

MEMORIA ANUAL 2022

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

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1.	Centro de Visitantes “Las Salinas”	7
3.2.	Punto de Información “Charca del Coterillo”	7
3.3.	Otros equipamientos del espacio.....	8
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”	9
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	13
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	14
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	17
5.1.	Actividades “La naturaleza a tu alcance”	18
5.1.1.	Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	20
5.1.2.	Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance”	23
5.2.	Actividades especiales.....	26
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	27
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales.....	29
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	33
6.1.	Encuestas.....	33
6.1.1.	Encuesta general	34
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información	39
6.2.	Hojas de opinión.....	42
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN	47
7.1.	Edición de materiales	48
7.2.	Canales de comunicación	52
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	65
7.4.	Colaboración con entidades.....	70
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	74
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	77
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	82
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	82
10.2.	Análisis DAFO	84

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

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

ANEXO 05: Modelos de encuestas.

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

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

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

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

ANEXO 10: Modelo de la hoja de opinión.

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

ANEXO 12: Material divulgativo.

ANEXO 13: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 14: Informes específicos.

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

1. ANTECEDENTES

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **“Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante 2 años más 1 año de prórroga.

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

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

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

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

El equipo de información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por 4 profesionales, que trabajan un total de 136 horas semanales.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Información en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno. A través del mismo, se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. También se trabajan las principales problemáticas del espacio protegido para concienciar al visitante y conseguir su colaboración como sujeto activo en su conservación.

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

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

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

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

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

3.1. Centro de Visitantes “Las Salinas”

Hasta el 17 de marzo de 2022 el Centro de Visitantes “Las Salinas” era el equipamiento de información que podíamos encontrar en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias. A partir de esta fecha se cierra temporalmente por obras de remodelación.



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

7

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.

3.2. Punto de Información “Charca del Coterillo”

A partir del 17 de marzo, es el Punto de Información “Charca del Coterillo”, el equipamiento temporal que podemos encontrar en el Parque Regional.

Está situado junto al Puerto de San Pedro del Pinatar, en Diseminado Salinas, 4, 30740 San Pedro del Pinatar, Murcia.



Sus funciones principales son:

Como Punto de Información:

- Servicio de Información al Visitante.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.

El **horario** de apertura del Punto de Información “Charca del Coterillo” es el siguiente:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

3.3. Otros equipamientos del espacio

Oficina de Información Turística Villananitos

Situada en la Playa de Villananitos (junto al Molino de Quintín) del 1 de julio al 30 de septiembre.

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

Sábados, domingos y festivos cerrado.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Punto de Información temporal "Charca del Coterillo"

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 hasta marzo y a partir de éste, en el Punto de Información, ya sean atendidos personalmente, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en visitas guiadas, acciones especiales, visitas a técnicos, seminarios, etc.

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

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

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

Durante el año 2022 se han atendido a **8.837 visitantes** en los 302 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 29 visitantes atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS SALINAS"						
Año 2022						
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes sala de exposición (*)	Visitantes sala de proyección (*)	Otros visitantes	Participantes en "La naturaleza a tu alcance"	Participantes en actividades especiales
Enero	543	419	332	10	20	15
Febrero	1.076	670	419	18	82	192
Marzo	851	271	216	37	131	32
Abril	938	0	0	2	171	7
Mayo	826	0	0	2	174	74
Junio	666	0	0	0	95	168
Julio	606	0	0	0	114	84
Agosto	575	0	0	0	0	117
Septiembre	488	0	0	3	47	17
Octubre	1.026	0	0	0	309	44
Noviembre	862	0	0	0	335	61
Diciembre	380	0	0	0	33	15
Total 2022	8.837	1.360	1.047	72	1.511	826
Total 2021	8.177	4.528	2.526	108	1.003	1.498
Total 2020	9.785	5.181	4.129	117	980	761
Total 2019	16.252	11.587	9.653	330	3.071	2.052
Total 2018	15.511	9.869	8.740	276	2.664	1.866

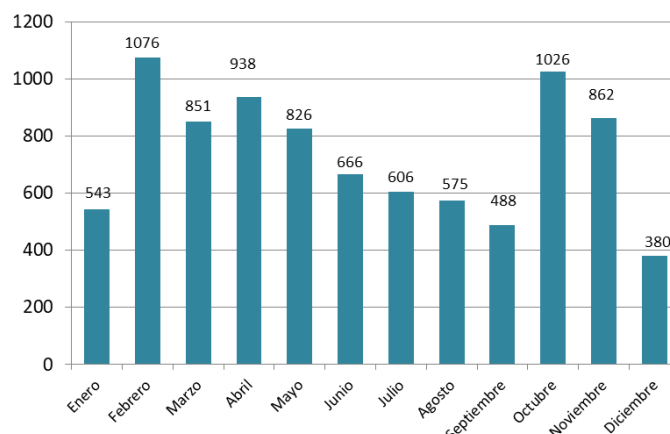
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

(*) Debido a las obras de remodelación del Centro de Visitantes "Las Salinas" el Servicio de Información se traslada a partir del día 17 de marzo al Punto de Información "Charca del Coterillo", donde las instalaciones no disponen de sala de exposición ni sala de proyección.

En el mes de enero empeora la situación de emergencia sanitaria de la COVID-19 respecto a los meses anteriores, esto hace que se tomen nuevas medidas que afectan al desplazamiento de algunos centros escolares, motivo por el cual se cancelan varias actividades concertadas. A partir de febrero, esta situación mejora y se llevan a cabo con normalidad las actividades, produciéndose también un aumento de visitantes durante los meses siguientes.

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS
Año 2022



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

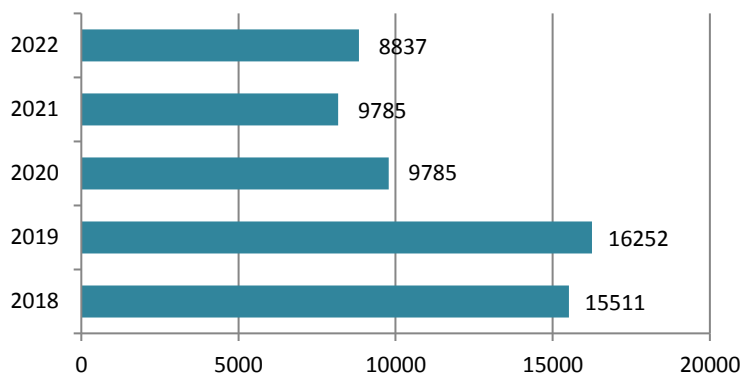
Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2022 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de febrero, marzo, abril, octubre y noviembre debido a las actividades de educación ambiental, tanto para grupos organizados como para las listas abiertas de la Mochila de Actividades trimestrales.

El resto de meses del año registran una afluencia menor de visitantes debido a las altas o bajas temperaturas y al periodo vacacional de los centros educativos.

12

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” durante los años 2018-2022. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS
Años 2018 - 2022



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

Como se puede observar, en el año 2022, el número de visitantes desciende con respecto a los años anteriores a la pandemia, pero, en este caso, el descenso no se vincula a las restricciones por la COVID-19, sino al cierre, debido a las obras de remodelación, del Centro de Visitantes “Las Salinas” y al traslado del servicio al Punto de Información “Charca de El Coterillo”.

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

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

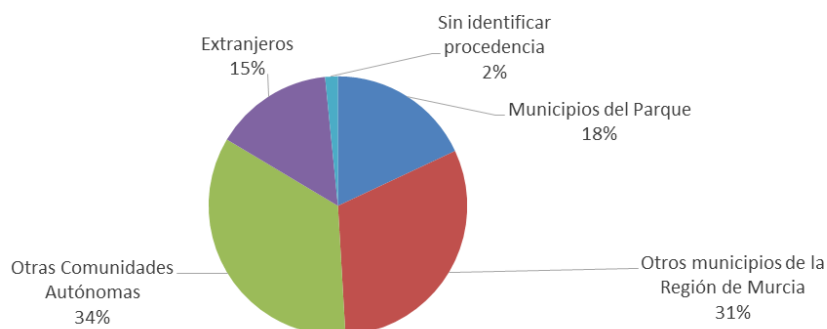
ROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2022	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	141
Municipios del Parque	1.594
Región de Murcia	2.742
Otras Comunidades	3.048
Extranjeros	1.312
TOTAL	8.837

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

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

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 2022



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

Durante el año 2022, el 49 % de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 18 % procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que participan en las visitas guiadas o en las actividades especiales que se desarrollan desde el Servicio de Información.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a otras comunidades autónomas que visitan el Parque Regional 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, bien como turistas o como residentes en una segunda vivienda en el entorno de la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

14

4.3. Tipología de la información solicitada

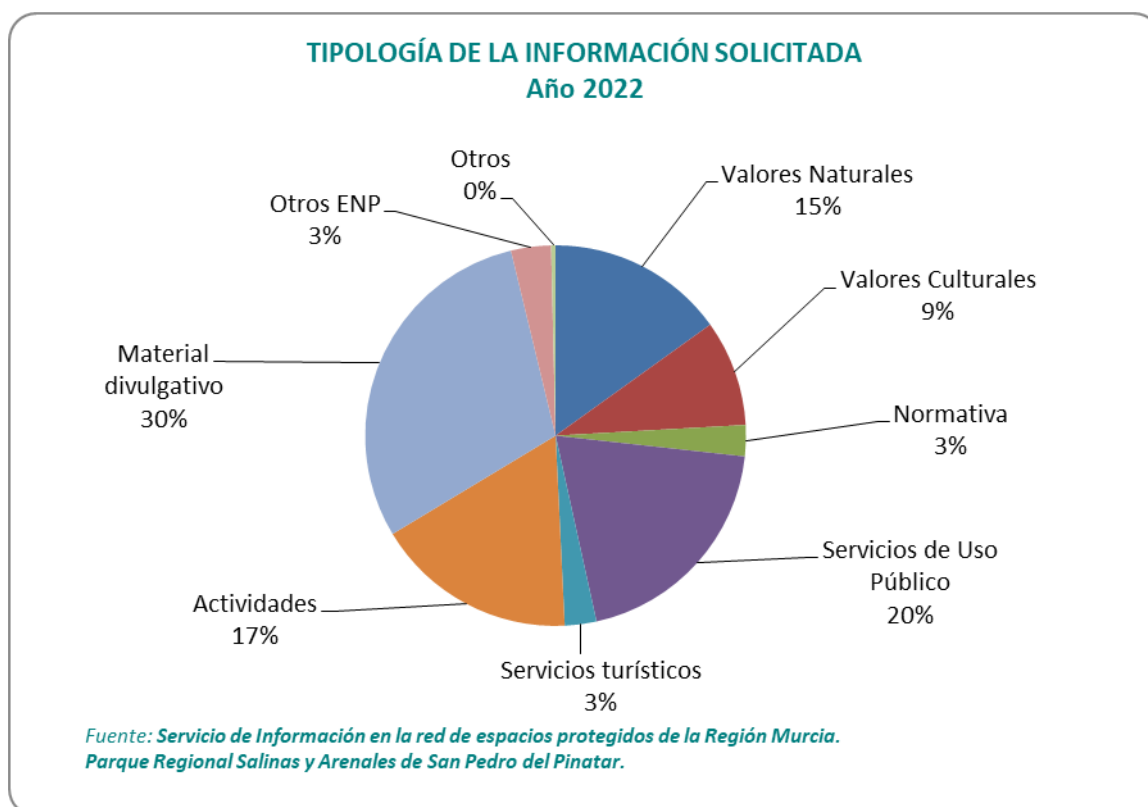
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo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

El total de consultas recogidas durante el año 2022 es de **4.771**, de las cuales el 84 % han sido *in situ* y el 16 % *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

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

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



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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, en gran medida sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional, más concretamente, acerca de la presencia y localización del flamenco común.

- **Valores culturales:** En este apartado la mayoría de consultas se refieren a las salinas, en concreto sobre el proceso de extracción de sal y la posibilidad de comprar sal en el municipio. También son numerosas las consultas referentes a los baños de lodo, la pesca en Las Encañizadas y los antiguos molinos salineros.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión, como los horarios y detalles de funcionamiento del servicio de tren lanzadera, el proyecto LIFE-Salinas, cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque con grupos numerosos y sobre la legislación relativa a la presencia de animales de compañía en playas o a la posibilidad de pernoctar con autocaravanas o furgonetas.
- **Servicios de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a las instalaciones de atención al visitante: consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece) y a las actividades especiales y visitas guiadas, tanto los detalles como la formalización de la inscripción en las mismas.
- **Servicios turísticos:** Las consultas más frecuentes sobre este apartado se centran en las actividades 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, otros lugares de interés en el municipio, así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en el senderismo o las rutas en bicicleta para recorrer los itinerarios señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros espacios naturales protegidos, siendo aquellos por los que más preguntan el Mar Menor, fundamentalmente por el estado de sus aguas y las medidas que se están tomando de cara a su mejora ambiental, y el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como por ejemplo, actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos, localización de instalaciones como el Centro de Recursos Marinos o el puerto.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

La actividad puede consistir en un recorrido por el Espacio Natural Protegido en el que un guía realiza paradas explicativas que ayudan a interpretar el entorno natural de una forma amena y participativa, o bien pueden ser otro tipo de actividades como talleres educativos, exposiciones, etc.

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

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

17

Durante la visita guiada o actividad se aplican diferentes técnicas:

- **Técnicas de comunicación:** como por ejemplo hablar vocalizando y cambiando los tonos para no ser aburrido, utilizar también el lenguaje no verbal, expresar las ideas y conceptos de forma concreta, etc.
- **Técnicas de interpretación y educación ambiental:** como por ejemplo utilizar un lenguaje adaptado al público, poner ejemplos de la vida cotidiana, hacer referencias a la sabiduría popular, explicar curiosidades y anécdotas, etc.
- **Dinámicas:** como la realización de determinados juegos adaptados a los conocimientos a transmitir, el uso de sonidos, leer cuentos, observar los rastros y las huellas que dejan los animales, etc.

- **Participación:** realizando preguntas cortas y respuestas rápidas, invitándoles a utilizar los sentidos como oler plantas y tocar determinados elementos, etc.

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

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

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

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

5.1. Actividades “La naturaleza a tu alcance”

Son aquellas actividades y visitas destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general siempre que sean un mínimo de 10 personas. El número máximo de participantes es de 35 personas, excepto algunas actividades que se han adaptado para poder realizarlas con un máximo de 55 personas.

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

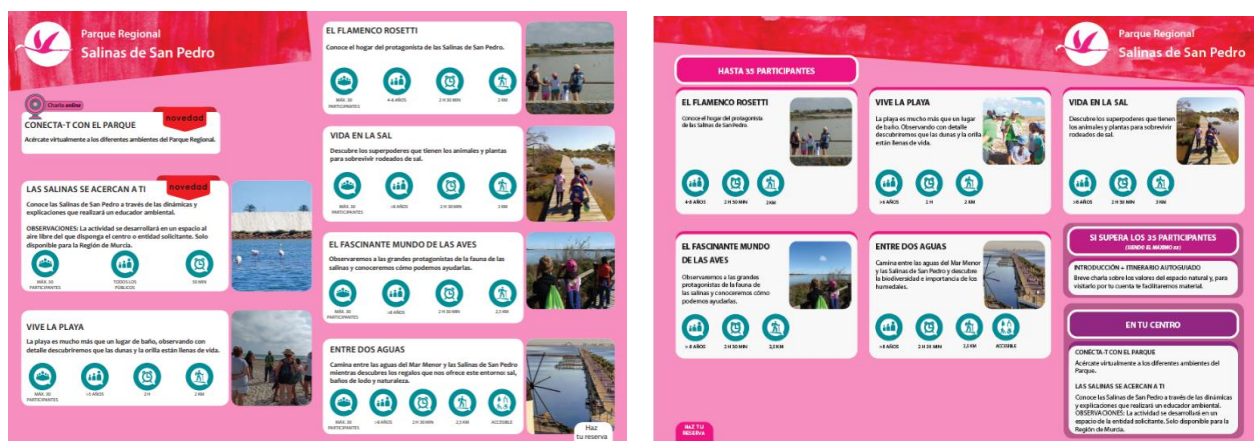
Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

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

En el periodo de enero a agosto se ofrecen siete actividades distintas, que se describen en el Anexo 04A Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”. A partir del mes de septiembre, la oferta de actividades cambia, diferenciando las actividades que pueden solicitar grupos de hasta 35 personas de las que pueden solicitar los grupos que superan ese número, siendo el máximo 55 participantes.

Las nuevas actividades se pueden consultar en el Anexo 04B Oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance”. Esta variada oferta permite adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo.



Oferta de actividades durante el periodo enero-agosto

Oferta de actividades a partir de septiembre

Además, también están disponibles dentro de la oferta de actividades “La naturaleza a tu alcance” los vídeos de **Mi clase natural**, que son vídeos de corta duración que tienen como finalidad divulgar los valores naturales y culturales de los espacios protegidos.

Los vídeos sirven como complemento a la docencia y como material para trabajar sus diferentes contenidos con los escolares en clase.

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

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

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

Durante el año 2022, se han realizado **56 actividades** con un total de **1.511 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE” Año 2022						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	1	20	0	0	1	20
Febrero	4	82	0	0	4	82
Marzo	6	131	0	0	6	131
Abril	6	171	0	0	6	171
Mayo	6	174	0	0	6	174
Junio	4	95	0	0	4	95
Julio	5	114	0	0	5	114
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	2	47	0	0	2	47
Octubre	6	177	4	132	10	309
Noviembre	7	224	4	111	11	335
Diciembre	1	33	0	0	1	33
TOTAL	48	1.268	8	243	56	1.511

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

Durante el año 2022 se han realizado 56 visitas guiadas. Los meses con mayor número de visitas son octubre y noviembre con 10 y 11 visitas respectivamente.

21

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

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2022								
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA							
	Introducción al Parque Regional	Charla Online	Las salinas se acercan a ti	Vive la playa	Vida de Rosseti	Vida en la sal	El fascinante mundo de las aves	Entre dos aguas
Enero	-	0	0	0	0	0	0	1
Febrero	-	0	0	0	2	2	0	0
Marzo	-	0	1	0	0	4	1	0
Abril	-	0	0	0	2	2	0	2
Mayo	-	0	0	1	2	3	0	0
Junio	-	0	0	2	1	0	1	0
Julio	-	0	0	1	0	0	0	4
Agosto	-	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	-	0	0	0	0	2	0	0
Octubre	3	0	1	0	1	4	0	1
Noviembre	5	0	0	0	3	2	0	1
Diciembre	-	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	8	0	2	4	11	19	2	10

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

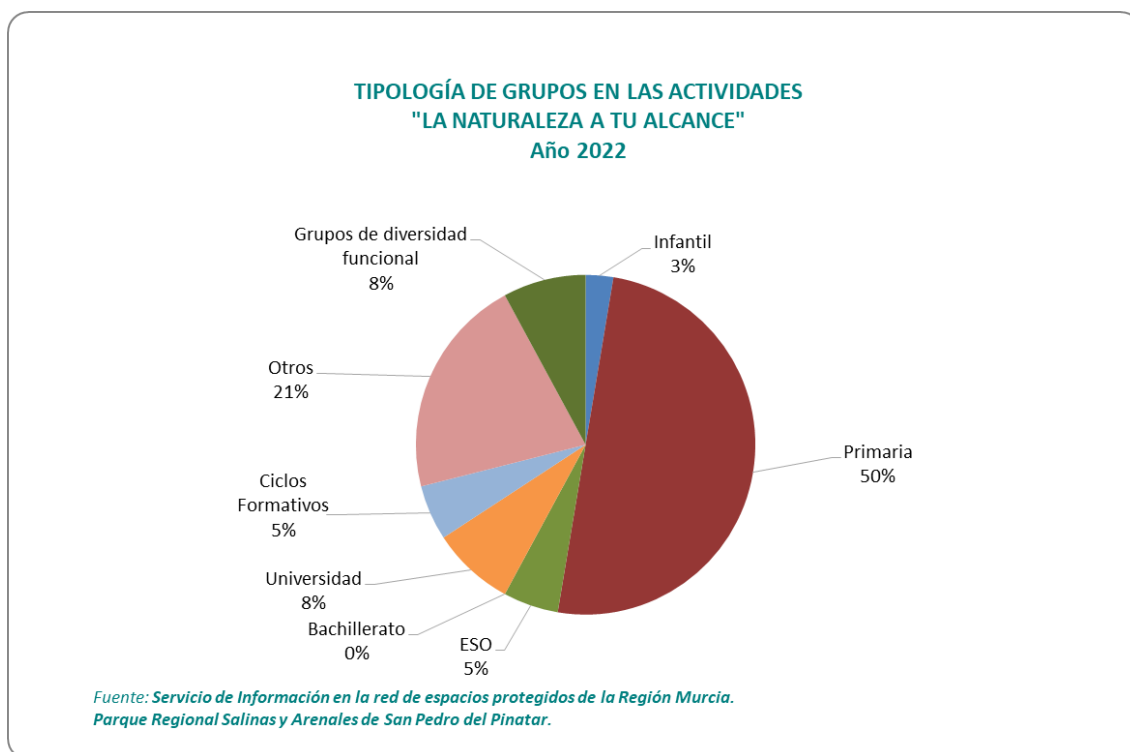
La visita guiada “Introducción al Parque Regional” se ofrece a partir de septiembre como alternativa para aquellos grupos que superan las 35 personas, que es el número máximo de participantes para el resto de actividades (excepto la charla online que no tiene un número máximo de participantes por ser virtual).

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

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

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

22



A lo largo del año 2022 la mitad de los grupos atendidos han sido grupos de primaria, que representan el mayor porcentaje (50%), seguido de la categoría “Otros” que supone el 21% de los grupos atendidos. En esta categoría se atiende a diversas entidades, por ejemplo Cáritas, grupos familiares y distintas asociaciones.

Los Grupos de diversidad funcional y de la universidad alcanzan el 8% respectivamente y los de ESO y Ciclos formativos el 5%. Este año se ha reducido la afluencia de grupos de educación Infantil y sólo llega al 2%.

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

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

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

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

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

ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”

¿Cómo ha conocido el programa de actividades?

Año 2022



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

Como se puede observar en la gráfica, la mayoría de participantes han conocido este programa a través de la recomendación de otras personas. También es relevante el número de personas que lo conocen mediante otros medios (33%) ya que radio, prensa y páginas web como por ejemplo, Agenda menuda o El click verde, difunden las actividades que se realizan a través del Servicio de Información.

24

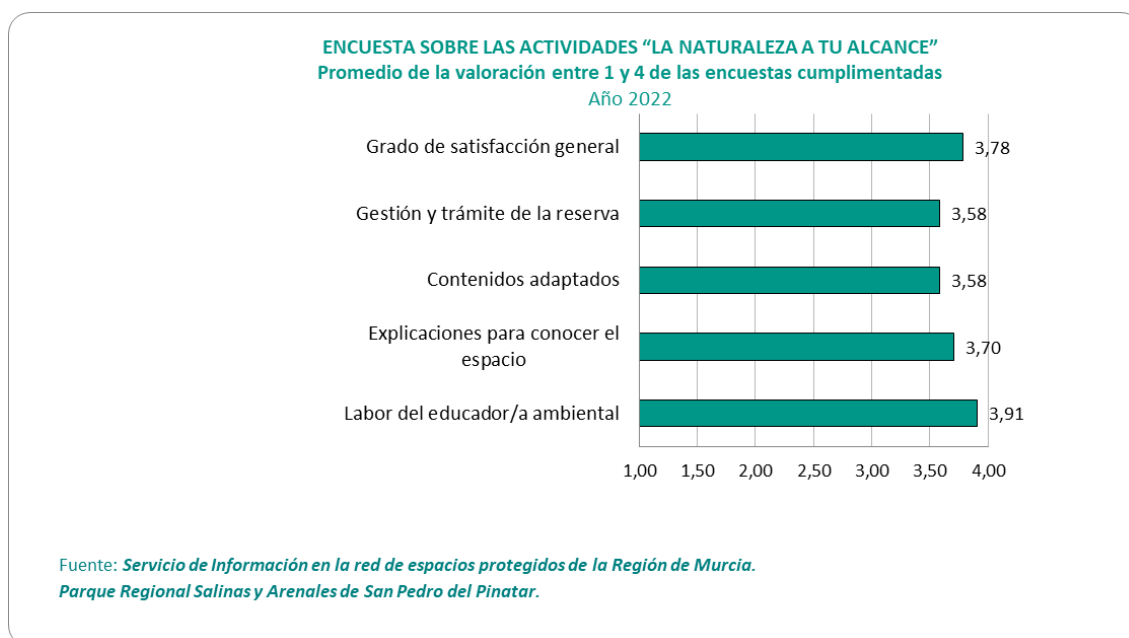
Las cinco preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

Este año 2022, se dispone de **64 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes, esto supone más del 100% del total de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad¹. Esta encuesta se envía por correo electrónico al responsable del grupo, que en muchas ocasiones se la reenvía a otras personas que han participado en la visita, por lo que se recibe un mayor número de respuestas.

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



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

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

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

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

- **Felicitaciones:**

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

- **Sugerencias:**

- Resumen de contenidos previos a la visita.
- Más puntos de sombra en los recorridos.

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

26

5.2. Actividades especiales

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

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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2022. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 12 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2022				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Visita guiada "Valora los humedales"	3	70	Centro educativo del entorno
	Punto de información móvil "Acércate a nuestros humedales"	2	122	Público en general
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial "Descubre un lugar único"	1	16	Público en general
Día de las Aves	Ruta Guiada "Día de las Aves"	1	20	Público en general
	Visita guiada "El fascinante mundo de las aves"	1	24	Centro educativo del entorno
Colaboración con la Concejalía de Servicios Sociales del municipio de San Pedro del Pinatar	Ruta guiada "Los usos de las plantas"	1	16	Mujeres de San Pedro del Pinatar
Campaña Cero Plásticos en Espacios Naturales Protegidos	Visita guiada "Vive la Playa" y limpieza de playas	1	28	Centro educativo del entorno
Campaña Plantas Exóticas Invasoras	Retirada Plantas Exóticas Invasoras	1	24	Centro educativo del entorno
	Charla + Paseo Guiado Flora exótica invasora: no la dejes escapar	1	17	Asociación de vecinos de El Mojón
Celebración 30 años Espacios Naturales Protegidos	Actividad especial "Descubre los Espacios Naturales Protegidos"	1	152	Centro educativo del entorno
Campaña Territorio Tortuga	Liberación tortuga boba + Taller + Limpieza de playa	1	35	Asociación ADIS y Pinatar Natura
Ruta guiada "Vida en la sal"		1	9	Delegación Holandesa
Mochila de actividades	Ruta guiada ¿Conoces el Cabez Gordo?	2	31	Público en general
	Ruta guiada "Un baño de naturaleza"	1	7	
	Ruta guiada "Viajeras sin fronteras"	1	22	
	Punto de Información móvil "Posidonia, la reina del Mediterráneo"	2	134	
	Ruta guiada "Vive la playa"	2	41	
	Ruta guiada "En bici hasta Punta de Algas"	1	17	
	Ruta guiada en bicicleta "El camino del Oro Blanco"	1	26	
	Ruta guiada "Los usos tradicionales de las plantas"	1	15	
TOTAL		26 actividades especiales	826 participantes	-

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

Durante el año 2022 han participado **826 personas en 26 acciones especiales**. Las actividades con mayor participación han sido “Descubre los Espacios Naturales Protegidos”, organizada para celebrar los 30 años de la declaración de los Espacios Naturales Protegidos, el Punto de Información Móvil estival “Posidonia, la reina del Mediterráneo” y el Punto de información móvil “Acércate a nuestros humedales” , organizado para conmemorar el Día Mundial de los Humedales.



Ruta guiada “Un baño de naturaleza”



Liberación de tortuga boba Campaña
“Territorio Tortuga”



Visita guiada “Valora los humedales”



Retirada plantas exóticas invasoras Campaña
“No las dejes escapar”

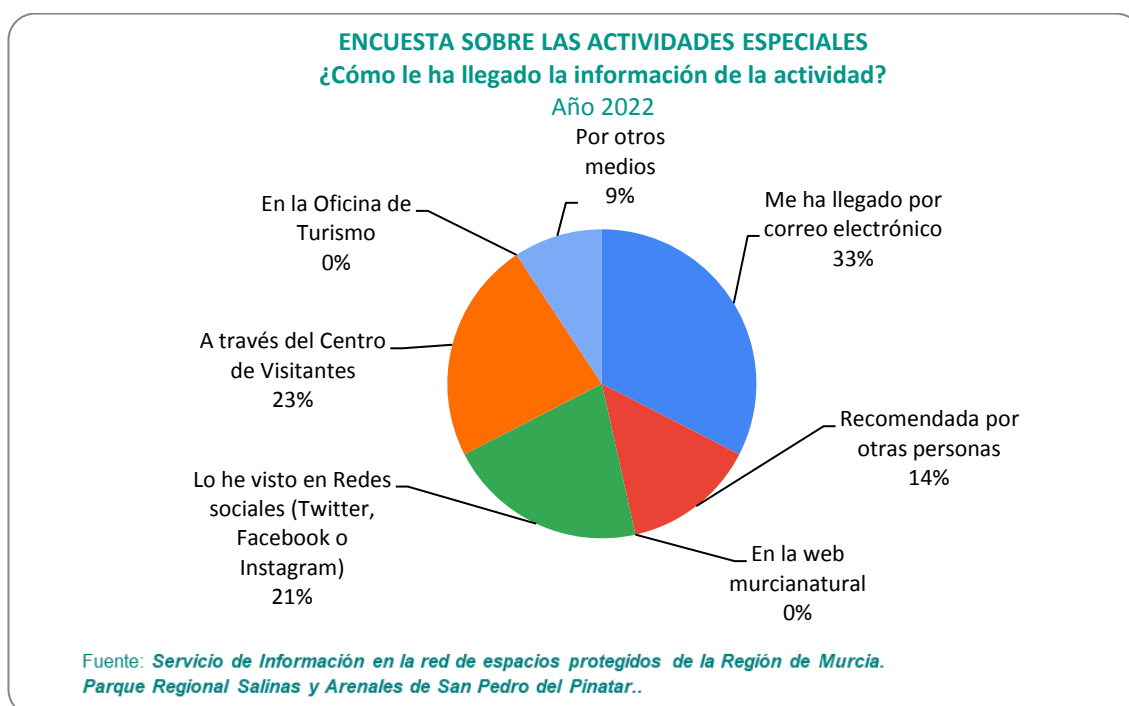
5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

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

diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Así, durante el año 2022 se registran **51 encuestas cumplimentadas** para conocer la opinión de los participantes en las actividades especiales, superando el porcentaje establecido por la Q de Calidad.²

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



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

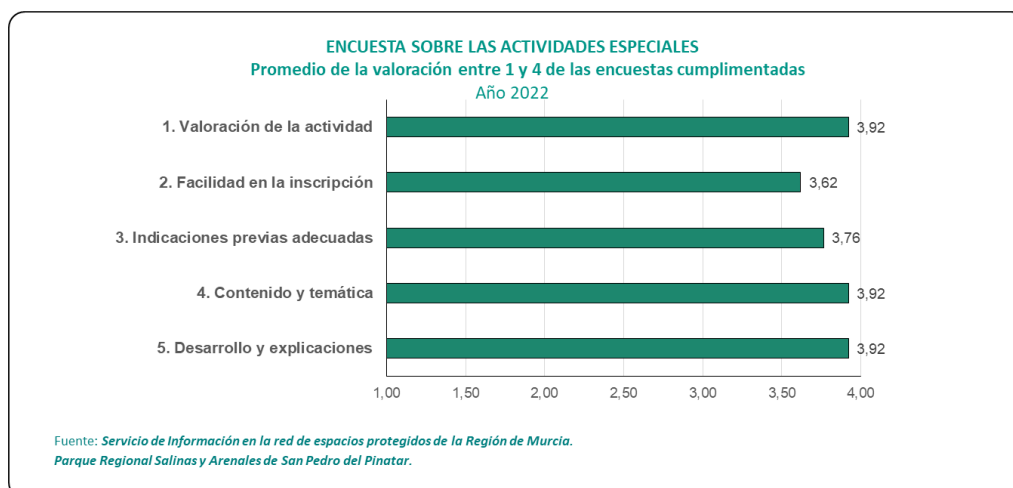
Las cinco preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

² El plan de encuestación de la Q de Calidad indica que se han de cumplimentar al menos el 60% de las actividades realizadas.

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

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta, con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):



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

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más

relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- **Felicitaciones:**

- Profesionalidad de los guías.
- Las actividades permiten aprender en contacto con la naturaleza.
- Servir de herramienta para despertar la curiosidad de los participantes y motivarlos a valorar y respetar más nuestro entorno.
- Carácter lúdico y ameno de las actividades.

- **Sugerencias:**

- Continuar y ampliar, si es posible, el número de actividades propuestas, ya que resulta muy complicado conseguir plaza, especialmente en la visita guiada “El camino del oro blanco”, que incluye la entrada en las instalaciones salineras y se lleva a cabo solo una vez al año.
- Llevar a cabo charlas, actividades destinadas a familias con niños pequeños, exclusivamente para adultos o con temática histórica, sobre plantas medicinales.
- Realizar más actividades guiadas en bicicleta, acondicionando mejor los carriles bici para evitar que se vean tan afectados por las lluvias.
- Posibilidad de reserva para más de 5 personas por inscripción.
- Ampliar la información sobre el estado actual de las praderas de posidonia y los procesos erosivos en las playas del Parque Regional, durante las visitas guiadas estivales “Vive la playa”
- Posibilidad de visitar Las Encañizadas.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

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

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

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

La tipología y cuantificación de las encuestas viene representada en las siguientes tablas:

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2022				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	200	208	104%
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	200	100%

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

Como se puede observar en la tabla anterior, el plan de encuestación se ha cumplido en ambos tipos de encuesta.

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2022						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades “La naturaleza a tu alcance”	Al finalizar la actividad: online	90% de las actividades realizadas	56	40	64	71,4%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60% de las actividades realizadas	26	16	51	61,5%

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

Como se puede observar en la tabla anterior, el plan de encuestación no se ha cumplido en las actividades “La naturaleza a tu alcance”, esto es debido a que la encuesta se realiza vía online y aunque se ha enviado la encuesta en cada actividad, no todas han sido cumplimentadas. En el caso de las actividades especiales, sí se cumple el plan de encuestación, el porcentaje es más bajo que en las actividades de “La naturaleza a tu alcance” debido también a que la encuesta se realiza vía online y aunque se ha enviado la encuesta en cada actividad, no todas han sido cumplimentadas y, a que algunas han sido organizadas por la Dirección General del Medio Natural y no se ha pasado encuesta. Aun así, es de destacar el alto feedback ya que el número total de encuestas realizadas supera el número de actividades.

34

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2022 se registran **208 encuestas generales**, alcanzando el 104% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022.

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

- **Tipología del encuestado.**

El 54% de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el 19% son de municipios del Espacio Natural Protegido. Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un 33% y los que proceden de otros países el 12%.

Durante el año 2022 los grupos más numerosos de encuestados, con un porcentaje del 35%, es el correspondiente al rango de edad de 31 a 50 años y de 51 a 65 años. Los grupos de edad de menores porcentajes, son los mayores de 18 a 36 años (16%) y con un 13% queda el de personas mayores de 65 años.

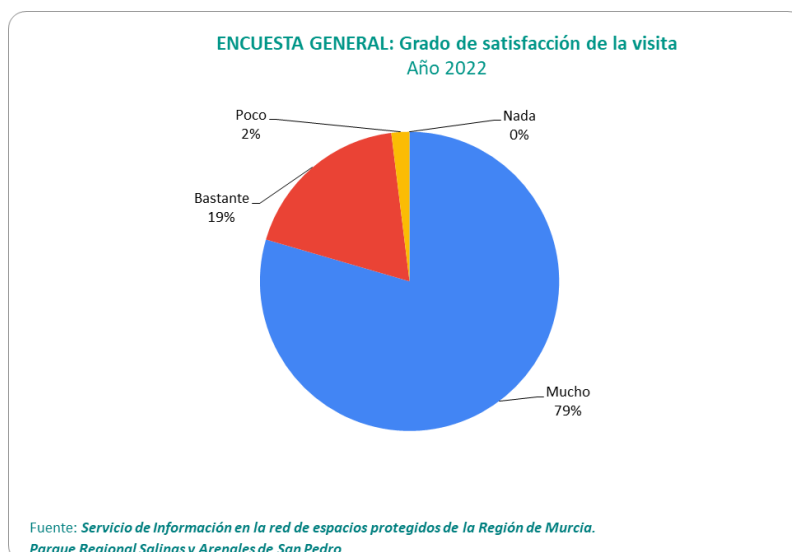
Con respecto a la frecuencia en la que los usuarios visitan el espacio natural, el 46% lo hace habitualmente, el 36% algunas veces y por último, el 18 % de los encuestados visita el Parque Regional por primera vez.

- **Satisfacción general de la visita al espacio natural.**

En los datos recogidos durante el año 2022, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 96% de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como la presencia de residuos y suciedad en el entorno del Parque Regional, sobre todo en sus playas, presencia de perros y personas haciendo nudismo, entrada y salida de camiones y falta de lavapiés y la depreciación de la zona por la constante contaminación acústica del parque junto con el poco mantenimiento que se está haciendo de él.

35



- **Conocimiento del Espacio Natural Protegido.**

El 93% de los visitantes encuestados responde afirmativamente, y sólo el 7% desconoce que está visitando un Espacio Natural Protegido.

- **Motivos de la visita al ENP.**

La gran mayoría de los encuestados (130) visita el Parque para observar la naturaleza, numerosos usuarios disfrutan del baño en sus playas (84) y otros muchos realizan diferentes deportes en este entorno (76). Otros visitantes están interesados en conocer el patrimonio cultural, en disfrutar de los restaurantes de la zona o en darse los famosos lodos.

ENCUESTA GENERAL: Motivo de la visita al Espacio Natural Protegido
Año 2022

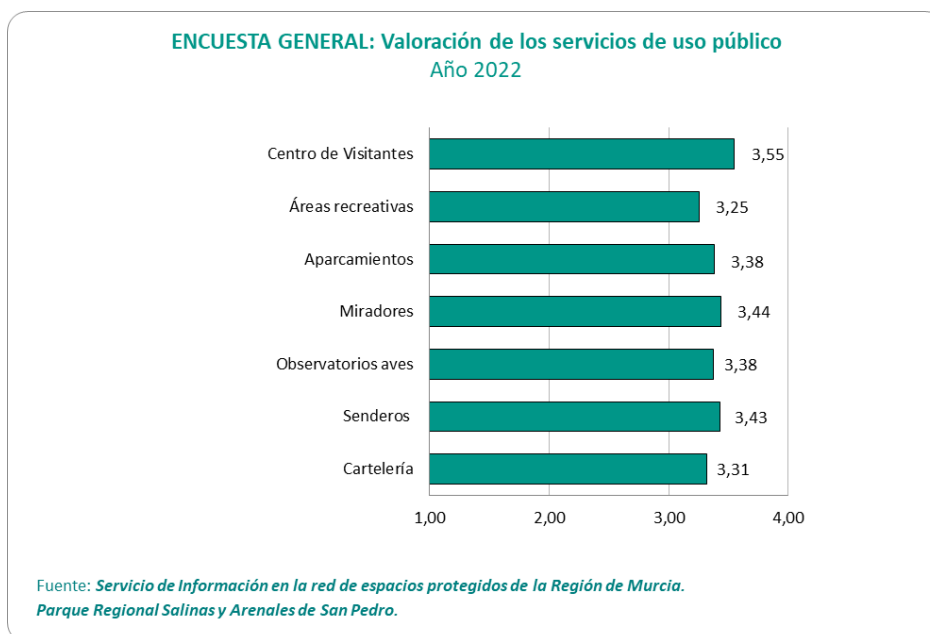


Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro.

- **Valoración de los servicios visitados.**

Este apartado de la encuesta se refiere a la valoración que hacen los visitantes de las diferentes infraestructuras de las que dispone el Parque Regional. Se le otorga a cada respuesta una valoración de 1 a 4 para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos, siendo 1 la peor valoración y 4 la mejor. También se incluye la opción de “No lo he utilizado” en la encuesta para poder seleccionarla en caso de no haberlo hecho.

Durante el año 2022, los visitantes han valorado muy positivamente todas las infraestructuras que ofrece el espacio natural. La mejor valorada es la que hace referencia al Centro de Visitantes/Punto de información y la que tiene una valoración más baja es la referente al Área recreativa de Coterillo. Esta valoración responde a que sólo se dispone de un área recreativa y no tiene agua potable ni muchos puntos de sombra.



Los dos últimos apartados de la encuesta proponen a los encuestados que expresen libremente sus propias sugerencias y nos transmitan aquello que más les ha gustado de su visita; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Sugerencias de mejora:**

- Limpieza:

Se sugiere en multitud de ocasiones la mejora de la limpieza en general de senderos y sobre todo de playas, ya sea por la presencia de plásticos y otros residuos (cañas etc.) o por los arribazones de posidonia.

- Playas:
Sugieren también la instalación de más pasarelas en playas y más lavapiés. Con respecto a la presencia de mascotas en playas encontramos puntos de vista contrapuestos, hay quien sugiere hacer playas caninas y quien sugiere lo contrario, pidiendo más vigilancia y señalización para evitar la presencia de mascotas en las playas.
- Más Servicios:
Como instalar más zonas de sombra en senderos, observatorios y áreas recreativas. Se pide en numerosas ocasiones aumentar la cantidad de aseos disponibles y de puntos de agua.
- Molinos:
Se pide su restauración y la posibilidad de hacerlos visitables.
- Área recreativa:
Se pide una mayor limpieza, más zonas de sombra, más aseos y puntos de agua.
- Senderos:
Se pide más limpieza y la mejora de los senderos del Parque, desde la creación de nuevos senderos a la ampliación de los disponibles.
- Carril-bici:
Se sugiere la mejora y ampliación del carril-bici, desde hacerlo más ancho a reparar el firme (hay muchos baches) y regular su uso ya que lo utilizan muchísimos peatones.
- Información y actividades:
Los visitantes sugieren la necesidad de más información y más actividades de todo tipo.
- Señalización y cartelería:
Se propone la mejora de la señalización tanto interpretativa, como referente a las normativas que rigen en el espacio protegido. (No tirar basura, no presencia de mascotas en playas etc.)
- Tráfico y aparcamientos:
Numerosos encuestados aportan sus sugerencias sobre estos temas, encontramos a muchas personas que desean limitar el tráfico dentro del parque o restringirlo, por su intensidad, velocidad y por el ruido que provocan. Otras personas ponen de manifiesto la escasez de

aparcamientos. Hay quien pide más vigilancia y control del tráfico (velocidad, mal estacionamiento).

- Servicio Tren lanzadera:

Con respecto al servicio del tren lanzadera se sugiere la mejora de la información sobre su disponibilidad, y que se amplíen horarios y paradas.

- **Lo que más ha gustado:**

En general, los encuestados valoran la tranquilidad que les ofrece el Parque. Las playas y la calidad de sus aguas, los valores naturales que alberga: paisaje, aves (en concreto los flamencos) camaleones y el conjunto de su flora. La sensación de sumergirte en la naturaleza junto con la posibilidad de disfrutar de bellos paseos a través de sus senderos.

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

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información

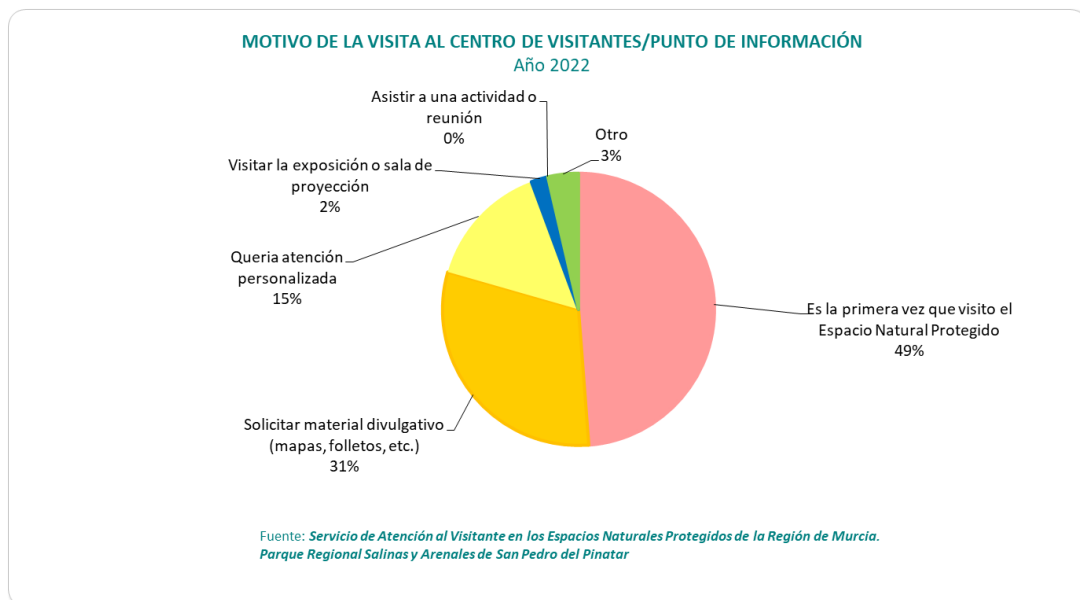
Durante el año 2022 se han registrado **200 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2022.

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

- Una pregunta de **satisfacción general** de la visita.
- **Centro de Visitantes / Punto de Información:** 4 preguntas que nos ayudan a conocer cuál es el motivo de su visita, la señalización para acceder al equipamiento, la atención recibida y el interés del material recibido por parte del usuario.
- **Sala de exposición:** 2 sencillas preguntas que valoran los contenidos y el atractivo de la sala.
- **Proyección sobre el Espacio Natural Protegido:** 2 preguntas que resaltan el atractivo de la proyección y los conocimientos que ha adquirido el visitante.

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

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



Como se puede observar en la gráfica, el mayor porcentaje de visitantes (49%) accede al centro porque es la primera vez que visita el espacio protegido, y como es de esperar, necesita información sobre el entorno para ver qué puede visitar, que senderos puede recorrer, cuales son las principales especies de fauna y flora que va a encontrar durante su visita, etc. A este porcentaje le sigue el de las personas que quieren solicitar material divulgativo (31%) y a continuación aquellos visitantes que requieren una atención personalizada con el 15%.

Con porcentajes menores están aquellos visitantes que acceden al Centro de Visitantes/ Punto de Información para visitar las salas de exposición, (este porcentaje ha bajado mucho con respecto a ejercicios anteriores al estar desde el mes de marzo ofreciendo el Servicio de Información desde el Punto de Información “Charca del Coterillo” que no dispone de sala de interpretación ni de audiovisuales).

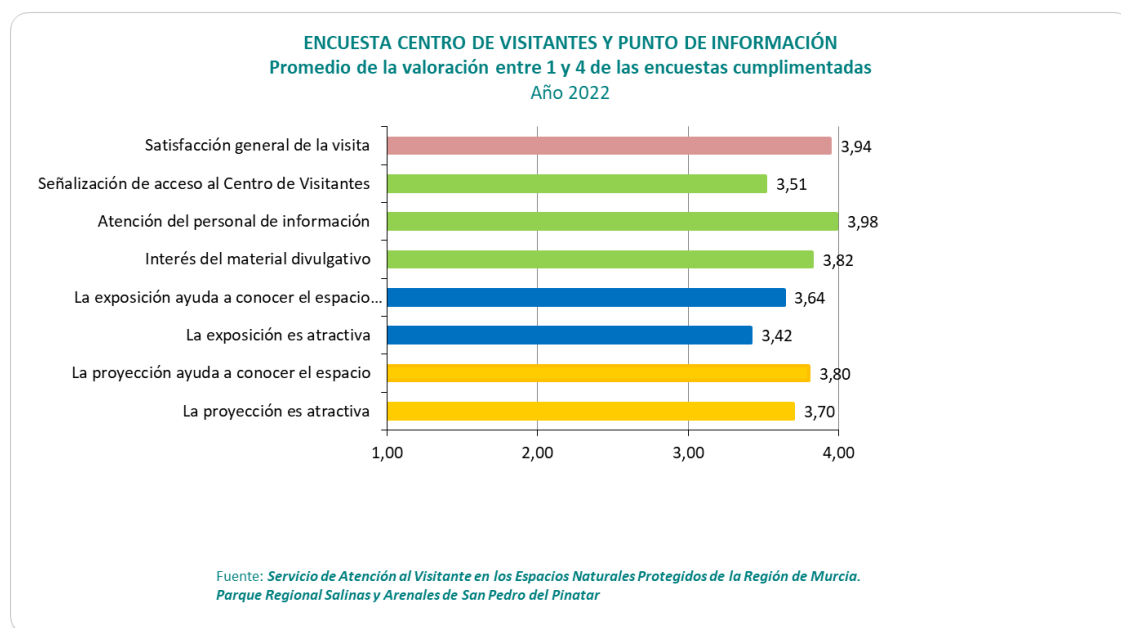
Las ocho preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una

valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE EL CENTRO DE VISITANTES / PUNTO DE INFORMACIÓN	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 09 Datos de las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)):



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

Los contenidos de la sala de exposición y de la sala de proyección también obtienen una puntuación alta hasta que se cerró temporalmente el 17 de marzo de este año.

Todos estos aspectos quedan reflejados en la pregunta sobre la satisfacción general de la visita, que tiene una valoración muy alta (3,94).

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2022, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**

- Muy interesante en su contenido y muy amable la atención.
- El Centro de Visitantes da una visión fantástica de este espacio para conocerlo mejor.
- Se reconoce en numerosas ocasiones el trabajo de atención y la profesionalidad de los informadores-guía.

42

- **Sugerencias:**

- Nos gustaría más actividades para niños.
- Los jardines con vegetación autóctona deberían estar más cuidados, la fuente funcionando y el pequeño lago con zona de observación de fauna, con agua y más cuidado.
- Falta un punto de venta de souvenirs (peluches, pegatinas, camisetas etc.)

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

6.2 Hojas de opinión

Las hojas de opinión son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque

Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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

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

Durante el año 2022 se han recogido **9 hojas de opinión** de las que se extraen 3 quejas, 11 sugerencias y una felicitación. Las hojas de opinión han sido recogidas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y en el Punto de Información “Charca del Coterillo”.

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

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

Se recibe una felicitación por parte de una profesora a la que se le atendió con una introducción al Parque no concertada, en la que se valora muy positivamente el trabajo de los guías del Servicio de Información.

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

No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

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

Se han recogido:

- **Queja:**
 - En relación a la normativa que prohíbe la entrada de mascotas al Centro de Visitantes. Esta normativa regula el acceso de mascotas a los edificios públicos, por lo que no es una cuestión que podamos cambiar desde el Servicio de Información.
- **Sugerencia:**
 - Sugieren mejorar la seguridad de las barandillas de la pasarela volada que va desde la rotonda de inicio del parque hasta la Curva de la Culebra, instalando travesaños para evitar posibles caídas a las charcas. Se añade al informe de mejoras de uso público que se está preparando para Gestión del ENP.
 - Sugieren la instalación de una barrera protectora en el sendero peatonal a la altura de los contenedores de la Curva de La Culebra. Se añade al informe de mejoras de uso público que se está preparando para Gestión del ENP.

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

Se han recogido:

- **Queja:**
 - Comentan que la playa de la Llana está fatal, que huele mal y que es un criadero de avispa. Dicen que no lo limpian porque se protege la playa. Se le informa que la *Posidonia oceanica* no se retira de las playas del Parque Regional, ya que estas playas se encuentran dentro de un espacio protegido y los arribazones de esta planta son fundamentales, no sólo para la conservación de la arena, sino que también son un lugar de alimentación para numerosas aves. Es por ello que no se retiran en ningún momento del año.

- **Sugerencias:**

- Sugieren en 2 ocasiones mejorar la información sobre el Tren-lanzadera (ubicación del aparcamiento disuasorio, información de horarios y paradas etc.). Se traslada a Gestión del ENP.
- Se sugiere que el servicio del tren-lanzadera pase por diferentes puntos del municipio para mejorar dicho servicio. Se traslada a Gestión del ENP.

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

Se ha recogido:

- **Queja:**

- Los trabajos de movimiento de tierras y *Posidonia oceanica* dejan la playa sucia y con malos olores. Se le responde que los olores desprendidos en los movimientos son naturales y desaparecen en breve. También se le informa que una vez terminada la actuación, la playa queda acondicionada para el baño.

- **Sugerencia:**

- En relación al incumplimiento de la velocidad permitida (30km/h) por parte de la mayoría de vehículos que circulan por el Parque Regional. Sugieren que haya más vigilancia y control de la velocidad para que se cumplan las normas de tráfico.
La vigilancia de la velocidad y la normativa de tráfico son de competencia municipal. Se traslada a Gestión del ENP para que se la haga llegar al Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
- Los trabajos de movimiento de tierras y *Posidonia* deberían hacerse con mayor previsión, antes del verano. Se le responde que esta labor no puede realizarse con antelación al periodo estival. La razón es evitar que las acciones realizadas desaparezcan debido a los temporales.
- Debido a la gran cantidad de colillas que hay en la playa, debería realizarse alguna acción prohibitiva. Se le contesta que por parte del Servicio de Información tratamos de concienciar a los visitantes sobre el problema de los residuos marinos y que puede encontrar asociaciones que preparan actividades de recogida de residuos, tanto colillas como plásticos.

- Sugieren en dos ocasiones la mejora de la seguridad del carril-bici con la instalación de barandillas o quitamiedos. Se traslada a Gestión del ENP para que se la haga llegar al organismo competente, en este caso Puertos.
 - Plantean la necesidad de mejorar la limpieza de zonas no edificadas (bancales, márgenes de carreteras) dentro del municipio de San Pedro del Pinatar. Se traslada a Gestión del ENP para que se la haga llegar al Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
 - Sugieren que se lleve a cabo un repintado de la carretera todos los años para mejorar la seguridad vial. Se traslada a Gestión del ENP para que se la haga llegar al organismo competente, en este caso Puertos.
- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.
- No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

El equipo de información promueve la implicación de la población local en el conocimiento y conservación del espacio protegido. Así, en este apartado se recogen las gestiones y acciones especiales de comunicación que se desarrollan para la dinamización del entorno.

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2022:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2021			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, programa de educación ambiental, etc.)		8
	Revista "Naturalmente Conectados"		4
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		7
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP		23
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN www.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido	6
		Notas de prensa	7
	Publicaciones en redes sociales	Twitter	208
		Facebook	208
		Instagram	207
		Youtube	4
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		39
	Intervención en otros medios	Radio	8
		Televisión	5
		Prensa	1
		Otras webs	4
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		13
	Desarrollo de campañas de sensibilización		6
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo	3
		Ayuntamiento San Pedro del Pinatar-Concejalía de Medioambiente	1
	Asociaciones del entorno	Ambiente Europeo	1
		Asociación Vecinos del Mojón:	1
		Asociación Hippocampus	1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar	1
		Proyecto LIFE Salinas	1
		CEIP Los Pinos	1
		Migratory birds for people	1
		Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	1
		Conservatorio de Música	1
		Seo BirdLife	1
		Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA)	2
		Radio Complices	1
		EUROPARC	2

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

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

7.1. Edición de materiales

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

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

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

48

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

➤ **Difusión de actividades.**

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

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

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

Este año se ha realizado la remodelación completa del folleto ya que se ha incluido una nueva oferta de actividades, diferenciando las actividades que pueden solicitar grupos de hasta 35 personas de las que pueden solicitar los grupos que superan ese número.



- Mochila de actividades

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

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

Este año 2022 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año.



- Dosieres de Días conmemorativos

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



Durante este año se han editado **3 dosieres** correspondientes a: Día Mundial de los Humedales, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

50

➤ **Revista “Naturalmente Conectados”.**

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



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

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

Durante este año 2022 se han editado las **cuatro revistas** correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2021-2022, primavera, verano y otoño 2022), siendo **4.677 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

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

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

A lo largo de este año 2022 se han editado o actualizado **7 materiales** de este tipo y son:

- Yincana fotográfica Encañizadas (actualizado).
- Yincana fotográfica Coterillo (actualizado).
- Sendero de Las Encañizadas PR MU 65 (actualizado).
- Sendero de El Coterillo SL MU 9 (actualizado).
- Programa “La naturaleza a tu alcance” (actualizado).
- Folleto Campaña Plantas exóticas invasoras ¡una mala elección! (edición nueva).

Otros materiales:

- Vídeo Mi Clase Natural “Avifauna del Parque Regional” (edición nueva).

➤ **Cartelería del ENP.**

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

Durante el año 2022 el Servicio de Información participa en la elaboración de **23 carteles** del Parque Regional:

- Carteles interpretativos: 12
- Carteles informativos: 4
- Carteles direccionales: 5
- Carteles normativa: 2

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

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

52

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

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

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

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

Durante el año 2022 se han realizado **6 aportaciones de contenido** referidas a:

- Tarjetón redes sociales.
- Calendario apertura de los Centros de Visitantes durante 2022.
- Memoria anual del Servicio de Información de 2021.

- Se añade enlace a encuesta de Centro de Visitantes en castellano en la sección del Centro de Visitantes en la web.
 - Se añade enlace a encuesta de Centro de Visitantes en inglés en la sección del Centro de Visitantes en la web.
 - Folleto Plantas Exóticas Invasoras. ¡Una mala elección! Folleto propio del Parque Regional Salinas de San Pedro, dentro de la campaña regional.
- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.

Durante el año 2022, se han publicado **7 notas de prensa** referidas a la difusión de actividades en distintos periodos (vacaciones de Semana Santa y época estival), así como la programación de actividades especiales de la Mochila de Actividades o la celebración de días conmemorativos. También se ha publicitado durante este año la presentación por parte de la Comunidad en Fitur, de los trabajos que se están realizando para la adhesión al Sistema de Reconocimiento de la Sostenibilidad del Turismo de Naturaleza en Red Natura 2000, de la ZEPA Mar Menor y Parque Regional de las Salinas de San Pedro del Pinatar.

➤ Publicaciones en redes sociales.

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

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

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

También puedes encontrarnos en las

REDES SOCIALES



- Twitter, Facebook e Instagram

El **Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar** dispone de un perfil denominado **@SalinasSPedroPR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **7.984** seguidores.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR AÑO 2021	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
Twitter	2.333
Facebook	4.301
Instagram	1.350
TOTAL	7.984

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

Desde las redes sociales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, durante el año 2022 se han realizado **208 publicaciones** simultáneas que han alcanzado a un total de **498.943 personas**.

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

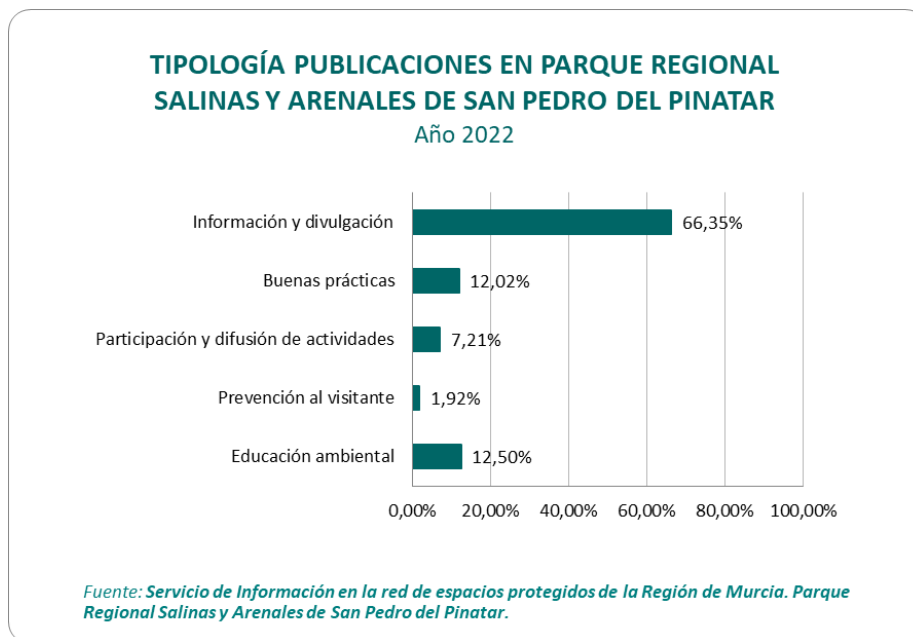
54

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

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

- **Educación ambiental:** Incluye las publicaciones que se refieren a los resultados de las actividades, campañas, etc. y que lleven un mensaje de que se ha realizado educación ambiental.

En la siguiente gráfica se puede ver cómo en 2022 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría **Información y divulgación**.



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

- **Twitter:**

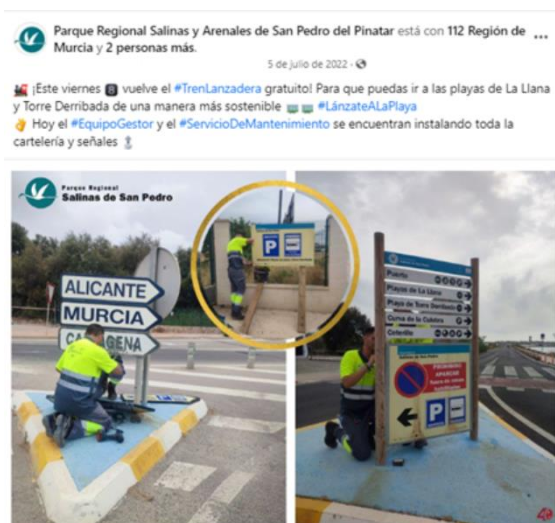


Información y divulgación: **30.628** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **8.008** personas alcanzadas.

- Facebook:

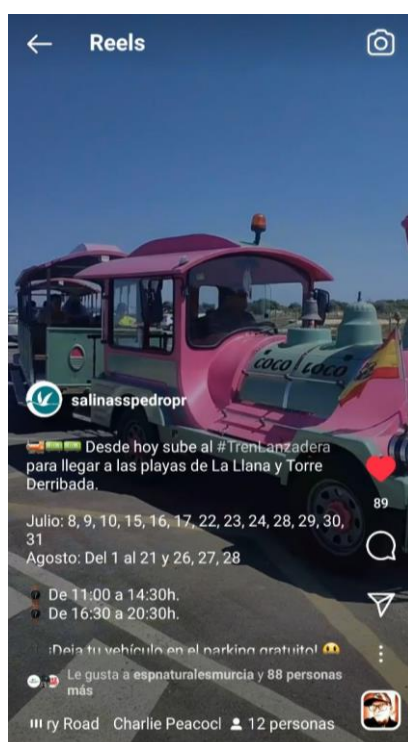


Información y divulgación: **11.765** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **9.649** personas alcanzadas.

- Instagram:



Información y divulgación: **5.625** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **1751** personas alcanzadas.

Se observa que al realizar las publicaciones simultáneas en los mismos perfiles de Twitter, Facebook e Instagram cada una de ellas tiene un alcance y reacciones distintas.

Por lo que dependiendo de la red social las publicaciones tendrán una repercusión diferente.

En Twitter las publicaciones relacionadas con la fauna y su estado impactan en un gran número de usuarios de esta red social. En Facebook la información relacionada con la gestión del espacio sobre el Servicio de transporte disuasorio para la mejora del uso público en periodo estival y el proyecto de remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas refleja el interés hacia este tipo de publicaciones. Asimismo, Instagram refleja el interés que se mantiene hacia el Servicio de transporte disuasorio y hacia las noticias de actualidad sobre fauna, debido al número de personas alcanzadas.

- YouTube



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

En el canal de YouTube, este año se han realizado un total de 32 publicaciones y cuenta con un total de 480 suscriptores.

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

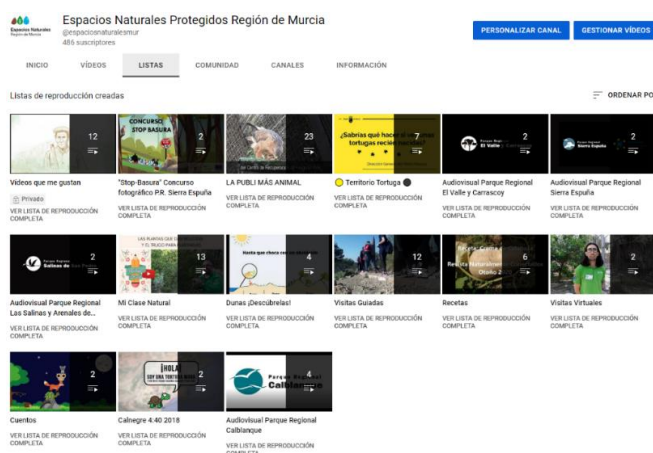
- **Videos cortos**, de un minuto o minuto y medio de duración, que sirven de apoyo a las publicaciones de las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram.



- **Videos específicos** de campañas, concursos o seminarios que se hayan podido realizar a lo largo del año.



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



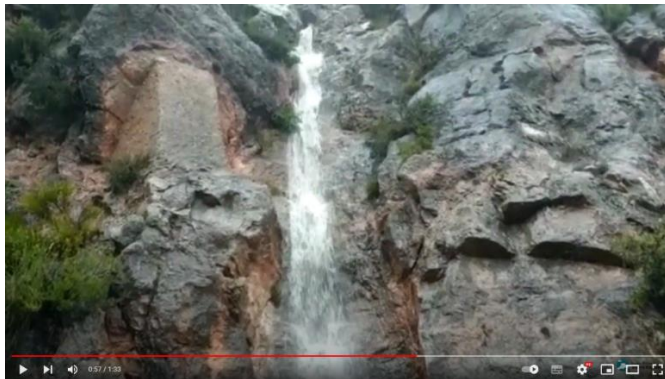
Entre las listas de reproducción cabe destacar la lista de **MI CLASE NATURAL**, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta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

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



Los vídeos con más visualizaciones en 2022 son:

- **Parque Regional de Sierra Espuña: El agua brotando por toda la sierra.** Tras las lluvias en #SierraEspuñaPR, la protagonista es el #agua y su sonido ¡Un regalo para los sentidos! Con **418 visualizaciones**.



<https://www.youtube.com/watch?v=VR7ApuFT1RQ&t=19s>

- **Campaña de sensibilización Territorio Tortuga.** Donde se indican los pasos a seguir si encuentras una tortuga boba (*Caretta caretta*) en la playa. Con **370 visualizaciones**.



https://www.youtube.com/watch?v=ddRaVhUkU_o&t=13s

- **La duna fósil.** Capítulo perteneciente a la lista de vídeos Mi Clase Natural. Con **345 visualizaciones**.



<https://www.youtube.com/watch?v=EIPm0xOxguU&t=6s>

Específicamente, desde el Parque Regional de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se han realizado **4** vídeos:

- 1.- La Avifauna del Parque Regional. Capítulo perteneciente a la lista de vídeos Mi Clase Natural



<https://www.youtube.com/watch?v=f5KummCp4dA>

- 2.- Correlimos tridáctilo.



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

- 3 - ¿Sabes identificar el rastro de una tortuga marina y cómo actuar?



https://www.youtube.com/watch?v=M7-pfH_Y0aY

4.- Día de las Aves 2022



<https://www.youtube.com/watch?v=ChGVmYn50Co>

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

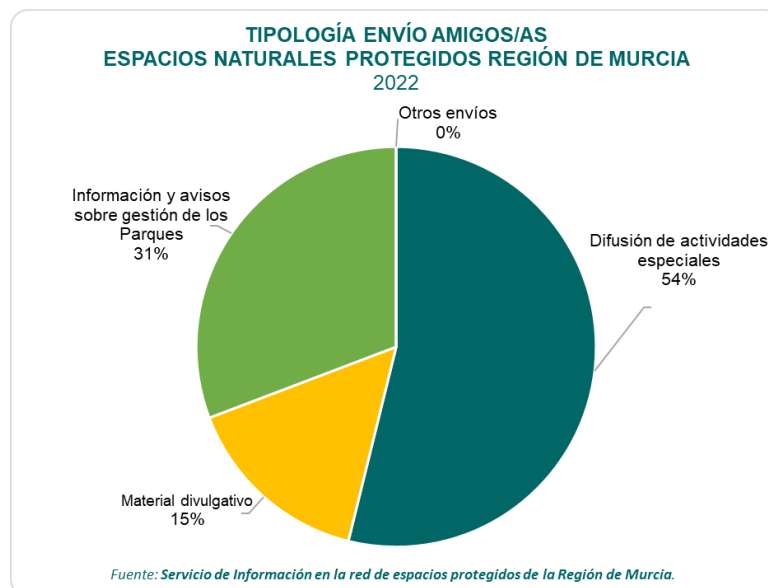
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **7.461 personas**.

La tipología de los envíos durante 2022 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **39 correos enviados**, a la categoría “**Difusión de actividades especiales**” le corresponde el 54% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dossieres de los días internacionales). A la categoría de “**Información y avisos sobre gestión de los Parques**” le corresponde el 31% (cortes de carreteras, obras, etc.). El 15% restante corresponde a la categoría “**Material divulgativo**” (revista Naturalmente Conectados, folletos, etc.).

Además, específicamente del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se han realizado **4 envíos** que correspondieron a:

- PR Salinas San Pedro del Pinatar: Charla Online.
- PR Salinas San Pedro: Traslado temporal Servicio de Información a Coterillo.
- PR Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar: Lánzate a la playa en el trenecito.
- PR Salinas San Pedro: Clausura Life Salinas.

➤ **Intervención en otros medios**

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

Durante este año 2022 el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación, entre las que se destacan:

- Radio:
 - Rsurestecosta. Información sobre la nueva visita guiada al Cabezo Gordo, ofertada dentro de la Mochila de Actividades del primer trimestre.
https://soundcloud.com/rsurestecosta/ursula-almarcha?si=568a189b6ef5405a9e0198f08eec2348&utm_source=facebook&utm_medium=post&utm_campaign=social_sharing
 - Rsurestecosta. Información de las actividades organizadas con motivo del Día Mundial de los Humedales.
<https://soundcloud.com/rsurestecosta/maria-estela-gomez>
 - Onda Regional. Directo en la celebración del Día Mundial de los Humedales.
<https://www.orm.es/programas/plaza-publica/plaza-publica-humedal-de-las-salinas-de-san-pedro-isla-de-vida/>

- Rsurestecosta. Información sobre la Mochila de Actividades del segundo trimestre e información de la apertura temporal del Punto de información “Charca de Coterillo”, mientras duren las obras de remodelación del Centro de Visitantes “Las Salinas”

https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gomez/s-bOslJCxTaye?utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing

- Cadena Ser. Participación en el programa “La Ventana Región de Murcia”, sección “Viajeros Región de Murcia”. Se propone una ruta, que se puede hacer a pie o en bicicleta, desde el Mojón hasta La Llana al atardecer.

<https://cadenaser.com/murcia/2022/07/01/san-pedro-del-pinatar-atardeceres-de-pelicula-en-medio-de-una-reserva-natural-radio-murcia/>

- Rsurestecosta. Información de la Mochila de Actividades del tercer trimestre e información del servicio del tren lanzadera.

https://soundcloud.com/az-us72100/maria-est-gom-1/s-Tz7vDHzuPEJ?utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing

- Radio Onda Cero. Programa La Terraza del fin de semana. Entrevista donde se da información general del Parque Regional.

https://www.ondacero.es/programas/la-terraza-del-fin-de-semana/programas-completos/terraza-fin-semana-14082022_2022081462f916793ef6120001418e9f.html

- Rsurestecosta. Información de las actividades organizadas para el Día de las Aves, la Mochila de Actividades del cuarto trimestre y el cambio a horario de invierno del Punto de Información.

https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gomez-2/s-4A15k52iBYx?si=82dd66237344410cb83ea853e293ffda&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing

- Televisión:

- TV 7 Región de Murcia. Informativos. Celebración del Día Mundial de las Aves Migratorias. También se envían fotos y vídeos del Parque Regional.

<http://7tvregiondemurcia.es/las-salinas-de-san-pedro-un-enclave-natural-idoneo-para-las-aves-migratorias/>

- TV 7 Región de Murcia. Murcia Conecta. Parque Regional Salinas de San Pedro. Minuto 25:15.
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2022/martes-22-de-febrero/>
- TV 7 Región de Murcia. Informativos. Celebración del Día Mundial de las Aves Migratorias. Minuto 8:00.
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2022/sabado-14-de-mayo/>
- TV 7 Región de Murcia. Ya estamos todos. Parque Regional Salinas de San Pedro. Minuto 28:00
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/entretenimiento/ya-estamos-todos/2022/domingo-15-de-mayo/>
- TV 7 Región de Murcia. Informativos. Territorio Tortuga, cómo actuar si encuentras rastros o una tortuga.
<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2022/jueves-21-de-julio/>
- Prensa:
 - Murcia Noticias: Se aportan fotografías para el artículo en portada de la cosecha de sal.
<https://murcianoticias.es/como-se-extrae-la-sal-de-las-salinas/?swcfpc=1&t=9PlzyynCtnH0LIFirSbvVA&s=09>
- Otras web:

Durante el año 2022 se han realizado las siguientes aportaciones:

 - **Murciaturistica.** <https://blog.murciaturistica.es/blog> Eliminar la información del tren lanzadera de la parte de información del año anterior:
https://www.murciaturistica.es/es/espacio_natural/arenales-y-salinas-de-san-pedro-4500/
 - **Wetland Link International (WLI)** <https://wli.wwt.org.uk/es/>
 - ✓ Se informa del cambio de informadora jefa, aportando sus datos y su contacto a través de correo electrónico. Se puede consultar en:
<https://wli.wwt.org.uk/es/?member=centro-de-visitantes-las-salinas-murcia-spain>

- ✓ Aportación de un artículo para su Newsletter nº 43, de Migratory birds for people, sobre los dormideros comunales en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro. Su publicación se puede ver en la página 8 del siguiente enlace:
https://wli.wwt.org.uk/wp-content/uploads/2022/09/MBP_Newsletter_43_August_22_english.pdf
- **Web del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.**
<https://www.miteco.gob.es/es/> Actualización de la información de los centros de visitantes de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia. Se puede ver en:
https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/recursos/quien-es-quien/region_murcia.aspx

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

65

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

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

Así, este año 2022 se han llevado a cabo:

➤ **Celebración de días conmemorativos**

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

Este año 2022 se han celebrado los siguientes días conmemorativos:

- **Día Mundial de la Educación Ambiental:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de los Humedales:** se lleva a cabo una liberación de fauna tras su recuperación en el CRFS y una visita guiada con un centro educativo, un punto de información móvil para el público en general y publicaciones en redes sociales.
- **Día Mundial de la Vida Silvestre:** Publicación en YouTube y en redes sociales de un nuevo vídeo de Mi Clase Natural: La avifauna del Parque Regional.
- **Día Mundial del agua:** publicación en redes sociales.
- **La hora del planeta:** publicación en redes sociales.
- **Día Internacional de la Madre Tierra:** publicación en redes sociales.
- **Día del Libro:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de las Aves Migratorias:** se lleva a cabo una liberación de fauna tras su recuperación en el CRFS y una visita guiada para el público en general. También se realiza publicación en redes sociales.
- **Día Mundial del Medio Ambiente:** se lleva a cabo una actividad especial con público en general y publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de los océanos:** publicación en redes sociales.
- **Día Internacional libre de bolsas de plástico:** publicación en redes sociales.
- **Día internacional de la limpieza de costas:** publicación en redes sociales.
- **Día de las Aves:** se lleva a cabo una liberación de fauna tras su recuperación en el CRFS y una visita guiada para el público en general. Una visita guiada con un centro escolar del entorno y dos liberaciones de fauna. También se realizan publicaciones en redes sociales.



Día Mundial de las Aves Migratorias



Día Mundial de los Humedales



Día de las Aves

➤ Campañas de sensibilización

Este año 2022 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

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

Durante el año 2022, las actuaciones que se han llevado a cabo enmarcadas en esta campaña son:

- Envío a los participantes de las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información de un cartel con las recomendaciones para la visita a los espacios naturales, proponiendo alternativas al plástico durante su visita.
- Colocación de puntos de información móvil en playas durante la época estival (6 de julio y 3 de agosto).
- Publicaciones periódicas en redes sociales, para informar sobre la problemática de la presencia de plástico en la naturaleza y para proponer buenas prácticas a través de alternativas sostenibles que tenemos a nuestro alcance en nuestro día a día. En total se han realizado 16 publicaciones a lo largo del año.



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

Durante este año 2022 las acciones que se han llevado a cabo son:

- 

Parque Regional Salinas de San Pedro

PUNTO DE INFORMACIÓN MÓVIL
Posidonia, la reina del Mediterráneo



Móviles 5 de julio
Móviles 5 de agosto



10:00 a 13:00 horas





Además a nuestra casa para descubrir la naturaleza en nuestros playas más bellas, Adena, colaborando en su cuidado, podrás llevarte un pequeño recuerdo.

¡Llega el plazo de la Fiera Derivada desde el Ayuntamiento de Cádiz!

Para todos los públicos.

No es necesario inscripción previa.

- # REGIÓN DE MURCIA. TERRITORIO TORTUGA



COMUNIDAD TERRITORIO



Foto: Sergio Morán

TU COLABORACIÓN ES VITAL:

SI VES UNA TORTUGA



EVITA QUE TE VEA



NO LA DESLEMBRES



MANTIEN LA DISTANCIA



AVISA AL 112

SI VES SU RASTRO



EVITA PISARLO





AVISA AL 112

Más info:



Región de Murcia





Gobierno de España



112
EUROPE

- Información sobre la campaña a los visitantes atendidos en el Punto de Información “Charca de Coterillo”.
- Publicaciones en redes sociales: se realizan 2 publicaciones para reforzar el mensaje de la campaña.
- Difusión a través de la colocación de carteles informativos sobre la campaña en Punto de Información “Charca de Coterillo” y vitrinas informativas del Parque Regional.
- Taller de educación ambiental y liberación de una tortuga boba (*Caretta caretta*) tras su paso en el CRFS El Valle, con la asociación de Santomera y el Secretario General, Víctor Martínez, en la playa Torre Derribada.

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

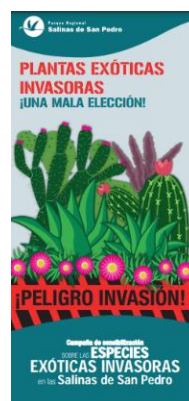
- **Campaña Cuidaico, no circulas solo:** debido a que el riesgo de atropello de



fauna en los espacios naturales aumenta al ritmo que lo hace el aumento de coches y su velocidad, se desarrolla esta campaña para dar a conocer la problemática del atropello de fauna y la importancia de respetar el límite de velocidad. Durante este año 2022 las acciones de esta campaña han consistido en la difusión de esta información a través de 4 publicaciones en redes sociales.

- **Campaña Plantas Exóticas Invasoras. ¡No las dejes escapar!:**

debido a la gran amenaza que suponen para la biodiversidad de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia, se lanzó esta campaña con el objetivo de dar a conocer esta problemática y sensibilizar a la población a través de diversas actividades de educación ambiental.



Durante el desarrollo de la campaña este año 2022 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Información sobre la campaña a los visitantes atendidos en el Punto de Información “Charca de Coterillo”.
- Publicaciones periódicas en redes sociales, para informar sobre la problemática del uso de plantas exóticas invasoras en jardines del entorno del Parque Regional y para propuesta de buenas prácticas a través del uso de especies autóctonas. En total se han realizado 6 publicaciones a lo largo del año.
- Realización de actividades especiales:
 - Retirada de especies exóticas invasoras en el Jardín botánico con la colaboración del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y plantación, con centro escolar del entorno, de especies autóctonas procedentes del Centro de Recuperación de Flora Silvestre El Valle,

incluyendo un ejemplar de Sabina de las Dunas, especie en peligro de extinción. Fue realizada el 27 de mayo.

- Actividad especial con la Asociación de vecinos del Mojón, por sus fiestas de San Roque, que consistió en una charla informativa y de concienciación sobre la problemática del uso de EEI en el entorno del Parque Regional. Se finalizó con un paseo por el Mojón donde se identificaron distintos puntos con especies EEI. Las que se localizaron en parque municipales, se notificaron al Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar para su retirada y no volver a plantar. Fue realizada el 19 de agosto.
- Localización de ejemplares de exóticas invasoras en distintos puntos del Parque Regional y comunicadas a mantenimiento para su retirada. Las localizadas en zona dunar se transmitieron a LIFE Salinas, ya que dentro de su programa de actuaciones, una era la retirada de exóticas en dicha zona.
- Realización de rollup de la campaña.
- Realización de folleto propio del Parque Regional Salinas de San Pedro dentro de la campaña regional.

7.4. Colaboración con entidades

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

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2022:

➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

- Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo
 - Se realizan aportaciones a la reedición del callejero de San Pedro del Pinatar.
 - Se realizan aportaciones para la nueva edición de los carteles de los Baños de Lodo.
 - El Centro de Visitantes “Las Salinas” está galardonado actualmente con el distintivo de **Centro Azul**, por ser una instalación visitable por la población en general e incluir entre sus objetivos, la educación ambiental sobre ecosistemas litorales y el desarrollo sostenible. En el mes de noviembre se cumplimenta la memoria de actividades para la candidatura de Centro Azul del año 2023.
- Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar-Concejalía de Medioambiente
 - Se realiza una actividad especial en el Jardín Botánico, dentro de la campaña Plantas Exóticas Invasoras, donde el Ayuntamiento se encarga de la retirada de ejemplares de Rabo de Gato (*Pennisetum setaceum*) y la instalación de riego por goteo para la plantación de especies autóctonas realizada en dicha la actividad.

71

➤ **Colaboración con Asociaciones del entorno**

- Asociación Ambiente Europeo: en una actividad especial, enmarcada en la campaña Cero Plásticos, se realiza una limpieza de playas utilizando sus tarjetas de recogida de datos y estos fueron trasladados a la asociación tras la actividad.
- Asociación Hippocampus: se prestan cedazos para actividades de la asociación.
- Asociación de vecinos de El Mojón: Se entabla relación con la nueva junta y se realiza con ellos actividad especial en agosto, enmarcada en la campaña Plantas Exóticas Invasoras. Los vecinos muestran su compromiso con el Parque Regional y mantenemos feedback de información activa durante todo el año.

➤ **Colaboración con otras entidades**

- **Ramsar:** cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. El Servicio de Información utiliza esa información durante la celebración del Día Mundial de los Humedales y difunde las actividades a través de la página oficial de Ramsar.
- **Proyecto LIFE Salinas:** Hasta el 17 de marzo, fecha en que se cierra el Centro de Visitantes “Las Salinas”, por obras de remodelación, en el almacén del Centro de Visitantes había un espacio cedido para el material del proyecto. Además, hasta esa fecha, el Servicio de Información colaboró con el Proyecto de conservación LIFE Salinas a través de una acción específica:
 - Organización de las actividades de educación ambiental que se desarrollan desde el Proyecto LIFE Salinas: reuniones para coordinar actividades y calendarios, intercambio de correos para realizar las reservas de sala, la difusión, etc.
- **Conservatorio de Música:** se colabora en la realización del Ciclo de conciertos música y naturaleza, para ello se aportan videos y fotografías del espacio natural protegido.
- **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA):** se colabora con esta organización formando parte de la lista de actos que tienen lugar en todo el mundo con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- **Seo BirdLife (Sociedad Española de Ornitología):** en el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que llevará a cabo el Servicio de Información en la celebración del Día de las Aves y se difunden en la web oficial de Seo BirdLife. Posteriormente a la celebración se envían los datos y las fotografías correspondientes.
- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA):**
 - En el mes de septiembre se cumplimenta el formulario para recibir recursos didácticos y poder utilizarlos en la celebración del Día de las Aves, son recursos para celebrar el día de forma artística y creativa. Posteriormente a la celebración se envían los datos, fotografías y vídeos correspondientes para publicarlos REDEEA en sus redes sociales.
 - En el mes de diciembre, se envían fotos solicitadas de nuestras actividades de educación ambiental
- **Colegio Los Pinos (San Pedro del Pinatar):** la colaboración mantenida este año 2022 con este centro escolar del entorno del Parque Regional ha consistido en:

- La realización de varias actividades durante el curso escolar 2021/2022 para que todos los alumnos del colegio puedan visitar el Parque Regional Salinas de San Pedro, tanto a través del servicio de visitas guiadas como en actividades que se han llevado a cabo para celebrar días mundiales con temática ambiental y actividades dentro de campañas ambientales.
- **Europarc:**
 - Se elabora un artículo sobre las nuevas actividades para la campaña “Plantas exóticas invasoras. No las dejes escapar”, parte de ellas se realizan en el Parque Regional Salinas de San Pedro. El artículo se publica en la revista informativa de Europarc: <https://redeuroparc.org/2022/06/09/plantas-exoticas-invasoras-no-las-dejes-escapar-una-campana-para-proteger-la-biodiversidad-de-los-espacios-protegidos-de-la-region-de-murcia/>
 - Se envían fotos solicitadas del Mar Menor para un artículo que se publica en la revista informativa de Europarc bajo el título Reconocimiento de la personalidad jurídica de la laguna del Mar Menor: <https://redeuroparc.org/2022/10/05/reconocimiento-de-la-personalidad-juridica-de-la-laguna-del-mar-menor/>

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ Coordinación

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

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

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

➤ Informes específicos

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

Durante este año 2022, se ha realizado un total de **5 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- Propuesta de adaptación del horario de los centros de visitantes y punto de información a los visitantes, de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia.
- Propuesta de actividades para los días conmemorativos de mayo. Conmemoración de los 30 años de la Ley de protección de los espacios naturales.
- Propuesta de materiales divulgativos de los espacios naturales protegidos para imprimir (febrero).
- Propuesta de materiales divulgativos de los espacios naturales protegidos para imprimir (actualizada en abril).
- Propuesta de materiales divulgativos de los espacios naturales protegidos para imprimir. (actualizada en octubre).

➤ **Sistemas de calidad**

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

- Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional Salinas de San Pedro se encuentra certificado con la Q de Calidad Turística desde 2006. Este año 2022 se lleva a cabo la auditoría externa para el seguimiento de la marca el día 22 de septiembre, superándola con éxito y por tanto la marca sigue siendo válida hasta 2023.

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

El Parque Regional de las Salinas de San Pedro inició su adhesión al distintivo SICTED a principios de 2021. No ha habido más avances.

- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2022 la auditoría externa para el servicio se realizó el 14 de noviembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

75

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2022 se han enviado **132 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

➤ **Otras tareas relevantes**

- **Mantenimiento del acuario de fartet:** gracias a la colaboración del Departamento de Biología Animal de la Universidad de Murcia, la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas” dispuso de un acuario con varios ejemplares de fartet hasta que el 17 de marzo, se cerró temporalmente el Centro por obras de remodelación. El equipo de Información de San Pedro se encargaba del mantenimiento de este acuario llevando a cabo las siguientes tareas:
 - Recogida del alimento para el fartet en el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
 - Proporcionar alimento al fartet a diario.
 - Limpieza del acuario una vez al mes: vaciado de una parte del agua, limpieza de cristales y filtros, etc. Una vez al año se vacía totalmente el acuario para hacer una limpieza completa.

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

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación se muestran las tareas más relevantes.

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

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

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

77

- **Reuniones:** a lo largo del año se llevan a cabo varias reuniones con el equipo de gestión del Parque Regional para coordinar diferentes proyectos que se desarrollan en el espacio protegido y que requieren la colaboración del Servicio de Información. Además de las reuniones que se han mantenido para intercambiar información y valorar distintas actuaciones en el Parque Regional, también se han llevado a cabo otras reuniones más específicas durante el año 2022:

- Durante los meses de marzo, abril, junio, julio y diciembre se mantienen reuniones para la revisión y localización de la renovación de la cartelería del Parque Regional.

- **Sendero Azul:** el “Sendero de los Tarays” del Parque Regional Salinas de San Pedro recibió el año pasado el galardón Sendero Azul, por ser un sendero que cumple las características que se requieren para ello (es un recorrido que conecta una playa con

Bandera Azul con un Centro Azul). El Servicio de Información lleva a cabo las siguientes acciones durante el proceso de preparación de la candidatura a Sendero Azul:

- Fotografiar los recursos ambientales del sendero.
- Complimentar documentación para la renovación del galardón Sendero Azul.

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

Durante este año 2022 se han llevado a cabo las siguientes colaboraciones:

- Participación en seminario web 2022:
<https://www.youtube.com/watch?v=L1RdFRpvp6U>
- Contribución de noticias para la edición de un boletín.
- Envío de datos y correo de la nueva persona de contacto del Parque Regional Salinas de San Pedro en la red WLI.

- **Servicio de transporte gratuito Ten lanzadera:** para la puesta en marcha de este servicio de transporte que se realiza en la época estival, el Servicio de Información lleva a cabo las siguientes acciones durante el año 2022:

- Propuesta de horario del tren lanzadera para 2022.
- Propuestas de mejora del servicio respecto al año anterior, teniendo en cuenta las encuestas realizadas en 2021.
- Solicitud a mantenimiento para colocar la cartelería del tren y al finalizar el servicio, solicitud a mantenimiento para su retirada.
- Generación de publicaciones en redes sociales con toda la información del servicio del tren lanzadera.
- Información del servicio del tren lanzadera a los visitantes en el Punto de Información “Charca de Coterillo”
- Realización de encuestas sobre el servicio del tren lanzadera a los usuarios del mismo.
- Seguimiento del servicio del tren lanzadera mediante el traslado de información al equipo de gestión sobre los visitantes atendidos por el Servicio de Información y las incidencias detectadas.

- **Junta Rectora:** las acciones que se realizaron para la Junta, celebrada el 2 de noviembre de 2022, en el Centro de Iniciativas Turísticas (CIT) de San Pedro del Pinatar, fueron las siguientes:

- Elaboración de documento con los datos solicitados de las memorias anuales del Servicio de Información del Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar, correspondientes a los años 2019, 2020 y 2021, y su comparativa para la memoria de gestión presentada en Junta Rectora.
 - Elaboración de hoja de asistentes, asistencia a la Junta y toma del acta.
- **Presencia de gatos:** Tras notar la amenaza hacia la avifauna del Parque, se elabora un mapa con puntos críticos de presencia y cría de gatos. Se traslada y se informa de cuando es detectada una nueva presencia para avisar al organismo competente para su captura, en este caso, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
- **Solicitud radar de tramo:** Tras observar un aumento de atropellos de fauna, con mayor número en época de cría, se realizan las siguientes acciones para pedir al equipo de gestión que realice la solicitud:
- Creación de un Excel donde se registra cada atropello detectado con foto y localización. (Observando que el número real será mayor al no poder detectarlos todos)
 - Elaboración de mapa con datos de Excel para detectar los puntos negros en la carretera de acceso al Parque Regional.
 - Envío de vídeos donde se observa el incumplimiento de la velocidad permitida, 30 km/h y adelantamientos peligrosos (se adelanta de una vez a varios coches e incluso al tren lanzadera) donde no se respeta la línea continua.
 - Envío del número de accidentes y coches dentro de charcas, en 2022, por exceso de velocidad.

En el mes de septiembre, se trasladan los datos solicitados para que la Dirección técnica del Parque realice la solicitud de un radar de tramo.

- **Obras de remodelación del Centro de Visitantes “Las Salinas”:** las acciones realizadas son las siguientes:
- Se elabora un documento con una propuesta de las especies a plantar en jardineras y exterior del Centro de Visitantes. Se aporta la idea de que cada jardinera tenga unas determinadas especies para utilizarlas como recurso en actividades de educación ambiental, tipo jardineras sensoriales.

- Desde marzo se realizan diferentes encuentros con equipo de gestión en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y se realizan aportaciones de ideas nuevas *in situ*.

➤ **Cartelería:**

- En junio se realiza prospección solicitada para identificar la nueva cartelería que falta por instalar y se comunica al equipo de gestión.
- En junio se realiza prospección en playa Torre Derribada y playas de La Llana solicitada con el objetivo de buscar la ubicación del nuevo cartel “Dunas llenas de vida”, en los atajos creados a través de zona de dunas. Se proponen 15 ubicaciones.
- En junio se elabora un documento donde se proponen frases y su ubicación para los pirograbados que se van a realizar en los tabloneros de las pasarelas de acceso a la playa Torre Derribada.
- En el mes de julio nos reunimos con gestión y se eligen las frases y ubicaciones finales para los pirograbados de las pasarelas de acceso a playa Torre Derribada.
- En el mes de agosto se realizan aportaciones para la nueva edición de los carteles de los Baños de Lodo del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, solicitado por el equipo de gestión.
- En el mes de agosto se realiza una propuesta de diseño para los copetes de las vitrinas de información nuevas, solicitado por el equipo de gestión.

➤ **Otras actuaciones:** otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante el año 2022 son las siguientes:

- Desde julio, se comienza a realizar prospecciones para realizar un informe de mejoras de uso público en el Parque Regional. El informe está previsto enviarlo al equipo gestor a principios de 2023 y se podrá consultar en la Memoria anual del Servicio de Información de 2023, en el Anexo 14.
- En el mes de septiembre, se realiza prospección para la localización de ejemplares de plantas exóticas invasoras dentro y en el entorno de Parque Regional Salinas de San Pedro. Se traslada información indicando cuáles son dentro del Parque para solicitar su retirada a mantenimiento y cuáles, son en término municipal para informar al Ayuntamiento.

- En octubre se realiza documento con propuesta de especies autóctonas para barreras vegetales necesarias en el Parque Regional.
- En noviembre se realizan dos documentos solicitados con enlaces y códigos QR que recopilan toda la información de los espacios naturales protegidos, Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar y Paisaje Protegido Islas y espacios abiertos del Mar Menor.

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1, 5 y 6	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 8.896.	4.667	Debido a los nuevos certificados de seguridad de la página web resulta más difícil acceder a la revista.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en la lista de correo electrónico es de 1.165.	697	La media de los últimos 5 años es todavía muy alta ya que aún afecta el cambio de pasar de una lista de amigos solo del Parque Regional Salinas de San Pedro a juntar todos los amigos de los distintos ENP en una sola lista.
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Información	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES “Las Salinas” – Seguimiento 2022					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2022	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (9.014).	8.837	La situación del cierre temporal del Centro de Visitantes en marzo, ha producido un descenso en el número de visitantes atendidos, ya que en el Punto de Información no se pueden ofrecer los mismos servicios, por ejemplo, visitas por libre al Centro.
5	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (3.161).	4.771	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	30	Este año se han recogido 9 Hojas de Opinión.
7	Nº actividades de “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (48).	56	
8	Nº de participantes en “La naturaleza a tu alcance”.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.685).	1.511	A partir de septiembre el número máximo de participantes por actividad se ha reducido a máximo 35 personas. Algunos centros han decidido posponer su visita al curso que viene al no estar disponible el Centro de Visitantes desde marzo.
9	Nº actividades especiales realizadas.	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (39).	26	
10	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (1.437).	826	La situación del cierre temporal del Centro de Visitantes en marzo, ha limitado el poder realizar actividades especiales como talleres, exposiciones, charlas, etc.
11	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas del Parque (33) se deberán actualizar al menos el 20%.	12 (36,36%)	

12	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.	78%		
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,84		
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades programa “La naturaleza a tu alcance”.	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,98		
15	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,92		
16	Feedback de las encuestas online del programa “La naturaleza a tu alcance”.	2	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser el 90%	146%	El elevado porcentaje se debe a que en muchas ocasiones, en un solo grupo, han cumplimentado la encuesta varios de los participantes. (Enviadas 51, cumplimentadas 64)	
17	Feedback de las encuestas online para las actividades especiales.	2, 3 y 4	El porcentaje de respuestas recibidas tiene que ser mínimo del 30%	59%	Enviadas 65, cumplimentadas 51.	
18	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	208		
19	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2022 en Twitter es de 427 Facebook 795 e Instagram 547.	Twitter	198	Los parámetros son acordes con la tendencia social actual que ya utiliza menos Twitter y Facebook, de ahí que no se cumpla el indicador establecido.
				Facebook	326	
				Instagram	256	Es el segundo año de medición y ya no es la novedad, por lo que el número de seguidores no es tan amplio.
				Youtube	119	Primer año de medición.

10.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2022	
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos. - El material divulgativo solo está en inglés e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés. - Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.	- Apertura de nuevos Puntos de Información que carecen de la figura del Informador Jefe. - No poder cubrir la alta demanda de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - El equipo de redes sociales cada vez tiene más perfiles y trabajos de su sector, por lo que se está perdiendo un poco la labor del community manager real. - Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. - Poca antelación y previsión en las intervenciones con prensa (radio y tv principalmente), así como improvisación de los temas a tratar. - Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...) - Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros. - Señalización externa de los CV/PI con poca visibilidad o mala ubicación a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. A veces por exceso de otras señales y de diferentes organismos o entidades. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). - Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...) - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad. - Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.). - Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado. - Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias.

	▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP. ▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público. ▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP. ▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP. ▪ En ocasiones los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP.
--	--

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado, con buena predisposición a asumir nuevos retos. ▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. ▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. ▪ Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.) ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental. ▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental. ▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico, redes sociales propias (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) y medios de comunicación (TV, radio). ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía. ▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Capacidad de adaptación y reinversión ante nuevos escenarios o situaciones.	▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc. ▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. ▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos. ▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) del propio servicio lo que da una mayor visibilidad del mismo. ▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. ▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible. ▪ Asistencia a las Juntas Rectoras. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP. ▪ Se ha empezado a contratar externamente algunas de las tareas extras derivadas de gestión. ▪ Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. ▪ Mayor relación entre el problema ambiental identificado en el ENP y la comunicación social del mismo. ▪ Presencia, en algunos ENP, en los procesos participativos de los proyectos, reuniones o eventos del equipo gestor. ▪ Mayor presencia de algunos ENP en los centros escolares del entorno.

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2021 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2022.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2022 (algún ordenador y cámaras de fotos nuevas), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2023 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ Se continuará con la labor de ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio y con la planificación para 2023 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación, en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas.
El material divulgativo solo está en inglés e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés.	✓ Se intentará traducir lo que falta a otros idiomas y se buscará colaboración con otras entidades para tal fin. (Ej: ITREM, Universidad...)
Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.	✓ Se hará hincapié en la dinamización para llegar a entidades de colectivos con necesidades especiales.
Cuesta poner límites a posibles nuevas tareas y colaboraciones, lo que sobrepasa el trabajo actual del servicio y a veces no dé tiempo a realizar todo.	✓ Identificar y priorizar las tareas que llegan. Valorar el grado de implicación para que no repercutan en las tareas propias de información y comunicación del servicio.

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

87

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2022 – 2023	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
- Apertura de nuevos Puntos de Información que carecen de la figura del Informador Jefe. - No poder cubrir la alta de actividades especiales por parte del público visitante. Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - El equipo de redes sociales cada vez tiene más perfiles y trabajos de su sector, por lo que se está perdiendo un poco la labor del community manager real.	✓ En septiembre de 2023 se licitará el nuevo pliego y se espera que incluya mejoras en la dotación de más personal para cubrir las necesidades detectadas.
- Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas. - Poca antelación y previsión en las intervenciones con prensa (radio y tv principalmente), así como improvisación de los temas a tratar.	✓ Recordar periódicamente el horario y las competencias de trabajo del servicio y las actividades programadas que ya lleva a cabo.
- Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas con los equipos de gestión del ENP. - Existen proyectos de gestión que impiden o dificultan el correcto desarrollo del Servicio (Ej. Ordenación accesos, campañas extras...)	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
- Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. - Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros. - Señalización externa de los CV/PI con poca visibilidad o mala ubicación a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. A veces por exceso de otras señales y de diferentes organismos o entidades.	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.

▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas del ENP (emergencias, QR...).	
▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ A lo largo de 2022 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos centros. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.
▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes "El Valle", actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo o incluirlo en el servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP existente.
▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.
▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias.	✓ Insistir en la comunicación con los diferentes agentes implicados en estos casos.
▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP.	✓ Intentar realizar más reuniones de coordinación e incluso que sean periódicas.
▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público. ▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP.	✓ Se realizarán informes y propuestas para ir mejorando poco a poco esta situación.
▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP. ▪ En ocasiones los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP.	✓ Se comunicará a los equipos de gestión cuando pasen casos concretos y se recordarán las indicaciones y competencias de cada uno.

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