



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2019



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



Región de Murcia



DestinoNatura
Medio Natural Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem

Índice

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE	7
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos	10
4.3. Tipología de la información solicitada	12
5. VISITAS GUIADAS	15
5.1. Aspectos generales.....	15
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	15
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	17
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	20
6. ACTIVIDADES ESPECIALES	23
6.1. Descripción de las actividades	23
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	26
7. ENCUESTAS	30
7.1. Encuesta general	31
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante	36
8. HOJAS DE OPINIÓN	39
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL	41
9.1. Materiales de comunicación	42
9.2. Canales de comunicación.....	44
9.3 Colaboración con entidades	51
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	56
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR	59
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	63
12.1. Seguimiento de indicadores	63
12.2. Análisis DAFO	64
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	68

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio

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

ANEXO 4: Oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelos de encuestas

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

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

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

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

ANEXO 10. Modelo hoja de opinión

ANEXO 11: Datos de las Hojas de Opinión

ANEXO 12: Material divulgativo

ANEXO 13: Informes específicos

1. Antecedentes

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado “**Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Cobaticas” durante 2 años más una prórroga que finaliza en junio de 2019.

Para los meses de julio a octubre de 2019 se lleva a cabo una nueva licitación para el servicio denominado “**Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia**”, que de nuevo es adjudicado a la empresa **ORTHEM**.

Finalmente, una nueva licitación para el mismo servicio, se adjudica a la empresa **ORTHEM**, para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General del Medio Natural (DGMN), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, *José Luis Manovel García*, y a mediados de año pasa a ser *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 <http://www.murcianatural.carm.es>

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

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por **5 profesionales**, que trabajan un total de **108 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

El Servicio de Atención al Visitante en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se muestra como un servicio de uso público muy importante ante la gran afluencia de visitantes que se acercan a este entorno.

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

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

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.1)
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo. (OBJ.2)
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**. (OBJ.3)
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las **inquietudes reflejadas por los visitantes** de un ENP, como las **incidencias detectadas** en la Red de ENP. (OBJ.4)
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la OISMA con relación a la **dinamización del entorno**. (OBJ.5)
- Promover **actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental** destinadas tanto al público general como para grupos organizados, que divulguen los valores naturales y culturales de los ENP. (OBJ.6)
- Diseñar, programar y ejecutar **Campañas de comunicación e información y Programas de sensibilización** que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización de los ENP. (OBJ.7)
- Realizar **materiales divulgativos e interpretativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la OISMA. (OBJ.8)
- Incorporar **material didáctico** en actividades concretas de educación ambiental. (OBJ.9)

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

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

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

En el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar los equipamientos de información que podemos encontrar dependen de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente y pertenecen al Servicio de Atención al Visitante. Son los siguientes:

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

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales y culturales del Parque.
- Realización de visitas guiadas y actividades especiales.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

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

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

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

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 15:30h

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

- **Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar**, situada en la Avda. Las Salinas, 55 (Edificio Centro de Iniciativas Turísticas).

Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Sábados, domingos y festivos: 10:00 a 14:00 horas.



- **Oficina de Información Turística Villananitos**, situada en la Playa de Villananitos (junto al Molino de Quintín) del 1 de julio al 30 de septiembre

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

Sábados, domingos y festivos cerrado.



4. Atención al visitante

El Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar cumplimenta diaria y sistemáticamente la **ficha de seguimiento diario** (ver anexo 1 Modelo de ficha de seguimiento diario), ésta es un instrumento esencial para el registro de datos y el seguimiento del Servicio. Estas fichas se encuentran archivadas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” de forma que están siempre disponibles para la DGMN.



A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Se contabilizan en este apartado todos los usuarios atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, ya sean atendidos personalmente desde el Punto de Información, a través de consultas telefónicas o correo electrónico, visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición o el video que se proyecta, ya sea de forma individual o en visitas guiadas, excluyéndose aquellos usuarios que utilizan las salas para cursos, reuniones o celebraciones, ya que en esos casos se contabilizan en otros apartados al no utilizarse la sala de proyección como recurso interpretativo del propio del Centro.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se incluyen los visitantes atendidos que se acercan al Centro para asistir a eventos como cursos, seminarios, actos, reuniones o presentaciones oficiales de la DGMN. También se contabilizan aquí los visitantes que vienen para ser atendidos por los Agentes Medioambientales, o a realizar consultas más específicas a los Técnicos del Parque Regional que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Salinas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.

- **Participantes en actividades especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que son atendidos a través de celebraciones de días mundiales, campañas de sensibilización, rutas guiadas, talleres, exposiciones y cualquier otra actividad específica desarrollada por el Equipo de Atención al Visitante.

Durante el año 2019 se han atendido **16.252 visitantes**, lo que supone un promedio de **54 visitantes al día**.

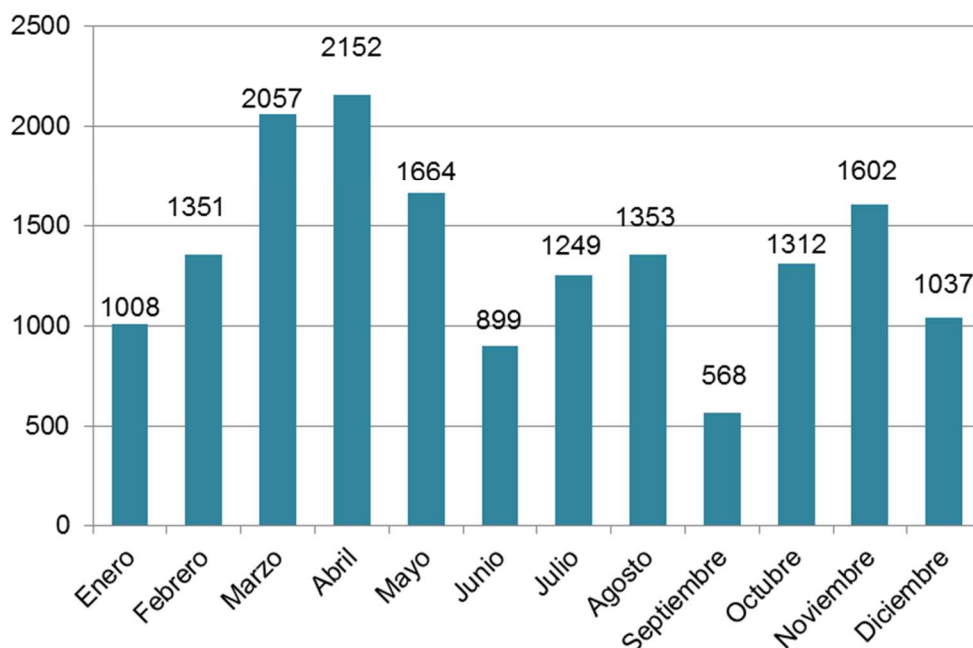
Los datos relacionados con los visitantes del Centro de Visitantes “Las Salinas” se recogen en la siguiente tabla:

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS”						
AÑO 2019						
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 visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	1.008	522	511	2	358	74
Febrero	1.351	757	767	2	285	145
Marzo	2.057	1.650	1.192	9	621	0
Abril	2.152	1.727	1.525	19	266	23
Mayo	1.664	1.187	1.305	2	396	19
Junio	899	746	496	44	40	56
Julio	1.249	884	567	12	102	214
Agosto	1.353	870	430	25	81	1.109
Septiembre	568	319	244	32	96	0
Octubre	1.312	989	699	133	130	254
Noviembre	1.602	1.175	1.250	38	468	95
Diciembre	1.037	761	667	12	212	79
Total 2019	16.252	11.587	9.653	330	3.071	2.052
Total 2018	15.511	9.869	8.740	276	2.664	1.866
Total 2017	15.097	9.864	9.253	180	3.128	1.775
Total 2016	13.366	8.904	7.374	225	2.521	3.571
Total 2015	10.082	6.212	5.423	332	2.452	1.365

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

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2019

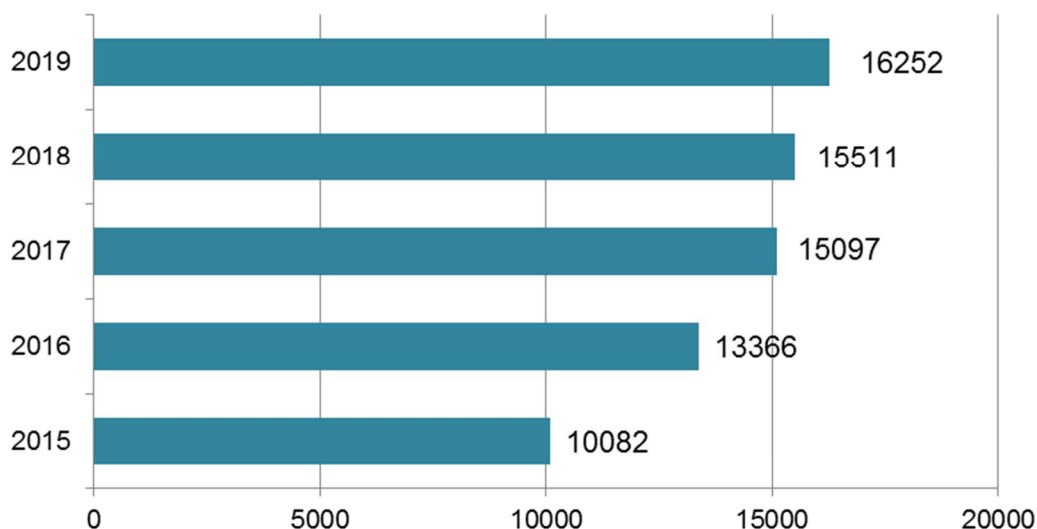


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2019 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de marzo y abril. Esto es debido, fundamentalmente, al elevado número de grupos que visitan el Parque Regional, ya sea participando en visitas guiadas o de manera libre.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2015 hasta el 2019 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2015 - 2019



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

Como se puede observar, en los últimos cinco años se muestra una tendencia ascendente del número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, coincidiendo con el incremento de personas que, ya sea en familia o en grupos organizados, lo consideran un recurso muy interesante que les permite tener una primera toma de contacto con el espacio protegido y conocer las diferentes opciones para visitarlo.

Cabe destacar el incremento de casi el 40% en el número de visitantes totales en el año 2019 con respecto al año 2015, alcanzando este año una cifra récord con respecto a los años anteriores.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

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

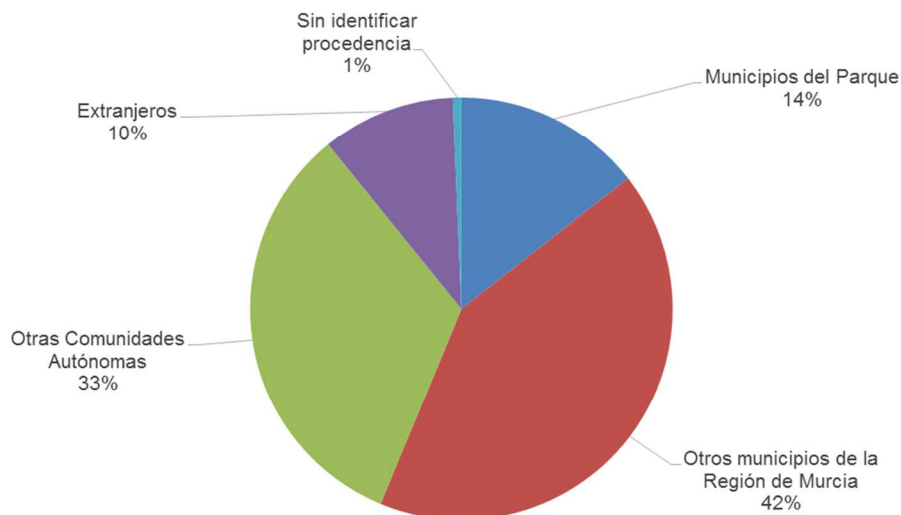
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2019	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	106
Municipios del Parque	2.349
Región de Murcia	6.793
Otras Comunidades	5.343
Extranjeros	1.661
TOTAL	16.252

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

(*)A 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 2019



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

Durante el año 2019, el 56% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 14% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que se acercan al Centro para participar en visitas guiadas o en actividades especiales del Servicio de Atención al Visitante.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a los de otras comunidades autónomas, que visitan el Centro como turistas ocasionales, de manera libre o en grupos organizados de agencias de viajes.

En último lugar, se encuentran los visitantes extranjeros, que frecuentemente realizan una visita no organizada al centro, bien como turistas o como residentes en una segunda vivienda en el entorno de la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes “Las Salinas”, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver Anexo 01_Modelo ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Atención al Visitante (infosanpedro@carm.es).

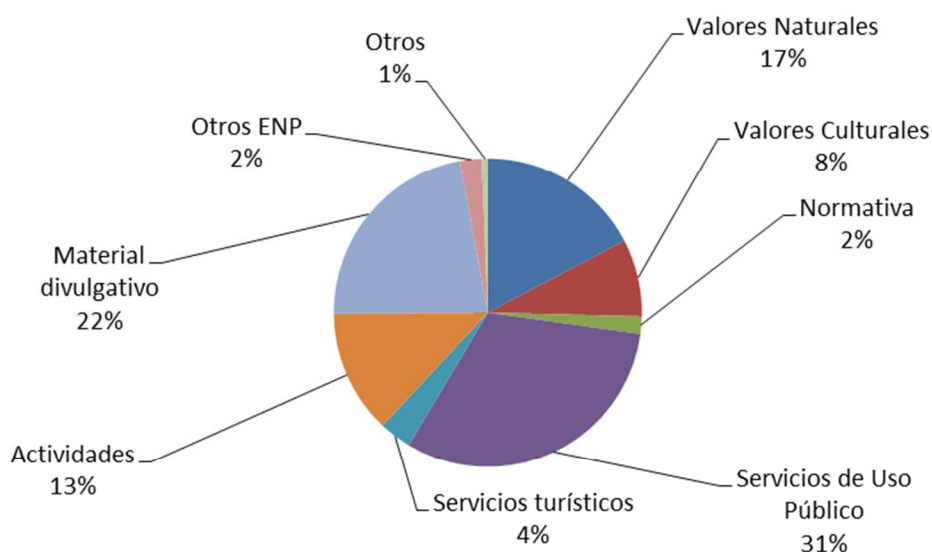
El total de consultas recogidas durante el año 2019 es de **4.173**, de las cuales el 75% han sido *in situ* y el 25% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

En cuanto a las consultas recibidas *ex situ*, la gran mayoría están relacionadas con los servicios de uso público, concretamente con los detalles e inscripciones en las actividades especiales de la Mochila de actividades trimestral, las visitas guiadas y los horarios de apertura del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2019



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

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

- **Valores naturales:** El mayor porcentaje se refiere a fauna, en gran medida sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional y, 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, los antiguos molinos salineros y la pesca en Las Encañizadas.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión y cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque con grupos numerosos.
- **Servicios de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren al Centro de Visitantes (consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece) y a las visitas guiadas y actividades especiales, 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 visitas guiadas organizadas por la Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar, la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano, otros lugares de interés en el municipio, así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en las rutas a pie o en bicicleta para recorrer los senderos señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora.
- **Otros 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, instalaciones como el Centro de Recursos Marinos o la posibilidad de entregar un currículum vitae para trabajar en el Centro de Visitantes.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la DGMN a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento (visitas guiadas no concertadas), si el equipo de información tiene disponibilidad.

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **6 visitas guiadas** distintas que se describen en el anexo 04 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

En septiembre de 2019, coincidiendo con el inicio del curso escolar, el Servicio se une a la campaña internacional “ZERO WASTE”, con el objetivo de reducir los residuos generados por los grupos que realizan una visita guiada en los espacios naturales protegidos. En el anexo 12 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña.

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

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar el cambio de actitudes hacia el desarrollo sostenible y la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- Proporcionar a los educadores una herramienta para trabajar la educación para el desarrollo sostenible.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional de las Salinas de San Pedro.
- Potenciar el conocimiento del Espacio Natural Protegido para las personas con dificultades motoras o que no disponen de mucho tiempo, ayudándonos de soportes como la sala de exposición del Centro de Visitantes o el autobús.
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos.
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno.
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales.
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor.



1-Centro de Visitantes "Las Salinas"



2-Salinas Exprés



3- Vida de Rosetti



4-Vida en la Sal



5-Nuestras Vecinas las Aves



6-Entre dos aguas

5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2019 se han realizado un total de **77 visitas guiadas**, siendo 72 concertadas y 5 no concertadas, en las que han participado **3.071 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante el año 2019.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2019						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	8	358	0	0	8	358
Febrero	7	285	0	0	7	285
Marzo	12	551	2	70	14	621
Abril	7	266	0	0	7	266
Mayo	9	397	1	15	10	412
Junio	1	40	0	0	1	40
Julio	3	84	1	18	4	102
Agosto	2	51	1	30	3	81
Septiembre	2	96	0	0	2	96
Octubre	4	130	0	0	4	130
Noviembre	12	484	0	0	12	468
Diciembre	5	212	0	0	5	212
TOTAL	72	2.954	5	133	77	3.071

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

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

Cabe destacar que todas las fechas disponibles para visitas guiadas durante el curso escolar 2018-2019 quedaron ocupadas en el mes de octubre de 2018, ya que al comienzo del curso se produce una gran demanda de este servicio por parte de los centros escolares. A partir de ese momento se ofrece la posibilidad a los centros escolares de apuntarse en una lista de espera por si se producen cancelaciones en algunas de las visitas concertadas.

También se les ofrece la posibilidad de visitar el Centro de Visitantes de manera libre (sin un guía) ya que tienen a su disposición la sala de exposición y el video documental del Parque Regional. Durante este año 2019, 6.652 personas ha visitado el Centro de esta forma, repartidas en 164 grupos organizados y sin contar con un guía. La tipología de grupos ha sido muy variada: universidades, grupos de mayores, asociaciones senderistas, centros escolares, asociaciones de personas con discapacidad, etc.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2019.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2019						
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA					
	Centro de Visitantes "Las Salinas"	Salinas Exprés	Viaje de Rosetti	Vida en la sal	Entre dos aguas	Nuestras vecinas las aves
Enero	0	0	2	6	0	0
Febrero	0	0	1	1	4	1
Marzo	2	0	1	8	3	0
Abril	2	0	2	2	1	0
Mayo	0	0	7	2	1	0
Junio	0	0	0	1	0	0
Julio	0	0	0	4	0	0
Agosto	1	2	0	0	0	0
Septiembre	0	0	1	1	0	0
Octubre	0	0	2	2	0	0
Noviembre	0	0	3	7	2	0
Diciembre	0	0	0	5	0	0
TOTAL	5	2	19	39	11	1

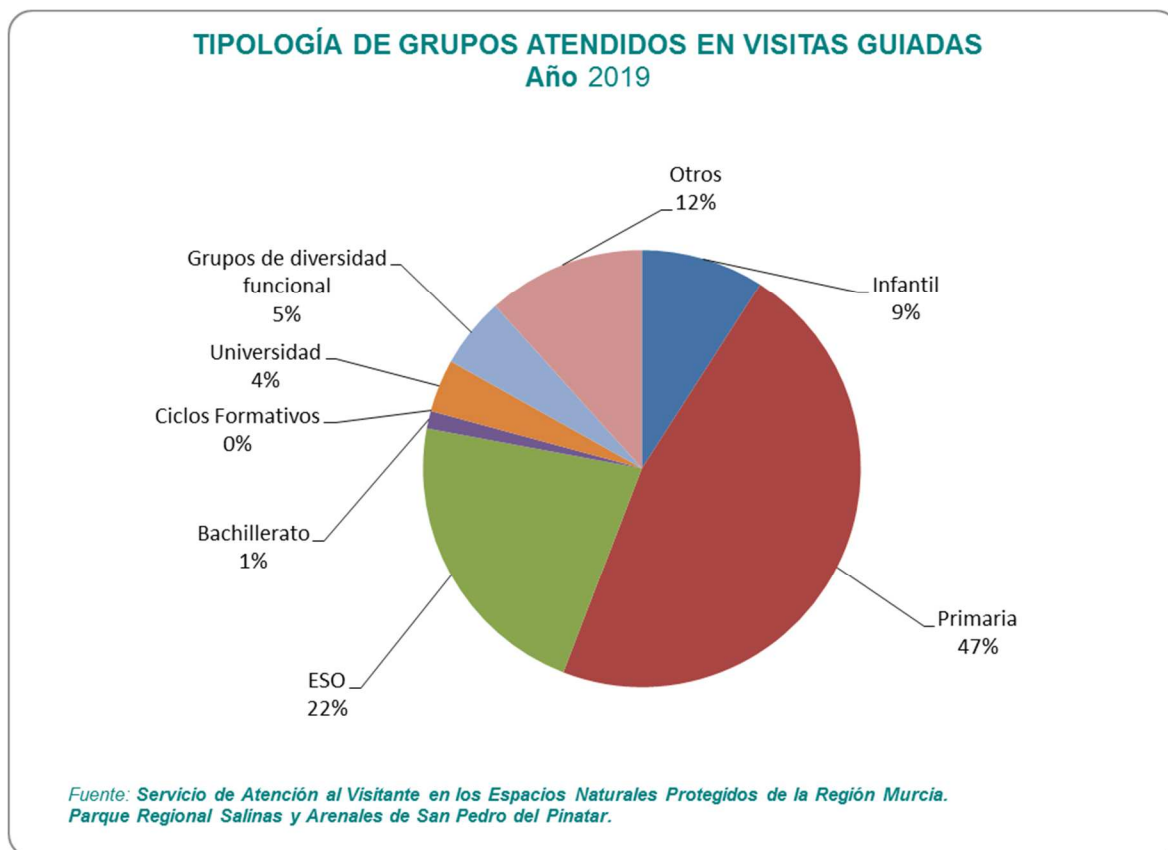
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

La visita guiada más demandada durante este periodo ha sido "Vida en la Sal", esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria y a que

permite a los participantes conocer las distintas adaptaciones de los seres vivos a las características de este espacio protegido.

Para los grupos de infantil los responsables han optado por la visita guiada “La Vida de Rosetti”, que realiza un recorrido similar al de la visita “Vida en la sal” pero adaptado a escolares desde infantil hasta 2º de primaria.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2019.



A lo largo del año 2019 casi la mitad (47%) de los grupos atendidos han sido grupos de primaria. Los grupos de ESO representan el 22% de los grupos atendidos.

Le sigue en número la categoría “Otros” que alcanza el 12%. Algunos ejemplos de visitas que se han incluido en esta categoría son las escuelas de verano, grupos de educación de adultos (SEF) y las visitas con grupos familiares. Por último, los participantes de infantil alcanzan el 9% del total.

Los grupos que representan los porcentajes más bajos son los que proceden de la Universidad (4%), grupos de diversidad funcional (5%) o bachillerato (1%).

Durante este año 2019 no se han realizado visitas guiadas a ciclos formativos.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

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

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

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

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

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Visitas Guiadas	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil/Muy buena/Mucho	4
Fácil/Buena/Bastante/Adecuada	3
Difícil/Mala/Escasa/Poco	2
Muy difícil/Muy mala/Excesiva/Muy poco	1

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

Durante el año 2019 se han cumplimentado **77 cuestionarios**, lo que supone el **100%** de las visitas guiadas realizadas¹.

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

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

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS Año 2019



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

Todas las preguntas obtienen una valoración muy positiva, destacando con mayor puntuación la labor del guía y las explicaciones para conocer los valores del espacio natural protegido. También destacan por su alta valoración el grado de satisfacción general y la adaptación de los contenidos de las visitas a cada tipo de público.

Finalmente, se resumen a continuación las opiniones y sugerencias sobre el servicio de visitas guiadas que los encuestados han expresado en el espacio existente al final de la encuesta. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel):

Las opiniones más destacadas durante el año 2019 se refieren a:

Felicitaciones:

- Se felicita en 30 ocasiones al Servicio de visitas guiadas por diferentes motivos, entre los que destacan la adecuación de los contenidos para las edades de los participantes y la labor del guía.
- En varias encuestas, los centros escolares dejan constancia de su satisfacción con la actividad.

Sugerencias:

- Piden la colocación de un contenedor amarillo para reciclar en la zona donde almuerzan los grupos. Esta deficiencia se subsana a lo largo del año.
- Piden mejorar el mantenimiento de los aseos en la Mota de Los Molinos. Esta necesidad se trasladó al Ayuntamiento de San Pedro.
- Unos profesores piden un recorrido más amplio para poder observar más fauna. En este caso se produjo un error ya que eligieron la visita guiada “Entre dos aguas” pensando que se trataba de la visita llamada “Vida en la sal”.
- Una Asociación de Sordociegos manifestó sus dificultades para contactar con el Servicio de Atención al Visitante a través del teléfono.
- Un profesor sugiere incluir un vocabulario más adaptado para los contenidos curriculares de 2º de Primaria. Este grupo realizó la visita guiada “La vida de Rosetti”, cuyos contenidos son muy sencillos al estar dirigidos a grupos de infantil hasta 2º de primaria.
- Sugieren la posibilidad de disponer de prismáticos. No disponemos de material óptico para grupos con más de 30 participantes.
- Tres profesores sugieren que sería deseable el uso de micrófonos con altavoz por parte de los guías.
- Hay varias observaciones referentes al hecho de la acumulación de basuras en las playas tras las sucesivas lluvias torrenciales.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este año 2019. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12-Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de Actividades.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2019				
Evento	Actividad	Nº veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Visita guiada “Experimenta los humedales”	2	87	Centro educativo del entorno
	Actividad especial “Humedales, la sal de la vida”	1	42	Público general
	Actividad especial “Avistamiento de Aves”	1	60	Público general
Día Mundial del Medio Ambiente	Visita guiada “Pedalea por las salinas”	1	20	Público general
	Actividad especial “Por un planeta sin contaminación del aire”	2	36	Centro educativo del entorno
Día de las Aves	Actividad especial “Bird Games”	2	139	Público general
	Actividad especial “Anillamiento de Aves”	1	51	Público general
	Visita guiada “Queremos un mundo con aves”	1	41	Público general
	Visita Guiada “Nuestras vecinas las aves”	1	23	Centro educativo del entorno
Colaboración con la VIII Feria Sea World Exhibition	Actividad especial “Sumérgete en el Reino de la Posidonia”	1	23	Público general

Continuación de la tabla en la siguiente página

Evento	Actividad	Nº de veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Colaboración con las Fiestas de El Mojón	Visita guiada “El Mojón está muy vivo”	1	24	Público general residente en la Entidad de Población de El Mojón
Colaboración con la celebración del Día del Niño	Actividad especial “Colorea con salero”	2	57	Público en general
Mochila de actividades Año 2019	Visita guiada “Entre dos aguas”	2	62	Público general
	Visita guiada “El Viaje de Rosetti”	1	19	Público general
	Visita guiada “Vacaciones en las Salinas”	1	26	Público general
	Visita guiada “El camino del oro blanco”	1	22	Público general
	Punto de Información “Los tesoros de una playa natural”	2	376	Público general Actividad enmarcada en la campaña 0% plásticos en espacios naturales
	Exposición “0% Plásticos en Espacios Naturales Protegidos”	1	865	Público general Actividad enmarcada en la campaña 0% plásticos en espacios naturales
	Actividad especial “Yincana fotográfica de Coterillo”	1	79	Público general
Total 2019		25 actividades especiales	2.052 participantes	

Durante el año 2019 se han llevado a cabo **25 actividades especiales** con una participación de **2.052 personas**. La actividad con mayor participación ha sido la Exposición “0% Plásticos en Espacios Naturales Protegidos”, ubicada en la Sala de Exposición durante el mes de agosto.

Cabe destacar también la alta participación en actividades especiales de acceso libre y sin límite de plazas como el Punto de Información móvil “Los tesoros de una playa natural” o las actividades con varios turnos, como la actividad especial “Anillamiento de Aves”, con motivo del Día de las Aves.

En varias de las actividades realizadas para el público en general se cubrieron todas las plazas disponibles, incluso quedando numerosas personas en la lista de espera.



*Día Mundial del Medio Ambiente-Actividad especial
"Por un planeta sin contaminación del aire"*



Visita guiada "Pedalea por las salinas"



Visita guiada "Entre dos aguas"



Punto de Información Móvil "Los tesoros de una playa natural"



Exposición "0% Plásticos en Espacios Naturales Protegidos"



Visita guiada "El Mojón está muy vivo"



Visita guiada “Nuestras vecinas las aves”



Visita guiada “Queremos un mundo con aves”



Visita guiada “El camino del oro blanco”



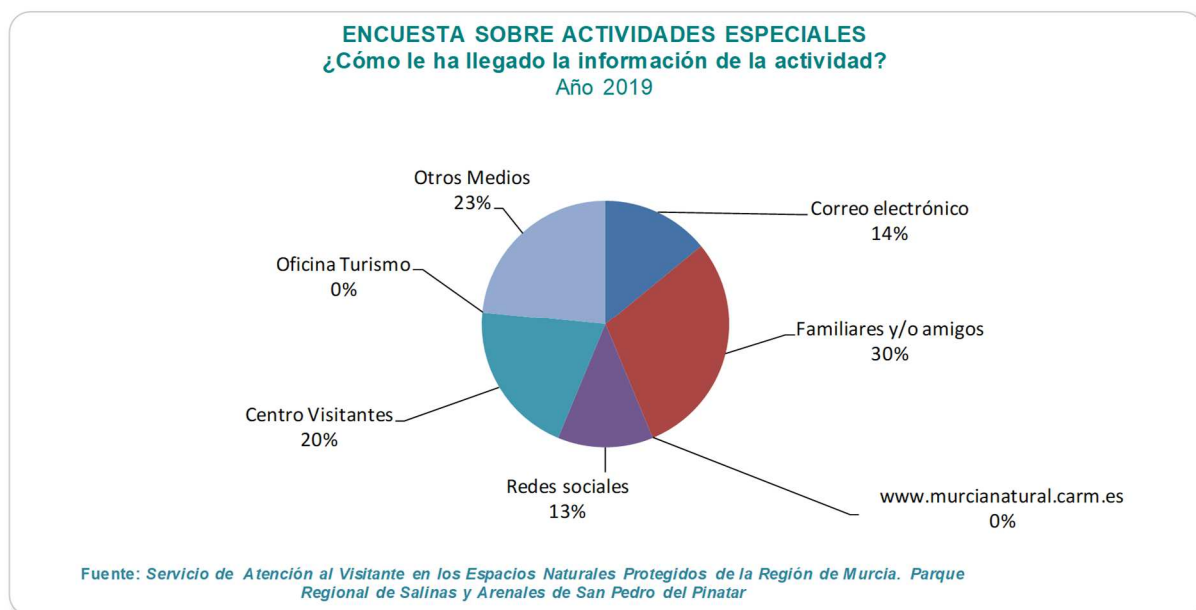
Yincana fotográfica “El Coterillo”

6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 5-Modelos de encuestas). Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2019 se han registrado **72 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor parte de los encuestados indican haber recibido la información de las actividades a través de familiares y/o amigos, a través del Centro de Visitantes “Las Salinas” y a través Otros Medios, como otras páginas web que difunden nuestras actividades.

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

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy fácil / Mucho / Muy bien	4
Fácil / Bastante / Bien	3
Difícil / Poco / Mal	2
Muy difícil / Muy poco / Muy mal	1

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

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2019



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

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

A los participantes les ha resultado bastante fácil realizar la inscripción 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.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 68 encuestas recogidas, se reciben 29 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores-guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y la diversión obtenida mediante las mismas.

Sugerencias y Quejas:

- En la visita guiada “Entre dos aguas” se sugiere que el guía lleve móvil para poder comunicar que van a llegar tarde al comienzo de la actividad.
- En la actividad especial “Humedales, la sal de la vida”, dos participantes sugieren que se destine exclusivamente a público adulto.
- En la actividad especial. “Sumérgete en el reino de la posidonia” dos participantes sugieren que se complemente con un paseo por el Parque Regional.
- En la visita guiada “Pedalea por las salinas” un participante sugiere una actividad acuática para identificar las especies marinas de la Playa de Punta de Algas.
- En la actividad especial “Por un planeta sin contaminación por plásticos”, el profesor responsable del grupo nos sugiere el envío de información de interés del Parque Regional a los Centros Educativos.
- En la visita guiada “Entre dos aguas” dos participantes sugieren la realización de más juegos y actividades durante la misma.
- En la actividad especial “Colorea con Salero” una participante sugiere que se añada música ambiente y un paseo, para poder conocer las salinas.
- En la mayoría de las actividades los participantes sugieren la aumentar la oferta de visitas guiadas y de otras actividades de educación ambiental.

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

7. Encuestas.

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

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2019			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	Nº TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	225	226
Centro de Visitantes y Servicio de Atención	Centro de Visitantes y Punto de Información	275	280
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	100% (77)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	70	73

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

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

7.1. Encuesta general

En el año 2019 se han registrado **226 encuestas** generales para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

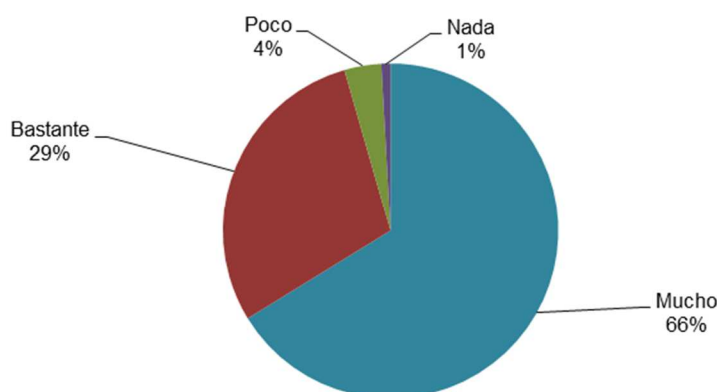
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08_Datos de encuesta general (formato Excel).

- **Grado de satisfacción**

En los datos recogidos durante el año 2019, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el **95%** de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como la presencia de residuos y suciedad en el entorno del Parque Regional, el estado de deterioro o abandono de algunas infraestructuras y un excesivo uso público.

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
Año 2019

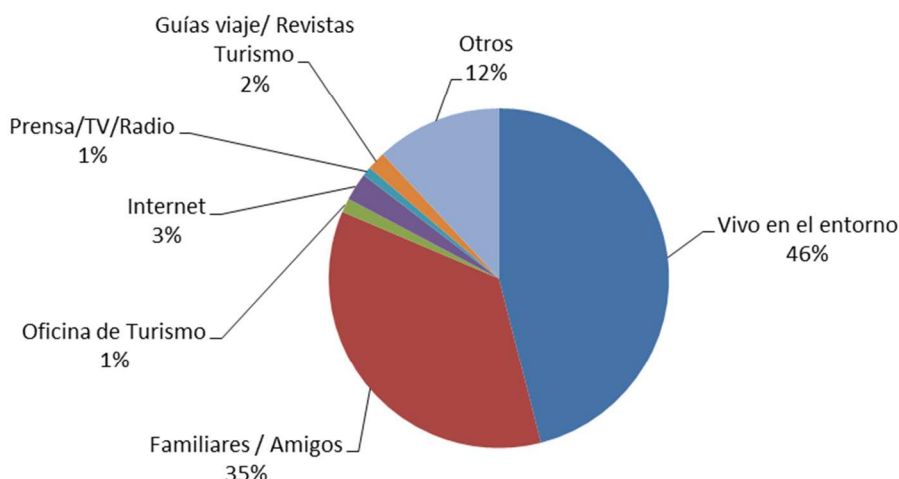


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Natural Protegido, el **81%** de las personas encuestadas conocen el Parque Regional por familiares y amigos o porque viven en el entorno. El **12%** se debe a otros motivos como visitas guiadas, elegir este entorno como destino vacacional o por las actividades de voluntariado como los campos de trabajo. Internet, junto con los medios de comunicación, son los responsables de que el **6%** de los encuestados conozca el espacio protegido y tan sólo un **1%** conocen el Parque por medio de la Oficina de Turismo.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP?
Año 2019

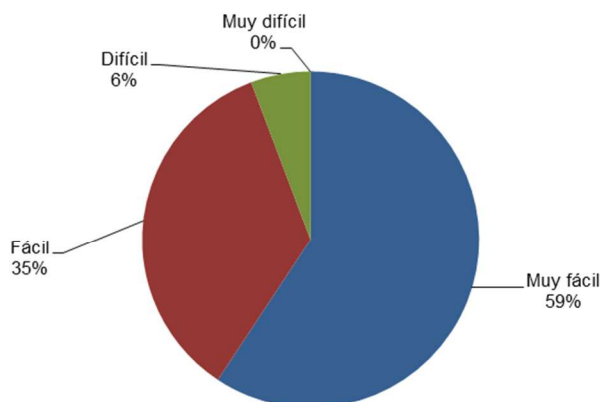


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Al **94%** de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él. Hay un **6%** al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al espacio protegido, principalmente por la falta de más señales y carteles.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP? Año 2019



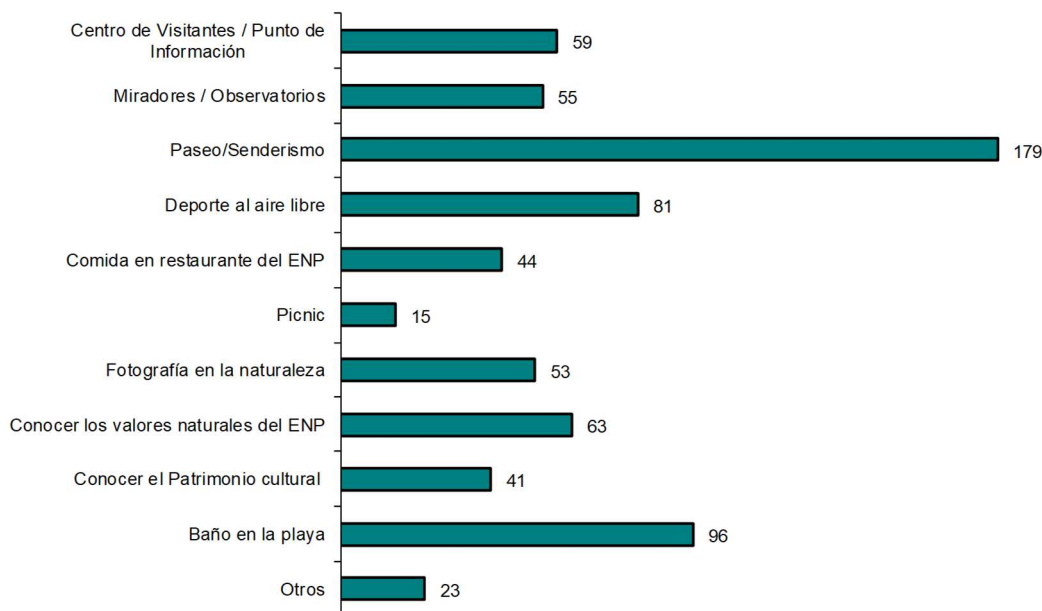
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Durante el año 2019, la actividad que más destaca es la de pasear y hacer senderismo, probablemente porque el Parque Regional dispone de varios senderos señalizados, siendo los recorridos de escasa pendiente y adecuados para todos los públicos. También las suaves temperaturas y la posibilidad de avistar aves durante la visita invitan a pasear durante todo el año.

Debido a que la estación de verano se incluye en el periodo contabilizado, el baño en la playa es la segunda actividad más realizada, seguida de la práctica de deporte al aire libre cuya tendencia está en auge actualmente en los Espacios Naturales Protegidos. No obstante, continúan destacando otras actividades como conocer los valores naturales del entorno, visitar el centro de información, los observatorios, y fotografiar la naturaleza.

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2019



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

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos en el año 2019 muestran que el **61%** de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un **21%** en solitario y un **18%** en grupos organizados.

- **Lugar de residencia habitual:**

El **62%** de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el **27%** son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un **30%** y los que proceden de otros países el **8%**.

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

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el porcentaje más alto lo representan los visitantes que están en el Espacio Natural Protegido medio día, con un **51%**. Le sigue el apartado de los visitantes que permanecerán en el entorno 1 o 2 días, que es del **26%** y, el apartado “otros” con un **23%**, dentro del cual hay visitantes que permanecerán en el entorno algunos días, dos semanas o todo el periodo estival.

- **Rango de edad:**

Durante el año 2019 el grupo más numeroso de encuestados con un porcentaje del **40%** es el correspondiente al rango de edad de 31 a 50 años, le sigue el grupo de edad de 18 a 30 años, con un **29%**, ambos abarcan el 69% del total de personas encuestadas. El 19% corresponde a personas entre 51 a 65 años y por último los mayores de 65 años tienen un porcentaje del **8%**.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Se han recibido 13 felicitaciones que hacen referencia a la belleza del Parque Regional, la importancia de su conservación, y al Servicio de Atención al visitante del Parque Regional.

Sugerencias:

- Limitar el acceso de vehículos a motor al Parque Regional.
- Disponer de material divulgativo en más idiomas, como el francés.
- Instalar más papeleras.
- Mejorar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida.
- Aumentar la vigilancia.
- Realizar más actividades de educación ambiental.

Quejas:

- Presencia de residuos y excrementos en el Parque Regional y sus playas.
- Carril bici en mal estado.
- Mayor vigilancia de las personas que realizan actividades sexuales en lugares públicos (cruising)
- Excesiva construcción en los márgenes del Parque Regional.
- Mal estado del Mar Menor debido a la contaminación.
- Presencia de residuos en las playas tras el paso de las últimas lluvias torrenciales (DANA).
- Regulación del nudismo en las playas.
- Retirada de lodos en los lugares incorrectos.
- Exceso de velocidad de los vehículos.
- Mantenimiento de los molinos.

7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante

Durante 2019 se han registrado **280 encuestas**, esto representa más del 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2019.

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

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

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

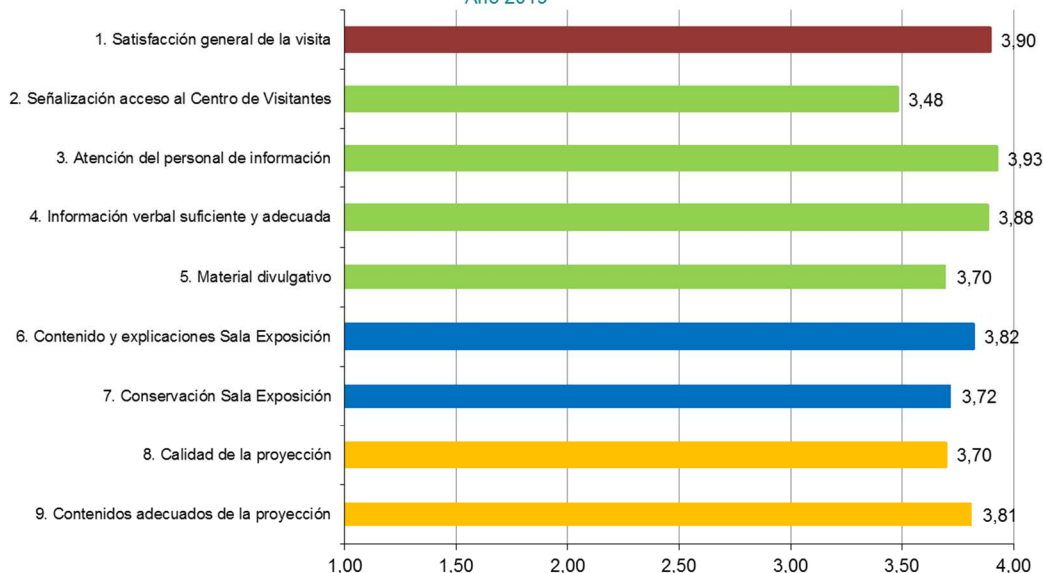
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en el anexo 9 Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel).

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2019



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

Como se puede observar en el gráfico, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Atención al Visitante. La señalización al Centro de Visitantes “Las Salinas” obtiene una valoración algo menor, debido a la poca visibilidad y/o falta de señales desde las principales vías de acceso, que hace que a muchas personas les resulte complicado encontrarlo.

La valoración más positiva la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte del personal de información.

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

Todos estos aspectos quedan reflejados en la pregunta sobre la satisfacción general de la visita, que tiene una valoración muy buena (3,90).

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 9 Datos encuestas centro de visitantes (formato Excel).

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Los visitantes han felicitado al Servicio de Atención al Visitante en más de 70 ocasiones, haciendo especial hincapié en el trato personal recibido y en los contenidos e instalaciones del Centro de Visitantes.

Sugerencias:

- Unificar los tres vídeos del Parque Regional dejando los títulos únicamente para el final.
- Actualizar el vídeo del Parque Regional.
- Mejorar la señalización del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Dar acceso a la torre observatorio del Centro de Visitantes.
- Ofrecer bolsas para recoger la basura.
- Mejorar el mantenimiento de la charca del Centro de Visitantes.
- Poner una cafetería.
- Mejorar el exterior del Centro de Visitantes en cuanto a la poda de árboles y matas.

Quejas:

- Las listas de actividades especiales se completan muy pronto.
- El Centro de Visitantes es pequeño.

8. 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 inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas de San Pedro. El modelo de hojas de opinión se adjunta en el anexo 10-Modelo de hoja de opinión del presente documento.

Las opiniones son atendidas en la medida de lo posible por el Equipo de Atención al Visitante, ya que, muchos visitantes comunican sus quejas, sugerencias o felicitaciones verbalmente. Desde el Servicio, se les anima a que cumplimenten una hoja de opinión indicando que son una herramienta muy apropiada para la gestión del Parque.

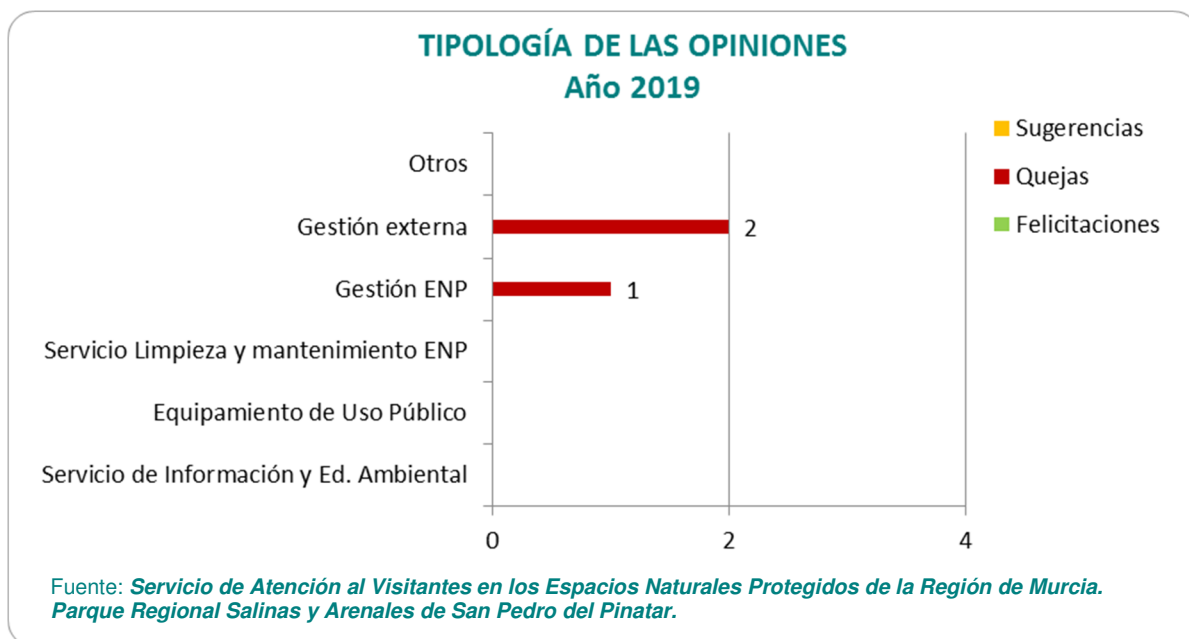
Las hojas pueden ser escritas por los visitantes aportando sus datos de forma voluntaria para que la DGMN les envíe una respuesta formal, o el Equipo de Atención al Visitante puede transcribir una sugerencia, queja o felicitación verbal cuando el usuario no quiere dejar sus datos personales.

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

Durante el año 2019 se han recogido **3 hojas de opinión**, de las que se extraen 3 quejas. No se han recogido sugerencias ni felicitaciones en este periodo. El 100% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se establece una gráfica con diferentes tipologías. Las hojas de opinión se pueden consultar con más detalle en el anexo 11 Datos Hojas de Opinión.

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2019.



Servicio de Información y Educación Ambiental:

Durante este periodo no se ha recibido ninguna hoja de opinión sobre esta categoría.

Equipamientos de Uso Público:

Durante este periodo no se ha recibido ninguna hoja de opinión sobre esta categoría.

Servicio de Mantenimiento y limpieza:

Durante este periodo no se ha recibido ninguna hoja de opinión sobre esta categoría.

Gestión ENP:

A lo largo del año 2019 se ha recibido una queja que trataba de la aparición de ratas muertas en la Senda de Los Tarays.

Servicios Externos:

En el año 2019 se han recibido dos quejas, una referente a las molestias generadas por el paso de quads de la policía local por la playa de la Torre Derribada y otra referente a la suciedad encontrada tras las fuertes lluvias en la senda de los Tarays.

Otros:

Durante el año 2019 no se han recibido ninguna hoja de opinión respecto a otros temas.

El Servicio de Atención al Visitante tiene en cuenta estas sugerencias y por ello realiza las gestiones pertinentes para poder solucionar las cuestiones planteadas.

En relación a la queja por el paso continuado de quads de la policía a lo largo de la playa, se pone en conocimiento del equipo de gestión para que pueda tenerlo en cuenta y trasladar el asunto al Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar en las reuniones que mantienen de forma periódica.

Respecto a las quejas relacionadas con la senda de los tarays, una por la aparición de ratas muertas y otra por acumulación de material de saneamiento (toallitas), se comunica la información al equipo de gestión, para que pueda trasladar el asunto al organismo encargado de la recogida de ese tipo de residuos, en este caso, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar. En el caso de las ratas muertas, para agilizar el proceso, desde el equipo de gestión se dio indicación al equipo de mantenimiento del ENP para que procediera a la recogida lo antes posible.

9. Comunicación y Dinamización Social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones llevadas a cabo durante el año 2019:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2019				
	Tipo			Ediciones / Acciones
Materiales de comunicación	Mochila de actividades			4 Ediciones
	Dosieres Días conmemorativos			3 Dosieres editados
	Revista “Naturalmente Conectados”			4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales			9 Materiales
	Cartelería del ENP			5 Carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es			2
	Redes sociales	Twitter		194 Publicaciones
		Facebook		186 Publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)			37 Envíos
	Otros medios	Radio		2
		Televisión		7
		Prensa		-
		Otras webs		-
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayto. de San Pedro del Pinatar	Concejalía de Turismo	5
			Concejalía de Medio Ambiente	1
			Concejalía de Bienestar Social	1
	Asociaciones del entorno	Asociación Hippocampus		1
		Asociación de Vecinos de El Mojón		1
	Otras entidades	Museo del Mar de San Pedro del Pinatar		2
		Secretaría Ramsar		1
		Proyecto LIFE Salinas		3
		EUROPARC-España		1
		Asamblea General de Naciones Unidas		1
		Asociación Viento Norte-Sur		1
		SEO-Birlife		1

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

9.1. Materiales de comunicación

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

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

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

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

▪ **Mochila de actividades.**

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

Durante el año 2019 se han editado **cuatro mochilas**, correspondientes a los cuatro trimestres del año. A partir de julio la mochila es más práctica y atractiva al modificarse el diseño.

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

▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

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

Estos dossieres se cuelgan en la página web (www.murcianatural.carm.es), 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 y twitter.

Durante este periodo se han enviado **tres dossieres informativos** correspondientes a los siguientes días especiales:

- Día Mundial de los Humedales.
- Día Mundial del Medio Ambiente.
- Día Mundial de las Aves.

▪ Revista “Naturalmente conectados”.

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

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

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

Durante este año 2019 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2018-2019, y primavera, verano y otoño 2019), siendo 9.078 el número total de descargas de esta publicación en la web.

▪ Folletos, mapas y otros materiales.

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

A lo largo de este periodo se han editado o actualizado 8 materiales de este tipo:

- Folleto de visitas guiadas. Se actualiza la información y se cambia el diseño.
- Cuaderno de Rosetti. Se actualiza el año de edición.
- Cuaderno de Poseidón. Se actualiza el año de edición.
- Cuaderno de Poseidón en inglés y en francés. En noviembre se editan dos nuevos cuadernillos de Poseidón, uno en idioma inglés y otro en francés.
- Documento de enlaces de interés. Se actualizan los logos.
- Tarjetones Cuidaico No circulas solo. Se editan dos nuevos tarjetones de la campaña sobre atropellos.
- Tarjetón Zero waste. Se edita un tarjetón para la propuesta zero waste de las visitas guiadas.

Además, como mejora adicional se ha elaborado un cartel para la sala de exposición donde se indica que los contenidos de la sala están disponibles en el idioma inglés.

▪ **Cartelería ENP.**

También se colabora con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos elaborando y revisando cartelería interpretativa.

Durante el mes de febrero se realizan aportaciones a cuatro carteles del proyecto LIFE Salinas y en el mes de julio se prepara una propuesta de contenidos para el cartel de las puertas que impiden el acceso a las motas salineras.

9.2. Canales de comunicación

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

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

En la página web www.murcianatural.carm.es están a disposición de los usuarios todos los materiales de divulgación y comunicación elaborados por el Servicio de Atención al Visitante de los ENP de la Región de Murcia (mochilas de actividades, dossieres de días mundiales, ediciones de la revista Naturalmente Conectados y folletos). De manera frecuente también se envían fotografías y textos relacionados con eventos del Parque Regional para su difusión a través de las notas de prensa.

Durante este periodo se realizan dos aportaciones específicas a la web:

- Ficha accesibilidad Centro de Visitantes “Las Salinas”: recoge los servicios accesibles en esta infraestructura.
- Ficha accesibilidad Parque Regional Salinas de San Pedro: con las instalaciones accesibles en el espacio natural protegido.

■ Redes Sociales (Twitter y Facebook)

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y cuenta con un total de **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes (4 Parques Regionales) o Punto de Información (1 Reserva Natural), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo Cabo y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos.

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

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

El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar dispone de un perfil de Twitter ([@SalinasSPedroPR](#)) y una página de Facebook ([@SalinasSPedroPR](#)) que cuentan hasta la fecha con un total de **4.122 seguidores** (1.388 en Twitter y 2.734 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2019, se han realizado **186 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **628.953 personas**.

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

Redes “Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar”							
Año 2019							
Twitter	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
	Enero	20.060	28	1.107	14	225	117
	Febrero	18.952	18	1.125	15	227	95
	Marzo	23.919	27	1.152	16	271	130
	Abril	21.443	7	1.159	21	245	111
	Mayo	13.214	2	1.161	16	149	63
	Junio	16.617	20	1.181	16	234	95
	Julio	41.313	46	1.227	24	418	225
	Agosto	29.133	8	1.235	18	317	182
	Septiembre	24.440	90	1.325	11	183	101
	Octubre	17.404	26	1.351	15	165	72
	Noviembre	12.913	14	1.365	12	163	71
	Diciembre	16.669	23	1.388	16	177	71
	Total	256.077	309	1.388	194	2.774	1.333

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

Redes “Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar”

Año 2019

Facebook	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
	Enero	21.826	86	1.825	14	605	149	174
	Febrero	23.125	53	1.878	15	696	91	186
	Marzo	37.665	108	1.986	16	1.146	209	329
	Abril	43.802	89	2.075	20	1.022	474	301
	Mayo	25.187	78	2.153	15	723	163	163
	Junio	28.188	85	2.238	14	1.042	255	249
	Julio	42.215	78	2.316	22	1.059	203	310
	Agosto	46.546	134	2.450	18	1.141	254	323
	Septiembre	35.341	144	2.594	11	854	314	159
	Octubre	15.850	35	2.629	14	412	43	77
	Noviembre	26.272	65	2.694	12	722	237	199
	Diciembre	26.859	40	2.734	15	770	156	120
	Total	372.876	995	2.734	186	10.192	2.548	2.590

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

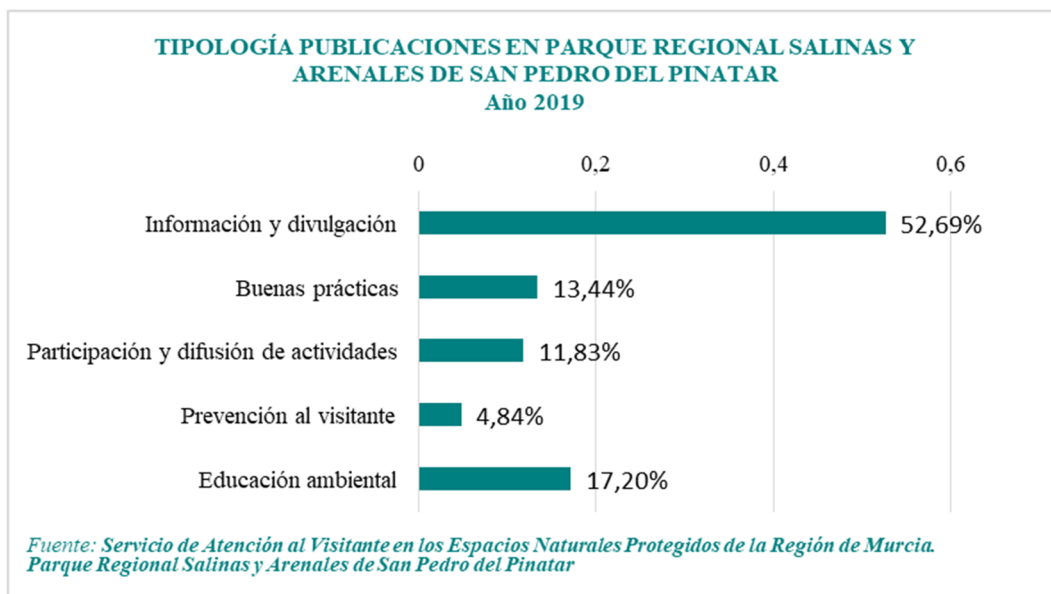
Comparando las tablas se evidencia que existe una diferencia en el número de publicaciones, esto se debe al número limitado de caracteres que tiene Twitter que, en ocasiones, hace necesario dividir las publicaciones, y a que existen publicaciones de otras entidades que se comparten en una red y en la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

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

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

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

En 2019 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **educación ambiental**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



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

- Twitter:
 - Prevención al visitante: “Debido a las intensas lluvias que se han producido en PR Las Salinas San Pedro se prevé una alta densidad de mosquitos en el entorno del Parque. Si vienes de visita sigue las siguientes recomendaciones” con **10.671 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “Si ves este “ingenio, módulo, cosa, artefacto...” ¡No lo toques! Es parte de una investigación que la UMU está haciendo sobre las dunas del PR. Las Salinas San Pedro dentro del proyecto” con **6.157 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “Tono Fernández nos envía esta preciosa fotografía de tres flamencos a punto de aterrizar en una de las charcas...Cada vez que los vemos volar es como si fuera la primera vez...Los pelicos de punta. ¿Te pasa a ti también?” con **4.817 personas alcanzadas**.

- Facebook:
 - Buenas prácticas: “Ha vuelto a suceder. NO está permitido caminar por las motas salineras debido a que es el lugar donde viven y nidifican las aves” con **17.392 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: ¿Quieres saber más curiosidades sobre los flamencos? Nuestra compañera Estela te lo cuenta en este vídeo a partir de 1h 45min” con **13.668 personas alcanzadas**.
 - Información y divulgación: “Si ves este "ingenio, módulo, cosa, artefacto..." ¡No lo toques! Es parte de una investigación que la UMU está haciendo sobre las dunas del PR. Las Salinas San Pedro dentro del proyecto” con **11.002 personas alcanzadas**.

Es de destacar que las publicaciones con mayor alcance de personas pertenecen a la tipología de información y divulgación. Demuestra el gran interés por conocer los valores del espacio, proyectos de gestión u otros aspectos de interés relacionados con el Parque.

- **Envíos lista de Amig@s de los Espacios Naturales Protegidos**

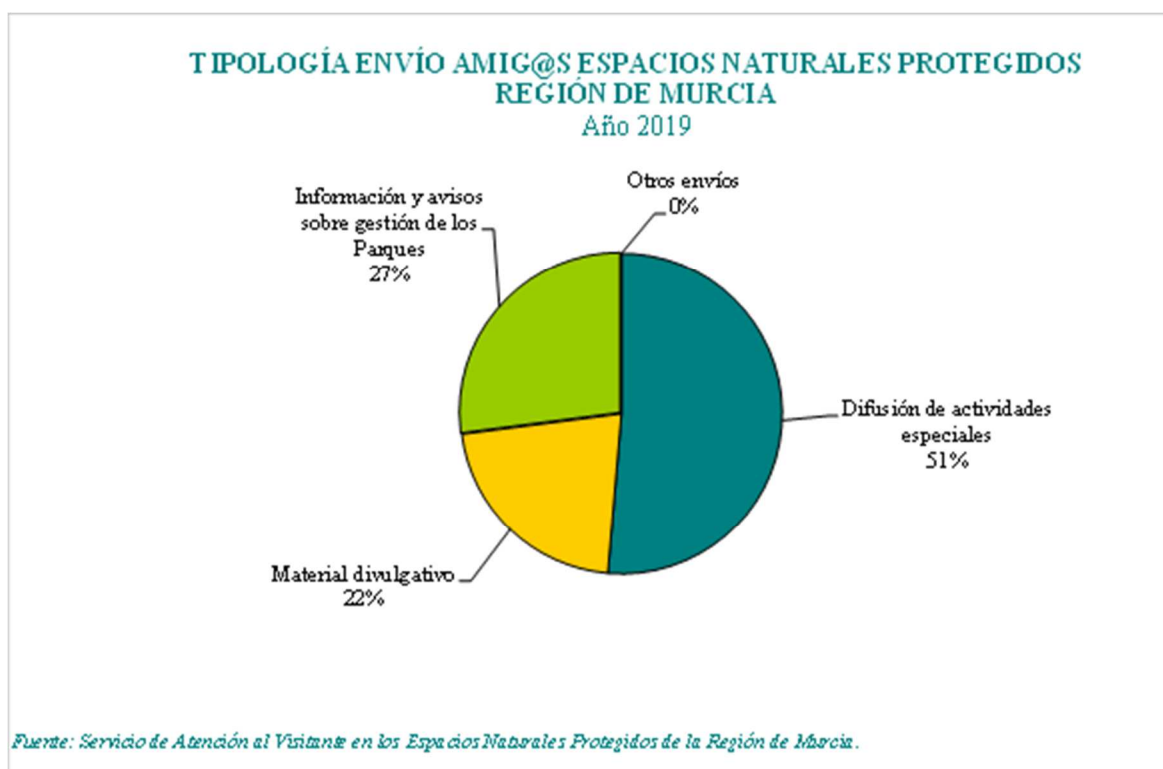
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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 **5.984 personas**.

La tipología de los envíos durante 2019 se recoge en la siguiente gráfica:



De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (51%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (27%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (22%).

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

- Información de actividad Día Mundial de los Humedales pospuesta.
- Nueva fecha para actividad Día Mundial de los Humedales pospuesta.

▪ Otros medios de comunicación

El Equipo de Atención al Visitante realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los Técnicos de la DGMN.

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante ha realizado las siguientes colaboraciones con los medios de comunicación:

- **Televisión:**

- Día 21 de enero. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Información sobre la campaña de difusión de la tortuga boba. La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 39.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-tarde/2019/lunes-21-de-enero/>

- Día 2 de febrero. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Información sobre el Día Mundial de los Humedales. La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 36:44.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-tarde/2019/sabado-2-de-febrero/>

- Día 2 de junio. Programa Nuestro Mar Menor, de 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Información sobre el Día Mundial del Medio Ambiente. La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 1:38.

https://www.youtube.com/watch?time_continue=140&v=lvwyZmhjAMQ

- Día 7 de junio. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Grabación de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, ese mismo día se emite en el informativo de medio día.

- Día 24 de julio. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Información sobre la campaña 0% plásticos en espacios naturales. La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 31.

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-miércoles/2019/miércoles-24-de-julio/>

- Día 30 de julio. Programa Murcia Conecta de 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Información sobre los flamencos de las Salinas de San Pedro. La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 1:45:00

<http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2019/viernes-2-de-agosto/>

- Día 3 de octubre. Programa España Directo de RTVE (Televisión Española). Grabación de la visita guiada “La vida de Rosetti” La emisión donde interviene el Servicio de Atención al Visitantes se puede ver en el siguiente enlace, a partir del minuto 45.

<http://www.rtve.es/alcanta/videos/espana-directo/espana-directo-21-10-19/5417690/>

- **Radio:**

- Onda Regional: el día 2 de junio el Equipo de Atención al Visitante realiza una entrevista para en relación a la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.

<https://www.orm.es/programas/el-rompeolas/el-rompeolas-dia-mundial-del-medio-ambiente-en-san-pedro-del-pinatar/>

- Rom Radio: el día 2 de junio el Equipo de Atención al Visitante realiza una entrevista para en relación a la exposición 0% Plásticos en espacios naturales.

http://www.romradio.es/2019/08/19/casino/?fbclid=IwAR02LKopSitqOxQ SzOr8Iv0ewM1_neeKqi-KRWq0MhbeXQN4dRejTM3w6_g

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director del Parque o de los Técnicos de Uso Público de la 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 algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

▪ **Ayuntamientos**

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

Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar

Concejalía de Turismo

- En el mes de enero se envía a la Concejalía de Turismo las guías de flora y fauna del Parque Regional actualizadas, para que puedan utilizar la última versión cuando las impriman en la imprenta.
- En el mes de enero se gestiona la reserva de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes “Las Salinas” para aquellas visitas guiadas que ofrece la Concejalía de Turismo y que se inician en el Centro de Visitantes.
- En el mes de marzo se envía la información y las fotos referentes a las actividades que tiene previsto realizar el Servicio de Atención al Visitante para colaborar en la VIII Edición de la Feria Sea World Exhibition que se desarrolla durante la festividad de Semana Santa, para que se incluyan en el folleto promocional. Posteriormente, se realiza la revisión de los textos de este folleto y se envían las correcciones a los técnicos de turismo.
- En abril, la Concejalía de Turismo solicita la revisión por parte del Equipo de Atención al Visitante del callejero de San Pedro del Pinatar. Se realiza la revisión y se envían las aportaciones a los técnicos de turismo.
- El Equipo de Atención al Visitante recoge en junio del Centro de Iniciativas Turísticas el diploma de Centro Azul para colocarlo en la entrada del Centro de Visitantes. Este distintivo concedido al Centro de Visitantes “Las Salinas” tiene en cuenta el trabajo de información y educación ambiental que se lleva a cabo desde esta instalación, con el que se pretende que los visitantes puedan conocer, disfrutar y respetar los entornos litorales, de gran valor ecológico, paisajístico y cultural.
- En noviembre el Equipo de Atención al Visitante colabora con la Concejalía de Turismo en las gestiones relacionadas con la solicitud del galardón Centro Azul 2020 para el Centro de Visitantes “Las Salinas”, para ello se revisa y completa la documentación necesaria para la solicitud de Centro Azul y se envían fotografías de las actividades realizadas durante 2019.

Concejalía de Medio Ambiente

- En el mes de junio, se realiza una colaboración entre el Servicio de Atención al Visitante y la Concejalía de Medio Ambiente para llevar a cabo la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente el día 2 de junio. La colaboración consiste en:
 - Intercambio de información por correo electrónico y llamadas telefónicas entre la Informadora Jefe y la técnico de Medio Ambiente del Ayuntamiento para concretar detalles relacionados con la actividad especial.
 - La Concejalía de Medio Ambiente compra algunos de los materiales necesarios para llevar a cabo la limpieza en la playa y gestionan la recogida de los residuos recogidos.
 - Difusión de la actividad.

Concejalía de Bienestar Social

- En el mes de octubre se solicita la colaboración del Servicio de Atención al Visitante en la celebración del Día del Niño. Esta colaboración se lleva a cabo mediante una actividad especial que se oferta en el Centro de Visitantes “Las Salinas” los días 23 y 24 de noviembre y mediante la difusión a través de las redes sociales de todas las actividades que realiza el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar con motivo de la celebración del Día del Niño.

Asociaciones del entorno

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

Asociación Hippocampus

La Asociación Hippocampus dispone de un despacho en el edificio situado en el interior del recinto del Centro de Visitantes “Las Salinas”, en el guardan el almacén y desarrollan parte de su trabajo. Desde el Servicio de Atención al Visitante se colabora con esta asociación gestionando las reservas de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes y siendo uno de los puntos de recogida de plomo del proyecto Plumbum que lleva a cabo la Asociación Hippocampus.

Asociación de Vecinos de El Mojón

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

El día 14 de agosto se desarrolla visita guiada “El Mojón está muy vivo”, que consiste en un recorrido por el entorno del Mojón para mostrar la fauna y la flora de esta zona del Parque Regional y sensibilizar sobre la importancia de conservar el espacio protegido.

Otras entidades

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

Museo del Mar de San Pedro del Pinatar

En el mes de enero se prepara un dossier con información sobre la tortuga boba y la campaña de difusión que se lleva a cabo cada año en la Región de Murcia. Esta información se explica por parte del Servicio de Atención al Visitante en las visitas guiadas al museo el día 21 de enero.

En mayo se realiza una segunda colaboración que consiste en formar parte del jurado que elige el nombre de la tortuga del museo y también se difunde en redes sociales la información de la actividad final de esta iniciativa, llamada Fiesta de la tortuga.

Secretaría Ramsar

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

Cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. Este año se centraliza toda la información en un sitio web específico <https://www.worldwetlandsday.org/es/welcome>, donde el Servicio de Atención al Visitante registra las actividades que se desarrollan en los ENP de la Región de Murcia, siendo uno de ellos el Parque Regional Salinas de San Pedro.

Proyecto LIFE Salinas (LIFE 17 NAT/ES/000184)

El Proyecto LIFE-Salinas tiene como objetivo conservar la gaviota de Audouin (*Larus audouinii*) y dos hábitats prioritarios que forman parte de la Red Natura 2000 (estepas mediterráneas y dunas litorales). El socio principal del proyecto es la empresa Salinera Española y cuenta con la participación de la Dirección General de Medio Natural de la Región de Murcia, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, la Universidad de Murcia, la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE) y la empresa Mae d'agua.

El Servicio de Atención al Visitante ha colaborado durante 2019 con este proyecto desarrollando la celebración de tres días mundiales de forma conjunta: Día Mundial de los Humedales en febrero, Día Mundial del Medio Ambiente en junio y Día Mundial de las Aves en octubre. La colaboración ha consistido en:

- Intercambio de información por correo electrónico y por teléfono para decidir las actividades a desarrollar y concretar detalles relacionados con las mismas.
- Proporcionar por parte del Proyecto LIFE Salinas recursos materiales o humanos según sea el caso.
- Difusión de la actividad.

Otra de las actuaciones en las que ha colaborado el Servicio de Atención al Visitante ha sido en la revisión de los contenidos de cuatro carteles de este proyecto.

Asamblea General de Naciones Unidas

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

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

En el mes de mayo, el Servicio de Atención al Visitante registra las actividades que llevará a cabo para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente en la siguiente web: <https://www.worldenvironmentday.global/es>

SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)

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

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

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

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

▪ Reuniones de trabajo:

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

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

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

- El día 8 de marzo se reúne el Equipo de Atención al Visitante con el nuevo equipo de gestión del Parque Regional para tratar distintas cuestiones relacionadas con el espacio protegido y realizar una visita al mismo.
- El día 28 de mayo la Informadora Jefe se reúne con los técnicos de los espacios naturales protegidos para organizar las actuaciones de difusión de las distintas campañas que se están llevando a cabo durante desde la Dirección General del Medio Natural.
- El día 13 de junio el Equipo de Atención al Visitante se reúne con el coordinador del Proyecto LIFE Salinas, el equipo de gestión de Parque Regional y la Universidad de Valencia para valorar la posible colaboración entre todos para elaborar un mapa divulgativo del Parque Regional como Sitio Ramsar, en el marco del Convenio con la Secretaría del Comité de Humedales del Ministerio.

▪ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 13. Informes específicos).

Durante el año 2019 se han elaborado un informe específico, referente a:

- Propuesta de mejora en las actividades que se realizan en carpas y se regalan obsequios.

▪ **Sistemas de Calidad.**

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio:

- Q de Calidad Turística en el ENP
- Certificación SICTED (Centros Turísticos en Destino)
- Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 18001 (Seguridad laboral) a través de la empresa ORTHEM.

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

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

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

Durante este año 2019 el Servicio ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

- Q de Calidad Turística: el día 24 de septiembre se audita el Centro de Visitantes “Las Salinas” y su Servicio.

▪ **Envío de solicitudes al Sistema**

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

Durante este periodo se han enviado **95** solicitudes al sistema, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

▪ **Mantenimiento del acuario de fartet de la sala de exposición**

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

- Recogida del alimento para el fartet en el Área de Recuperación del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Proporcionar el alimento al fartet a diario.
- Limpieza del acuario una vez al mes: vaciado del acuario, limpieza de cristales y filtros, etc.

▪ **Mantenimiento del acuario de artemia la sala de exposición**

Gracias al asesoramiento y cesión de materiales por parte del profesorado del Grado de Acuicultura del IES Tárraga Escribano de San Pedro del Pinatar, la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas” dispone de un acuario con artemia. El Equipo de Atención al Visitante de San Pedro se encarga del mantenimiento de este acuario y de proporcionar el alimento para la artemia.

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

Durante el año 2019 han realizado prácticas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” tres personas:

- Una persona procedía del CIFEA Molina de Segura-Módulo de Técnico en Calidad y Educación Ambiental y realiza las prácticas de marzo a mayo de 2019.
- Dos personas procedían del IES Alquibla- Módulo de Actividades físico deportivas en el Medio Natural y realizan las prácticas de octubre a diciembre de 2019.

11. Asistencia al Director Conservador

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

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

- **Agenda digital del Área de Conservación Litoral**

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

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

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

- **Junta Rectora del Parque Regional**

La Informadora Jefe asiste el día 30 de abril a la Junta Rectora que se lleva a cabo en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y toma anotaciones para aportárselas a la dirección técnica del Parque Regional que elabora el acta.

- **Cartelería del Parque Regional**

En junio se preparan los contenidos de un cartel para las puertas situadas en las motas salineras, con el objetivo de recordar a los visitantes que no se puede acceder a esa zona. Posteriormente se realizan las aportaciones al cartel una vez que está maquetado.

- **Red Internacional Migratory Bird for People- Wetland Link International (WLI)**

Wetland Link International (WLI) es una red de centros de apoyo que ofrecen actividades de educación ambiental sobre los humedales. El proyecto está dirigido por Wildfowl and Wetland Trust (WWT) del Reino Unido y el Centro de Visitantes “Las Salinas” es uno de los centros que pertenecen a esta red de centros de educación ambiental sobre humedales.

A través del equipo de gestión se realizan algunas colaboraciones en momentos puntuales. Este año 2019, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado enviando varios artículos para incluir en el Boletín Migratory Bird for People. Esta actuación se ha hecho en febrero, agosto y noviembre, ya que se editan varios boletines al año.

■ **Campaña de divulgación de la tortuga boba (*Caretta caretta*)**

Debido al aumento de intentos de anidación por parte de la tortuga boba en los últimos años en la costa mediterránea, la Dirección General del Medio Natural desarrolla cada verano una campaña de divulgación, con el objetivo de que toda persona que se encuentre una tortuga boba, o sus rastros, sepa cómo actuar. La campaña se inició en 2017 y cada verano se sigue desarrollando.

Este año 2019, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado en la difusión de la campaña mediante los siguientes medios:

- Centro de Visitantes “Las Salinas”: la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional.
- Visitas guiadas y actividades especiales: se informa a los participantes de visitas guiadas y actividades especiales para que conozcan la campaña y el procedimiento a seguir si encuentran tortugas o sus rastros.
- Redes sociales: a través de Facebook y Twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.
- Colocación de 45 carteles en establecimientos y puntos de interés relacionados con los lugares donde pueden encontrarse tortugas (chiringuitos, bares y restaurantes, puestos de vigilancia en playas, farmacias y supermercados, etc).

■ **Campaña de divulgación de la nacra (*Pina nobilis*)**

La nacra es un molusco bivalvo que catalogado en peligro crítico de extinción por el Ministerio de Transición Ecológica. Es endémico del Mediterráneo y el segundo más grande del mundo. Debido a una enfermedad parasitaria causada por un protozoo, se ha producido la extinción casi total de todas las poblaciones del Mediterráneo, a excepción de las del Delta del Ebro y el Mar Menor.

La Dirección General del Medio Natural ha puesto en marcha este año una campaña para informar de la situación en la que se encuentran las poblaciones de este molusco y cómo actuar en caso de localizar un ejemplar.

Este año 2019, el Servicio de Atención al Visitante ha colaborado en la difusión de la campaña mediante los siguientes medios:

- Centro de Visitantes “Las Salinas”: la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional.
- Redes sociales: a través de Facebook y Twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.

- Colocación de 41 carteles en establecimientos y puntos de interés relacionados con los lugares donde pueden encontrarse tortugas (chiringuitos, bares y restaurantes, puestos de vigilancia en playas, farmacias y supermercados, etc).

■ **Campaña 0% Plásticos en espacios naturales**

La Dirección General del Medio Natural ha puesto en marcha este año una campaña de concienciación ambiental para evitar la llegada de residuos plásticos al medio natural. El objetivo de esta campaña es sensibilizar a los visitantes de los espacios protegidos de la Región de Murcia sobre la problemática que existe actualmente con la presencia de plástico en la naturaleza, así como ofrecer información sobre las alternativas al plástico que tenemos a nuestra disposición.

Este año 2019, el Servicio de Atención al Visitante ha participado en esta campaña mediante las siguientes actuaciones:

- Reuniones previas al desarrollo de la campaña para diseñar las distintas actuaciones y para elegir el eslogan y la imagen de la campaña.
- Redacción de los contenidos de un díptico con información sobre la problemática del plástico en los espacios naturales y las alternativas que están a nuestro alcance, tanto en la visita a un espacio natural como en nuestro día a día.
- Gestiones de organización para el traslado del material de merchandising hasta el Centro de Visitantes “Las Salinas” y posterior colocación del mismo.
- Difusión en las redes sociales del Parque Regional de los diferentes materiales generados para la campaña y de mensajes sobre la problemática del plástico y las alternativas al mismo que son más sostenibles. También se difunden las imágenes de las actuaciones que se van llevando a cabo durante el desarrollo de la campaña.
- Colocación de una carpa informativa en la playa durante los días 24 de julio y 8 de agosto.
- Desarrollo de los contenidos y preparación de los materiales para la exposición 0% Plásticos en espacios naturales que se puede visitar en el Centro de Visitantes “Las Salinas” durante el mes de agosto.

■ **Otras actuaciones**

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

- En el mes de enero se envían los datos del Servicio de Atención al Visitante solicitados por la dirección técnica del Parque Regional.
- El día 8 de marzo se mantiene una reunión con la nueva dirección técnica del Parque Regional y se realiza una visita al espacio protegido.
- En el mes de marzo se prepara un documento que recoge las incidencias relacionadas con infraestructuras dependientes de Demarcación de Costas.
- En el mes de junio se envía un documento con propuestas de mejora en los contenedores ubicados en el Parque Regional y también se revisa dos

publicaciones, una sobre la ruta virtual del GR-92 y otra sobre los balnearios del Mar Menor.

- En el mes de septiembre se prepara un documento con las incidencias detectadas en el Parque Regional tras el paso del DANA. También se prepara un mapa con los puntos de la senda de los tarays donde se han producido vertidos de toallitas y se realizan fotografías.
- En el mes de noviembre se realiza la gestión de contactar y pedir el presupuesto para pintar el mural de la depuradora situada junto al Parque Regional. La información recabada se envía a la Directora Conservadora.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta la evaluación del estado actual del Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, así como una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad, mediante el seguimiento de una serie de indicadores para evaluar la consecución de los objetivos y un análisis DAFO.

12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 3	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 13.409.	9.078	Durante 2019 ha habido problemas con el contador de las descargas en la web y con la ubicación exacta de la revista en las diferentes URL, por lo que se han contabilizado menos de lo habitual.
2	Nº de amig@s de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.408	5.984	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	2	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS SALINAS – Seguimiento 2019					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (15.620).	16.252	
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 500 la media de los últimos 3 años (4.472).	4.173	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 3 y 4	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	24 días	

Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2019	Comentario
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	1, 3 y 6	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (2.954).	3.071	
8	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (26).	25	
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 3, 7, 8 y 9	El nº de materiales no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (9).	8	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	66%	El 29% de los encuestados eligieron la opción "bastante" para indicar su grado de satisfacción, siendo esta respuesta también positiva.
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,90	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	1, 3, 6 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,91	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	1, 3, 6, 7 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,97	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 3 y 7	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	186	El sistema de recuento y comunicación de publicaciones no ha funcionado correctamente

12.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2019

DEBILIDADES	AMENAZAS
- Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen. - Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos. - Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio. - Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo. - Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo. - Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación. - Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP. - La nueva web no se termina de gestionar. - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). - No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle...). - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP. - Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros. - No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio. - Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros. - El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional. - No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Equipo heterogéneo y multidisciplinar. - Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.) y en equipo. - Buena programación, organización del trabajo (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo. - Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños. - Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED). - Consolidación de la oferta de visitas guiadas unificada y editada. - Programación de actividades para el público en general. - Adaptación de los contenidos a diferentes públicos. - Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter y Facebook). - Asentamiento del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos. - Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. - Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas. - Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general. - Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas. - Disponición de contestador automático de información del horario del Centro. - Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo. - Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.	- Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos. - Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen. - Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas. - Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP. - Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.) - Disponer de personal en prácticas. - Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio. - En España se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible, Famtrip y Blogtrip. - Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/o oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2018 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2019

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, a lo largo de 2019 aún no se ha conseguido terminar, pero se espera que para 2020 sí esté acabado.
Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.	✓ Realizado nuevo formato y organización a lo largo de 2019, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2019, pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos.
- Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.) - Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 2019 ya se ha trabajado y avanzado en muchos aspectos como la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. ✓ Se ha iniciado un sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se prevé su finalización en 2020. ✓ Se planificarán para 2020 las prospecciones necesarias dentro de la previsión de tareas del equipo.
Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.	✓ En 2019 se ha avanzado con la planificación de las tareas y también ha ayudado la elaboración de determinados protocolos internos, por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.	✓ En 2019 se han desarrollado acciones de formación específicas y redactado instrucciones claras sobre todas las tareas (protocolos internos), que han hecho que esta debilidad quede solventada.
- Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. - Reactivar y motivar al equipo.	✓ En 2019 no se ha podido abordar este tema, por lo que para 2020 se establecerá una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio, así como autoevaluaciones del personal y el establecimiento de propuestas de futuro.
Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido por lo que esta debilidad se considera solventada.
Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.	✓ En 2019 se ha avanzado bastante en este sentido (se ha incorporado dentro de sus tareas periódicas, se ha facilitado el acceso desde los Centros, y se ha realizado una jornada formativa para la motivación y puesta en valor de este aspecto nuevo en el servicio), por lo que esta debilidad pasa a ser fortaleza.
Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	✓ Intentar mejorar el sistema de llamadas y valorar la apertura de los plazos de inscripción. ✓ Intentar crear un sistema de inscripciones online.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2019 – 2020

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. - Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.). - Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. - Falta personal de información y coordinación en algunos centros. - Número elevado de visitantes en días festivos. - Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ Se prevén mejoras para el pliego nuevo que saldrá en 2020, aún así se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
Nuevo concurso del pliego en el que se plantea el servicio dividido en 3 lotes de contratación.	✓ Comunicar la incertidumbre a la DG. ✓ Intentar reconducir la situación si se producen muchos cambios después de la adjudicación del pliego.
Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
- La nueva web no se termina de gestionar. - Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). - No todos los CV tienen actualizada su sala de exposición. - Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. - Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle ...). - Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.	✓ 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.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. - Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.	✓ En 2019 se empiezan a difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales, así que se continuará esta tarea en 2020. ✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros.	✓ A finales de 2019 se formaliza en contrato para actualizar los audiovisuales que faltan, por lo que para 2020 ya estarán listos.
El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.

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

13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes y Gestión “Las Salinas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional para el Informador Jefe con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales que se deba estar fuera del Centro. En 2018 se dota a la Informadora Jefe de un móvil con datos para la conexión a internet.
- **Realización de fotocopias:** se realizan fotocopias de forma periódica de material divulgativo como mapas, guías y folletos, debido a la demanda por parte de los visitantes de este tipo de material.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados Cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante el año 2019, el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro ha participado en **seis jornadas formativas**.

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