



Parque Regional  
**Salinas de San Pedro**

# MEMORIA ANUAL 2023

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



Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales  
Región de Murcia



**Orthem**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional **Una Manera de hacer Europa**

## 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 de Coterillo .....	8
3.3.	Otros equipamientos del espacio.....	9
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE .....	10
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Salinas. ....	10
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos .....	14
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	16
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL .....	19
5.1.	Actividades “La naturaleza a tu alcance” .....	20
5.1.1.	Análisis de las actividades “La naturaleza a tu alcance” .....	22
5.1.2.	Evaluación de las actividades “La naturaleza a tu alcance” .....	25
5.2.	Actividades especiales.....	29
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	29
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales.....	32
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	36
6.1.	Encuestas.....	36
6.1.1.	Encuesta general .....	37
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes / Punto de Información .....	43
6.2.	Hojas de opinión.....	47
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	52
7.1.	Edición de materiales .....	53
7.2.	Canales de comunicación .....	57
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	72
7.4.	Colaboración con entidades.....	78
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....	83
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	86
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO .....	90
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	90
10.2.	Análisis DAFO .....	92

## 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 3 años más 4 meses de prórroga.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática (DGPNAC), *Andrés Muñoz Corbalán*, siendo la técnico en funciones de **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 DGPNAC, 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](http://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 10 *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 Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor. Desde esta fecha y hasta el 26 de diciembre de 2023 se cierra temporalmente por obras de remodelación y el Servicio se traslada al Punto de Información del Coterillo.



Se sitúa en la Av. del Puerto, 317-321, de San Pedro del Pinatar, junto al único punto de acceso de vehículos al Parque Regional. Sus funciones principales son:

##### Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Dos salas de exposición (pendientes de musealización). En una se mostrarán los valores naturales y culturales del Parque Regional y en la otra, los del Mar Menor.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de proyección y usos múltiples.
- Dos electrolinerías.
- Área recreativa.
- Charca con dos observatorios de aves, uno de ellos accesible.
- Torre de observación-mirador.
- Aparcamiento público.

### 3.2. Punto de Información de Coterillo

Desde el 17 de marzo de 2022 al 26 de diciembre de 2023, el Punto de Información de Coterillo ha sido el equipamiento temporal que se podía 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 han sido:

#### Como Punto de Información:

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

El **horario** de apertura del Punto de Información de Coterillo ha sido el siguiente:

8

#### 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

A partir del 26 de diciembre, el **horario** de apertura del Centro de Visitantes Las Salinas es el mismo que el del Punto de Información de Coterillo.

### 3.3. Otros equipamientos del espacio

#### **Oficina de Información Turística Villananitos (Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar)**

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 DGPNAAC.

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 de Coterillo

### 4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Salinas.

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos desde el 1 de enero en el Punto de Información de Coterillo y, a partir del 26 de diciembre de 2023, en el Centro de Visitantes Las Salinas, 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 DGNAC, 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 2023 se han atendido a **11.069 visitantes** en los 305 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 36 visitantes atendidos al día.

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

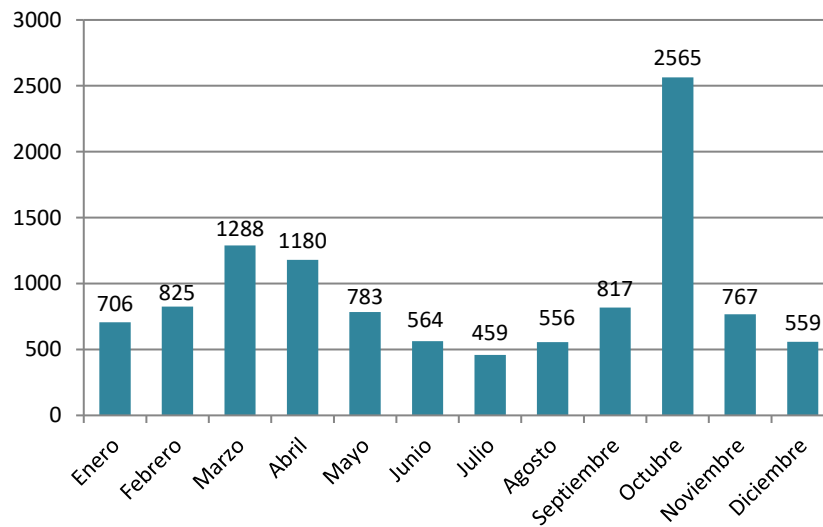
VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS SALINAS"						
Año 2023						
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes sala de exposición (*)	Visitantes sala de proyección (*)	Otros visitantes	Participantes en "La naturaleza a tu alcance"	Participantes en actividades especiales
Enero	706	0	0	0	160	151
Febrero	825	0	0	0	224	121
Marzo	1.288	0	0	0	519	0
Abril	1.180	0	0	0	218	39
Mayo	783	0	0	1	206	136
Junio	564	0	0	1	102	65
Julio	459	0	0	5	92	0
Agosto	556	0	0	2	35	42
Septiembre	817	0	0	0	130	10
Octubre	2.565	0	0	0	555	1.328
Noviembre	767	0	0	5	280	27
Diciembre	559	0	0	1	56	16
<b>Total 2022</b>	<b>11.069</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>2.577</b>	<b>1.935</b>
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

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 al Punto de Información de Coterrillo hasta el 26 de diciembre de 2023, donde las instalaciones no disponen de sala de exposición ni sala de proyección.

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

### NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2023



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

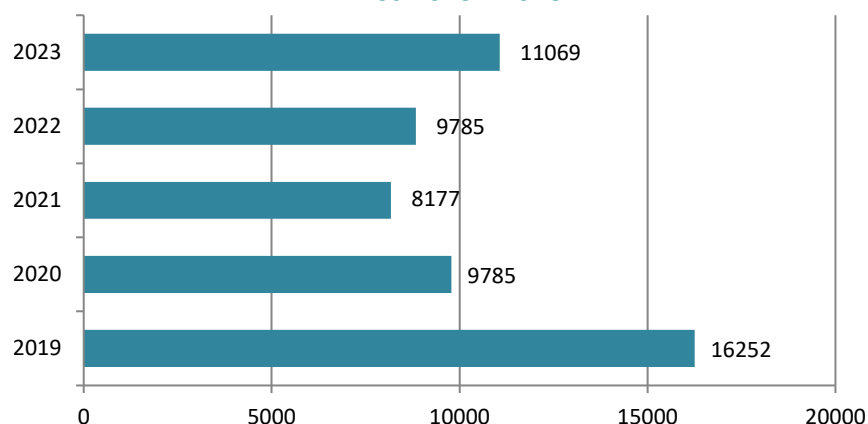
Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2023 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de marzo, abril y octubre debido a las actividades de educación ambiental, tanto para grupos organizados como para las listas abiertas de la Mochila de Actividades trimestrales. En el mes de octubre el número de visitantes atendidos aumenta notablemente por la participación del Servicio de Información en la “Semana de la Ciencia y Tecnología 2024 de Murcia”

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.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” durante los años 2019-2023. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):

### EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS

Años 2019 - 2023



*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 2023, el número de visitantes aumenta con respecto a los años anteriores a la pandemia. Sin embargo, en relación a los visitantes atendidos en el año 2019, notamos un menor número de visitantes debido a las obras de remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas y al traslado del servicio al Punto de Información de Coterillo, en el que no se dispone de sala de exposición y ni de sala de proyecciones. Esta situación ha hecho que, especialmente muchos grupos para el programa “La Naturaleza a tu alcance” no quisieran este año formalizar una reserva.

#### 4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2023	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	123
Municipios del Parque	1.242
Región de Murcia	4.548
Otras Comunidades	3.249
Extranjeros	1.907
<b>TOTAL</b>	<b>11.069</b>

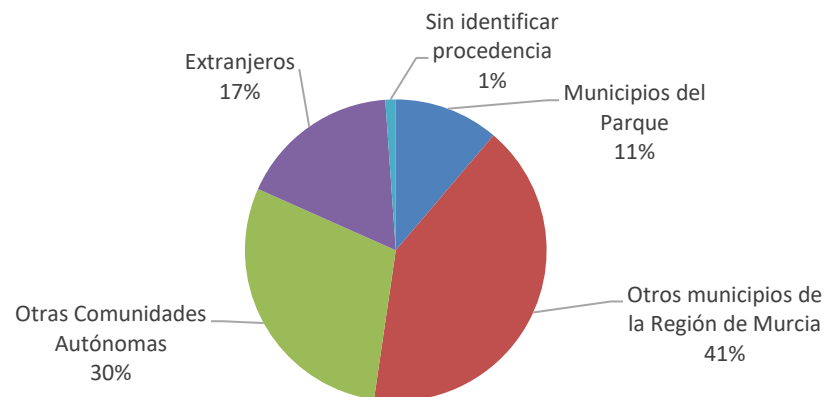
*Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.*

*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 2023



*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 2023, el 52 % de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 11 % 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 la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

### 4.3. Tipología de la información solicitada

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

El total de consultas recogidas durante el año 2023 es de **6.478**, de las cuales el 90 % han sido *in situ* y el 10 % *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

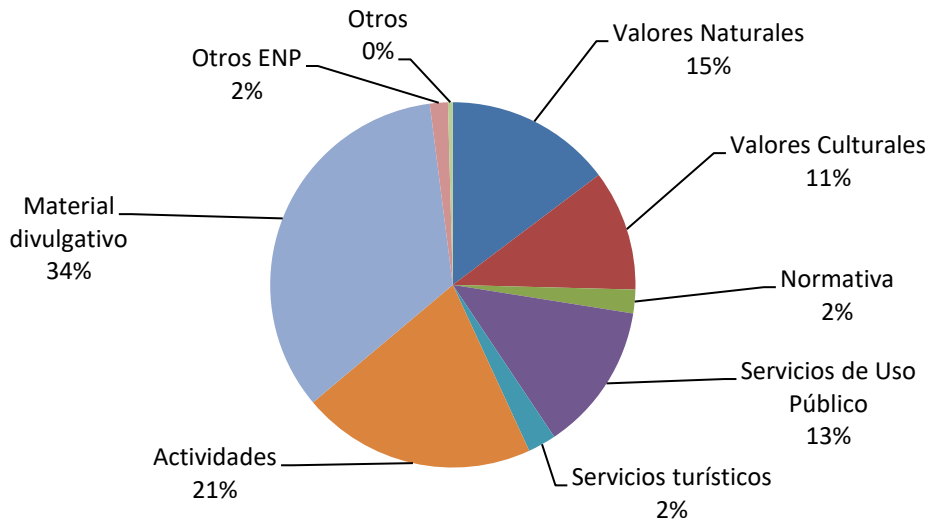
La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con la solicitud de material divulgativo (mapas, folletos, guías de flora y fauna), los valores naturales del Parque Regional, los servicios de uso público y las actividades que se pueden realizar en el espacio protegido.

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:

### TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Año 2023



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

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):

17

- **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 y, en menor medida, sobre la pesca en Las Encañizadas y los antiguos molinos salineros.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión, cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque Regional 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 o las yincanas fotográficas.
- **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.

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.

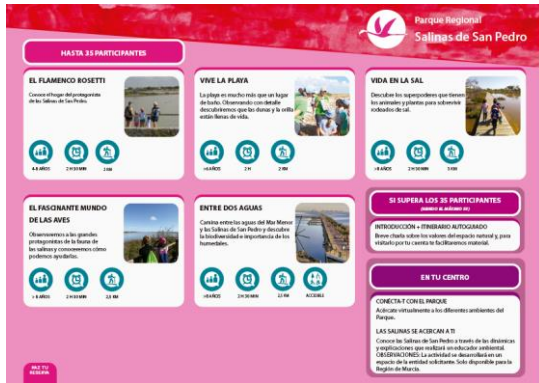
Teniendo en cuenta la edad, el número de participantes y el tiempo de que se disponga, el responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, así como proponer modificaciones para adaptarla a las condiciones de los participantes.

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 ocho 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. En el apartado “En tu Centro”, se anula la actividad “Conéctate con el Parque” por su baja demanda tras la pandemia. Quedando un total de 7 actividades ofertadas.

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

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 2023, se han realizado **80 actividades** con un total de **2.577 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 2023						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	6	160	0	0	6	160
Febrero	7	224	0	0	7	224
Marzo	15	519	0	0	15	519
Abril	7	218	0	0	7	218
Mayo	5	161	1	45	6	206
Junio	2	67	1	35	3	102
Julio	4	92	0	0	4	92
Agosto	0	0	1	35	1	35
Septiembre	1	35	2	100	3	130
Octubre	8	282	5	273	13	555
Noviembre	12	262	1	18	13	280
Diciembre	2	56	0	0	2	56
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>2.076</b>	<b>12</b>	<b>506</b>	<b>80</b>	<b>2.577</b>

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 2023 se han realizado 80 visitas guiadas. Los meses con mayor número de visitas son marzo (15 visitas) octubre y noviembre con 13 visitas respectivamente.

23

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

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2023								
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA							
	Introducción al Parque Regional	Charla Online	Las salinas se acercan a ti	Vive la playa	El flamenco Rosseti	Vida en la sal	El fascinante mundo de las aves	Entre dos aguas
Enero	-	0	0	0	0	6	0	0
Febrero	3	0	0	0	0	4	0	0
Marzo	5	0	0	0	0	5	1	4
Abril	-	0	0	0	1	4	0	2
Mayo	2	0	0	0	1	1	0	2
Junio	1	0	0	0	1	1	0	0
Julio	-	0	0	4	0	0	0	0
Agosto	-	0	0	1	0	0	0	0
Septiembre	2	0	0	0	0	1	0	0
Octubre	7	0	0	0	4	1	0	1
Noviembre	1	0	0	0	2	9	1	0
Diciembre	-	0	0	0	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

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 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).

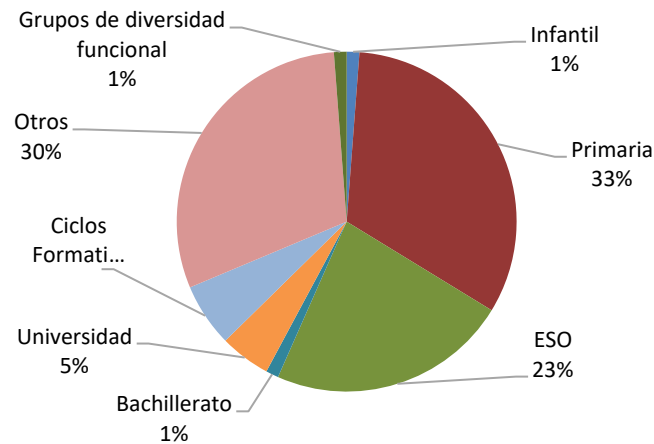
La visita guiada más demandada durante este año ha sido “Vida en la Sal”, esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria y a que permite a los participantes conocer las distintas adaptaciones de los seres vivos a las características de este espacio protegido.

La visita “El flamenco Rosseti” ha sido realizada hasta en 11 ocasiones y es que el Parque Regional reúne las condiciones ideales para la accesibilidad de los visitantes de entre 4 a 6 años.

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”:

### TIPOLOGÍA DE GRUPOS EN LAS ACTIVIDADES "LA NATURALEZA A TU ALCANCE" Año 2023



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

A lo largo del año 2023 se ha atendido a grupos muy diversos ya que aunque los grupos de primaria tienen el mayor porcentaje (33%), la categoría "Otros" supone el 30% de los grupos atendidos. En esta categoría se atiende a todo tipo de entidades desde grupos familiares, asociaciones, Ampas, congresos, campamentos etc.

En siguiente lugar se han atendido a numerosos grupos de ESO (23%) y en menor medida grupos de ciclos formativos y universidades. (6 % y 5%)

Los grupos de diversidad funcional, educación Infantil y bachillerato sólo llegan al 1%.

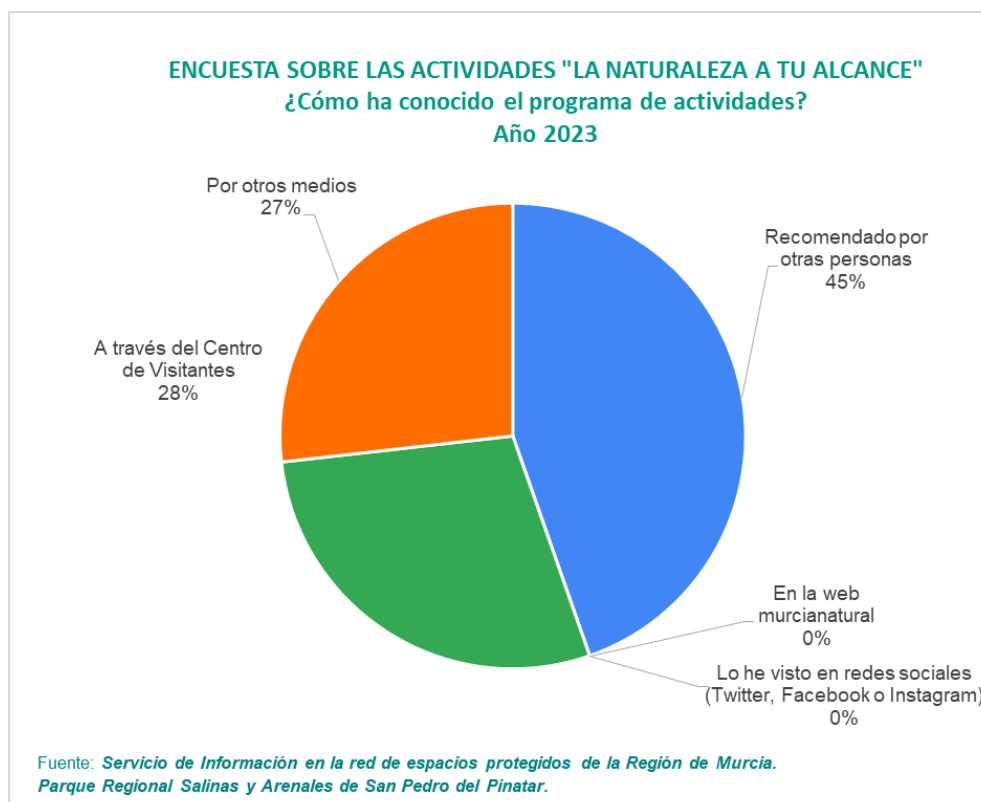
#### 5.1.2. Evaluación de las actividades "La naturaleza a tu alcance"

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 cómo 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:



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 (27%) 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. No ha habido encuestados que hayan recibido esta información a través de la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es) ni por 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.

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.*

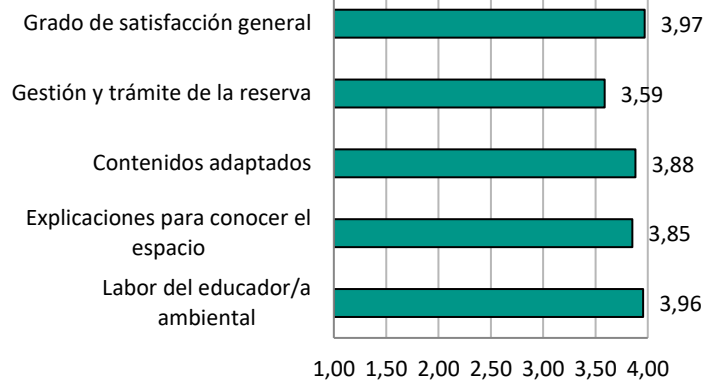
Este año 2023, se dispone de **64 encuestas** de evaluación cumplimentadas por los participantes. Estas encuestas son enviadas de modo *online* tras la realización de la actividad, obteniéndose un *feedback* del 90,14 %.

De las 80 actividades realizadas, 60 de ellas han sido evaluadas por los participantes. Esto supone el 75 % del total de las actividades realizadas, no superando el porcentaje establecido en el plan de encuestación por la Q de Calidad<sup>1</sup>. Esto se ha debido a dos motivos: el primero es que parte de las actividades realizadas fueron no concertadas y no se disponían de los datos necesarios para el envío de la encuesta, y el segundo es que la encuesta se realiza vía online y no todas han sido cumplimentadas

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):

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

**ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES “LA NATURALEZA A TU ALCANCE”**  
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas  
Año 2023



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

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

A los participantes les ha resultado 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.

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:**

- Se sugiere que los estudiantes lleven un listado para anotar las actividades realizadas o se realicen más juegos y dinámicas.
- Se sugiere mejorar la atención a los participantes con más personal y medios (Centro de Visitantes) para poder atender a los grupos grandes ya que el coste del transporte es muy alto.

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

## 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 2023. 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 2023				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Participación en Jornadas de Orientación Laboral	Stand Infórmate: tú decides tu futuro	1	151	Alumnos del IES Poeta Julián de Santomera
Día Mundial de los Humedales	Visita guiada Entre dos aguas	4	99	Centro educativo del entorno
	Ruta guiada Un Mar Menor de cuentos	1	22	Público general
Día Europeo de los Parques	Concierto Música y Naturaleza	1	75	Centros educativos del entorno
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial Sin contaminación de plásticos	1	6	Público general
	Actividad especial Por unas playas libres de plásticos	1	40	Centro educativo del entorno
Día de las Aves	Ruta guiada Doctor Flamenco	1	19	Público general
	Ruta guiada El fascinante mundo de las aves	1	41	Centros educativos del entorno
Press Trip OET Bélgica	Ruta guiada por el Parque Regional	1	3	Periodistas de Bélgica
Semana de la Ciencia y Tecnología	Estand Espacios Naturales Protegidos	1	1.118	Público general
Mochila de Actividades	Ruta guiada El Mar Menor, un paraíso habitado	2	36	Público general
	Ruta guiada Vida en la sal	1	19	
	Punto de Avistamiento de Aves- Día Mundial de las Aves Migratorias	2	61	
	Punto de Información Móvil El Mar Menor, un paraíso habitado	1	42	
	Día Internacional de la Limpieza de Costas	1	10	
	Actividad especial Conoce la Cosecha de sal	2	150	
	Ruta guiada El camino del oro blanco	1	27	
	Ruta guiada Vida en la sal	1	16	
<b>TOTAL</b>		<b>24 actividades especiales</b>	<b>1.935 participantes</b>	-

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 2023 han participado **1.935 personas en 24 acciones especiales**. Las actividades con mayor participación han sido el Estand de los Espacios Naturales Protegidos en la Semana de la Ciencia y Tecnología, el Estand Infórmate: tú decides tu futuro en el IES Poeta Julián de Santomera, el Concierto Música y Naturaleza con motivo

de la celebración del Día Europeo de los Parques y las Rutas guiadas Entre dos Aguas, organizadas con motivo del Día Mundial de los Humedales.



Actividad especial Conoce la cosecha de sal



Actividad especial Por unas playas libres de plásticos



Ruta guiada El Mar Menor, un paraíso habitado



Día Internacional de la Limpieza de Costas



Ruta guiada Vida en la Sal



Punto de Avistamiento de Aves- Día Mundial de las Aves Migratorias

### 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.

Este año 2023 se cumple el plan de encuestación al superar el porcentaje establecido por la Q de Calidad.<sup>2</sup> De las 24 actividades especiales realizadas, 17 de ellas tienen al menos una encuesta realizada. Además, se alcanza un feedback del 75,53 %, ya que se han contestado 71 encuestas de 94 enviadas.

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



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

Como se puede observar en el gráfico anterior, el porcentaje mayor (31%) 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.

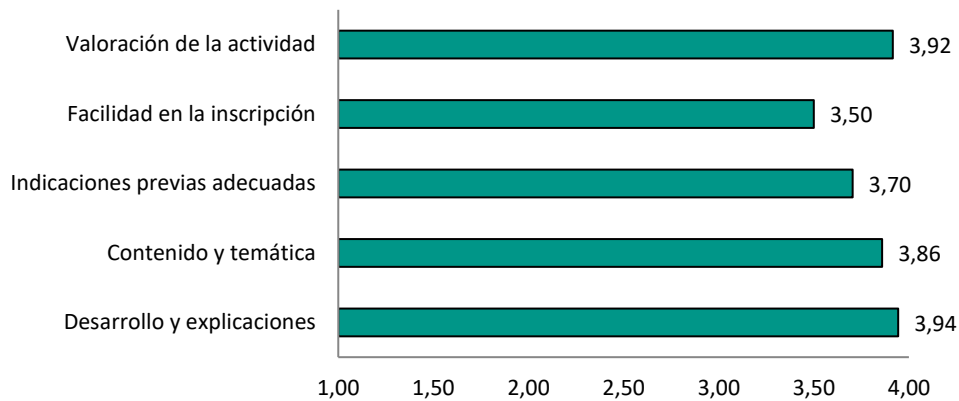
PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE LAS ACTIVIDADES ESPECIALES	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Muy bueno / Mucho	4
Fácil / Bueno / Bastante	3
Difícil / Malo / Poco	2
Muy difícil / Muy malo / Muy poco	1

*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):

### ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES

Promedio de la valoración de las encuestas sobre actividades especiales  
Año 2023



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 las explicaciones y el desarrollo de las actividades, así como los contenidos y temas tratados, 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:**
  - Se destacan la profesionalidad y simpatía de los guías.
  - Las actividades permiten aprender en contacto con la naturaleza de una forma lúdica y amena.

- Las actividades están adaptadas para niños/as y adultos.
- Son una herramienta para despertar la curiosidad de los participantes y motivarlos a valorar y respetar más nuestro entorno.

- **Sugerencias:**

- Continuar el servicio y ampliar, si es posible, el número de actividades propuestas, incluyendo algunas actividades de mayor longitud y dificultad física.
- Posibilidad de realizar actividades en los espacios naturales protegidos costeros del sur de la Región de Murcia.
- Intentar que la ratio de los participantes sea de unos 20 participantes.
- Reducir la extensión de las explicaciones y celebrarla en fechas menos calurosas, en la ruta El Mar Menor, un paraíso habitado.
- Aumentar el número máximo de personas inscritas, dado que siempre falla gente de última hora.
- Informar previamente de la disponibilidad de prismáticos en las actividades de observación de aves.
- Introducir de manera transversal en todas las actividades la problemática de la contaminación por plásticos.
- Aumentar la duración del estudio de basuras marinas en la actividad especial "Sin contaminación por plásticos".
- Realizar alguna actividad de observación de aves con un nivel de contenidos más alto.
- Grupos más reducidos, con inscripción previa y con un precio simbólico en la actividad especial "Conoce la cosecha de sal".
- Ampliar el espacio del stand de los Espacios Naturales Protegidos en la Semana de la Ciencia y la Tecnología de la Región de Murcia.

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 2023				
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	212	106%
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 2023						
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	80	60	64	75%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60% de las actividades realizadas	24	17	71	71%

*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 se ha debido a dos motivos: el primero es que parte de las actividades realizadas fueron no concertadas y no se disponían de los datos necesarios para el envío de la encuesta, y el segundo es que la encuesta se realiza vía online y no todas han sido cumplimentadas. Aun así, es de destacar el alto feedback ya que es del 90,14%. En el caso de las actividades especiales, se cumple el plan de encuestación y el feedback es del 75,53 %

37

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 2023 se registran **212 encuestas generales**, alcanzando el 106% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2023.

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 47% 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 31% y los que proceden de otros países el 20%.

Durante el año 2023 los grupos más numerosos de encuestados, con un porcentaje del 37%, es el correspondiente al rango de edad de 51 a 65 años le sigue el grupo de 31 a 50 años (34,7%). Los grupos de edad de menores porcentajes, son el de personas mayores de 65 años (17%) y por último los mayores de 18 a 36 años (8%)

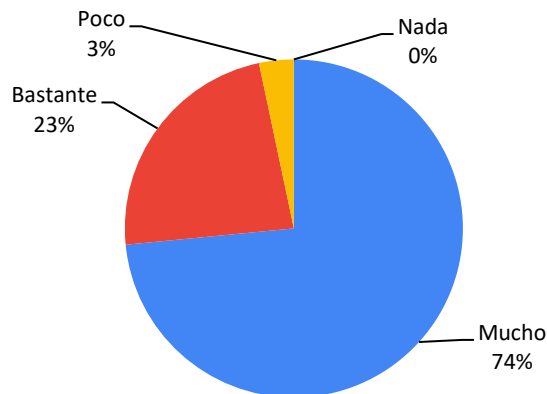
Con respecto a la frecuencia en la que los usuarios visitan el espacio natural, el 47% lo hace habitualmente, el 32% algunas veces y por último, el 21 % de los encuestados visita el Parque Regional por primera vez.

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

En los datos recogidos durante el año 2023, 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 poca accesibilidad y falta de aparcamientos, el exceso de tráfico y la necesidad de mejorar los servicios para incluir más miradores, áreas recreativas, más aparcamientos y observatorios de fauna, un encuestado se queja de la falta de limpieza y organización del Parque y otra persona pone de relieve el problema de las basuras marinas (sobre todo plásticos) que se encuentran en las playas del Espacio Protegido.

ENCUESTA GENERAL: Grado de satisfacción de la visita  
Año 2023



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

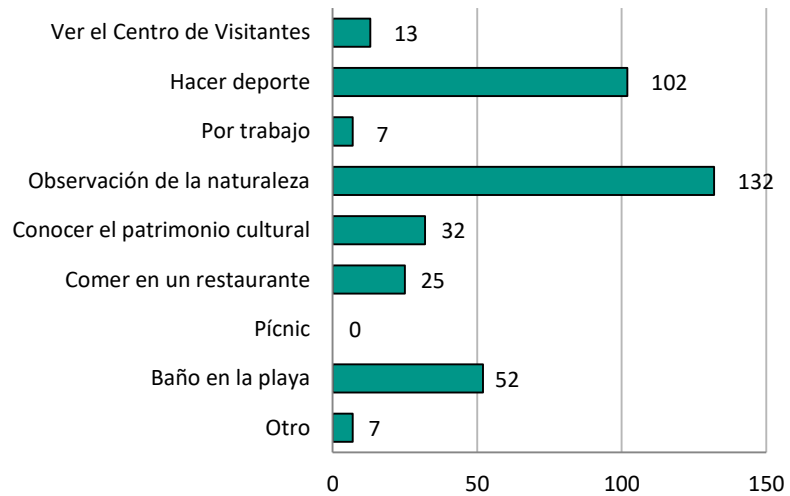
- **¿Conoce que está en un Espacio Natural Protegido?**

El 87,5% de los visitantes encuestados responde afirmativamente, y sólo el 12,5% desconoce que está visitando un Espacio Natural Protegido.

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

La gran mayoría de los encuestados (134) visita el Parque para observar la naturaleza, numerosos usuarios realizan diferentes deportes en este entorno (105) o disfrutan del baño en sus playas (65). 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 2023



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

- **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.

### ENCUESTA GENERAL: Valoración de los servicios de uso público Año 2023



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

Según los datos recogidos, podemos deducir que la mayor parte de 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 y a los senderos.

En esta pregunta existe un espacio libre para comentar los motivos de una mala o muy mala valoración sobre un servicio para tenerlo en cuenta por parte del visitante (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)).

Respecto a los servicios que se han valorado mal o muy mal se resumen las siguientes opiniones:

- Falta de accesibilidad.
- Aparcamientos insuficientes.
- Mucho tráfico.
- Necesidad de más servicios.
- Falta de limpieza y mantenimiento en los senderos.
- Instalación de redes anti medusas en las zonas de baño.
- Presencia de plásticos y otras basuras marinas en las orillas de Playa Torre Derribada.

Finalmente, hay dos preguntas abiertas, una para aportar sugerencias de mejora y otra para conocer lo que más te ha gustado del espacio natural; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2023, (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 (37 sugerencias) la mejora de la limpieza en general del Parque: en senderos, playas y áreas recreativas. Muchos usuarios piden la instalación de más papeleras o contenedores. También, se piden más aseos públicos y que éstos se mantengan limpios.

- Playas:

Sugieren también la instalación de más pasarelas en playas. 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 junto con la instalación de bancos y zonas para poder sentarse a lo largo de los senderos.

- 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. Sobre todo mejorar la accesibilidad de éstos y mejorar su mantenimiento, por ejemplo reparar baches en el paseo de la Mota de Los Molinos.

- Carril-bici:

Se sugiere la mejora y mantenimiento del carril-bici, reparar el firme (hay muchos baches y cuando llueve es intransitable), incluir un paso de peatones en la zona de la Curva de la Culebra y regular su uso ya que lo

utilizan muchísimos peatones y esto crea conflictos. Se pide señalar mejor el carril-bici en la zona de la Mota de los Molinos.

○ Información y actividades:

Los visitantes sugieren la necesidad de más información y más actividades de todo tipo (ocio, naturaleza etc.).

○ Señalización y cartelería:

Se propone la mejora de la señalización tanto interpretativa como de los senderos junto con la referente a las normativas que rigen en el espacio protegido (no tirar basura, no presencia de mascotas en playas etc.). Junto con su traducción al inglés ya que el Parque tiene una gran cantidad de visitantes de otros países.

○ 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 muchos usuarios que piden más vigilancia y control del tráfico (velocidad, mal estacionamiento).

43

• **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 sumergirse 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

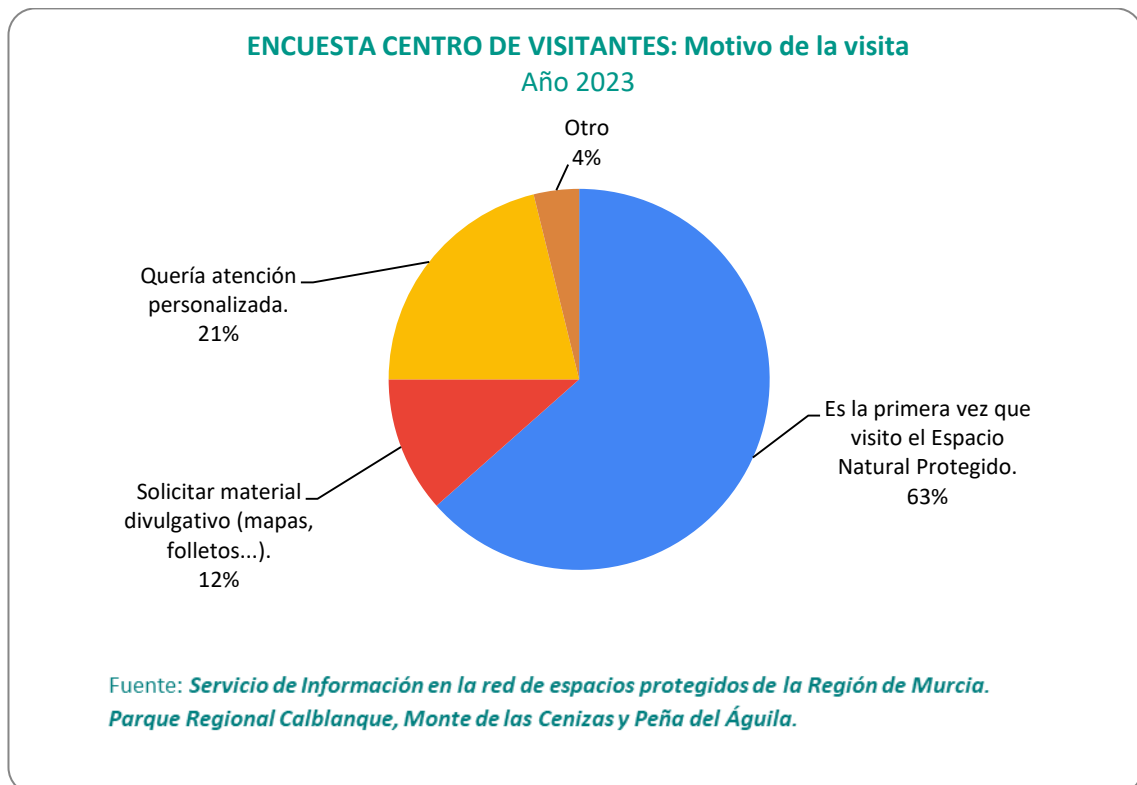
Durante el año 2023 se han registrado **200 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes / Punto de Información. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2023.

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 (63%) 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 visitantes que requieren una atención personalizada con el 21%. Y a continuación, el de las personas que quieren solicitar material divulgativo (12%)

No se han respondido las categorías de visita a las salas de exposición, ya que durante el año 2023 se ha ofrecido el Servicio de Información desde el Punto de Información “Charca del Coterillo” que no dispone de sala de interpretación ni de audiovisuales.

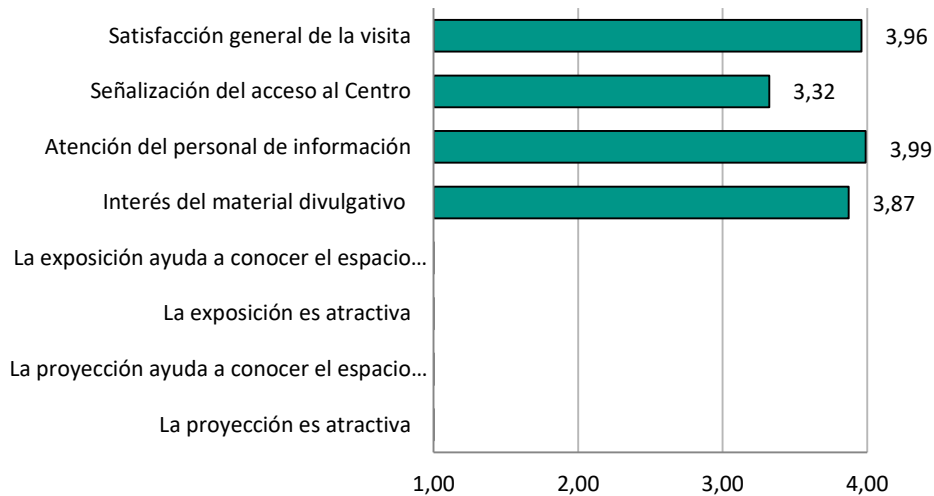
Las ocho preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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)):

**ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES: Valoración de los servicios**  
Año 2023



Fuente: *Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila.*

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 del Punto de Información El Coterillo obtiene una valoración algo menor, debido a su ubicación 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 no se han valorado en este periodo al no disponer de estas infraestructuras en el Punto de Información de El Coterillo.

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 2023, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 09 Datos de las encuestas Centro del Visitantes / Punto de Información (Formato Excel)).

- **Felicitaciones:**
  - Se reconoce en numerosas ocasiones el trabajo de atención y la profesionalidad de los informadores-guía. Se valora especialmente la información recibida y el trato amable y ameno tanto para adultos como para niños.
  
- **Sugerencias:**
  - Se sugiere una limitación de accesos al puerto para reducir la contaminación acústica.

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 DGPNAC.

También se reciben opiniones a través del correo electrónico corporativo [infosanpedro@carm.es](mailto: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 2023 se han recogido **8 hojas de opinión** de las que se extraen una felicitación, 9 sugerencias y 3 quejas. Las hojas de opinión han sido recogidas en el Punto de Información El Coterillo o a través de correo electrónico.

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 ha recogido:
  - **Felicitaciones:**
    - Destaca el buen funcionamiento e implicación del Servicio de Información.
  - **Sugerencia:**
    - Propone mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva creando una aplicación para aportar de un modo accesible la información del Parque Regional. Se responde que tomamos en cuenta su sugerencia para mejorar la accesibilidad a la información disponible.
  - **Queja:**
    - Indican la falta de información online sobre la accesibilidad del Espacio Protegido para sillas de ruedas. Se le responde que hemos tenido en cuenta su queja para mejorar la información de accesibilidad y facilitar su búsqueda online. Se tiene en cuenta para la próxima actualización de las fichas de accesibilidad.
- **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 ha recogido:
  - **Sugerencia:**
    - Propone mejorar la seguridad de las barandillas de la pasarela volada que va desde el Centro de Visitantes hasta la Curva de la Culebra. Se responde que tendremos en cuenta su

sugerencia en el desarrollo de futuras mejoras en los senderos de este Espacio Protegido. Esta propuesta se ha incluido en el informe de mejoras de uso público, el cual se puede consultar en el Anexo A-14.

➤ **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 ha recibido:

○ **Sugerencias:**

- Dos sugerencias que proponen desbrozar el carril-bici. Se les responde que remitimos a la gestión de este espacio protegido para que valore la conveniencia de realizar un desbroce de dicha infraestructura. La actuación se realizó en octubre de este año.
- Mejorar la cartelería, la comunicación con los usuarios de puerto, el respeto a las normas de tráfico, la mejora de la vigilancia para evitar botellones y basuras y que se reduzca la velocidad de los vehículos que circulan por el Parque Regional. Se responde que tanto desde Gestión como desde el Servicio de Información de este Espacio Protegido, se realizan campañas y actividades para concienciar a los usuarios sobre el problema de los residuos, tanto plásticos como de otros tipos, y la velocidad. Estas campañas y actividades se difunden también por las distintas redes sociales del Parque Regional: Facebook, Twitter e Instagram. Algunas de las campañas que se están llevando a cabo son “Cuidaico, no circulas solo”, dirigida a evitar el atropello de fauna respetando la velocidad, y la campaña “Cero plásticos en los Espacios Naturales”, conciencia sobre la problemática de la contaminación por plásticos y anima a reducir su uso con alternativas. La problemática con las colillas la hemos empezado a tratar a través de publicaciones simultáneas en las distintas redes sociales del Parque Regional. Pueden encontrarse buscando los hashtag #StopColillas #SalinasSPedroPR juntos.

○ **Quejas:**

- Sobre la pasarela que atraviesa el Pinar de Coterillo desde la Curva de la Culebra hasta la Playa de la Torre Derribada, ya que hay dos grandes obstáculos que impiden el acceso a personas en silla de ruedas. Se responde informándole que estamos trabajando continuamente para mejorar la accesibilidad del Parque y que agradecemos todas sus observaciones, las cuales, las remitimos al equipo gestor del Parque Regional para que se tengan en cuenta en futuras actuaciones.
- Sobre la acumulación de avispas en temporada estival en los Lavapiés del aparcamiento de Coterillo. En respuesta se responde que es natural que en zonas de agua dulce, como en los lavapiés, haya presencia de avispas. Además, esta playa se encuentra situada dentro de un espacio natural protegido en el que los insectos son fundamentales para la conservación de dicho espacio: buena parte de la avifauna se alimenta de ellos y no se permite la fumigación de insectos.

- **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 recibido:
  - **Sugerencias:**
    - Mejora del vallado que delimita el carril-bici para mejorar la seguridad de los usuarios. Se responde que se remite su sugerencia al equipo gestor del Parque Regional para que la haga llegar a la entidad responsable de dicho equipamiento y se deriva a gestión.
    - Arreglar las piedras de las vaguadas que hay en la pista de bicis hacia el puerto y la pista de bicis. Se responde que se remite su sugerencia al equipo gestor del Parque Regional para que la haga llegar a la entidad responsable de dicho equipamiento y se deriva a gestión.
    - Buscar una solución a la cantidad de vehículos que triplican la velocidad en esa vía a pesar de los badenes y las señales de

circulación. Se le responde que estamos trabajando junto con el equipo gestor del Parque Regional en la elaboración de una circular, dirigida a todas las empresas (trabajadores y proveedores) del Puerto, donde se recuerda que transitan por el Espacio Natural Protegido y que deben respetar la normativa de la DGT manteniendo la velocidad de la vía (máx. 30 km/h) y la prohibición de adelantar (línea continua). Por otra parte, se está trabajando en nuevas actuaciones que ayuden, al público en general, a cumplir la normativa de la DGT. También, se le informa que el equipo gestor está realizando todas las acciones necesarias con la administración titular de la Carretera de las Salinas, las competentes en seguridad vial y la administración local para disminuir los atropellos de fauna y evitar los accidentes de tráfico.

- Mejorar la seguridad de la carretera de acceso al puerto, pintándola e instalando “ojos de gato” u otros elementos reflectantes. Se responde que se remite su sugerencia al equipo gestor del Parque Regional para que la haga llegar a la entidad responsable de dicho equipamiento y se deriva a gestión.

➤ **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 2023:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2023			
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"	2	
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos	15	
	Elaboración o revisión de cartelería del ENP	9	
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGMN <a href="http://www.murcianatural.carm.es">www.murcianatural.carm.es</a>	Nuevo contenido	5
		Notas de prensa	34
	Publicaciones en redes sociales	X (Twitter)	209
		Facebook	210
		Instagram	211
		Youtube	4
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		30
	Intervención en otros medios	Radio	8
		Televisión	10
		Prensa	-
Otras webs		5	
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos	21	
	Desarrollo de campañas de sensibilización	7	
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayuntamiento San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo	9
		Biblioteca Pública Municipal de San Pedro del Pinatar	1
		Faunatura	1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar	1
		LIFE Lynxconnect	1
		Wetland Link International	1
		Observadores del mar-LIFE IP Intemares	1
		Ambiente Europeo	2
		Migratory birds of people	1
		Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	1
		Conservatorio de Música de la Región de Murcia	1
		Ecoembes	2
		SeoBirdLife	3
		Interreg Europe	1
		Europarc	1
		Sociedad Botánica Española (SEBOT)	1
ITREM-Estación Náutica Mar	1		

	Menor	
	Antigua Dirección General del Medio Natural	3
	CENEAM	1
	Dirección General del Mar Menor	1
	IES Tárraga Escribano	1

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

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

### 7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://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.

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](http://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 2023 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 dossieres se cuelgan en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://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 dossieres** correspondientes a: Día Mundial de los Humedales, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

- **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). Se cuelga en la página web ([www.murcianatural.carm.es](http://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 2023 se han editado las **dos revistas**<sup>3</sup> correspondientes a invierno-primavera 2023 y verano 2023, siendo **3.338 el número total de descargas de esta publicación en la web**.

56

➤ **Folletos, 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 2023 se han editado o actualizado **15 materiales** de este tipo y son:

- Mapa del Parque Regional (actualizado).
- Mapa del Parque Regional versión inglés (nueva edición).
- Guía básica de fauna del Parque Regional (actualizado).
- Guía básica de fauna del Parque Regional versión inglés (actualizado).
- Guía básica de flora del Parque Regional (actualizado).
- Guía básica de flora del Parque Regional versión inglés (actualizado).
- Yincana fotográfica Sendero de Las Encañizadas (actualizado).

<sup>3</sup> Debido a cambios en las tareas del Servicio, durante este año 2023 se han editado 2 revistas correspondientes a las estaciones de primavera y verano

- Yincana fotográfica Sendero de Coterillo (actualizado).
- Folleto Baños de Lodo (actualizado).
- Folleto Baños de Posidonia. Reina del Mediterráneo (actualizado).
- Programa “La naturaleza a tu alcance” (actualizado).
- Folleto Campaña Plantas exóticas invasoras ¡una mala elección! (actualizado).
- Folleto En busca del tesoro de Poseidón (actualizado).
- Folleto En busca del tesoro de Poseidón versión inglés (actualizado).
- Folleto En busca del tesoro de Poseidón versión francés (actualizado).

➤ **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 2023 el Servicio de Información participa en la elaboración de **9 carteles** del Parque Regional:

- Carteles del Centro de Visitantes: 1
- Carteles informativos: 2
- Carteles direccionales: 6

## 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:

➤ **Aportaciones a la Web de la DGMN ([www.murcianatural.carm.es](http://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 2023 se han realizado **5 aportaciones de contenido** referidas a:

- Tarjetón redes sociales.
- Calendario apertura de los Centros de Visitantes durante 2023.
- Memoria anual del Servicio de Información de 2022.
- Poster campaña Plantas Exóticas Invasoras “Una mala elección”.
- Ficha Sabina de dunas.

- **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 2023, desde el equipo del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se han redactado **34 notas de prensa** de las que han publicado 16 en la web.

En total, entre todo el Servicio de Información, se han redactado 134 notas de prensa para la Dirección General.

NOTICIAS

15/11/2023

**La Comunidad culmina la remodelación integral del Centro de Visitantes de Las Salinas para hacerlo más accesible y sostenible**

Además, se le dota de nuevos miradores, en conjunto se ha invertido casi un millón de euros con la finalidad de incrementar la cifra de visitantes, que en 2022 alcanzó más de 16.000 turistas



Visita a las obras de remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas, en el Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar

El Gobierno regional ha culminado las obras de remodelación integral del Centro de Visitantes Las Salinas de San Pedro del Pinatar, para hacerlo más accesible, sostenible y dotarlo de dos nuevos miradores paisajísticos. En su ejecución se ha invertido un total de 955.212 euros, cofinanciados en un 80 por ciento por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y en un 20 por ciento por fondos propios de la Comunidad.

El consejero de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor, Juan María Vázquez, junto con la alcaldesa de San Pedro del Pinatar, Ángela Gaona, visitó las renovadas instalaciones y valoró que se han adaptado a los nuevos tiempos, en los que se valora la sostenibilidad, la accesibilidad y la acción climática, a la vez que permiten un mayor disfrute por los visitantes.

Vázquez señaló que era “una actuación necesaria para poner en valor uno de los principales enclaves naturales de la Región, que recibe más de 500.000 visitantes anuales”, y destacó que el Centro de Visitantes Las Salinas “es el punto de referencia de información medioambiental del parque”.

➤ **Publicaciones en redes sociales.**

El Servicio de Información está presente en las redes sociales en las plataformas X, 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.

- X (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 X, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **8.902 seguidores**.



SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES SAN PEDRO DEL PINATAR AÑO 2023	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
X	2.494
Facebook	4.808
Instagram	1.600
<b>TOTAL</b>	<b>8.902</b>

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

Desde las redes sociales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, durante el año 2023 se han realizado **210** publicaciones en X, **209** en Facebook y **211** en Instagram, que han alcanzado a un total de **2.637.163** personas.

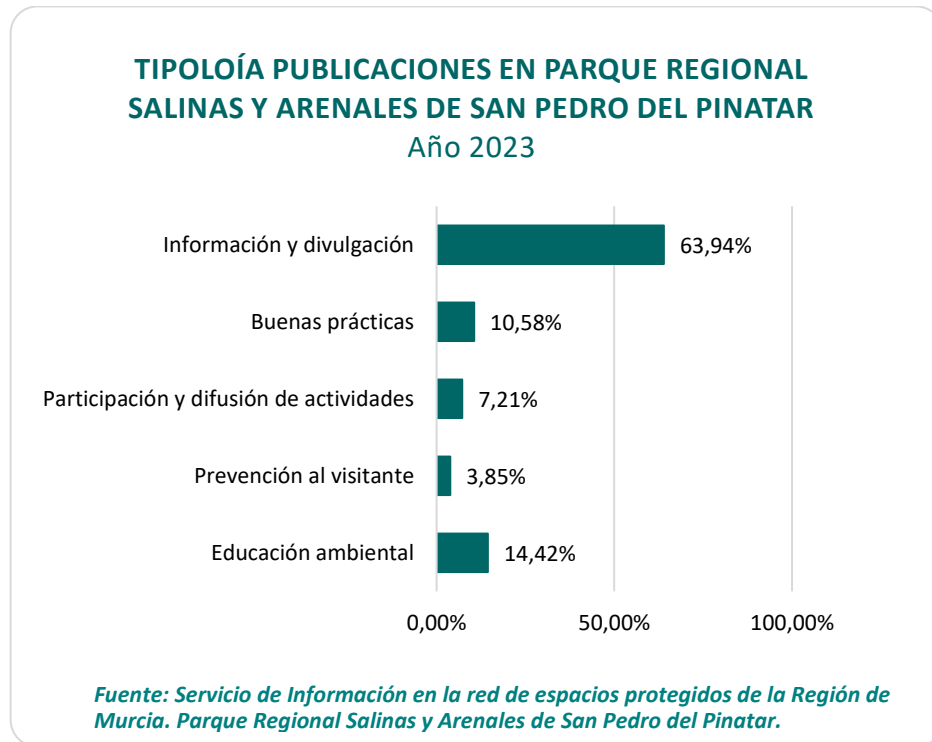
Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 13 adjunto a la presente memoria.

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

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

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

En la siguiente gráfica se puede ver como en 2023 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:

- X (Twitter):



Información y divulgación: 4.636 personas alcanzadas.



Información y divulgación: 4.247 personas alcanzadas.

- Facebook:



Información y divulgación: 1.557.350 personas alcanzadas.



Información y divulgación: 247.595 personas alcanzadas.

- Instagram:



Información y divulgación: **1.422** personas alcanzadas.



Información y divulgación: **1.264** personas alcanzadas.

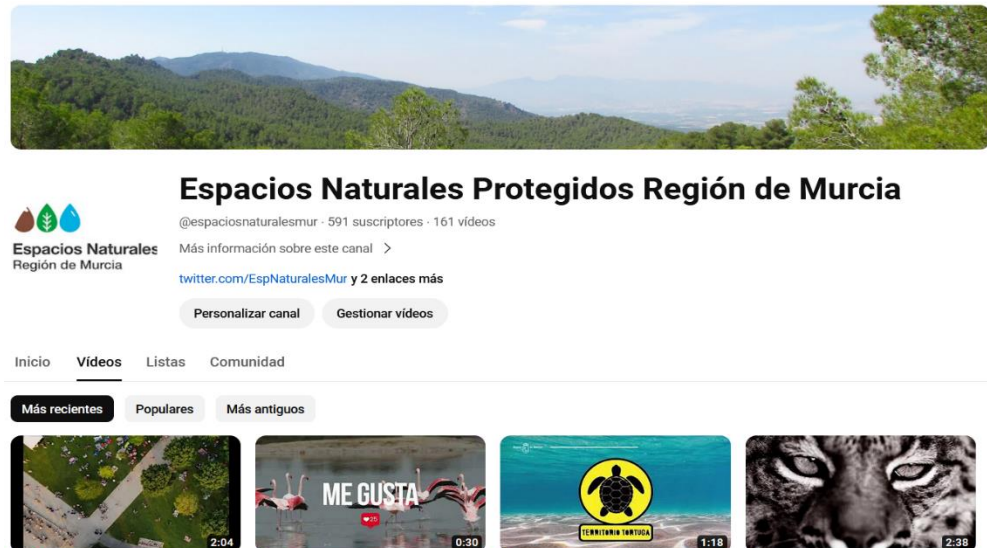
Al realizar publicaciones simultáneas en X, Facebook e Instagram, se observa claramente que cada plataforma tiene su propio alcance y genera reacciones distintas.

En X, las publicaciones relacionadas con la fauna y las denuncias realizadas contra el vandalismo que se ha producido en el Parque logran un impacto significativo, alcanzando a un amplio número de usuarios.

En el caso de Facebook, las publicaciones referentes al Mar Menor ocupan un lugar muy destacado, generando una gran repercusión. Además, las publicaciones que abordan prácticas sostenibles y la concienciación sobre no dejar residuos en el Parque también captan la atención y participación de los usuarios.

En Instagram, también se destaca el impacto positivo de publicaciones sobre el Mar Menor. Además, publicaciones que muestran paisajes cautivadores y noticias de actualidad relacionadas con la fauna, contribuyen a mantener un alto nivel de interacción en esta plataforma.

- 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 4 publicaciones y cuenta con un total de **591 suscriptores**.

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

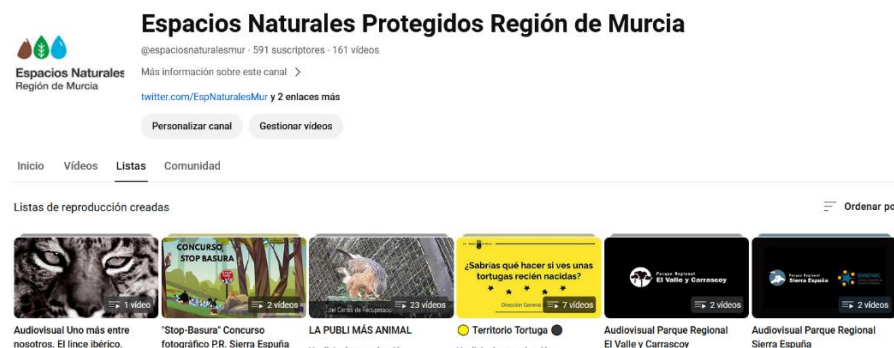
- **Videos cortos**, de un minuto o minuto y medio de duración, que sirven de apoyo a las publicaciones de las redes sociales de Twitter, Facebook e Instagram.



- **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.



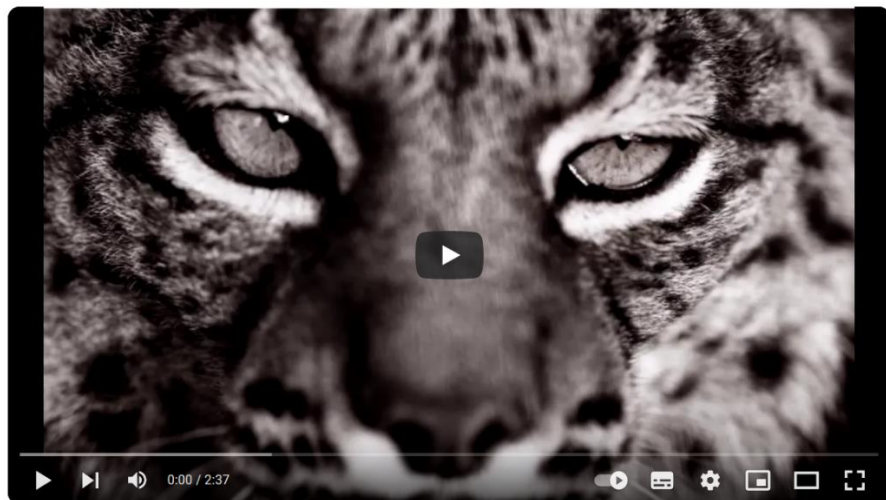
Entre las listas de reproducción se incluye **MI CLASE NATURAL**, donde a través de una serie de vídeos el Servicio de Información acerca los valores naturales y culturales a toda la población. Están destinados a centros educativos, asociaciones y entidades interesadas como herramienta de educación ambiental.

[https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGqdwD\\_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ](https://www.youtube.com/playlist?list=PLSGqdwD_tkwOxurjRpmTKpWT8Uh8q15cJ)



Los vídeos con más visualizaciones en 2023 son:

- **Uno más entre nosotros. El lince ibérico.** El consejero de Medio Ambiente, Mar Menor, Universidades e Investigación, Juan M.ª Vázquez, ha presentado el vídeo promocional, dirigido por Pablo Almansa, sobre la inminente reintroducción del lince ibérico en las pedanías altas de Lorca. **1.431 visualizaciones.**



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

- **Me gustan los Espacios Naturales.** Vídeo elaborado por la Consejería de Medio Ambiente, Mar Menor, Universidades e Investigación para sensibilizar sobre el cuidado de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. **431 visualizaciones.**



<https://www.youtube.com/watch?v=fv-qRCesaoA>

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

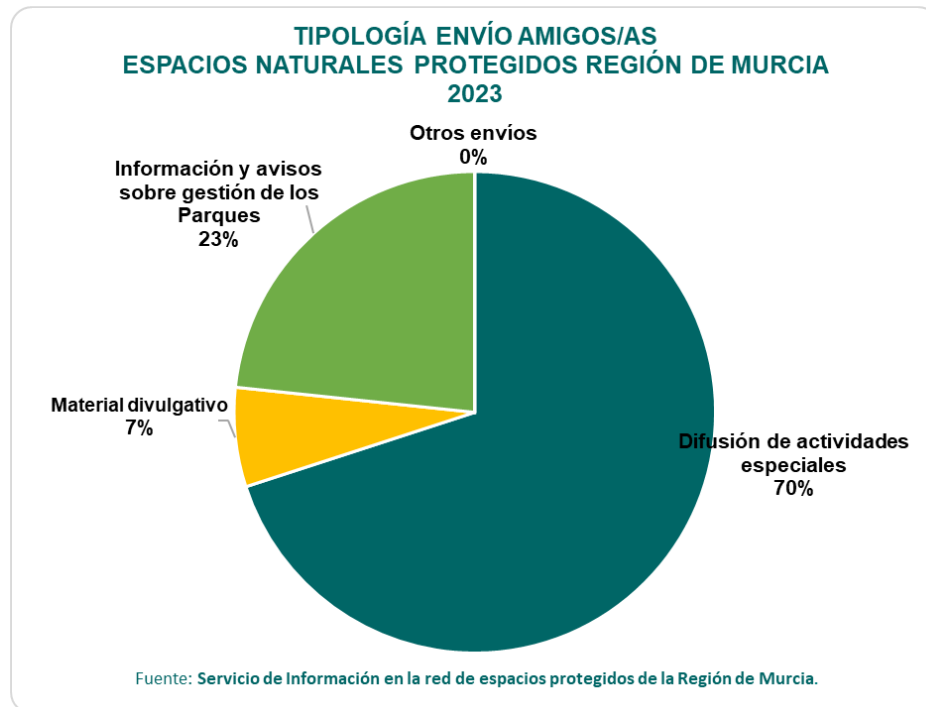
Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 **8.474 personas**.

La tipología de los envíos durante 2023 se recoge en la siguiente gráfica:



De los 30 correos enviados, a la categoría “Difusión de actividades especiales” le corresponde el 70% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales). A la categoría de “Información y avisos sobre gestión de los Parques” le corresponde el 23% (cortes de carreteras, obras, etc.). El 7% 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 **3 envíos** que correspondieron a:

- PR Salinas San Pedro del Pinatar: Actividad muestreo camaleón
- PR Salinas San Pedro: Actividades Día Mundial del Medio Ambiente en San Pedro.
- PR Salinas San Pedro: Día Internacional de La Limpieza de Costas en San Pedro y Calblanque.

➤ **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 DGPNAC.

Durante este año 2023 el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación:

- Radio:
  - Rsurestecosta. Información de las actividades organizadas con motivo de la celebración del Día Mundial de los Humedales.  
[https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gomez-01/s-cQqiva7BxUh?si=5e1d79def0344800a8353160a58d7f40&utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gomez-01/s-cQqiva7BxUh?si=5e1d79def0344800a8353160a58d7f40&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)
  - Rsurestecosta. Información sobre las actividades organizadas para la Mochila de Actividades del segundo trimestre, abril, mayo y junio.  
[https://m.soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gom/s-c6dh6iNLCE3?si=1c98bb73603845abbb0bdc2c9a56fc69&utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://m.soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gom/s-c6dh6iNLCE3?si=1c98bb73603845abbb0bdc2c9a56fc69&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)
  - Rsurestecosta. Información de las actividades organizadas con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y difusión del Proyecto Libera, con el que se colabora en la celebración  
[https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gome/s-7zHPKqlj1bV?ref=whatsapp-image&p=a&c=1&si=5b10c388598c44fd9d756ef872ee15a8&utm\\_source=whatsapp&utm\\_medium=message&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-gome/s-7zHPKqlj1bV?ref=whatsapp-image&p=a&c=1&si=5b10c388598c44fd9d756ef872ee15a8&utm_source=whatsapp&utm_medium=message&utm_campaign=social_sharing)
  - Rsurestecosta. Aviso de la cancelación de la actividad Punto de Información Móvil “Los secretos de una playa natural” y difusión de la campaña Territorio Tortuga.  
[https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-g/s-Wwi6WCHYKge?si=693b5a7605d041b4a1cb6fea57e2a3b1&utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/az-us72100/maria-estela-g/s-Wwi6WCHYKge?si=693b5a7605d041b4a1cb6fea57e2a3b1&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)
  - Cadena Ser. Participación en el programa “Hoy por hoy”. La Radio al sol. Grabación en directo en el Hotel Thalasia Costa (San Pedro del Pinatar) donde se dio información general del Parque Regional y se hizo difusión de la campaña Territorio Tortuga.  
<https://cadenaser.com/audio/1690306841017/?ssm=tw>
  - Cadena Ser. Participación en el programa “Hoy por hoy”. La Radio al sol. Grabación en directo frente a Hotel Neptuno (Playa de la Puntica, San Pedro del Pinatar), donde se dio información general del Parque y se hizo difusión de las actividades organizadas de la Mochila de Actividades de junio, julio y

agosto de la mochila, y de las campañas Posidonia, Cudaico, Cero Plásticos y Territorio Tortuga.

<https://cadenaser.com/murcia/2023/08/03/caldero-en-directo-con-la-radio-al-sol-desde-lo-pagan-radio-murcia/>

- Rsurestecosta. Información sobre la actividad organizada para celebrar el Día Internacional Limpieza de Costas, dentro de la Mochila de Actividades del tercer trimestre, y difusión del Programa de Actividades de Educación Ambiental "La Naturaleza a tu alcance".

[https://soundcloud.com/az-us72100/francisco-ramos/s-TsijXAEYceQ?si=22ebdc0e2a3e4786af1df32c993bf053&utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/az-us72100/francisco-ramos/s-TsijXAEYceQ?si=22ebdc0e2a3e4786af1df32c993bf053&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)

- Radio Nacional Española. Entrevista a Coordinadora de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, para los boletines de las 13h sobre las actividades de la Mochila de Actividades del cuarto trimestre.

- Televisión:

- RTVE. Informativo Territorial de Murcia. Celebración del Día Mundial de los Humedales. A partir del minuto 8:12.

<https://www.rtve.es/play/videos/noticias-murcia/noticias-murcia-02-02-2023/6796878/>

- TV7. Noticias edición mediodía. Celebración del Día Mundial de los Humedales con IES Dos Mares

<https://www.la7tv.es/video/informativo-miiodia/7-noticias-edicion-miiodia-08-02-23/20230209122505011076.html>

- Tu web TV. Actualidad Informativa. XIII Concierto Música y Naturaleza. Día Europeo de los Parques. 24-05-2023

<https://www.tuwebtv.es/#medialInformativos>

- TV7. Emisión del XIII Concierto Música y Naturaleza. Día Europeo de los Parques.

<https://www.la7tv.es/video/murcia-en-vivo/xiii-ciclo-musica-naturaleza/20230603141814018748.html>

- Productora televisión Tráfoco. Programa de televisión 'De Cultureo' para plataforma digital 'Click TV'. Emisión de imágenes del Parque Regional y de la celebración Día Mundial Medio Ambiente.

- Tu web TV. Actualidad Informativa. Emisión celebración del Día Mundial Medio Ambiente. 05-06-2023. A partir del minuto 10:25.

<https://www.tuwebtv.es/#medialInformativos>

- Tu web TV. Actualidad Informativa 06-06-2023. Día Mundial Medio Ambiente. A partir del minuto 3:26.  
<https://www.tuwebtv.es/#mediaInformativos>
- TV7. Programa "Stories de verano". El Servicio de Información mostró las zonas más influencer, o elegidas por influencers, del Parque Regional. A partir del minuto 50:25.  
<https://www.la7tv.es/video/stories-de-verano/psts01002t-wmv/20230626072729020144.html>
- TV7. Grabación y emisión en directo para el Magazine "Quédate conmigo" de María Pina. Se muestra qué especies de la avifauna se pueden ver en verano en el Parque Regional y se aconseja cuál es la mejor manera de conocerlo en esta época. A partir del minuto 10 y después, a partir del minuto 21.  
<https://www.la7tv.es/video/quedate-conmigo/quedate-08-08-23/20230809094410022767.html>
- TV 7 Región de Murcia. Murcia Conecta. Parque Regional Salinas de San Pedro. A partir del minuto 58.  
<https://www.la7tv.es/video/murcia-conecta/murcia-conecta-t06-e312-08-08-23/20230809095548022771.html>

- Otras webs:

- En la revisión de la web [https://www.turismoregiondemurcia.es/es/espacio\\_natural/arenales-y-salinas-de-san-pedro-4500/](https://www.turismoregiondemurcia.es/es/espacio_natural/arenales-y-salinas-de-san-pedro-4500/) y [https://www.turismoregiondemurcia.es/es/centro\\_de\\_interpretacion/centro-de-visitantes-las-salinas-387/](https://www.turismoregiondemurcia.es/es/centro_de_interpretacion/centro-de-visitantes-las-salinas-387/) se detecta que los cambios solicitados en 2022 no se han realizado. Tras la actualización y creación de material divulgativo, y la vuelta al Centro de Visitantes Las Salinas en diciembre, se decide esperar a 2024 para solicitar la actualización de toda la información.
- En la web <http://www.sanpedrodelpinatar.es/ayto2/index.php/parque-regional> se detecta que los cambios solicitados en 2022 no se han realizado. Tras la vuelta al Centro de Visitantes Las Salinas en diciembre, la información vuelve a ser correcta.
- En [Google](#), se solicita la actualización en cada cambio de horario (15 de junio pasa de horario de invierno a verano y 16 de septiembre pasa de verano a invierno).

- En la web [http://www.regmurcia.com/servlet/s.SI?sit=c,365,m,1039&r=ReP-3278-DETALLE\\_REPORTAJESPADRE](http://www.regmurcia.com/servlet/s.SI?sit=c,365,m,1039&r=ReP-3278-DETALLE_REPORTAJESPADRE) no se realizaron los cambios solicitados en 2022. Se decide esperar a 2024, tras volver al Centro de Visitantes Las Salinas para solicitar la actualización de toda la información.
- En la web <https://www.salinaespanola.com/parque-regional-de-salinas-de-san-pedro-del-pinatar/> no se realizaron los cambios solicitados en 2022. Tras la actualización y creación de material divulgativo, y la vuelta al Centro de Visitantes Las Salinas en diciembre, se decide esperar a 2024 para solicitar la actualización de toda la información.

### 7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2023 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 2023 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 cuatro visitas guiadas con un centro educativo del entorno, una visita guiada para el público en general y publicaciones en redes sociales.
- **Día Mundial del agua:** publicación en redes sociales.

- **Día del Libro:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de las Aves Migratorias:** se lleva a cabo con la instalación de un punto móvil de avistamiento de aves los sábados 6 y 13 de mayo. También se realiza publicación en redes sociales.
- **Día Internacional de la Diversidad Biológica:** publicación en redes sociales.
- **Día Europeo de los Parques:** Presentación del XIII Concierto Música y Naturaleza en la Casa de la Cultura de San Pedro del Pinatar y publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de la Bicicleta:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial del Medio Ambiente:** se lleva a cabo una actividad especial con público en general, una actividad especial con un centro educativo del entorno y publicaciones en redes sociales.
- **Día Mundial de los océanos:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial del Árbol:** publicación en redes sociales.
- **Día Internacional libre de bolsas de plástico:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial de la Fotografía:** publicación en redes sociales y organización de un concurso de fotografía sobre los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, presentándose a concurso 161 fotografías.
- **Día internacional de la limpieza de costas:** se lleva a cabo una actividad especial con público en general y publicaciones en redes sociales.
- **Semana Europea De La Movilidad:** publicaciones en redes sociales.
- **Día Mundial del Turismo:** 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 con un centro educativo del entorno, una visita guiada para el público en general y publicaciones en redes sociales.
- **Día Internacional de la Geodiversidad:** publicación en redes sociales.
- **Día Internacional contra el Cambio Climático:** publicación en redes sociales.
- **Día Mundial del retrete:** publicación en redes sociales.
- **Día sin compras:** publicación en redes sociales.



Día Mundial de los Humedales



[Día Internacional de la Diversidad Biológica](#)



Día Mundial del Medio Ambiente



Día Internacional de la limpieza de Costas

### ➤ Campañas de sensibilización

Este año 2023 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 2023, 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.
- Celebración del Día Mundial del Medioambiente,



- este año bajo el lema “Sin contaminación por plásticos” con actividades especiales dos días con un centro de educativo del entorno y un día con público en general y publicaciones en redes sociales.
- Actividad especial de punto de información móvil en playas durante la época estival (19 de julio), dentro de Mochila de Actividades. Ésta tuvo que ser cancelada por seguridad al estar en alerta naranja por altas temperaturas.
  - Celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas (17 de septiembre).
  - 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 6 publicaciones a lo largo del año.
- **Campaña *Posidonia oceanica***: el objetivo de esta campaña es dar a conocer los beneficios que nos aporta esta planta marina, tanto dentro del mar, como cuando sus restos se acumulan en la orilla de la playa, cambiando con ello el concepto negativo de algunos visitantes que desconocen la importancia de esta planta.

Durante este año 2023 las acciones que se han llevado a cabo son:

- Punto de información móvil “Los secretos de una playa natural”, dentro de la Mochila de actividades estival, el día 19 de julio. Tuvo que ser cancelada por seguridad al estar en alerta naranja por altas temperaturas
- Publicación en redes sociales: se realizan varias publicaciones durante el año con el objetivo de dar a conocer la posidonia y la importancia de su conservación. En total, se han realizado 2 publicaciones.



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



Durante el desarrollo de la campaña este año 2023 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- o Coordinación de la campaña en la zona de San Pedro del Pinatar y en la zona de La Manga (San Javier). Esta actuación ha consistido en comunicación y coordinación con las distintas asociaciones colaboradoras de cada zona y con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre El Valle; asistencia a la presentación de la campaña, formación de voluntariado y entrega de materiales a las asociaciones colaboradoras.

- o Información sobre la campaña a los visitantes atendidos en el Punto de Información El Coterillo.



- o Publicaciones en redes sociales: se realizan 4 publicaciones para reforzar el mensaje de la campaña.
- o Difusión a través de la colocación de carteles informativos sobre la campaña en distintos puntos del entorno en y vitrinas informativas del Parque Regional.

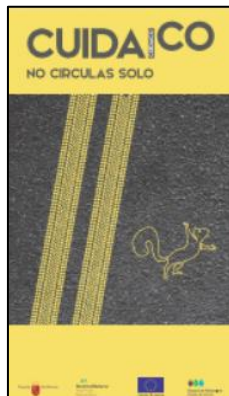
- o En octubre, se realiza la liberación de dos ejemplares de tortuga boba (*Caretta caretta*) y la colocación de una carpa informativa de la campaña, en la playa Torre



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 2023 las acciones de esta campaña han consistido en la difusión de esta información a través de 7 publicaciones en redes sociales.

77

- **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 2023 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Información sobre la campaña a los visitantes atendidos en el Punto de Información de Coterillo y entrega de folleto de la campaña.
- 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 ha realizado 1 publicación a lo largo del año.

- **Campaña informativa “Stop Colillas”:** se ha detectado que hay una gran cantidad de colillas abandonadas en el Espacio Natural y en las limpiezas realizadas en sus playas, llegando a ser un problema ambiental. Por este motivo se comienza a realizar una serie de publicaciones en redes sociales. Durante este año se han realizado 4 publicaciones.
- **Campaña informativa Stop Basura:** tras detectar el abandono de basuras en distintas zonas del Parque Regional, incluso cercanas a contenedores, se comienza a realizar publicaciones en redes sociales informando del problema ambiental que provoca este hecho e invitando a la realización de buenas prácticas. Este año se han realizado 2 publicaciones.

#### 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 2023:

##### ➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

- Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar-Concejalía de Turismo
  - En el mes de abril, se facilita el documento de enlaces de interés actualizado para la solicitud del galardón “Bandera azul”.

- Durante los meses de verano, se coloca en las vitrinas informativas de las playas con bandera azul, dentro del Parque Regional, los análisis de calidad de las aguas para el baño, publicados por la Consejería de Salud.
  - En julio, se envía una propuesta solicitada para la colocación de un cartel con información de aves en el nuevo sendero azul "Caminando entre molinos salineros"
  - En agosto, el Concejal de Turismo a través de la oficina de turismo solicita la participación del Servicio de Información en la grabación del programa Radio del sol, de Cadena Ser.
  - En septiembre, se envía una propuesta para la colocación de un cartel con información de aves en el nuevo sendero azul de este año "Caminando entre molinos salineros" solicitada.
  - En octubre, se realizan aportaciones para la actualización de folleto "Rutas ecoturísticas".
  - En noviembre, el Servicio de Información colabora en la grabación "[Guárdame el secreto](#)" realizado para FITUR 2024.
  - En noviembre, se envía la actualización de datos y nuevas fotografías para la Candidatura Bandera Azul "Centro Azul" 2024.
  - En noviembre, se entrega parte del nuevo material divulgativo sacado en imprenta, concretamente mapas del Parque Regional en español y en inglés, guías de fauna y flora, también en español e inglés.
- Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar- Biblioteca Pública Municipal de San Pedro del Pinatar
    - En el mes de marzo, se realiza una donación de varios libros producidos por la Consejería de Medioambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor.

➤ **Colaboración con Asociaciones del entorno**

- Asociación Faunatura: Se realizan aportaciones para el cartel interpretativo realizado por la asociación, "Territorio de aguiluchos" en la Marina de El Carmolí, perteneciente al Paisaje Protegido Espacios abiertos e Islas del Mar Menor.

➤ **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.

- **LIFE Lynxconnet:** en el mes de febrero, durante las actividades de educación ambiental realizadas en el Parque Regional, se hizo difusión del LIFE y además, los participantes pudieron votar los posibles nombres propuestos para los lince que fueron introducidos este año en La Región de Murcia.
- **Wetland Link International:** Realización de encuesta sobre buenas prácticas en educación sobre humedales a los miembros de Wetland Link International 2023.
- **Observadores del mar-LIFE IP INTEMARES:** se colabora en abril y noviembre, aportando datos y fotografías al proyecto Praderas Marinas en reproducción de los frutos y flores de *Posidonia oceánica* observados en las playas del Parque Regional.
- **Asociación Ambiente Europeo:** en dos actividades especiales, la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas, enmarcadas ambas en la campaña Cero Plásticos. Se realizan limpiezas de playas utilizando sus tarjetas de recogida de datos y los datos obtenidos fueron trasladados a la asociación tras las actividades.
- **Migratory birds of people:** se envía noticia para su Newsletter de verano, "[Un paseo por Las Encañizadas del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar](#)"
- **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.
- **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.

- **Ecoembes:** en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente (dos días) y la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas (1 día), en colaboración con su Proyecto Libera. Se realizan limpiezas de playas y los datos de las recogidas fueron trasladados a través de las apps del Proyecto, Elitter y Marnoba.
- **Seo BirdLife (Sociedad Española de Ornitología):**
  - En junio y en septiembre, en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente (dos días) y la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas (1 día) respectivamente, en colaboración con su Proyecto Libera. Se realizan limpiezas de playas y los datos de las recogidas fueron trasladados a través de las apps del Proyecto, Elitter y Marnoba.
  - También, 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.
- **Interreg Europe:** envío de material audiovisual solicitado sobre gente practicando actividades saludables: senderismo, bici, etc. Para proyecto en que se relaciona espacio natural protegido con salud o bienestar humano.
- **Europarc:** colaboración con una noticia para su revista de junio, [“El día del Libro conecta lectura y naturaleza en la Región de Murcia”](#), pág 56.
- **Sociedad Botánica Española (SEBOT):** difusión del III Biomaratón DE Flora Española, desde el Punto de Información de Coterillo y a través de las redes sociales del Parque Regional con una [publicación](#).
- **Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)- Estación Náutica Mar Menor:** participación del Servicio de Información en la grabación de un vídeo para campaña promocional dirigido a grupos de escolares para que visiten el Mar Menor, el Parque Regional de las Salinas de San Pedro y realicen actividades náuticas, visitas culturales y visitas en la naturaleza.

- **CENEAM-MITECO:** en el mes de octubre se colabora cumplimentando el cuestionario Seminario Reconexión con la Naturaleza (RENACE).
- **Dirección General del Mar Menor:** envío de memorias anuales del Servicio de Información, solicitadas para recogida de datos para Plan Estratégico de la Región de Murcia 2022 -2027.
- **IES Tárraga Escribano:** préstamo de cedazos para prácticas con alumnos del centro educativo

## 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 DGAPNAC 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 2023, se ha realizado un total de **3 informes** sobre (ver Anexo 14 Informes específicos):

- Propuesta de mejoras de uso público en infraestructuras y equipamientos del Parque Regional en febrero.
- Actualización de propuesta de mejoras de uso público en infraestructuras y equipamientos del Parque Regional en febrero.
- Propuesta de materiales divulgativos de los ENPs para imprimir.

### ➤ **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 2023 se lleva a cabo la auditoría externa para la renovación de la marca los días 21 y 22 de septiembre, superándola con éxito y por tanto la marca sigue siendo válida hasta 2025.

- 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 y salud en el trabajo) 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 2023 la auditoría externa para el servicio se realizó el 13 de julio en el Parque Regional de El Valle y Carrascoy.

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 2023 se han enviado **131 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Punto de Información de Coterillo.

➤ **Coordinación y seguimiento de personal en prácticas**

Durante el año 2023 ha realizado prácticas en el Centro de Visitantes Las Salinas una persona que procedía del IES Manuel Tárrega Escribano-Ciclo Formativo Acuicultura. Periodo de prácticas del 7 de marzo al 27 de junio.

➤ **Otras tareas relevantes**

- **Atención a empresas implicadas en la obra de remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas:** Durante este año 2023, el Servicio de Información ha atendido a distintas empresas facilitando la apertura y cierre del Centro de Visitantes Las Salinas y ha realizado las actuaciones solicitadas por las empresas durante la realización de los trabajos.

## 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 festivos, etc.

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

- **Reuniones:** a lo largo del año se llevan a cabo varias reuniones con el equipo de gestión del Parque Regional para coordinar diferentes proyectos que se desarrollan en el espacio protegido y que requieren la colaboración del Servicio de Información. Además de las reuniones que se han mantenido para intercambiar información y valorar distintas actuaciones en el Parque Regional, también se han llevado a cabo otras reuniones más específicas durante el año 2023:

- 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.

- **Senderos Azules:**

- El “Sendero de los Tarays” del Parque Regional Salinas de San Pedro recibió en el año 2022 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 renovación del Sendero Azul:

- En octubre, cumplimenta documentación para la renovación del galardón Sendero Azul.
- Parte del “Sendero de Las Encañizadas” del Parque Regional Salinas de San Pedro, desde el Molino de Quintín hasta el Molino de la Calcetera, y por ello, llamado "Caminando entre molinos salineros", recibe este año 2023 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 tras la inspección del Sendero Azul:
  - Informa sobre la cartelería existente en el recorrido entre ambos molinos y realiza una propuesta para la solicitud de cómo facilitar información de las aves que se pueden ver durante el sendero.
  - Se realizan aportaciones al nuevo cartel del sendero azul “Caminando entre molinos” y se hace propuesta para su localización.

- **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 2023 se han llevado a cabo las siguientes colaboraciones:

- Contribución con noticia, para su [boletín de marzo](#), sobre la celebración del Día Mundial de los Humedales en el Parque Regional.

- **Junta Rectora:** Envío de memoria del Servicio de Información 2022 para preparación de Junta. Al final no se ha celebrado.

- **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, 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, en 2022 se comienzan a realizar 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 del número de accidentes y coches dentro de charcas, por exceso de velocidad.

En 2023 se continua la recogida de datos y a finales de año se trasladan a la Dirección técnica del Parque para que continúe con el proceso de la solicitud del radar de tramo.

- **Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar:** Durante el año se comunican en su nombre varias incidencias detectadas en el Parque Regional a técnicos de Medio Ambiente, Turismo y playas.
- **Imprenta material divulgativo:** El servicio de Información se desplaza a la imprenta para recoger pruebas de imprenta en tres ocasiones.
- **Obras de remodelación del Centro de Visitantes “Las Salinas”:** las acciones realizadas son las siguientes:
  - Durante todo el año 2023 se realizan diferentes encuentros con equipo de gestión en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y se realizan aportaciones de ideas nuevas *in situ*.
  - Realización de propuesta solicitada para el mobiliario necesario del Centro.
  - Facilitar todos los vídeos realizados del Parque.
  - Se realizan varias medidas en la obra del Centro necesarias para mobiliario, biblioteca, vinilos puertas, etc y se trasladan a gestión.
  - Se realiza propuesta solicitada de cartelería interna del Centro.
  - Se realiza conteo solicitado de farolas en el recinto del Centro y se sugiere cuáles dejar y cuáles quitar.
  - Asistencia el día que prevención indicó las necesidades del centro, ubicación de extintores, planos de emergencias, cartelería, etc.
  - Asistencia a gestión el día de la inauguración.
  - Revisión de incidencias detectadas en el Centro tras la inauguración y traslado a gestión.

➤ **Cartelería:**

- Se realiza prospección solicitada para identificar la nueva cartelería interpretativa que falta por instalar y se comunica al equipo de gestión.
- Se acompaña a técnico para asesorar en la nueva cartelería direccional del nuevo aparcamiento del Centro de Visitantes Las Salinas.
- Se genera el contenido para el monolito que se ubicará en la entrada del nuevo aparcamiento del Centro de Visitantes Las Salinas.

➤ **Propuestas:**

- Ubicación de cartelería, aparcabicis y banco en la obra del nuevo mirador ubicado junto a la entrada.
- Reacondicionamiento y cambio de localización de cartelería en entrada de las playas de la Llana.
- Elaboración de carta para empresas del Puerto de San Pedro con el fin de respetar la normativa de la Dirección General de Tráfico para la carretera que accede a dicho puerto atravesando el Espacio Natural Protegido.

➤ **Otras actuaciones:** otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante el año 2023 son las siguientes:

- En 2022, se realizó un informe de mejoras de uso público en el Parque Regional, durante 2023 se realizan prospecciones para actualizarlo ya que algunas mejoras ya se han realizado y se realizan nuevas propuestas. Se puede consultar en el Anexo 14.
- A lo largo del año, siguiendo las indicaciones de gestión, se realizan varias solicitudes a mantenimiento.

## 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 2023					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2023	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: 6.695	3.338	Debido a cambios en las tareas del servicio solo se han editado dos revistas este año.
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 485.	1013	Se registra un aumento muy positivo de nuevos amigos de los ENP.
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.	3	Desde mayo no se han podido mantener reuniones con el Técnico Responsable de la Dirección General.

90

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES “Las Salinas” – Seguimiento 2023					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2023	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 (8.934).	11.069	
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 (3.480).	6.478	
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.	14	Este año se han recogido 8 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 (41).	80	
8	Nº de participantes en	2	El nº de participantes no debe bajar	2.577	

	“La naturaleza a tu alcance”.		en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.165).			
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).	24	La situación del cierre temporal del Centro de Visitantes en marzo de 2022, ha limitado el poder realizar actividades especiales como talleres, exposiciones, charlas, etc.	
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 (1.028).	1.935		
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 (32) se deberán actualizar al menos el 20%.	16 (50%)	Este año, de las 16 actualizaciones/nuevas creaciones, 14 se han sacado en imprenta a través de Gestión del Parque Regional.	
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”.	74%		
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)	3,96		
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)	3,97		
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%	90,14%	Enviadas 71, 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%	75,53%	Enviadas 94, cumplimentadas 71.	
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.	209		
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 X (Twitter) es de 339, Facebook 687, Instagram 450 y Youtube 240.	X (Twitter)	161	Consideramos que el descenso se debe a cambios en la forma de transmitir los mensajes y en que ya ha llegado a las personas del perfil que “consume” este tipo de perfiles.
				Facebook	507	
				Instagram	250	
				Youtube	111	

## 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 2023	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.).</li> <li>▪ Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación en algunas personas de los equipos.</li> <li>▪ El material divulgativo sólo está en inglés, e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés.</li> <li>▪ Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.</li> <li>▪ Falta de tiempo para asimilar e incorporar en el Servicio nuevos conocimientos adquiridos en acciones formativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impresoras: los centros carecen de impresoras (algunos sí tienen en A4 y en blanco y negro), pero también sería adecuado que fueran a color y en tamaño A3.</li> <li>▪ Coordinar varios ENP por una sola persona que influye en la carencia de desarrollo de determinadas acciones.</li> <li>▪ No poder cubrir la alta demanda de actividades de educación ambiental por parte del público visitante.</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades, tareas del Servicio a realizar y apoyos a otros ENP.</li> <li>▪ 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 <i>community manager</i> real.</li> <li>▪ Dificultad en la antelación de la difusión de actividades debido a los vistos buenos de la DG y la decisión de presentación por parte de Gabinete de Prensa.</li> <li>▪ Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas.</li> <li>▪ Demanda de nuevas tareas y colaboraciones por parte de la DG que sobrepasa el trabajo actual del Servicio y hay que priorizar o dejar de realizar algunas acciones.</li> <li>▪ Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas y determinados proyectos con los equipos de gestión del ENP. (Ej.: ordenación accesos, campañas extras, supervisión de obras...).</li> <li>▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva.</li> <li>▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI y realización de algunas actividades especiales, entre otros.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle, musealización de San Pedro, restructuración Monte Arabí...).</li> <li>▪ Mobiliario inapropiado para la atención del visitante por parte del equipo de trabajo (mostradores muy altos, con zona de trabajo anexa lejana...).</li> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas de los ENP (emergencias, QR...).</li> <li>▪ Falta todavía un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> <li>▪ Algunos Puntos no están equipados con la energía eléctrica suficiente para trabajar y atender al visitante.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li> <li>▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.</li> <li>▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias.</li> <li>▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP.</li> <li>▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público.</li> <li>▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP.</li> <li>▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP.</li> <li>▪ En ocasiones, los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP. (Ej.: gestión de llaves, normativas, autorizaciones...).</li> <li>▪ No se puede diversificar la oferta de acciones del CV/PI porque se carece de salas o determinadas infraestructuras (Ej.: exposiciones temporales, organización de grupos de trabajo, espacios de consulta de biblioteca...).</li> </ul>
--	---

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo heterogéneo, multidisciplinar, colaborativo y motivado.</li> <li>▪ Equipo dispuesto a formar y compartir conocimientos a las nuevas incorporaciones.</li> <li>▪ En general, buen ambiente laboral.</li> <li>▪ Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo.</li> <li>▪ Comunicación y divulgación <i>online</i> (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.).</li> <li>▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).</li> <li>▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental.</li> <li>▪ Mejora continua en nuevas técnicas de comunicación y educación ambiental.</li> <li>▪ 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).</li> <li>▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.</li> <li>▪ Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía.</li> <li>▪ Mayor sensibilización en el equipo, oferta de servicios accesibles en los CV/PI y realización de propuestas en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa.</li> <li>▪ Capacidad de adaptación y reinención ante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, campañas, etc.</li> <li>▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas.</li> <li>▪ En algunos ENP, los equipos técnicos están predispuestos a la comunicación y colaboración con el Servicio.</li> <li>▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) del propio Servicio, lo que da una mayor visibilidad del mismo.</li> <li>▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.</li> <li>▪ En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible.</li> <li>▪ Asistir y conocer los temas tratados en las Juntas Rectoras.</li> <li>▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook...</li> <li>▪ Mayor participación y comunicación ambiental en proyectos de gestión del ENP.</li> <li>▪ Se ha empezado a contratar externamente algunas de las tareas extras derivadas de gestión.</li> <li>▪ Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar.</li> <li>▪ Mayor relación entre el problema ambiental identificado en el ENP y la comunicación social del mismo.</li> <li>▪ Presencia, en algunos ENP, en los procesos participativos de los proyectos, reuniones o eventos del equipo gestor.</li> <li>▪ Mayor presencia de algunos ENP en los centros escolares del entorno, eventos locales (Ej.: Semana de la Ciencia y la Tecnología, Feria de Murcia...) y nacionales (Ej.:</li> </ul>

<p>nuevos escenarios o situaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia de representación sindical en el Servicio.</li> </ul>	<p>Proyecto Libera, Seminarios permanentes del CENEAM...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revitalización del Servicio a través de la incorporación de nuevo personal, nuevos entornos y motivación por mejoras laborales futuras.</li> <li>En Espuña, el centenario del fallecimiento de Ricardo Codornú ha generado la oportunidad de tener una mayor visibilidad y presencia en centros y entidades del entorno.</li> <li>En el Monumento Natural Monte Arabí, el Ayuntamiento de Yecla está altamente involucrado en los proyectos y actuaciones que se desarrollan en el espacio.</li> </ul>
--	--

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 2022 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2023.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2023 – 2024	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carencias de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) y en tecnologías de la información y comunicación en algunas personas de los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilitar la formación externa y consultar las posibilidades de realizar, desde la empresa, formación específica en estos temas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El material divulgativo sólo está en inglés, e incluso hay ENP que ni eso. Además, se considera idóneo tener también los materiales traducidos al francés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se intentará traducir lo que falta a otros idiomas y se buscará colaboración con otras entidades para tal fin. (Ej.: ITREM, Universidad...).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del servicio, así como de todos los equipamientos del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora del material y formación de los trabajadores.</li> <li>✓ Se hará hincapié en la dinamización para llegar a entidades de colectivos con necesidades especiales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de tiempo para asimilar e incorporar en el Servicio nuevos conocimientos adquiridos en acciones formativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buscar espacios de trabajo para llevar a cabo esta acción y programar en su calendario de tareas.</li> <li>✓ Planificar nuevas actividades acorde a los conocimientos adquiridos.</li> </ul>

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2023 – 2024	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresoras: los centros carecen de impresoras (algunos sí tienen en A4 y en blanco y negro), pero también sería adecuado que fueran a color y en tamaño A3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar los medios necesarios a la Dirección General.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar varios ENP por una sola persona que influye en la carencia de desarrollo de determinadas acciones.</li> <li>▪ No poder cubrir la alta demanda de actividades de educación ambiental por parte del público visitante.</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades, tareas del Servicio a realizar y apoyos a otros ENP.</li> <li>▪ 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 <i>community manager</i> real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se espera que el nuevo pliego, que se pondrá en marcha en 2024, incluya mejoras en la dotación de más personal para cubrir las necesidades detectadas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dificultad en la antelación de la difusión de actividades debido a los vistos buenos de la DG y la decisión de presentación por parte de Gabinete de Prensa.</li> <li>▪ Propuesta de actividades por parte de la DG sin previsión y con escasa antelación para una buena planificación y organización de las mismas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recordar periódicamente el horario y las competencias de trabajo del Servicio y las actividades programadas que ya llevan a cabo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demanda de nuevas tareas y colaboraciones por parte de la DG que sobrepasa el trabajo actual del Servicio y hay que priorizar o dejar de realizar algunas acciones.</li> <li>▪ Elevado volumen y, en ocasiones, falta de programación de las tareas y determinados proyectos con los equipos de gestión del ENP. (Ej.: ordenación accesos, campañas extras, supervisión de obras...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuar la línea de reorganización de funciones y tareas del Servicio para poder abordar las tareas extras.</li> <li>✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor.</li> <li>✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de una web de ENP más dinámica, accesible e intuitiva.</li> <li>▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, realización de algunas actividades especiales, entre otros.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización y mantenimiento de las salas exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle, musealización de San Pedro y reestructuración Monte Arabí...).</li> <li>▪ Mobiliario inapropiado para la atención del visitante por parte del equipo de trabajo (mostradores muy altos, con zona de trabajo anexa lejana...).</li> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunas zonas de los ENP (emergencias, QR...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta todavía un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> <li>▪ Algunos Puntos no están equipados con la energía eléctrica suficiente para trabajar y atender al visitante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A lo largo de 2023 se han realizado avances en la eficiencia energética y climatización de algunos Centros.</li> <li>✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización que aún faltan.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes El Valle, actualmente cerrado por reformas.</li> <li>✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles.</li> <li>✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área de Educación Ambiental).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li> <li>▪ En ocasiones, la resolución de incidencias se demora por la lejanía del ENP o recopilación de varias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tiene constancia de la inclusión de esta tarea en el pliego del servicio de mantenimiento de los ENP existente, pero aún no se ha puesto en marcha. Se verá su ejecución en 2024.</li> <li>✓ Hacer recordatorios a la coordinación del Servicio de Mantenimiento.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de comunicación y protocolos de acción más claros y operativos ante cierres del ENP por prevención o emergencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insistir en la comunicación con los diferentes agentes implicados en estos casos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escasa comunicación entre los equipos de gestión e información en algunos ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intentar realizar más reuniones de coordinación e incluso que sean periódicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad de los equipamientos de uso público.</li> <li>▪ Carencia en la accesibilidad social al ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizarán informes y propuestas para ir mejorando poco a poco esta situación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de comunicación para compatibilizar las actividades entre las diferentes entidades en algunos ENP.</li> <li>▪ En ocasiones, los visitantes reciben diferentes indicaciones de los distintos servicios que ofrece el ENP. (Ej.: gestión de llaves, normativas, autorizaciones...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se comunicará a los equipos de gestión cuando pasen casos concretos y se recordarán las indicaciones y competencias de cada uno.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se puede diversificar la oferta de acciones del CV/PI porque se carece de salas o determinadas infraestructuras (Ej.: exposiciones temporales, organización de grupos de trabajo, espacios de consulta de biblioteca...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proponer espacios polivalentes para actividades concretas o sugerir reformas en los propios CV/PI.</li> </ul>

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