona. Para ver el programa pinchar en el siguiente enlace, minuto 7:30.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2017/miercoles-11-de-octubre/>

- Día 28 de diciembre: colaboración con **Canal 7 Región de Murcia**. El Equipo de Información colabora con el Programa *Diario de Campo* explicando los servicios que ofrece el Centro de Visitantes “Las Salinas”. El programa se emite días después y se puede ver en el siguiente enlace, minuto 8:00.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/entretenimiento/diario-del-campo/2018/martes-9-de-enero/>

- **Prensa:**

- El día 1 de junio el **Periódico Costa Blanca News** solicita fotografías de pollitos de las aves que se pueden observar en las Salinas de San Pedro, para realizar una publicación en este periódico.

- **Otras webs:**

- En el mes de junio la web **Agenda Menuda** solicita información de las actividades especiales que se llevarán a cabo en verano en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. El Equipo de Información envía información genérica de las actividades especiales ya que en esa fecha aún no se dispone de la información detallada de cada actividad.

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director del Parque o de 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 Servicio de Atención al Visitante colabora con esta acción mediante la difusión del folleto en el Centro de Visitantes y también realiza las gestiones para reservar la sala de proyección en las fechas solicitadas.
- En el mes de marzo el Equipo de Información de San Pedro intercambia información mediante correo electrónico con los técnicos de turismo para organizar las actividades que se llevarán a cabo de forma conjunta en la VI 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 VI 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 junio el Equipo de Información recoge del Centro de Iniciativas Turísticas el diploma de Centro Azul para colocarlo en la entrada del Centro de Visitantes. Este distintivo concedido al Centro de Visitantes “Las Salinas” tiene en cuenta el trabajo de información y educación ambiental que se lleva a cabo desde esta instalación, con el que se pretende que los visitantes puedan conocer, disfrutar y respetar los entornos litorales, de gran valor ecológico, paisajístico y cultural.
- En julio la Concejalía de Turismo solicita la revisión por parte del Equipo de Información del mapa-callejero de San Pedro y de los carteles con información referente a los baños de lodo.
- En septiembre la Concejalía de Turismo solicita de nuevo una colaboración por parte del Equipo de Información, en este caso para revisar el folleto de rutas en el entorno, ya que está previsto sacar una nueva edición.
- En diciembre el Equipo de Información colabora con la Concejalía de Turismo en las gestiones relacionadas con la solicitud del galardón Centro Azul 2018 para el Centro de Visitantes “Las Salinas”, para ello se revisa y completa la documentación necesaria para la solicitud de Centro Azul y se envían fotografías de las actividades realizadas durante 2017.

Concejalía de Medio Ambiente

- En el mes de mayo se realizan dos actividades en colaboración con la Concejalía de Medio Ambiente:
 - o Celebración del Día de la Red Natura 2000: es un evento que convoca la Concejalía de Medio Ambiente y en la que el Servicio de Atención al Visitante colabora llevando a cabo una visita guiada por el Parque Regional, durante la cual se explica qué es la Red Natura 2000.
 - o Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente: esta actividad la desarrolla el Servicio de Atención al Visitante contando con el merchandaising que proporciona la Concejalía de Medio Ambiente.

Asociaciones

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

Asociación Viento Norte-Sur

En el mes de abril la Informadora Jefe se reúne con miembros de la Asociación Viento Norte-Sur para elaborar una propuesta de actividades a desarrollar por parte del voluntariado que estará en el entorno del Parque Regional durante la primera quincena de julio.

En el mes de mayo el Equipo de Información prepara un documento donde detalla las propuestas de actividades para el voluntariado.

Asociación de Vecinos de El Mojón

En el mes de junio se envía a la Asociación de Vecinos de El Mojón la descripción de las actividades que llevará a cabo el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional, con motivo de la colaboración en las Fiestas de El Mojón, para que puedan incluirlo en su programa de fiestas.

En el mes de agosto se desarrollan las actividades, que consisten en una visita guiada por el entorno de la Playa de El Mojón y una charla-taller sobre el camaleón.

Asociación de Vecinos de El Mojón

El día 16 de noviembre la Asociación Ambiente Europeo realiza una limpieza en el sendero de los tarays con un centro educativo del entorno. El Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional colabora con esta asociación acompañando al grupo en esta jornada especial y realizando algunas paradas explicativas durante el recorrido para explicar aspectos relacionados con el Parque Regional y más concretamente con los valores naturales de la senda de los tarays.

▪ Otras entidades

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

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 Servicio de Atención al Visitante solicita a la Secretaría Ramsar material relacionado con la celebración del Día Mundial de los Humedales 2017.

Este año se centraliza toda la información en un sitio web específico <http://www.worldwetlandsday.org/es/>, donde el Servicio de Atención al Visitante registra las actividades que se desarrollan en los ENP de la Región de Murcia, siendo uno de ellos el Parque Regional Salinas de San Pedro.

MurciaenBici

Murcia en Bici es la entidad organizadora de los XVIII Encuentros Cicloturistas Conbici, Murcia 2017 que, durante 8 días, recorren la Región de Murcia casi en casi totalidad. Esta entidad forma parte de *Conbici*, que es la Coordinadora Estatal en Defensa de la Bicicleta que reúne a más de 54 colectivos de todo el territorio español y promueve el uso de la bicicleta como medio para mejorar la movilidad en las ciudades y entornos naturales, así como motor de desarrollo económico y social.

En el mes de marzo el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas de San Pedro mantiene contacto mediante teléfono y correo electrónico con la representante de esta entidad para organizar la visita de los ciclistas al Centro de Visitantes “Las Salinas” el día 12 de abril, que es la fecha elegida para recorrer el Parque Regional. También se elabora un documento con los servicios que ofrece el Centro de Visitantes para que puedan incorporarlos en su página web y así ofrecer la información a los participantes.

EUROPARC

La Región de Murcia pertenece a EUROPARC-España, una organización en la que participan las instituciones implicadas en la planificación y gestión de los espacios protegidos en España.

En el mes de marzo, se colabora con Europarc-España en el **Programa Sociedad y Áreas Protegidas 2020**, contribuyendo al proyecto con la redacción de una ficha y una noticia sobre la incorporación de los ENP de la Región de Murcia a las redes sociales Twitter y Facebook, dentro de la línea de trabajo sobre Comunicación estratégica para aumentar el apoyo social y político.

Asamblea General de Naciones Unidas

La Asamblea General de Naciones Unidas, establece el 5 de junio como fecha para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente, siendo este año el tema escogido “Conectar a las personas con la naturaleza”.

El Servicio de Atención al Visitante colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tendrán lugar en todo el mundo con motivo de la celebración de este día.

En el mes de mayo, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional registra las actividades que llevará a cabo para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente en la web

<http://www.worldenvironmentday.global/es/conectar-con-la-naturaleza-el-d%C3%ADa-mundial-del-medio-ambiente-2017>

Salinera Española

En el mes de junio Salinera Española solicita información y fotografías del Parque Regional y del Centro de Visitantes para su nueva web. El Equipo de Información prepara la información y las fotografías y las envía al responsable de la web de Salinera Española.

Universidad de Granada

Colaboración en el mes de junio con la Universidad de Granada al cumplimentar el formulario para el diagnóstico de la situación del sector de los centros de interpretación de temáticas del agua.

Por Centro de Interpretación del Agua se entiende aquel equipamiento destinado a poner en valor los valores del agua, así como de sus ecosistemas acuáticos, que se aglutina bajo diversos nombres como: Casa del Agua, Aula de

Mar, Aula de Río, Ecomuseo, Centros de Visitantes sobre ríos, marismas o lagunas, Aula de la Naturaleza, Museo del Agua, Centro de Interpretación sobre Depuradoras o Potabilizadoras, Museo de Educación Ambiental con contenidos sobre el agua, entre otros.

La Universidad de Granada considera el Centro de Visitantes “Las Salinas” como un Centro de Interpretación del Agua por divulgar los valores de los ecosistemas marinos y de las Salinas de San Pedro, y por ello solicita que el Servicio de Atención al Visitante cumplimente los datos del formulario de diagnóstico.

Trabajo Fin de Grado de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia

En el mes de junio el Servicio de Atención al Visitante realiza una entrevista y aporta información a una estudiante de la Escuela Universitaria de Turismo que realiza un trabajo de Fin de Grado del "Curso on-line de adaptación al grado de turismo". En este trabajo una de las fichas es sobre la accesibilidad al Centro de Visitantes “Las Salinas”

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 Visitantes con motivo del Día Mundial de las Aves, y se solicita material divulgativo editado por SEO BirdLife para este evento. También se envía el enlace al 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:

- El 26 de abril la Informadora Jefe se reúne con miembros de la Asociación Viento Norte-Sur para plantear las actividades a desarrollar por el voluntariado que estará en el entorno del Parque Regional durante la primera quincena de julio.
- El día 13 de junio se reúne el Equipo de Información con la técnico de gestión del Parque Regional para tratar cuestiones relacionadas con posibles actuaciones en el espacio protegido que puedan mejorar el uso público del mismo.

▪ 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 13. Informes específicos)

Durante el año 2017 se han elaborado **11** informes específicos, referentes a:

- Requisitos de la Q de Calidad Turística para el Plan de Uso Público del Parque Regional Salinas de San Pedro.
- Recopilación de datos sobre el alcance de las actividades de educación ambiental y sensibilización en ENP.
- Valoración de los daños producidos en los senderos del Parque Regional Salinas de San Pedro tras el temporal de lluvia.
- Propuesta para las obras del Centro de Visitantes “Las Salinas”

- Propuesta de contenidos para los Centros de Visitantes y Puntos de Información en la página web www.murcianatural.carm.es.
- Recopilación de las conclusiones de la reunión sobre las autorizaciones de uso público.
- Propuesta de actuaciones para mejora del uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Revisión y propuestas de actuación en la cartelería del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Propuesta para organizar las publicaciones de los ENP en la página web www.murcianatural.carm.es
- Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas sobre la planta marina *Posidonia oceanica*.
- Análisis de los datos de visitantes atendidos durante el horario del verano de tarde del verano 2017 en los centros de visitantes de los ENP de la Región de Murcia y propuesta 2018.

▪ **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
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), OSHAS (Prevención de Riesgos Laborales) y EMAS (Ecoauditoría) a través de la empresa ORTHEM.

El Centro de Visitantes “Las Salinas” se certifica por la Q de Calidad Turística y el sistema de calidad de la empresa ORTHEM.

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 el Servicio se han realizado dos auditorías:

- Días 4 y 5 de octubre se lleva a cabo 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.
- El día 26 de octubre se lleva a cabo una auditoría por parte de la empresa Orthem en la que se audita el Servicio de Atención al Visitante.

▪ 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 68 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.

▪ Coordinación y seguimiento de personal en prácticas

Durante el año 2017 han realizado prácticas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” dos personas que procedían de las siguientes entidades:

- Centro de Ocio y Tiempo Libre La Birlocha, periodo de prácticas del 24 de mayo al 8 de junio.
- IES Alquibla- Módulo de Actividades físico deportivas en el Medio Natural, comienza el periodo de prácticas el 27 de septiembre de 2017 y finalizará en febrero de 2018.

▪ Otras tareas relevantes:

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Se envía un listado de propuestas de publicaciones atemporales para las responsables de las redes sociales del Parque Regional de las Salinas de San Pedro.

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.

▪ **Valoración de daños en senderos del Parque Regional**

En el mes de enero, el equipo de información realiza varias prospecciones por el Parque Regional para elaborar un informe donde se recojan los daños producidos en los senderos tras las fuertes lluvias registradas a mediados del mes de diciembre, las cuales provocaron inundaciones en la zona de San Pedro del Pinatar.

▪ **Wetland Link International (WLI)**

Wetland Link International (WLI) es una red de centros de apoyo que ofrecen actividades de educación ambiental sobre los humedales. El proyecto está dirigido por Wildfowl and Wetland Trust (WWT) del Reino Unido y cuenta con 350 miembros de los seis continentes.

El Centro de Visitantes “Las Salinas” pertenece a esta red de centros de educación ambiental sobre humedales, por ello, a través del equipo de gestión se realizan algunas colaboraciones en momentos puntuales.

En el mes de febrero se envían a los técnicos de gestión las fotos y noticias de la celebración del Día Mundial de los Humedales para su difusión en el boletín WLI.

▪ **Junta Rectora del Parque Regional**

El día 27 de abril se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefe toma anotaciones para completar el acta de la junta rectora elaborada por la técnico del Parque Regional.

▪ **Propuesta de actuaciones para mejorar el uso público en el Parque Regional**

En junio se reúnen el Equipo de Información y la técnico de gestión del Parque Regional para establecer posibles actuaciones que permitan mejorar el uso público del espacio protegido. Ese mismo mes el Servicio de Atención al Visitante elabora un informe detallando todas las actuaciones comentadas en la reunión y ampliando la información de cada una de ellas.

▪ **Campaña de divulgación de la tortuga boba**

Debido al aumento de intentos de anidación por parte de la tortuga boba en los últimos años en la costa mediterránea (de Cataluña a Almería), la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente ha puesto en marcha en la Región de Murcia una campaña de divulgación con el objetivo de que toda persona que se encuentre una tortuga boba o sus rastros sepa cómo actuar. Las acciones que se han llevado a cabo han sido:

- Charlas formativas destinadas a personal que está relacionado con los lugares donde es posible encontrar tortugas bobas (playas), personal de mantenimiento, de vigilancia, servicio de información al visitante, técnicos de gestión. Esta actuación pretende crear una red de expertos que puedan difundir los pasos a seguir al encontrar tortugas en la playa ya que cualquier ciudadano puede formar parte de la conservación de este reptil marino que se encuentra en una situación vulnerable. Las charlas se han impartido a través del *Proyecto LIFE Intermares* del Ministerio de Medio Ambiente.
- Edición de material divulgativo gracias a la colaboración del *Proyecto Careta a la vista*.

El Servicio de Atención al Visitante de San Pedro ha colaborado en esta campaña mediante las siguientes actuaciones:

- Registro de las inscripciones del personal interesado en asistir a la charla formativa que se lleva a cabo el día 21 de junio en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:
 - Centro de Visitantes “Las Salinas”: la información sobre la campaña está disponible en la sala de exposición del Centro y también se transmite a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional.
 - Visitas guiadas y actividades especiales: se proporciona información a los participantes de visitas guiadas y actividades especiales para que conozcan la campaña y el procedimiento a seguir si encuentran tortugas o sus rastros.
 - Redes sociales: a través de Facebook y twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.

- Colocación de carteles en establecimientos y puntos de interés relacionados con los lugares donde pueden encontrarse tortugas (chiringuitos, bares y restaurantes, puestos de vigilancia en playas, farmacias y supermercados, etc).

Plan Estratégico de Turismo de San Pedro del Pinatar

En el mes de octubre el equipo de gestión solicita las aportaciones del Servicio de Atención al Visitante al Plan Estratégico de Turismo de San Pedro del Pinatar. El Servicio de Atención al visitante envía un documento a la técnico de gestión con las aportaciones a dicho documento.

▪ Otras actuaciones

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

- Realización y envío por correo electrónico a los técnicos de gestión de varias fotografías del Parque Regional.
- En el mes de julio el equipo de gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Atención al Visitante propuestas de posibles actuaciones de voluntariado a desarrollar en el entorno del espacio protegido. El Equipo de Información entrega un documento al equipo de gestión con las posibles propuestas.
- 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.
- En el mes de septiembre la técnico de gestión del Parque Regional solicita al Servicio de Atención al Visitante los datos relacionados con la información de los baños de lodo: número de carteles sobre los baños de lodo, fecha en la que se instalaron y si incluyen la recomendación de retirar los lodos en las charcas y no en el Mar Menor. También solicita la fecha en la que se empezaron a repartir folletos que incluían la recomendación de retirar los lodos en las charcas. El Equipo de Información contacta con la Concejalía de Turismo para recabar la información y también consulta la página web de la Dirección General de Medio Natural. Toda la información obtenida la traslada al equipo de gestión del Parque Regional.

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, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

12.1. Seguimiento de indicadores

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

| INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2017 | | | | | |
|---|--|-------------------------|---|------------|------------|
| Nº | Descripción | Objetivos de referencia | Valor de medición | Datos 2017 | Comentario |
| 1 | Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”. | 1 y 3 | El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 5.570. | 5.881 | |
| 2 | Nº de amig@s de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e) | 1 y 3 | Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 1.923 | 5.034 | |
| 3 | Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante | 2 | El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9. | 9 | |

| INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS SALINAS – Seguimiento 2017 | | | | | |
|---|---|-------------------------|--|------------|---|
| Nº | Descripción | Objetivos de referencia | Valor de medición | Datos 2017 | Comentario |
| 4 | Nº de visitantes atendidos. | 1 y 3 | El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (10.800). | 15.097 | |
| 5 | Nº de consultas atendidas. | 1 y 3 | El nº de consultas no debe bajar en más de 500 la media de los últimos 3 años (4.000). | 4.440 | |
| 6 | Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión. | 1, 3 y 4 | El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días. | 47,55 días | A primeros de año se tardó un poco más en dar respuesta a las hojas de opinión tras instaurar un nuevo procedimiento. |

| | | | | | |
|----|--|----------------|--|-------|---|
| 7 | Nº de participantes en visitas guiadas. | 1, 3 y 6 | El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (2.400). | 3.128 | |
| 8 | Nº actividades especiales realizadas | 1, 3, 5, 6 y 7 | El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (34). | 32 | |
| 9 | Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico. | 1, 3, 7, 8 y 9 | El nº de materiales no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (6). | 3 | |
| 10 | Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP. | 1, 2 y 4 | El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho". | 54% | El 40% de los encuestados eligieron la opción "bastante" para indicar su grado de satisfacción, siendo esta respuesta también positiva. |
| 11 | Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV. | 1, 4 y 8 | El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4) | 3,80 | |
| 12 | Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas. | 1, 3, 6 y 9 | El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4) | 3,91 | |
| 13 | Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales. | 1, 3, 6, 7 y 9 | El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4) | 3,98 | |
| 14 | Nº de publicaciones en redes sociales. | 1, 3 y 7 | El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año. | 195 | La diferencia no se significativa. Es el primer año que se marca este indicador y se estudiará su evolución los siguientes años. |

12.2. Análisis DAFO

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 2017

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Medios informáticos escasos y obsoletos. ▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) ▪ Falta asumir la toma de decisiones en los equipos de algunos centros. ▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ 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. ▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros. ▪ 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 los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...). ▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. ▪ Falta un contestador automático para una mejor atención telefónica. |
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo formado y motivado. ▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar. ▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.). ▪ Trabajo en equipo. ▪ 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 para el público en general. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y las redes sociales. ▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. ▪ Se dispone de una revista nueva de los enp con diseño atractivo y contenidos más divulgativos. ▪ Mejora en la organización para la realización y preparación de tareas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nueva web y posibilidad de aportar contenidos y esquemas de organización. ▪ Presencia en redes sociales propias (Twitter y Facebook). ▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo. ▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. ▪ 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 2018 – 2019 | |
|--|--|
| DEBILIDADES | Acciones para convertir a FORTALEZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2017 ya se ha realizado el borrador del folleto. Cerrar definitivamente la publicación en 2018. |
| <ul style="list-style-type: none"> Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de jornada en diciembre de 2018 para abordar este tema. |
| <ul style="list-style-type: none"> Medios informáticos escasos y obsoletos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizados algunos medios en 2017. Se planteará a la OISMA y a la empresa, la posibilidad de seguir actualizando los medios informáticos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento. ✓ Buscar herramientas que automaticen algunas gestiones. |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta asumir la toma de decisiones en los equipos de algunos centros. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar las tareas fijas y responsabilidades de los equipos. ✓ Mantener una reunión específica con los equipos. |
| AMENAZAS | Acciones para convertir a OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. 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. Falta personal de información y coordinación en algunos centros. Número elevado de visitantes en días festivos. Falta de diseñador gráfico exclusivo. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se trasladará a la OISMA la necesidad de aumentar los recursos humanos. |
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y mejorar la programación anual de tareas. ✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento. ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de sistema definitivo y bueno de "Solicitudes al sistema". 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 a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...). Falta contestador automático. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la OISMA para su ejecución definitiva. |
| <ul style="list-style-type: none"> Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ En los casos en los que esto dependa de las compañías móviles se planteará a la empresa la adaptación de los medios a cada espacio. |
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. |
| <ul style="list-style-type: none"> No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales. |

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 **ocho 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.