



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2024

**SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL USO PÚBLICO, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y
DINAMIZACIÓN SOCIOECONÓMICA Y AMBIENTAL DE LA RED DE ESPACIOS
PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**

Centro de Visitantes Las Salinas



Cofinanciado por
la Unión Europea



Región de Murcia



Espacios Naturales
Región de Murcia



Orthem

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO	5
3.	EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	7
3.1.	Centro de Visitantes Las Salinas	7
3.2.	Otros equipamientos del espacio.....	8
4.	ATENCIÓN AL VISITANTE	9
4.1.	Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Salinas.	9
4.2.	Procedencia de los visitantes atendidos	13
4.3.	Tipología de la información solicitada.....	14
5.	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	18
5.1.	Actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	19
5.1.1.	Análisis de las actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	21
5.1.2.	Evaluación de las actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	23
5.2.	Actividades especiales.....	27
5.2.1.	Análisis de las actividades especiales.....	27
5.2.2.	Evaluación de las actividades especiales.....	30
6.	OPINIÓN DEL VISITANTE.....	34
6.1.	Encuestas.....	34
6.1.1.	Encuesta general	35
6.1.2.	Encuesta Centro de Visitantes.....	39
6.2.	Hojas de opinión.....	43
7.	COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN.....	47
7.1.	Edición de materiales	47
7.2.	Canales de comunicación	51
7.3.	Acciones específicas de comunicación y dinamización.....	61
7.4.	Colaboración con entidades.....	65
8.	OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	71
9.	ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR.....	74
10.	EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO	78
10.1.	Seguimiento de indicadores.....	78
10.2.	Análisis DAFO	80

ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de la ficha de seguimiento diario.

ANEXO 02: Datos evolutivos del Servicio.

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

ANEXO 04: Modelos de encuestas.

ANEXO 05: Datos de las encuestas de las actividades *La naturaleza a tu alcance* (Formato Excel).

ANEXO 06: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel).

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

ANEXO 08: Datos de las encuestas del Centro de Visitantes / Punto de Información (Formato Excel).

ANEXO 9: Modelo de la hoja de opinión.

ANEXO 10: Datos de las hojas de opinión (Formato Excel).

ANEXO 11: Material divulgativo.

ANEXO 12: Publicaciones y datos registrados en redes sociales.

ANEXO 13: Informes específicos.

1. ANTECEDENTES

En febrero de 2024 se le adjudica a la empresa ORTHEM el nuevo servicio denominado **Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia** con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes Las Salinas durante 48 meses.

La **dirección facultativa** del proyecto se lleva a cabo por el técnico de la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática (DGPNAC), *Andrés Muñoz Corbalán*, siendo la técnico en funciones de **directora conservadora** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, *María Monteagudo Albar*.

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

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

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

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

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

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

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

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

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

En el apartado 10 *Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del Servicio.

3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

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

3.1. Centro de Visitantes Las Salinas

El Centro de Visitantes Las Salinas es el equipamiento de información que podemos encontrar en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y que depende de la Consejería Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor.



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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Dos salas de exposición (en proceso de musealización). En una de ellas se mostrarán los valores naturales y culturales del Parque Regional y en la otra, los del Mar Menor.
- Sala de proyección y usos múltiples.
- Realización de actividades de educación ambiental.
- Celebración de días especiales como el Día Mundial de los Humedales.
- Celebran seminarios, cursos formativos, presentaciones y otros eventos relacionados con la DGNAC.

Como Centro de Gestión:

- Oficina de la directora conservadora y de los técnicos del Parque Regional.
- Oficina del Equipo de Información.
- Sala de juntas donde se celebran diversas reuniones.

El Centro de Visitantes permanece abierto durante todo el año en el siguiente horario:

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

La información del Centro de Visitantes y el calendario con el horario de apertura se encuentran disponibles en la web www.murcianatural.carm.es.

3.2. Otros equipamientos del espacio

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

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

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

Sábados, domingos y festivos cerrado.



4. ATENCIÓN AL VISITANTE

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

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



Centro de Visitantes *Las Salinas*

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, a través de consultas telefónicas o de correo electrónico, en actividades de educación ambiental, acciones especiales, visitas a técnicos, seminarios, etc.

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

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de uso público que ofrece el Centro, incluidas las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir. Así como eventos especiales realizados por el Servicio de Información fuera de este equipamiento.

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

Durante el año 2024 se han atendido a **14.803 visitantes** en los 304 días que se ha abierto, lo que da como resultado un promedio de 49 visitantes atendidos al día.

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

VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES LAS SALINAS						
Año 2024						
Meses	Total de visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes sala de exposición (*)	Visitantes sala de proyección (*)	Otros visitantes	Participantes en <i>La naturaleza a tu alcance</i>	Participantes en actividades especiales
Enero	836	179	193	11	187	199
Febrero	1.364	479	891	2	220	592
Marzo	1.903	572	1.201	7	249	18
Abril	1.757	304	1.066	8	214	30
Mayo	1.412	999	874	42	223	1.021
Junio	971	742	501	84	39	757
Julio	1.204	819	717	113	208	1.024
Agosto	926	670	448	55	0	699
Septiembre	904	562	370	33	0	562
Octubre	1.498	826	751	81	232	1.906
Noviembre	1.290	746	721	21	226	766
Diciembre	738	474	325	9	109	522
Total 2024	14.803	7.372	8.058	466	1.907	8.096
Total 2023	11.069	0	0	15	2.577	1.935
Total 2022	8.837	1.360	1.047	72	1.511	826
Total 2021	8.177	4.528	2.526	108	1.003	1.498
Total 2020	9.785	5.181	4.129	117	980	761

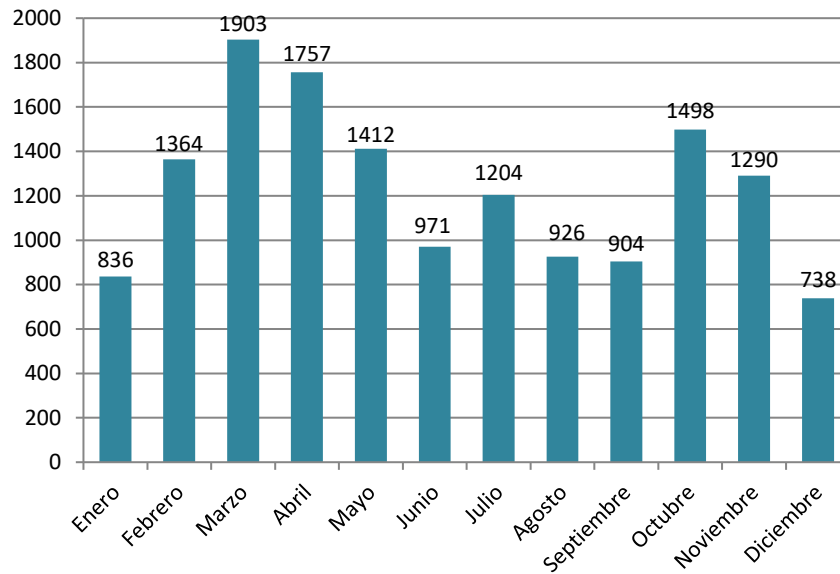
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

(*) Debido a las obras de remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas el Servicio de Información se trasladó al Punto de Información de Coterillo desde marzo de 2022 hasta 2024, donde las instalaciones no disponían de sala de exposición ni sala de proyección.

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS

Año 2024



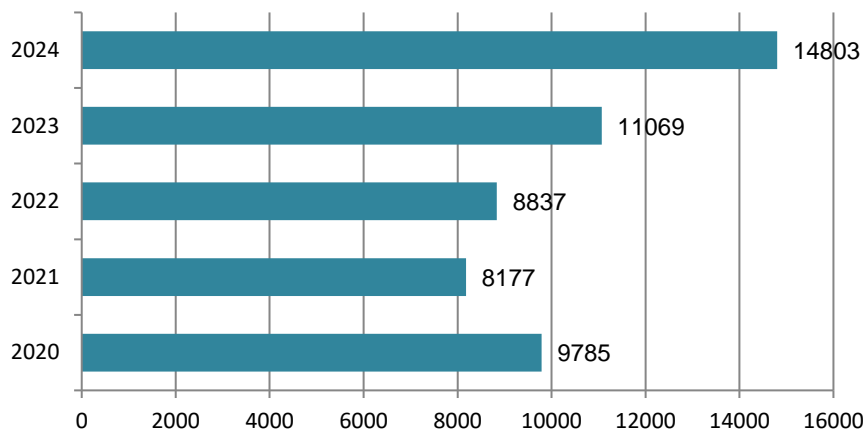
Fuente: Servicio de Información en la Red de Espacios Protegidos de la Región Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2024 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de marzo, abril y octubre debido a las actividades de educación ambiental, tanto para grupos organizados como para las listas abiertas de la Mochila de Actividades trimestrales. El resto de los meses del año registran una afluencia menor de visitantes debido a las altas o bajas temperaturas y al periodo vacacional de los centros educativos.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes Las Salinas durante los años 2020-2024. (ver Anexo 02 Datos evolutivos del Servicio):

EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS

Años 2020 - 2024



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

Como se puede ver en la gráfica, tras el descenso de visitantes que se produce debido al COVID-19 en el año 2020, restricciones de COVID-19 en 2021 y remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas durante 2022 y 2023, el número de visitantes atendidos durante el año 2024 ha aumentado en gran medida.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

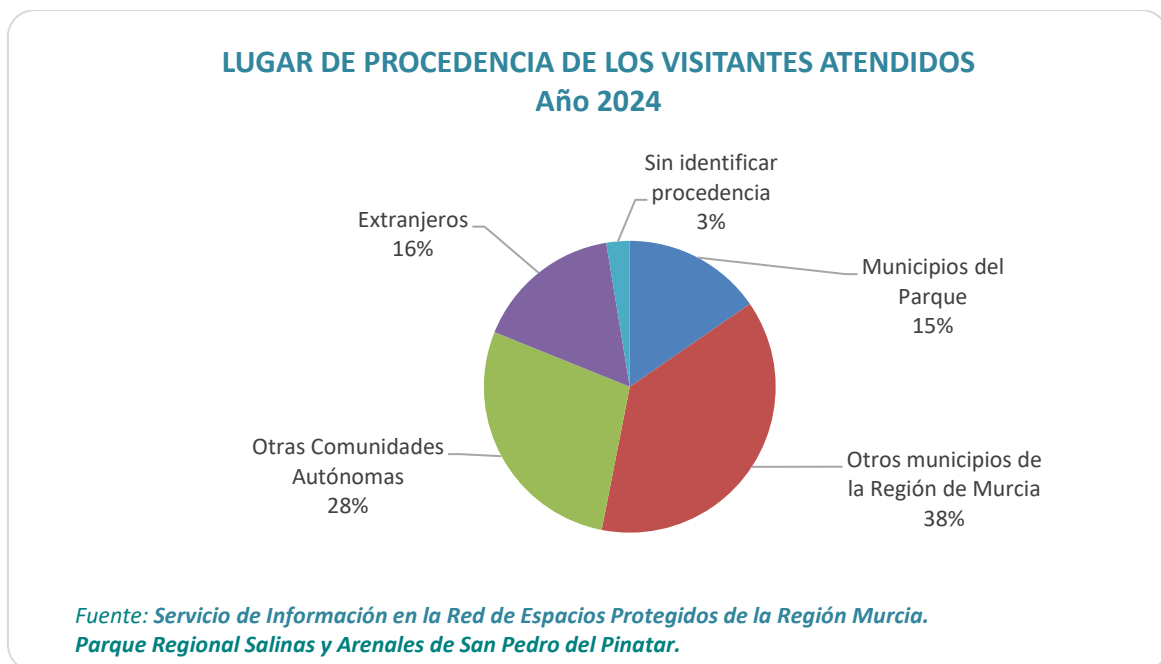
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro de Visitantes Las Salinas, llaman por teléfono o escriben al correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2024	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	383
Municipios del Parque	2.279
Región de Murcia	5.580
Otras Comunidades	4.148
Extranjeros	2.413
TOTAL	14.803

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

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

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



Durante el año 2024, el 38% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 15% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que participan en las visitas guiadas o en las actividades especiales que se desarrollan desde el Servicio de información.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a otras comunidades autónomas que visitan el Parque Regional como turistas ocasionales, de manera libre o en grupos organizados de agencias de viajes. En último lugar, se encuentran los visitantes extranjeros, que frecuentemente realizan una visita no organizada, bien como turistas o como residentes en una segunda vivienda en la provincia de Murcia o el sur de Alicante.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo

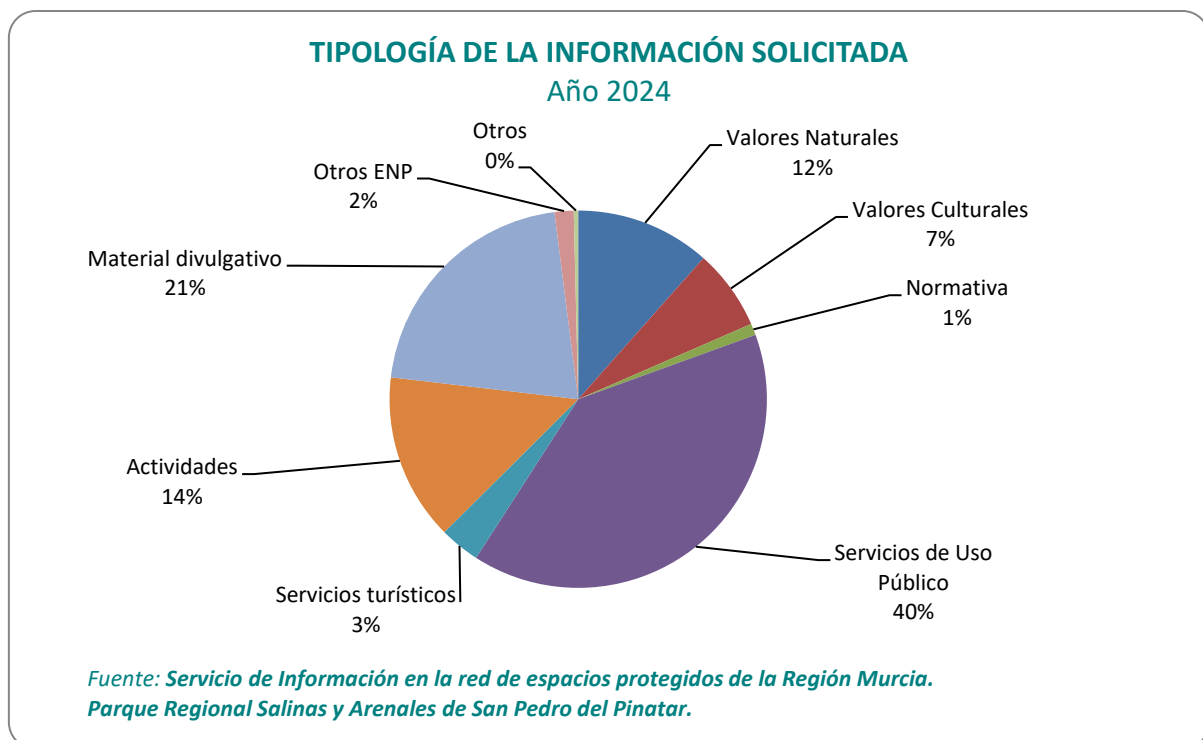
electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la **ficha de seguimiento diario** (ver Anexo 01 Modelo de la ficha de seguimiento diario) y los correos electrónicos quedan almacenados en el correo del Servicio de Información.

El total de consultas recogidas durante el año 2024 es de **6.351**, de las cuales el 88% han sido *in situ* y el 12% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

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

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



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

- **Valores naturales:** el mayor porcentaje se refiere a fauna, en gran medida sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional, más concretamente, acerca de la presencia y localización del flamenco común.
- **Valores culturales:** en este apartado la mayoría de las consultas se refieren a las salinas, en concreto sobre el proceso de extracción de sal y la posibilidad de comprar sal en el municipio. También son numerosas las consultas referentes a los baños de lodo y, en menor medida, sobre la pesca en Las Encañizadas y los antiguos molinos salineros.
- **Normativa:** la mayoría son consultas sobre medidas de gestión, cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar grabaciones de audiovisuales o visitar el Parque Regional con grupos numerosos y sobre la legislación relativa a la presencia de animales de compañía en playas o a la posibilidad de pernoctar con autocaravanas o furgonetas.
- **Servicios de uso público:** las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren a las instalaciones de atención al visitante: consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece y a las actividades de educación ambiental, tanto los detalles como la formalización de la inscripción en las mismas.
- **Servicios turísticos:** las consultas más frecuentes sobre este apartado se centran en las actividades organizadas por la Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar, la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano, otros lugares de interés en el municipio, así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **Actividades:** la mayoría de las consultas se centran en el senderismo o las rutas en bicicleta para recorrer los itinerarios señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** el mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora o las yincanas fotográficas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** el porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros espacios naturales protegidos, siendo aquellos por los que más preguntan el Mar Menor, fundamentalmente por el estado de sus aguas y las medidas que se están tomando de cara a su mejora ambiental, y el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como, por ejemplo,

actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos, localización de instalaciones como el Centro de Recursos Marinos o el puerto.

5. PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

El Servicio de información diseña y desarrolla una serie de actividades de educación ambiental y también del espacio natural. Estas actividades están destinadas al público en general, centros educativos, asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.

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

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

- ✓ Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- ✓ Fomentar el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- ✓ Invitar a la reflexión y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales de los espacios naturales.
- ✓ Proporcionar a los educadores herramientas para trabajar la educación ambiental en su entorno.

18

Durante las actividades de educación ambiental se aplican diferentes estrategias pedagógicas:

- **Comunicación efectiva:** se emplea un lenguaje claro, conciso y adaptado a cada público, combinando elementos verbales y no verbales para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Además, se recurre a ejemplos cotidianos y referencias culturales para facilitar la comprensión.
- **Interpretación ambiental:** se diseñan actividades que permiten establecer conexiones entre los elementos naturales y culturales del entorno, promoviendo una valoración integral del espacio.
- **Dinámicas participativas:** para hacer más ameno y participativo el aprendizaje, se utilizan recursos como juegos, cuentos, observación de la naturaleza y actividades sensoriales fomenta la participación, estimulando el desarrollo de habilidades sociales y el trabajo colaborativo.

- **Aprendizaje experiencial:** se prioriza el aprendizaje significativo a través de la experiencia directa, permitiendo a los participantes explorar el entorno natural mediante sus sentidos y realizar actividades prácticas que les permitan comprender los procesos ecológicos y los impactos de las acciones humanas.

El equipo de educadores ambientales dispone internamente de guías didácticas adaptables a las necesidades de cada grupo, que permiten, no sólo transmitir conocimientos sobre el espacio natural, sino también generar actitudes y valores que promuevan la conservación de la naturaleza y la sostenibilidad.

El Programa de educación ambiental ofrece dos modalidades de actividades:

- **Actividades *La naturaleza a tu alcance*:** diseñadas para grupos organizados a partir de 10 personas (centros educativos, asociaciones, etc.), estas propuestas ofrecen una programación anual fija.
- **Actividades especiales:** destinadas al público general, se organizan de forma trimestral bajo el nombre de *Mochila de actividades*, y se programan principalmente en fines de semana y periodos vacacionales. Además, se organizan eventos especiales destinados a público en general o grupos organizados con motivo de la celebración de días mundiales, eventos o campañas específicas.

5.1. Actividades *La naturaleza a tu alcance*

Son aquellas actividades destinadas a grupos organizados ya sean centros educativos, asociaciones, otras entidades sin ánimo de lucro e incluso público en general, siempre que sean un mínimo de 10 personas.

El número máximo de participantes es de 35 personas, excepto algunas actividades que se han adaptado para poder realizarlas con un máximo de 50 personas. Estas actividades pueden solicitarse con antelación y se realizan en días y horarios preestablecidos (actividades concertadas) o pueden solicitarse en el momento (actividades no concertadas) si el Equipo de Información tiene disponibilidad.

El responsable del grupo podrá solicitar la realización de una de las actividades, teniendo en cuenta las características de los participantes y el tiempo de que se disponga.

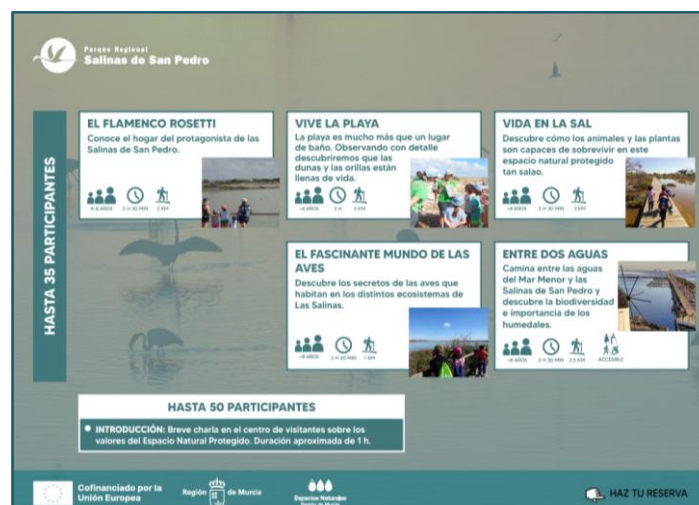
Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- Dar a conocer los principales valores naturales y culturales del Parque Regional y transmitir la necesidad de su cuidado y conservación. (actividad *Introducción*)
- Dar a conocer, a través de juegos y dinámicas, el ecosistema litoral de dunas y playas para comprender que es mucho más que un lugar de baño, es el hogar de plantas y animales muy singulares y de escasa distribución (actividad *Vive la playa*).
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos (actividad *El flamenco Rosetti*).
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno (actividad *Vida en la Sal*).
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales (actividad *El fascinante mundo de las aves*).
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor (actividad *Entre dos aguas*).

20

Toda la oferta de actividades se puede consultar en el [Programa de La naturaleza a tu alcance](#) de la web www.murcianatural.carm.es

En el mes de septiembre se mejora la información del folleto cambiando algunos nombres de las actividades, así como las descripciones. Además, se modifica el diseño y la información común para simplificarlo y que sea más práctico y visual. Se puede consultar en el Anexo 10, en 01 Difusión de actividades).



Oferta de actividades *La naturaleza a tu alcance* en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

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

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

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

5.1.1. Análisis de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

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

Durante el año 2024, se han realizado **61 actividades** con un total de **1.907 participantes**.

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

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE						
Año 2024						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	5	187	0	0	5	187
Febrero	7	220	0	0	7	220
Marzo	8	249	0	0	8	249
Abril	8	214	0	0	8	214
Mayo	7	223	0	0	7	223
Junio	2	39	0	0	2	39
Julio	7	208	0	0	7	208
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	8	232	0	0	8	232
Noviembre	6	226	0	0	6	226
Diciembre	3	109	0	0	3	109
TOTAL	61	1.907	0	0	61	1.907

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

Durante el año 2024 se han realizado 61 actividades. Los meses con mayor número de actividades son marzo, abril y octubre con 8 actividades respectivamente.

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

DEMANDA DE LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE						
Año 2024						
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN ACTIVIDAD REALIZADA					
	Introducción al Parque Regional	Vive la playa	El flamenco Rosetti	Vida en la sal	El fascinante mundo de las aves	Entre dos aguas
Enero	2	0	0	3	0	0
Febrero	1	0	4	2	0	0
Marzo	1	0	0	7	0	0
Abril	1	0	0	2	3	2
Mayo	1	0	1	4	1	0
Junio	0	1	0	0	0	1
Julio	0	7	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	0	3	0	4	1
Noviembre	1	0	1	2	2	0
Diciembre	1	0	0	2	0	0
TOTAL	8	8	9	22	10	4

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

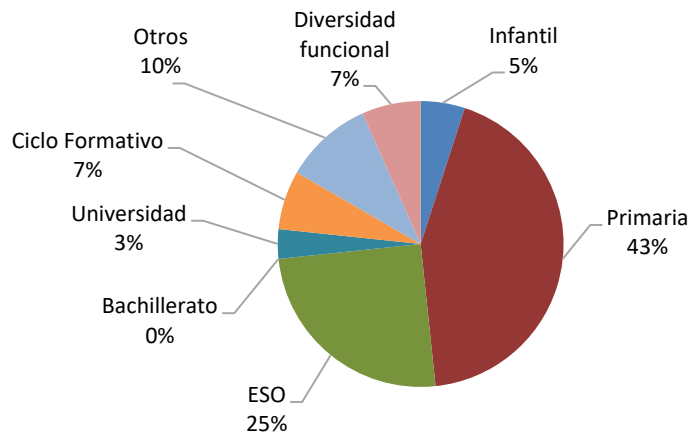
La actividad más demandada durante este año ha sido *Vida en la Sal*, esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria y a que permite a los participantes conocer las distintas adaptaciones de los seres vivos a las características de este espacio protegido.

La actividad *El fascinante mundo de las aves* también ha sido bastante demandado este año. Esta actividad permite descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios y sus problemáticas actuales. Además, reúne las mejores condiciones para la observación de avifauna durante la actividad.

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

TIPOLOGÍA DE GRUPOS EN LAS ACTIVIDADES LA NATURALEZA A TU ALCANCE

Año 2024



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

A lo largo del año 2024 se ha atendido a grupos muy diversos, los grupos de primaria tienen el mayor porcentaje (43%), continuado por grupos de ESO (25%) de los diferentes centros educativos.

La categoría *Otros* supone el 10% de los grupos atendidos. En esta categoría se atiende a todo tipo de entidades desde grupos familiares, asociaciones, AMPAS, congresos, campamentos, etc.

Encontramos con el mismo porcentaje a los grupos de Ciclo Formativo y Diversidad Funcional (7%), y en menor medida encontramos los grupos de universidad y educación Infantil. (3% y 5%).

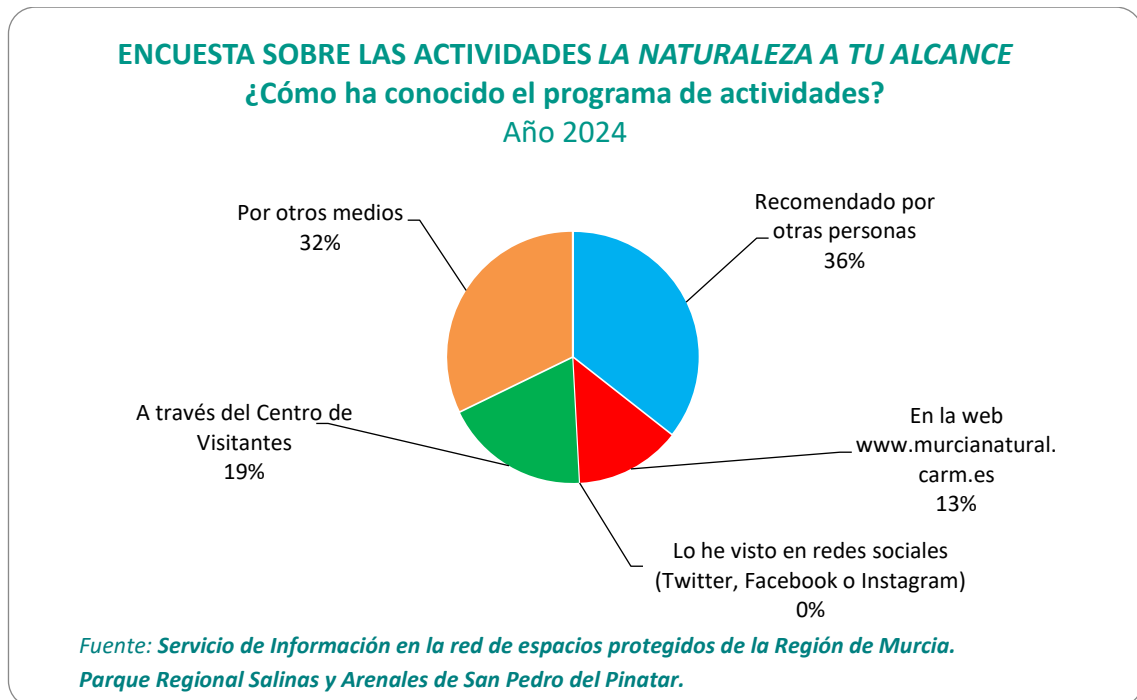
5.1.2. Evaluación de las actividades *La naturaleza a tu alcance*

Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los responsables del grupo, vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades del Programa para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 04 Modelos encuestas).

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

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

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



Como se puede observar en la gráfica, la mayoría de los participantes han conocido este programa a través de la recomendación de otras personas (36%). También es relevante el número de personas que lo conocen mediante otros medios (32%) ya que radio, prensa y páginas web como, por ejemplo, Agenda menuda o El click verde, difunden las actividades que se realizan a través del Servicio de Información.

También encontramos un porcentaje elevado donde se han informado de nuestras actividades en el Centro de Visitantes o través de la página web www.murcianatural.carm.es.

No ha habido encuestados que hayan recibido esta información por redes sociales.

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

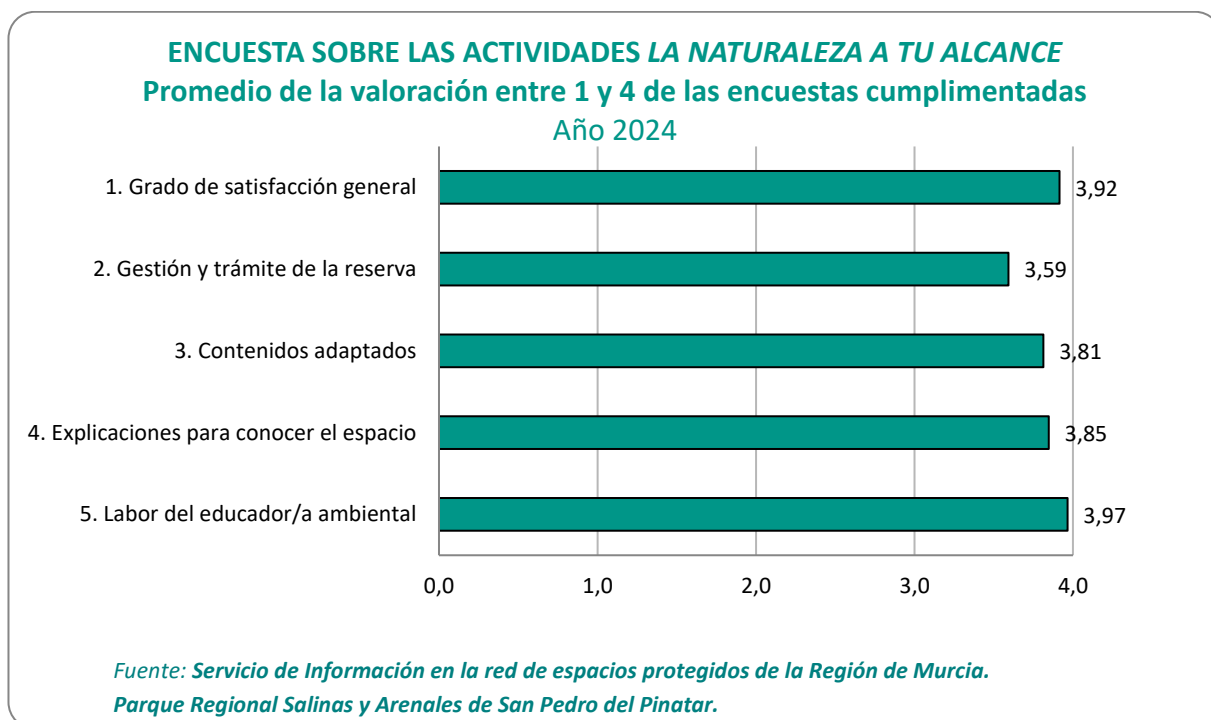
valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

Este año 2024, se han realizado actividades con 61 grupos organizados, de los cuales se han recibido encuestas de 56 de ellos. Esto supone el 91,8% del total de las actividades realizadas, superando el porcentaje establecido en el plan de encuestación por la Q de Calidad¹.

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 05 Datos de las encuestas *La naturaleza a tu alcance* (Formato Excel):



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

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

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

Finalmente, en la encuesta, hay un apartado donde el participante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 05 Datos de las encuestas *La naturaleza a tu alcance* (Formato Excel)):

○ **Felicitaciones:**

- Las actividades están adaptadas a las edades e intereses de los más pequeños y adultos.
- Educadores ambientales con buen trato y conocimientos profundos.
- Actividades interesantes, dinámicas y educativas.

○ **Sugerencias:**

- Incorporar guías en todas las rutas, incluso para grupos grandes. Con más personal y medios (Centro de Visitantes) para poder atender a los grupos grandes ya que el coste del transporte es muy alto.
- Proveer información a colegios al inicio del curso para facilitar la planificación.
- Mayor cartelería informativa y señalización para proteger la fauna y evitar residuos.

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

5.2. Actividades especiales

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

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

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

5.2.1. Análisis de las actividades especiales

En la siguiente tabla, se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante el año 2024. Para un mayor detalle de las actividades, se puede consultar el Anexo 11 Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial, las Mochilas de actividades y los materiales de las campañas de sensibilización.

27

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

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO AÑO 2024				
Evento	Actividad	Número de veces que se realiza	Nº de Participantes	Destinatarios
Mochila de Actividades	Ruta guiada <i>Entre dos aguas</i>	1	23	Público general
	Exposición <i>El proyecto Libera y la naturaleza</i>	1	655	
	Actividad especial <i>Flamingo Day</i>	1	32	
	Ruta guiada <i>Los usos tradicionales de las plantas</i>	1	18	
	Exposición Fotográfica <i>Los colores del fondo del mar</i>	1	1.741	
	Actividad especial <i>Día Mundial de las Aves Migratorias</i>	1	22	
	Actividad especial <i>Día Mundial de los Océanos</i>	1	21	

	Ruta guiada <i>Vive la playa</i>	1	17	
	Exposición Fotográfica <i>Sumérgete en los bosques de Posidonia</i>	1	2.051	
	Actividad Especial <i>Territorio Tortuga</i>	1	25	
	Actividad Especial <i>Conoce al Camaleón</i>	1	29	
	Exposición Fotográfica <i>Alas de Humedal</i>	1	2.046	
	Ruta guiada <i>El camino del oro blanco</i>	1	20	
	Taller: <i>navidad con naturalidad</i>	1	48	
Día Mundial de los Humedales	Actividad especial <i>Los humedales nos regalan bienestar</i>	2	56	Centro educativo del entorno
	Actividad especial <i>Celebración del Día Mundial de los Humedales</i>	1	25	Público general
Día Internacional del Libro	Actividad especial <i>Celebración del Día Internacional del Libro Hotel para insectos</i>	1	30	Público general
IX Congreso internacional de la AEIC Comunicación e Innovación Sostenibles	Punto de Información Facultad de Comunicación y Documentación en la Universidad de Murcia	1	11	Centro Educativo
Punto Información móvil Territorio Tortuga	Liberación tortugas nacidas en 2023 en Isla Plana	1	180	Público general
Día Mundial del Medio Ambiente	Actividad especial <i>Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente</i>	1	60	Centro educativo del entorno
Semana de la ciencia y la tecnología	Punto de información en el Malecón	3	1.054	Público general
Día de las Aves	Ruta guiada <i>El maravilloso mundo de las aves</i>	1	26	Centro del entorno
Día de las Aves	Ruta guiada <i>Un humedal de bienestar</i>	1	30	Público general
TOTAL		26 actividades especiales	8.220 participantes	-

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

Durante el año 2024 han participado **8.220 personas en 26 acciones especiales**. Las actividades con mayor participación han sido las exposiciones fotográficas, el taller *Navidad con naturalidad* y el Estand de los Espacios Naturales Protegidos en la Semana de la Ciencia y Tecnología. Han sido actividades prolongadas en el tiempo por lo que más visitantes han podido participar en ellas. Las rutas guiadas con motivo de la celebración del

Día Mundial de los Humedales y del Día Mundial del Medio Ambiente también han tenido una gran participación.



Actividad especial Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente



Celebración del Día Internacional del Libro *Hotel para insectos*



Ruta guiada: Día de las aves



Ruta guiada: Vive la playa



Actividad especial: Flamingo Day



Ruta en bicicleta: El camino del oro blanco



Punto de Información *Semana de la Ciencia*



Exposición fotográfica
Sumérgete en los bosques de Posidonia

5.2.2. Evaluación de las actividades especiales

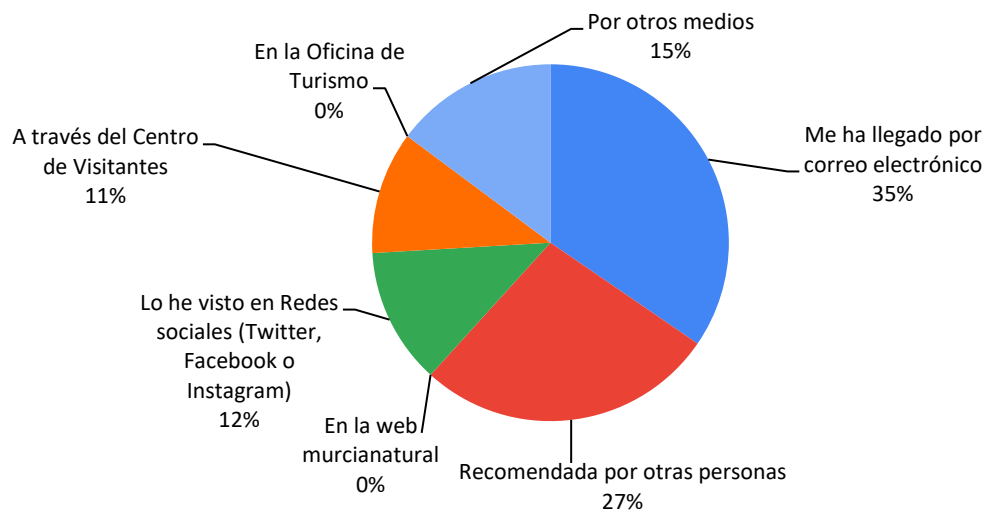
Una vez concluida la actividad, se envía a posteriori a los participantes vía correo electrónico, la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación. (Ver modelo en el Anexo 04 Modelos encuestas). Este modelo de encuesta consta de 6 preguntas con las que se garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los espacios naturales de la Región de Murcia.

Este año 2024 se realizaron **26 actividades especiales**, habiéndose cumplimentado encuestas en 23 de ellas, lo que representa un porcentaje del **89%**, superando el porcentaje establecido por el plan de encuestación establecido por la Q de Calidad.²

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

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES ¿Cómo le ha llegado la información de la actividad? Año 2024



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

Como se puede observar en el gráfico anterior, el porcentaje mayor (35%) lo representan los participantes que han recibido la información a través del correo electrónico, debido a que forman parte de la lista de amigos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y las redes sociales.

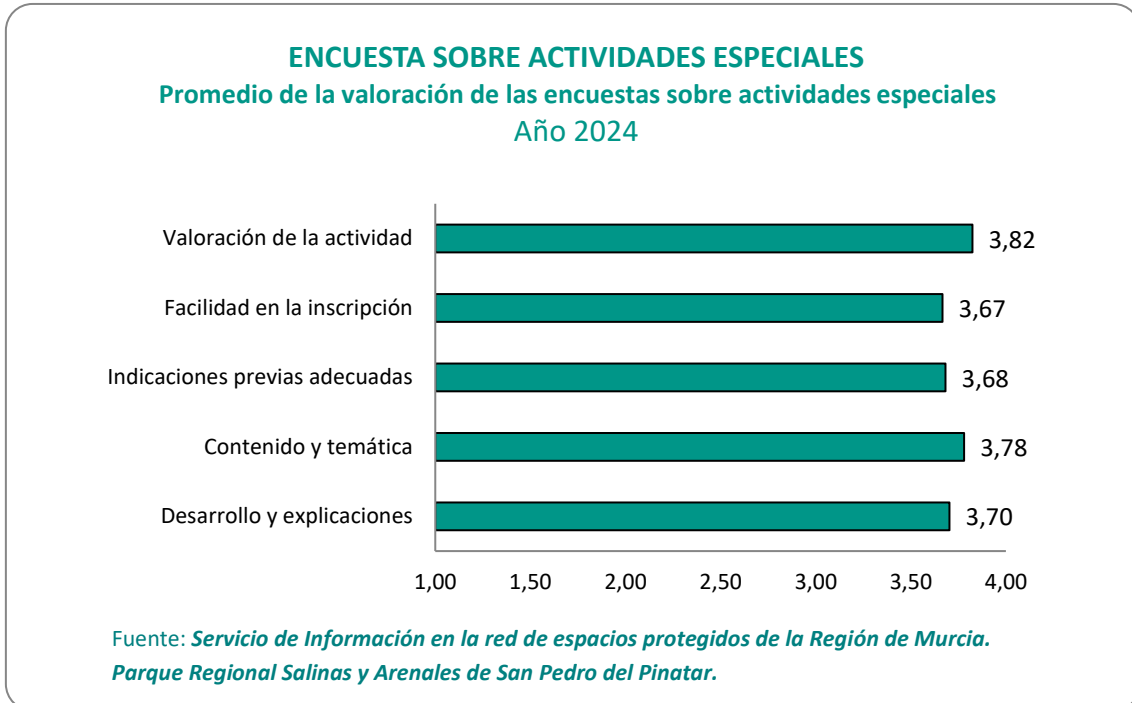
31

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

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

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta, con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 06 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)):



Como se puede observar, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados consideran muy positivos todos los aspectos relacionados con las actividades especiales realizadas durante este periodo. Cabe destacar la valoración muy positiva de los participantes respecto a las explicaciones y el desarrollo de las actividades, así como los contenidos y temas tratados, siendo la valoración global muy buena.

Finalmente, aparece un apartado donde los participantes pueden expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones; se resume a continuación las aportaciones más relevantes durante este periodo (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 06 Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel)).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- **Felicitaciones:**
 - Excelente manera de transmitir el conocimiento, destacando la labor de los educadores ambientales.

- La actividad ha sido muy interesante y enriquecedora, con un alto nivel de aprendizaje.
 - Las actividades están adaptadas para niños/as y adultos.
 - La conexión con la naturaleza y el aprendizaje sobre flora y fauna fueron valorados.
- **Sugerencias:**
- Repetir estas actividades más veces al año para satisfacer la alta demanda.
 - Ampliar el rango de edad permitido para que los más pequeños puedan participar.
 - Reducir el tamaño de los grupos para mejorar la experiencia en el avistamiento de aves.
 - Explorar la posibilidad de colaborar con asociaciones de voluntariado ambiental.
 - Incluir más rutas senderistas y rutas guiadas a otros entornos naturales como dunas y playas.
 - Considerar la venta de suvenires como recuerdo.

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

6. OPINIÓN DEL VISITANTE

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

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

6.1. Encuestas

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, según procedimiento del sistema de calidad (ver Anexo 04 Modelos encuestas).

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2024				
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
General	Equipamientos y áreas de Uso Público	200	203	102%
Centro de Visitantes / Punto de Información	Punto de Información del Centro de Visitantes y también posibilidad online	200	208	104%

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2024						
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº ACTIVIDADES CON ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE CUMPLIDO DEL PLAN
Actividades <i>La naturaleza a tu alcance</i>	Al finalizar la actividad: online	90% de las actividades realizadas	61	57	60	93%
Actividades especiales	Al finalizar la actividad: online	60% de las actividades realizadas	26	23	89	89%

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

Este año 2024 se ha cumplido con el plan de encuestación tanto en las actividades *La naturaleza a tu alcance* como en las actividades especiales.

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

6.1.1. Encuesta general

En el año 2024 se registran **203 encuestas generales**, alcanzando el 102% del porcentaje total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2024.

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 07 Datos de las encuestas generales (Formato Excel).

- **Tipología del encuestado.**

El 50% de los encuestados proceden de la **Región de Murcia**, de los cuales, el 14% son de municipios del Espacio Natural Protegido. Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un 26% y los que proceden de otros países el 5%.

Durante el año 2024 los grupos más numerosos de encuestados, con un porcentaje del 37%, es el correspondiente al rango de edad de **51 a 65 años** le sigue el grupo de **31 a 50 años** (32%). Los grupos de edad de menores porcentajes

son el de personas mayores de **65 años** (11%) y por último los mayores de **18 a 36 años** (10%).

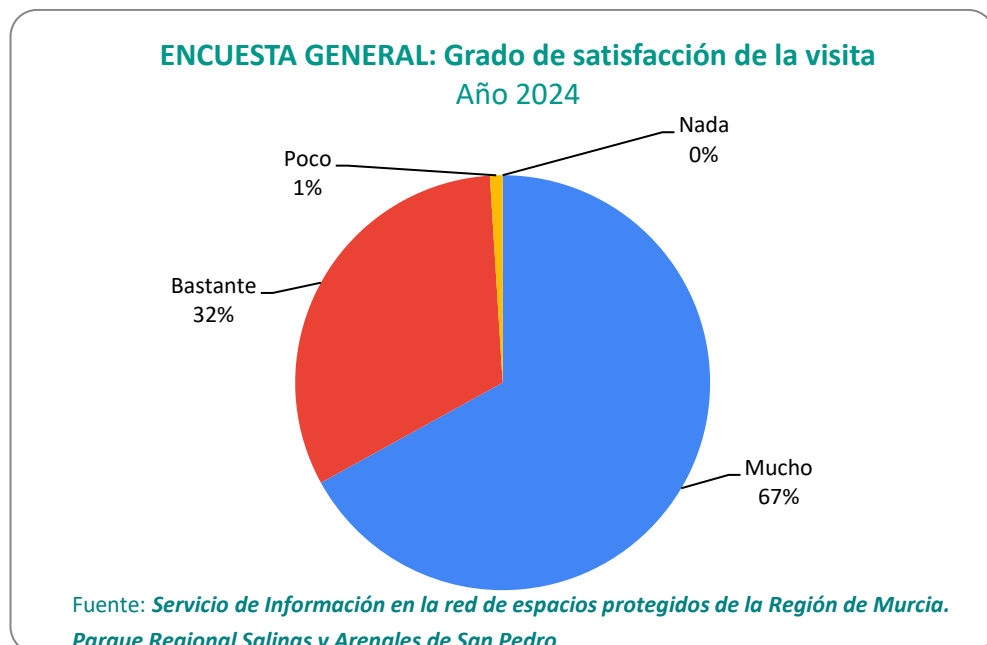
Con respecto a la frecuencia en la que los usuarios visitan el espacio natural, el **36%** lo hace **habitualmente**, al igual que los que visita el Parque Regional por primera vez (**36%**) y solo el **28%** lo visitan solo algunas veces.

El resto de las preguntas se refieren a la valoración, conocimiento y satisfacción sobre el Espacio Natural Protegido.

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

En los datos recogidos durante el año 2024, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 99% de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos con su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como encontrar muchas algas en las playas mediterráneas (arribazones de la planta marina *Posidonia oceánica*) que producen un olor muy fuerte y a que no estén musealizadas las salas interpretativas tras la remodelación del Centro de Visitantes *Las Salinas*.

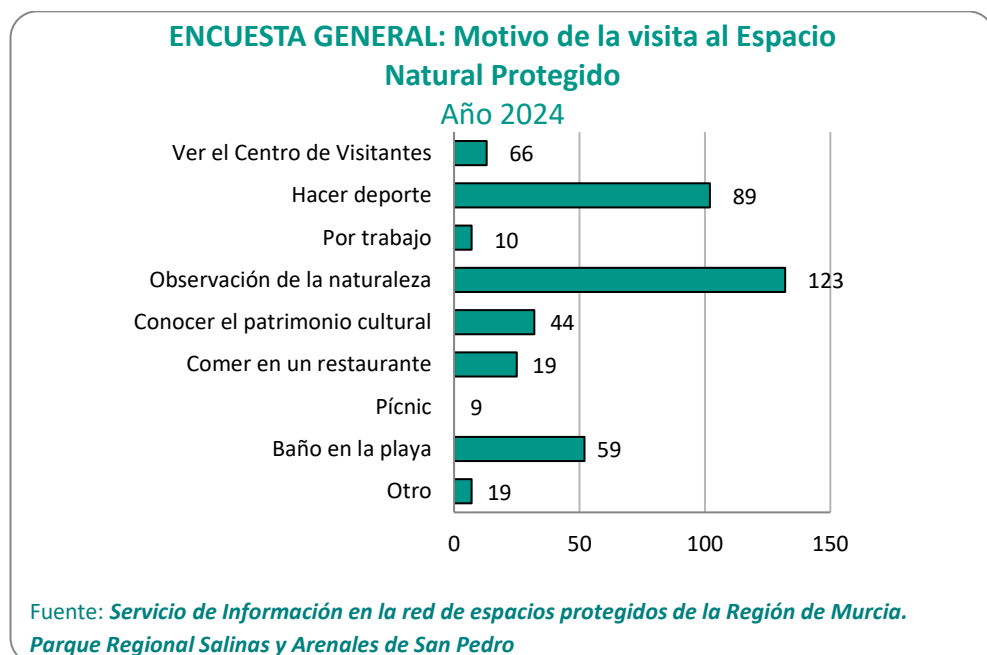


○ **¿Conoce que está en un Espacio Natural Protegido?**

El **88%** de los visitantes encuestados **responde afirmativamente**, y sólo el 11% desconoce que está visitando un Espacio Natural Protegido.

○ **Motivos de la visita al Espacio Natural Protegido.**

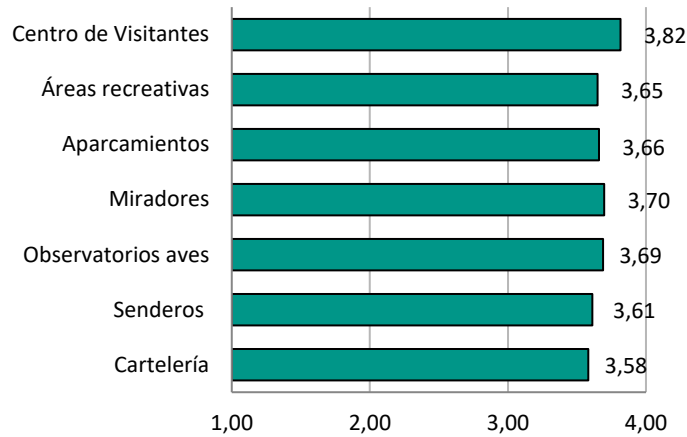
La gran mayoría de los encuestados (123) visita el Parque para **observar la naturaleza**, numerosos usuarios realizan diferentes deportes en este entorno (89) o disfrutan del baño en sus playas (59). Otros visitantes están interesados en conocer el patrimonio cultural, en disfrutar de los restaurantes de la zona o en darse los famosos lodos.



○ **Valoración de los servicios de uso público del Espacio Natural Protegido.**

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

ENCUESTA GENERAL: Valoración de los servicios de uso público Año 2024



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

Según los datos recogidos, podemos deducir que la mayor parte de los visitantes han valorado muy positivamente todas las infraestructuras que ofrece el espacio natural. La mejor valorada es la que hace referencia al **Centro de Visitantes** (3,82) y la que tiene una valoración más baja es la referente a áreas recreativas y a los senderos.

38

En esta pregunta existe un espacio libre para comentar los motivos de una mala o muy mala valoración sobre un servicio para tenerlo en cuenta por parte del visitante (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)).

Las respuestas recogidas en 2024 destacan la necesidad de mejorar el mantenimiento del Parque Regional, señalando la presencia de basura en senderos y playas, así como la falta de protección lateral y asientos en los observatorios de aves. También sugieren aumentar la cantidad de aseos y zonas de sombra, además de organizar más actividades y visitas guiadas, ya que las plazas actuales se llenan rápidamente. Finalmente, se propone la creación de más áreas recreativas para una experiencia más completa.

Finalmente, hay dos preguntas abiertas, una para aportar sugerencias de mejora y otra para conocer lo que más te ha gustado del espacio natural; se resumen a continuación las aportaciones más relevantes durante el año 2024, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas generales (Formato Excel)). Las opiniones más destacadas se dividen en dos categorías:

- **Además de los servicios valorados anteriormente, indica otros aspectos del espacio protegido que podrían mejorar.**

Las sugerencias se centran en mejorar la infraestructura y accesibilidad del Parque Regional, con propuestas como la reparación de pasarelas, el firme del carril bici y la instalación de bancos en la Senda de los Tarays. En cuanto a señalización e información, se plantea la apertura del Punto de Información de El Coterillo durante los fines de semana. Respecto a la limpieza y conservación, se solicita una mayor frecuencia en la limpieza de playas, senderos y miradores. También se destacan recomendaciones para aumentar la oferta de visitas guiadas y rutas para bicicletas. Finalmente, se sugiere reforzar la seguridad mediante vigilancia contra comportamientos indebidos (personas en motas y en las dunas), medidas para reducir la velocidad de vehículos y la instalación de un semáforo para facilitar el cruce de la carretera frente al Centro de Visitantes.

- **¿Qué es lo que más te ha gustado de tu visita al Espacio Natural Protegido?**

Los visitantes del Parque Regional destacan la observación de aves, especialmente flamencos, y la rica fauna en su hábitat natural. Valoran el entorno paisajístico, las salinas, la tranquilidad y la conservación del espacio, que les permite desconectar de la rutina. Aprecian la accesibilidad de los senderos y pasarelas bien señalizadas, además de las playas limpias y los baños de lodo. La atención amable del personal y las explicaciones didácticas sobre fauna y flora también son muy elogiadas, al igual que el material audiovisual del Centro de Visitantes. El Parque Regional es percibido como un espacio bien cuidado, ideal para el disfrute de la naturaleza, la educación ambiental y el contacto directo con un ecosistema único.

Las respuestas recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 07 Datos de las encuestas general 2024 (Formato Excel).

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

6.1.2. Encuesta Centro de Visitantes

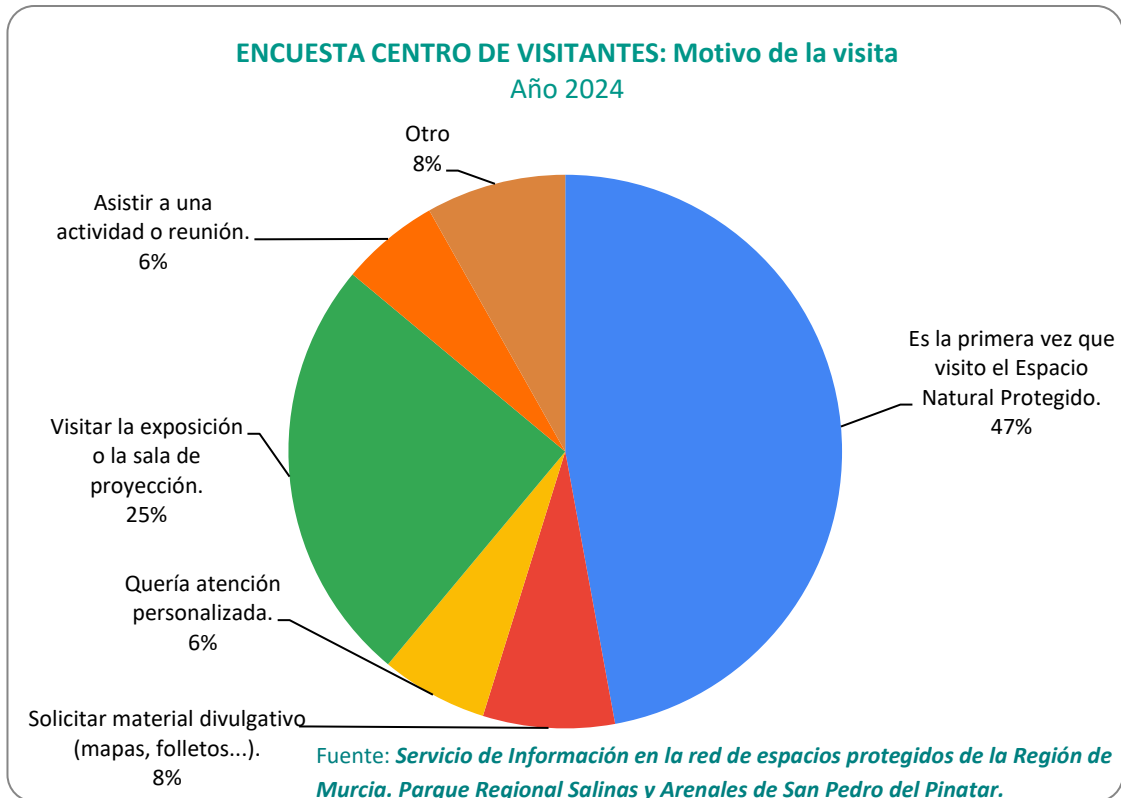
Durante el año 2024 se han registrado **208 encuestas** cumplimentadas sobre el Centro de Visitantes. Esto representa el 104% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2024.

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

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

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

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



Como se puede observar en la gráfica, el mayor porcentaje los encuestados que pasan por el Centro es la **primera vez que visitan el Espacio Natural Protegido** (47%), y como es de esperar, necesita información sobre el entorno para ver qué puede visitar, que senderos puede recorrer, cuáles son las principales especies de fauna y flora que va a encontrar durante su visita, etc. Además, otro grupo significativo corresponde a los visitantes que acuden a la **exposición o a la sala de proyección** (25%) Esto se debe a que, mientras se espera la musealización definitiva de las salas, se han llevado a cabo diversas actividades especiales, entre ellas exposiciones temporales, que han tenido muy buena acogida. En un menor porcentaje se encuentran los visitantes que quieren **solicitar material divulgativo** (8%), los que requieren una **atención personalizada** (6%) y **asistir a una actividad o reunión** (6%).

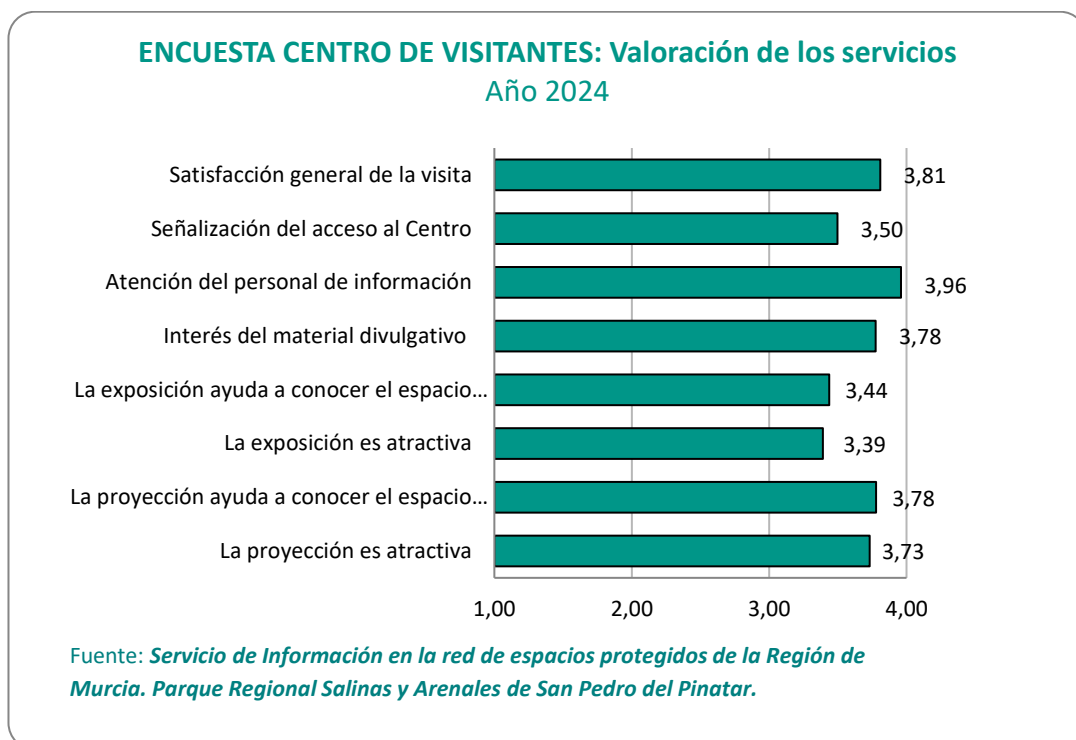
Las ocho preguntas restantes de la encuesta se agrupan en una gráfica en la que se representa el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

PUNTUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA SOBRE EL CENTRO DE VISITANTES

TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Muy bien / Mucho	4
Bien / Bastante	3
Mal / Poco	2
Muy mal / Muy poco	1

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en Anexo 08 Datos de las encuestas del Centro de Visitantes (Formato Excel)):



Como se puede observar en la gráfica, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Información. La exposición recibe una valoración algo menor debido a que realmente lo que se ha valorado han sido exposiciones temporales de diferentes temáticas mientras se espera la musealización de las salas de exposición, se puede consultar la valoración de cada exposición en el Anexo 06: Datos de las encuestas de actividades especiales (Formato Excel). La valoración más positiva la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte del Equipo de Información. Los contenidos de la sala de proyección también obtienen una puntuación alta, demostrando la utilidad de este recurso.

Todos estos aspectos quedan reflejados en la pregunta sobre la satisfacción general de la visita, que tiene una valoración muy alta (3,81).

Finalmente, la encuesta incluye un espacio donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y felicitaciones, se resume a continuación las opiniones más relevantes durante el año 2024, (las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el Anexo 08 Datos de las encuestas Centro del Visitantes (Formato Excel)).

○ **Felicitaciones:**

Los visitantes destacan la excelente atención del personal, la organización y la accesibilidad del Centro. Se valora positivamente la información proporcionada, el carácter educativo del espacio y las instalaciones bien adaptadas para la accesibilidad. Muchos mencionan la amabilidad de las educadoras ambientales, la calidad de las explicaciones y el ambiente acogedor. Se agradece la posibilidad de aprender sobre las salinas, así como la disponibilidad de actividades para niños y turistas.

○ **Sugerencias:**

Se proponen más actividades infantiles y recreativas, mejor señalización del centro y más información previa sobre el parque. Algunos sugieren modificar el contenido del video final para hacerlo más motivador y aumentar las opciones de visitas guiadas. Se señala la necesidad de asientos y mejores condiciones en los observatorios, así como la creación de más aseos y áreas sombreadas.

○ **Quejas:**

Las principales quejas están relacionadas con la falta de musealización de las salas de exposición tras la inauguración del Centro y, con la necesidad de mejorar la indicación del aparcamiento público.

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

6.2 Hojas de opinión

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

Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 09 del presente documento.

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

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

Durante el año 2024 se han recogido **3 hojas de opinión** de las que se extraen **4 sugerencias**. Las hojas de opinión han sido recogidas en el Centro de Visitantes Las Salinas o a través de correo electrónico.

Para facilitar el tratamiento de las opiniones se clasifican acorde a las siguientes temáticas (todas las opiniones detalladas se pueden consultar en el Anexo 10 Datos de las hojas de opinión (Formato Excel)):

- **Servicio de Información y actividades de educación ambiental:** referentes a la atención al visitante y los servicios que desarrolla (visitas guiadas, actividades, material divulgativo, etc.).
 - No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.
- **Servicio de mantenimiento y limpieza:** relativas a las tareas propias de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos de uso público, como por ejemplo de suciedad, pintadas, cosas rotas, etc.
 - No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.
- **Equipamientos de uso público:** relacionadas con las infraestructuras de uso público pero que impliquen ya una acción que no pueda ser transferida al servicio de limpieza y mantenimiento. Por ejemplo, sugerencias de cartelería nueva, mayor número de plazas de aparcamiento, aseos en áreas recreativas, etc.
 - No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.
- **Gestión del ENP:** referidas a la gestión de proyectos y acciones que se desarrollan o pueden desarrollarse a través del equipo directivo del ENP. Por ejemplo, cuando se

refieren a accesos cortados, control de vehículos, proyectos de gestión forestal, conservación de fauna y flora, etc. Se ha recibido:

○ **Sugerencias:**

- A través de la oficina de turismo, una propuesta de dos proyectos para Gestión del ENP. Se registran como **hoja de opinión con dos sugerencias:** *Propuesta Proyecto Playa Torre Derribada: Mejoras de imagen, salubridad y hábitat para aves acuáticas y, Propuesta Proyecto de Playas La Llana: Mejoras de imagen, salubridad y hábitat para aves acuáticas.* Como respuesta se le informa que remitimos dichas sugerencias a la gestión de este espacio protegido para que las traslade a las entidades competentes y además, se le facilita la información que hay un proyecto en tramitación, en Evaluación de Impacto Ambiental, como solución al problema de erosión del sistema dunar de La Llana, que puede consultar en <https://www.miteco.gob.es/es/costas/participacion-publica/30-pro-30-1484.html>
- Se recibe **una sugerencia** de no retirar los arribazones de *Posidonia oceanica* de las playas naturales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Se responde que confirmamos no se retiran de las playas del Parque Regional de forma generalizada, ya que estas playas se encuentran dentro de un Espacio Natural Protegido y los arribazones de esta planta son fundamentales, no sólo para la conservación de la arena, sino que también son un lugar de alimentación para numerosas aves. Únicamente se autoriza, de manera puntual y excepcional, la retirada de arribazones en una cantidad mínima, en unas zonas muy concretas y delimitadas y solo en época estival, de forma que se pueda compatibilizar el uso público de las playas del Parque, con su conservación. También, se le comunica que remitimos dicha sugerencia a la gestión de este espacio protegido para que se tenga en cuenta en futuras actuaciones.
- Se recibe **una sugerencia** de no volver a retirar vegetación en la zona de El Mojón por ser refugio del camaleón. Se responde que dicha zona se encuentra fuera de los límites del Parque Regional y se informa que las actuaciones fueron realizadas por otras entidades. Por último, le comunicamos que remitimos dicha sugerencia a la gestión de este espacio protegido para que la traslade a las entidades competentes.

- **Servicios externos a la gestión del ENP:** son aquellas cuya gestión o resolución no dependen del espacio protegido, sino de otros agentes externos como puede ser el Ayuntamiento correspondiente, Protección Civil, otras empresas, etc.
 - No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.
- **Otros:** aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.
 - No se ha recogido ninguna opinión sobre este tema.

7. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones de comunicación y dinamización llevadas a cabo durante el año 2024:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2024			
ACCIÓN	TIPO		NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS
Edición de materiales	Difusión de actividades (Mochila de actividades, dosieres días conmemorativos, Programa de educación ambiental, etc.)		9
	Elaboración o actualización de folletos, mapas y otros materiales divulgativos o didácticos		10
	Elaboración o revisión de cartelería	Elaboración o revisión de cartelería	22
Canales de comunicación	Aportaciones a la Web de la DGPnac www.murcianatural.carm.es	Contenidos para la web	7
		Notas de prensa	36
	Publicaciones en redes sociales	X	191
		Facebook	191
		Instagram	191
		Youtube	8
	Envíos de correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		33
	Intervención en otros medios	Radio	2
		Televisión	5
		Prensa	0
Otras webs		4	
Acciones específicas	Celebración de días conmemorativos		23
	Desarrollo de campañas de sensibilización		8
Colaboración con entidades	Ayuntamientos		1
	Asociaciones del entorno		2
	Otras entidades		15

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

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

7.1. Edición de materiales

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo

Servicio de promoción del uso público, información, comunicación y dinamización socioeconómica y ambiental de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. **Centro de Visitantes Las Salinas.**

11 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web www.murcianatural.carm.es, así como en el Centro de Visitantes y Punto de Información del espacio natural.

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

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

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

➤ **Difusión de actividades.**

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

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

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

Este año se ha actualizado el diseño y la oferta de actividades.



○ Mochila de actividades

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

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

Este año 2024 se han editado **4 mochilas** correspondientes a los cuatro trimestres del año.



○ Dosieres de Días conmemorativos

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Información elabora un dossier específico donde se recogen las distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos a llevar a cabo. Estos dossieres se cuelgan en la página web www.murcianatural.carm.es, 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, X e Instagram.



Durante este año se han editado **4 dossieres** en los que ha participado en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro, correspondientes a: Día Mundial de los Humedales, Día del Libro, Día Mundial del Medio Ambiente y Día de las Aves.

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

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

A lo largo de este año 2024 se han editado o actualizado **10 materiales** de este tipo y son:

- Nueva edición:
 - Folleto Manual Buenas Prácticas Mascotas
- Actualizaciones
 - Folleto Programa de educación ambiental *La naturaleza a tu alcance*.
 - Folleto general Centros de Visitantes/Puntos de Información.
 - Yincana fotográfica Sendero de Las Encañizadas.
 - Yincana fotográfica Sendero de Coterillo.
 - Folleto En busca del tesoro de Poseidón.
 - Folleto En busca del tesoro de Poseidón versión inglés.
 - Folleto En busca del tesoro de Poseidón versión francés.
 - Como llegar al Centro de Visitantes *Las Salinas*.
 - Enlaces de interés en la web.

50

➤ **Elaboración o revisión de cartelería.**

✓ Cartelería del ENP:

Se colabora con el Equipo de Gestión de los Espacios Naturales Protegidos en la actualización o elaboración de nueva cartelería interpretativa. Durante el año 2024 el Servicio de Información el Servicio de Información ha participado en la elaboración de **7 carteles** del Parque Regional:

- Cartel informativo: Observatorio de aves (Nuevo en Coterillo).
- Cartel informativo: Aparcamiento de Coterillo (Actualizado).
- Prohibido el paso en Mota (Nuevo en Coterillo)

- Cartel interpretativo: Pinar de Coterillo (Actualización y nuevo diseño apaisado).
 - Cartel interpretativo: Encañizadas (Actualización y nuevo diseño apaisado).
 - Monolito de bienvenida al ENP (Actualización y como novedad, disponibilidad de descarga de mapas, guías, etc., a través de códigos QR)
 - Cartel *Prohibido El Paso* estándar (Modificado para la *Senda de los Tarays*).
- ✓ Cartelería del Centro de Visitantes:
- El Equipo de Información elabora los contenidos para la cartelería del centro de visitantes. Durante el año 2024 el Servicio de Información participa en la elaboración de **15 carteles** nuevos tras la remodelación del centro:
- Carteles direccionales del recinto exterior: 3
 - Carteles interiores-señalización salas: 10
 - Vinilos puertas cristal: 2

7.2. Canales de comunicación

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

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

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

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

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

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

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

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

Durante el año 2024 se han realizado **7 aportaciones de contenido** referidas a:


- Nuevo contenido:
 - Folleto Manual de Buenas Prácticas de Mascotas.
 - Memoria anual del Servicio de Información de 2023.
- Actualización de contenido:
 - Calendario apertura de los Centros de Visitantes durante 2024.
 - Folleto del Programa de educación ambiental La naturaleza a tu alcance.
 - Folleto general Centros de Visitantes/Puntos de Información.
 - [Contenidos de la página del Parque Arenales y Salinas de San Pedro del Pinatar.](#)
 - [Contenidos de la página del Centro de Visitantes Las Salinas.](#)
- Notas de prensa: noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.

Durante el año 2024, se han elaborado **36 notas de prensa** relacionadas con el Parque Regional Salinas de San Pedro, de las que se han publicado 30 en la web. En total, entre todo el Servicio de Información se han redactado 102 notas de prensa para la Dirección General.

04/07/2024

La Comunidad lanza para verano una amplia oferta de actividades de sensibilización en los Espacios Naturales de la Región

La 'Mochila de Actividades' de Medio Ambiente para la época estival incluye exposiciones, talleres y visitas guiadas, entre otras actuaciones



La Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor oferta para los meses de verano una amplia gama de actividades de educación y sensibilización ambiental, dentro de la programación denominada 'Mochila de Actividades', que se desarrolla en los Espacios Naturales de la Región.


Estas actividades tienen como objetivo "divulgar los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región, además de promover la participación ciudadana y el compromiso por la conservación del entorno natural", explicó la secretaria autonómica de Energía, Sostenibilidad y Acción Climática, María Cruz Ferreira.

Las actividades arrancaron ya a principios de semana con la apertura en el Centro de Visitantes del Parque Regional de Salinas de San Pedro del Pinatar de la exposición 'Sumérgete en los bosques de posidonia', que permite descubrir

15/12/2024

La Comunidad invierte 32.000 euros en mejorar el carril bici y el camino Mota de los Molinos en el parque Salinas de San Pedro

Las actuaciones incluyen obras en el entorno del Centro de Visitantes y la aplicación de capas de cultura en los viarios



La Comunidad ha concluido recientemente diversas obras de mejora en el carril bici y en el camino Mota de los Molinos, en el Parque Regional Salinas de San Pedro, que han supuesto una inversión de 32.711 euros.

La principal actuación se ha centrado en el camino de la Mota de los Molinos, uno de los senderos más frecuentados al circular por las Salinas y Punta de Agua, con el fin de garantizar la accesibilidad para personas con movilidad reducida y estar reconocido como 'Sendero Azul'. Los trabajos y el intenso uso de estos senderos han motivado la actuación, que se completó en 15 días y finalizó el pasado noviembre.

La inversión, cuya financiación ha sido compartida en un 60 por ciento a Fondo Feder y en un 40 por ciento a la Comunidad Autónoma, ha supuesto estos meses 18.000 euros. Los trabajos han consistido en la aplicación de una capa de zahorra de aproximadamente cuatro centímetros en un tramo de 2,5 kilómetros y 4,5 metros de ancho, desde el final del adoquinado hasta el comienzo del camino de la Coladera, para optimizar la conservación, mejorar la pendiente para la evacuación de agua y garantizar un mantenimiento más eficiente y duradero.

Encanto al carril bici, que une el Centro de Visitantes de Las Salinas con el puerto de San Pedro y la playa de La Uña, los agentes ambientales identificaron siete puntos críticos que requieren una intervención para garantizar la seguridad de ciclistas y peatones. Tras comprobar que los terrenos adyacentes al carril, tanto con las Huertas Salas tradicionales, había provocado desperfectos en varios tramos, la inversión ha superado en este caso los 2.000 euros.

Se han reparado y mejorado los siete puntos, con su escarificación y aplicación de zahorra y trabajos de nivelación, regado y compactado del carril, de 1,5 metros de ancho y base de adoquín recubierto entre adoquines de plaza. También se ha aplicado una capa de cinco centímetros de zahorra en el borde exterior del carril de adoquín, así como su extensión, nivelación y compactación, de los que 500 pertenecen al área recreativa y 300 al entorno del parque del centro.

El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar es un espacio de gran valor ecológico y patrimonial reconocido por su rica avifauna y su atractivo como espacio de esparcimiento ambiental para la ciudadanía, que también es una gran movilidad turística, lo que se suma a su proximidad al núcleo urbano de San Pedro del Pinatar. Todo ello genera un alto interés de sus senderos, caminos y carriles bici, que atraen miles de personas a lo largo del año, y requieren otras medidas de mantenimiento y mejora.

Vista: [iconos] | Resaltado: [iconos] | Divulga: [iconos]

➤ **Publicaciones en redes sociales.**

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

Las redes sociales suponen un medio de comunicación rápido y eficaz, que promueve la participación e interacción ciudadana con el Servicio de Información y la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Además de aumentar el alcance de la información a un mayor número de personas. Desde los perfiles se comparten noticias y avisos a tiempo real, se divulgan los valores naturales y se proponen experiencias y actividades relacionadas con la educación ambiental en la Región de Murcia.

- X, Facebook e Instagram

El **Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar** dispone de un perfil denominado **@SalinasSPedroPR** para cada red social de X, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **9.867 seguidores**.

También puedes encontrarnos en las **REDES SOCIALES**



SEGUIDORES EN REDES SOCIALES DEL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES SAN PEDRO DEL PINATAR AÑO 2024	
RED SOCIAL	Nº SEGUIDORES
X	2.536
Facebook	5.394
Instagram	1.937
TOTAL	9.867

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

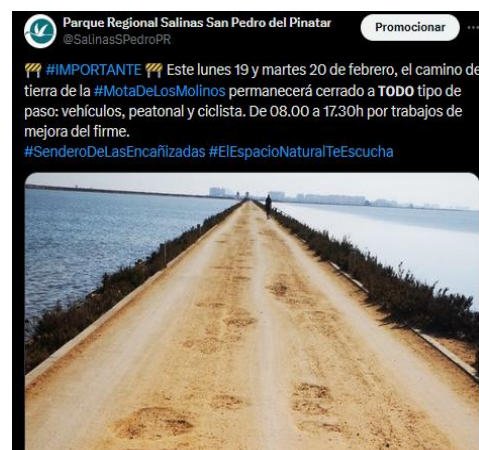
Desde las redes sociales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, durante el año 2024 se han realizado **191** publicaciones en X, **191** en Facebook y **191** en Instagram, que han alcanzado a un total de **498.670** personas.

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

- **X:**

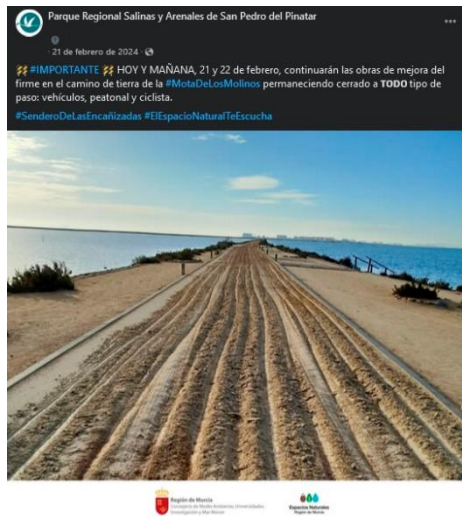


1.030 personas alcanzadas



917 personas alcanzadas.

- Facebook:



36.057 personas alcanzadas



21.875 personas alcanzadas.

- Instagram:



Ver insights

Promocionar publicación

34 12

Le gusta a calblanquepr y otras personas salinasspedropr 🌊🐢 ¡Somos #TerritorioTortuga y tu colaboración es vital! Si paseas por las playas de #LaLlana y #TorreDerribada y encuentras una #TortugaBoba o su rastro, avisa al @112rmurcia y sigue el protocolo 😊

#SalinasSPedroPR #Conservación #CarettaCaretta

1.838 personas alcanzadas.



1,8 mil · Ver insights Promocionar publicación

28 1

Le gusta a espnaturalesmurcia y otras personas salinasspedropr 🐣 Si visitas #SalinasSPedroPR en estas fechas, podrás ver fácilmente al curioso vuelvepiedras común (*Arenaria interpres*) 🐣 Su nombre se debe a la técnica que utiliza para encontrar alimento 🐣

#Vuelvepiedras #Fauna #Avifauna #Biodiversidad

1.388 personas alcanzadas.

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

En **X**, las publicaciones con mayor alcance en esta red social destacan por su utilidad e interés educativo. La publicación sobre los temporales de levante y los veleros marinos combina datos curiosos y eventos naturales poco conocidos, captando la atención del público. Por otro lado, el cierre del camino de la Mota de los Molinos ofrece información práctica para los visitantes, siendo de gran relevancia para los usuarios que buscan actualizaciones sobre accesos en los espacios protegidos. Ambas publicaciones lograron gran interacción gracias a su contenido relevante y conciso.

En **Facebook**, las publicaciones más destacadas tienen un enfoque práctico y accesible. La información sobre el cierre del camino de la Mota de los Molinos sobresale por su utilidad inmediata para los usuarios, lo que fomenta su difusión. Por otro lado, la promoción del Centro de Visitantes Las Salinas y su nuevo mirador accesible conecta emocionalmente al público, al resaltar las mejoras en las infraestructuras y accesibilidad del espacio, reforzando el compromiso con la experiencia del visitante.

El enfoque visual de **Instagram** hace que las publicaciones relacionadas con fauna y conservación sean las más exitosas. La publicación sobre el protocolo en caso de avistamiento de tortugas bobas combina un escenario atractivo y un llamado a la acción claro, apelando a la responsabilidad ambiental de los usuarios. De manera similar, la publicación sobre el vuelvepedras común capta la atención al compartir datos curiosos sobre una especie local, reforzando la conexión del público con la biodiversidad del entorno.

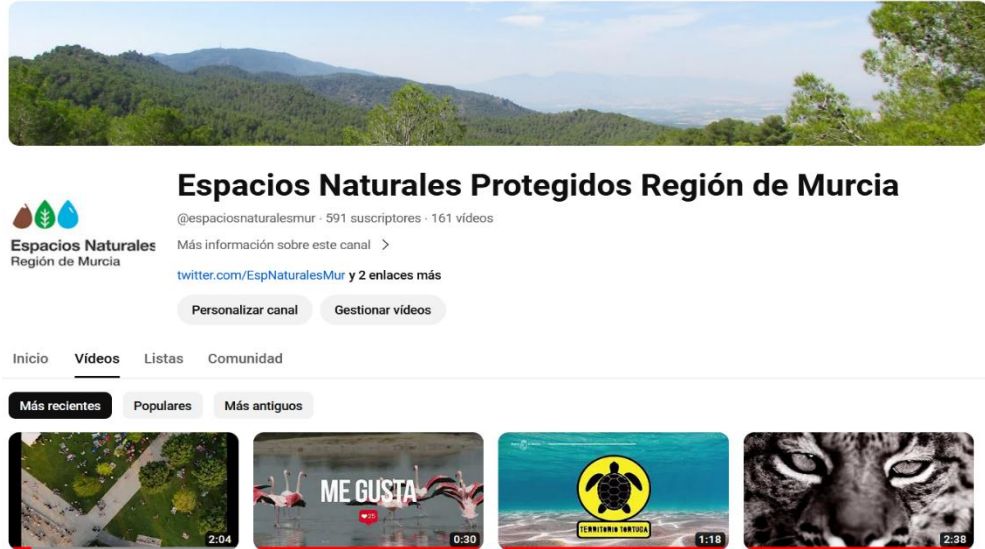
Estas publicaciones reflejan una estrategia equilibrada entre contenido educativo, práctico y visual, que conecta con las expectativas del público en cada red social.

Las publicaciones realizadas y los datos registrados se pueden ver con más detalle en el Anexo 12 adjunto a la presente memoria.

Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, se tuvo que reducir el número de publicaciones semanales en este perfil. Este ajuste,

necesario para adaptarnos, ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores y alcance.

○ YouTube

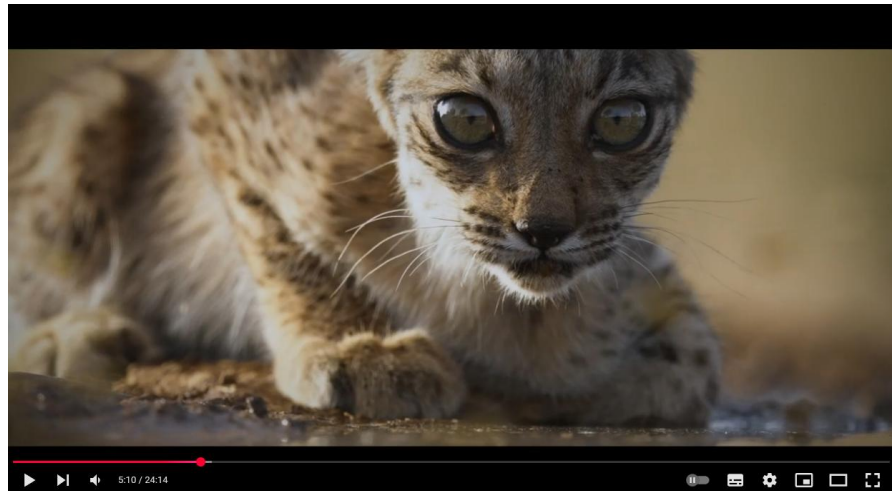


El Servicio de Información dispone de un canal en YouTube que sirve de apoyo a las publicaciones que se realizan desde las redes sociales, así como de servir de plataforma divulgativa y didáctica para videos de conocimiento o sensibilización de los espacios naturales.

En el canal de YouTube, este año se han realizado un total de **8 vídeos** y cuenta con un total de **523 suscriptores**.

Los vídeos con más visualizaciones en 2024 son:

- **DOCUMENTAL UNO MÁS ENTRE NOSOTROS.** ¡Descubre cómo se ha llevado a cabo la introducción del #LinceIbérico en la #RegiónDeMurcia!
1.979 visualizaciones.



<https://www.youtube.com/watch?v=8-yteFbYnQg>

- **Me gustan los Espacios Naturales.** Comienza la temporada de reproducción de la tortuga boba (*Caretta caretta*). ¿Lo intentarán otro año más en nuestras playas? 🌞

#IMPORTANTE Si encuentras algún rastro, sigue estas indicaciones 📱🔊

580 visualizaciones.



https://www.youtube.com/watch?v=D03_9MgsQf0&t=1s

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

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

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

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

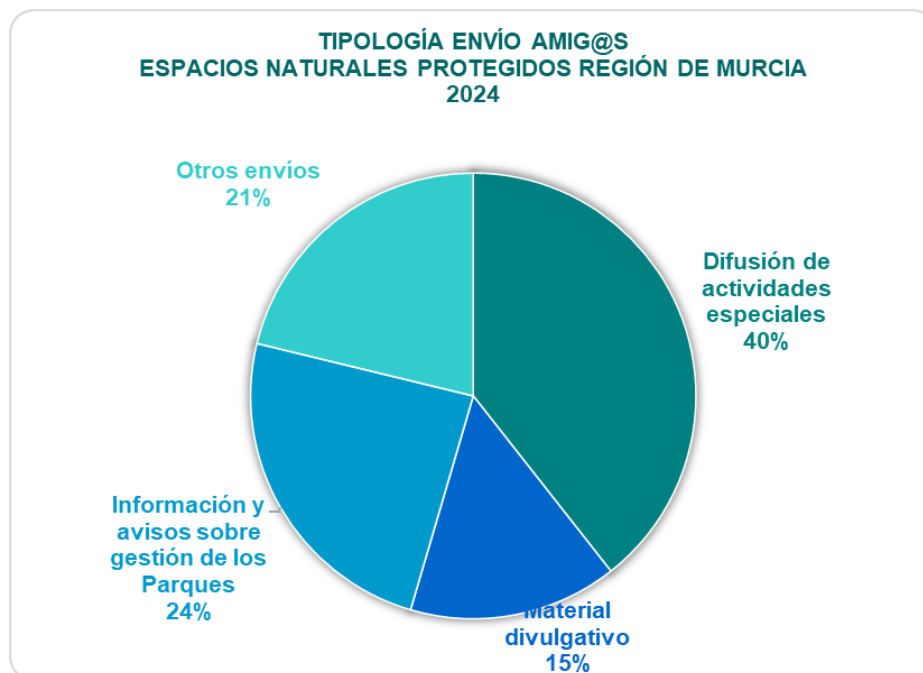
El número de inscritos en la **lista de amig@s** de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **8.308 personas**.

Este año 2024, ha habido una disminución de suscriptores debido a la implantación de una nueva funcionalidad en la lista tras detectar que un gran número de mensajes no llegaban a su destino debido a que los suscriptores tenían el buzón lleno o el mismo ya no existe, generando un tráfico innecesario en los servidores y saturando las colas de salida.

Con la nueva funcionalidad habilitada, cuando se rechace de forma reiterada la entrega de mensajes a un suscriptor, este será eliminado de la lista de suscriptores de esa lista, manteniendo así un listado depurado con las direcciones que sí están activas.

Este es el motivo de la reducción de suscriptores en la lista, han sido eliminados los suscriptores que de forma reiterada daban error en la entrega, al tratarse de cuentas aparentemente abandonadas.

La tipología de los envíos durante 2024 se recoge en la siguiente gráfica:



Fuente: Servicio de Comunicación Ambiental y Redes Sociales.

De los **33 correos enviados**, a la categoría **Difusión de actividades especiales** le corresponde el 40% del total de envíos (difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales). A la categoría de **Información y avisos sobre gestión de los Parques** le corresponde el 24% (cortes de carreteras, obras, etc.). A la categoría **Material divulgativo** le corresponde el 15% (revista Naturalmente Conectados, boletines, presentaciones de libros, etc.). A la categoría de **Otros envíos** le corresponde el 21% (Conferencias, jornadas, presentación de cortometrajes, etc.).

Además, específicamente del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se ha realizado **1 envío** que correspondió a:

- PR Salinas San Pedro del Pinatar: Aviso importante (Cierre por obras).

➤ Intervención en otros medios

El Equipo de Información realiza en determinadas ocasiones intervenciones en prensa, programas de radio y televisión, siempre con la aprobación del gabinete de prensa de la Consejería y de los técnicos de la DGPNA.

Durante este año 2024 el Servicio de Información ha realizado diversas colaboraciones en medios de comunicación:

INTERVENCIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Año 2024			
Tipo de medio	Fecha	Medio de comunicación	Descripción
Radio	Marzo	Cadena ser	Programa <i>A vivir que son dos días</i> Entrevista sobre visitar el Parque al atardecer. https://cadenaser.com/audio/ser_murcia2_avirqueso_ndosdiasregiondemurcia_20240317_130000_140000/
	Septiembre	Onda Cero	Noticias-Proyecto LIBERA y celebración Día Internacional Limpieza de Costas. https://www.ondacero.es/emisoras/murcia/murcia/audios-podcast/murcia-onda/region-murcia-onda-130924_2024091366e462573c87870001deb080.html
TV	Julio	Programa Oro Molío de TV7	Cosecha de sal https://www.la7tv.es/video/oro-molio/oro-molio-09-07-2024/20240710114534041517.html (minuto 4:50)
	Septiembre		Baños de lodo https://www.la7tv.es/video/oro-molio/pomw22012t-wmv/20240730144331042662.html (minuto 4:05)
			Habitantes charcas salineras https://www.la7tv.es/video/oro-molio/pomw23004t-

			wmv/20240904084227044353.html (minuto 5:42)
	Diciembre		Servicio de Información ENPs de La Región de Murcia https://www.la7tv.es/video/oro-molio/pomw24006t-wmv/20241224232016049435.html (minuto 27:08)
	Agosto	Murcia Conecta de TV7	Información general del Parque Regional https://www.la7tv.es/video/murcia-conecta/pmcw06556t-wmv/20240803113722042955.html (minuto 3:10)
	Noviembre	Informativos de TV7	Tortuga boba y Campaña Territorio tortuga https://www.la7tv.es/video/informativo-miamediodia/7-noticias-edicion-miamediodia-09-11-24/20241109170756047640.html (minuto 17:38)
Prensa	-	-	-
Otras web	Febrero	Web del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	Se incluyen los programas de educación ambiental que se llevan a cabo en la Región de Murcia a través del Servicio de Información. Se actualiza el nombre de la Consejería
	Febrero	Google maps	Se actualiza el cambio de dirección del Centro de Visitantes <i>Las Salinas</i>
	15 de junio y 16 de septiembre		Actualización cambio de horario del centro de visitantes

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

7.3. Acciones específicas de comunicación y dinamización

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

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

Así, este año 2024 se han llevado a cabo:

➤ Celebración de días conmemorativos

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

Este año 2024 se han celebrado **23 días conmemorativos** que se indican en la siguiente tabla:

CELEBRACIÓN DE DÍAS CONMEMORATIVOS EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO			
Año 2024			
Día conmemorativo	Nº de publicaciones en redes sociales	Nº de actividades presenciales ³	Descripción
Día Mundial de la Educación Ambiental (26 de enero)	1	-	-
Día Mundial de los Humedales (2 de febrero)	8	3	Se realiza 1 actividad presencial para el público general y 2 actividades presenciales concertadas con un centro educativo del entorno. En redes sociales, además participamos en la iniciativa #MiercolesDeHumedales con una publicación todos los miércoles del mes
Día Mundial del Agua (22 de marzo)	1	-	-
Día Internacional del Libro (23 de abril)	2	1	Actividad especial Hotel de Insectos (Público general)
Día Internacional de la Concienciación sobre el Ruido (24 de abril)	1	-	-
Día Mundial de las Aves Migratorias (segundo sábado de mayo)	2	1	Ruta ornitológica (Público general)
Día Internacional de la Diversidad Biológica (22 de mayo)	1	-	-
Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio)	3	1	Se organizaron dos actividades presenciales, pero la actividad para el público general tuvo que ser cancelada por falta de inscripciones.
Día Mundial de los Océanos (8 de junio)	3	1	Exposición fotográfica submarina <i>Los colores del fondo del mar</i> , interpretada por su autor.
Semana Europea de la Energía Sostenible (Del 11 al 13 de junio)	1	-	Publicación: El Centro de Visitantes obtiene Calificación Energética A, la más eficiente, gracias a las actuaciones realizadas en su remodelación.
Día Mundial del Árbol (28 de junio)	1	-	-
Día Internacional Libre de Bolsas de Plástico (3 de julio)	1	-	-
Día de los Agentes Medioambientales	1	-	-

³ El número de participantes de las actividades especiales está contabilizado en el apartado 5.2

(31 de julio)			
Día Mundial de la Prevención de Incendios Forestales (18 de agosto)	1	-	-
Día Internacional de la Fotografía (19 de agosto)	1	-	Concurso de fotografía en redes sociales: #MeGustaRegiónDeMurcia y #EspaciosNaturales. Presentación de 88 fotografías.
Semana Europea De La Movilidad (Del 16 al 22 de septiembre)			
Día Internacional de la Limpieza de Costas (21 de septiembre)	3	-	Se organizó una actividad presencial para el público general, pero tuvo que ser cancelada por falta de inscripciones.
Día Mundial de la Salud Ambiental (26 de septiembre)	1	-	-
Día de las Aves (Primer fin de semana de octubre)	2	2	Ruta guiada <i>Un Humedal de bienestar</i>
Día Mundial de la Geodiversidad (6 de octubre)	1	-	-
Día Internacional contra el Cambio Climático (24 de octubre)	1	-	-
Día Sin Compras (Último viernes de noviembre)	1	-	-
Día Mundial del Suelo (5 de diciembre)	1	-	-

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



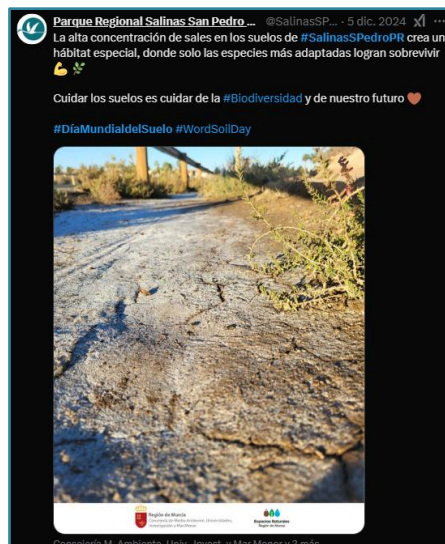
Día Mundial de los Humedales



Día Mundial de las Aves Migratorias



Día Mundial del Medio Ambiente



[Día Mundial del Suelo](#)

➤ **Campañas de sensibilización**

Este año 2024 se han desarrollado las siguientes campañas específicas:

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS DE SAN PEDRO Año 2024			
Nombre	Objetivo	Nº de publicaciones en redes sociales	Otras acciones realizadas
Cero plásticos en espacios naturales (#CeroPlásticos)	Concienciar sobre la problemática de la presencia de plástico en el medio natural y ofrecer alternativas al plástico de un solo uso	2	Envío a todos los participantes de las actividades de educación ambiental de un cartel específico con propuestas para reducir el uso del plástico.
Plantas exóticas invasoras ¡No las dejes escapar! (#StopPlantasInvasoras)	Concienciar sobre el impacto que produce en el medio natural la expansión de las plantas exóticas invasoras, ofreciendo alternativas de flora autóctona para la jardinería	3	Actualización del poster específico con la información sobre las plantas exóticas invasoras. Disponibilidad de folleto de la campaña en el stand de la entrada del Centro de Visitantes Las Salinas.
Campaña Posidonia oceánica (#PosidoniaEsvida)	Dar a conocer los beneficios que aporta, tanto dentro del mar como en la playa	5	Actividad especial en el Centro de Visitantes Las Salinas: Exposición fotográfica Sumérgete en los bosques de Posidonia (julio, agosto y septiembre)
Cuidaico, no circulas solo (#CUIDAICO)	Sensibilizar sobre la vulnerabilidad de la fauna silvestre frente a posibles atropellos.	4	-
Campaña Territorio Tortuga (#TerritorioTortuga)	Aumentar la sensibilización ambiental sobre la vulnerabilidad de las tortugas marinas y, dar a conocer cómo actuar ante la presencia de una tortuga o de sus rastros en la playa.	5	Se realiza actividad especial el 24 de julio en el Centro de Visitantes Las Salinas Participación en el punto de información móvil-Liberación tortugas nacidas en 2023 en Isla Plana (17 de julio)

Stop colillas (#StopColillas)	Sensibilizar sobre el impacto que supone el abandono de colillas en el medio natural	3	-
Stop basuras (#StopBasuras)	Sensibilizar sobre el impacto que supone el abandono de basura en el medio natural	3	-
SOS Nidos No destruyas su hogar (#SOSNidos)	Concienciar sobre la importancia de proteger los hogares de aves migratorias que se reproducen en nuestra Región. #SOSNidos	1	Colaboración con la Dirección General en elaboración de contenidos y diseño de cartelería específica. Colocación de póster en el Punto de Información
Mascotas Seguras (#MascotasSeguras)	Promover las buenas prácticas en Espacios Naturales con animales de compañía.	1	Se edita el <i>Manual de Buenas Prácticas con animales de compañía en ENP</i> en formato cartel, que se coloca en el Punto de Información

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



7.4. Colaboración con entidades

El Equipo de Información está en continuo contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición de la directora de Parque o de los técnicos de uso público de la DGMN, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación, se enumeran las principales colaboraciones que se han llevado a cabo durante este año 2024:

➤ **Colaboración con Ayuntamientos**

○ **Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar:**

- **Concejalía de Turismo:**

- En el mes de febrero, se facilitan fotos nuevas del interior y del recinto exterior del Centro de Visitantes *Las Salinas*, tras su remodelación.
- En el mes de mayo, se realiza una revisión del *Callejero de San Pedro* ya que van a actualizarlo.
- En el mes de mayo, se realiza una revisión del folleto *Turismo Familiar* ya que van a actualizarlo. Se recogen dos sugerencias como hojas de opinión derivadas de la Oficina de Turismo.
- Durante los meses de verano, se coloca en las vitrinas informativas de las playas con bandera azul, dentro del Parque Regional, los análisis de calidad de las aguas para el baño, publicados por la Consejería de Salud, y el programa de actividades de educación ambiental organizadas por el ayuntamiento.
- En el mes de junio, se realiza una revisión de los carteles del nuevo sendero azul *De lo urbano a lo natural*.
- En el mes de julio, se realiza una propuesta de contenidos de flora y fauna para los carteles del nuevo Sendero Azul *De lo urbano a lo natural*.
- En septiembre, el Servicio de Información colabora en la grabación del vídeo del SICTED.
- En octubre, se facilitan los datos solicitados para la candidatura renovación 2025 de los Senderos Azules *Caminando entre molinos salineros*, *Senda de los Tarays* y *De lo urbano a lo natural*. También, se facilitan los datos solicitados para la candidatura renovación 2025 de las Banderas azules de las playas de El Mojón, Torre Derribada y Las Salinas.
- En noviembre, se envía la actualización de datos y nuevas fotografías para la Candidatura Bandera Azul *Centro Azul 2025*.

➤ **Colaboración con Asociaciones del entorno**

- **Asociación Hippocampus:** Desde el Servicio de Información 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.
- **Asociación-Plataforma Stop Inundaciones El Mojón:** Se le proporciona material divulgativo del Parque Regional y de las campañas ambientales que se llevan a cabo, para sus paneles informativos y sede. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, el Centro de Visitante acoge la exposición fotográfica *Alas de Humedal* ofrecida por la asociación.

➤ **Colaboración con otras entidades**

Durante este año 2024 se ha colaborado con las siguientes entidades para la celebración de días conmemorativos:

- **Ramsar:** cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. El Servicio de Información utiliza esa información durante la celebración del Día Mundial de los Humedales y difunde las actividades a través de la página oficial de Ramsar.
- **Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).** Colaboración para difusión de las actividades previstas para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- **Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).** Intercambio de información para la celebración del Día Mundial de los Humedales y del Día de las Aves. Colaboración en la difusión de actividades. Envío de fotografías de las actividades realizadas y datos de participación.
- **Asociación Ambiente Europeo.** En la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente se realizó una limpieza de playas, con un centro educativo del entorno, y los datos obtenidos fueron trasladados a la asociación tras las actividades.

➤ Otras entidades con las que se ha colaborado durante este periodo han sido:

- **Red Estatal de Equipamientos de Educación Ambiental (REDEEA).** Se colabora con esta entidad a través de tres actuaciones:
 - Realización del cuestionario del Proyecto LearnOUT-Evaluation promovido por las universidades de las Islas Baleares, Ramon Llull y de Girona, cuyo objetivo es fomentar experiencias escolares de calidad fuera del aula en entornos educativos no formales a través de la colaboración entre entidades, universidades y escuelas del territorio.
 - Participación en la iniciativa Equipamientos de película: se preparan los contenidos y el diseño de 2 carteles de película, relacionados con los centros de visitantes de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia y los programas de educación ambiental que se desarrollan.
 - Realización de la encuesta sobre Educación ambiental y redes sociales.
- **Levante visual:** Se gestiona la autorización para grabar imágenes del Centro de Visitantes *Las Salinas* para espacio CULTUREO y se facilita la actividad el día de la grabación.
- **Observadores del mar-LIFE IP INTEMARES:** en abril se aportan datos y fotografías al proyecto *Praderas Marinas en reproducción*, de los frutos y flores de *Posidonia* oceánica observados en las playas del Parque Regional.
- **Programa Oro Molío de TV7 Región de Murcia.** La Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática potencia la divulgación de los espacios naturales de la Región de Murcia a través del programa de televisión *Oro Molío*. Este programa se emite semanalmente la Televisión Autónoma 7 Región de Murcia, siendo uno de los que gozan de mayor índice de audiencia de cuantos integran la parrilla de esta televisión.

Este programa tiene una clara orientación divulgativa en cuanto a diferentes parajes de nuestra Región y sus diferentes valores naturales y culturales. En este contexto, en aras de divulgar la red de espacios naturales de nuestra Región, sus valores paisajísticos y su biodiversidad asociada, se crea una sección del programa llamada *Naturalmente*, donde se emitirá cada semana un reportaje dedicado a divulgar un paraje natural de la Región de Murcia, en cualquiera de sus diferentes comarcas, tanto de interior como de litoral, promocionando su preservación y conservación.

Esta colaboración se realiza desde el 1 de junio de 2024 y se extenderá hasta el 31 de mayo de 2025. Durante el año 2024 se han realizado tres programas en los que

ha intervenido el Equipo de Información del Parque Regional Salinas de San Pedro y un programa realizado por la Coordinadora del Servicio de Información.

- **Centro de Profesores y Recursos de la Consejería de Educación y Formación Profesional:** en el mes de noviembre se imparte la charla *La educación ambiental como motor de sostenibilidad en los Centros educativos* dentro del programa *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su aplicación en el programa ESenRED* para el profesorado. Se desarrolló en dos jornadas online de 4 horas de duración total.
- **Consejería de Salud:** En mayo, se facilita la instalación de una trampa para el Plan Regional de Control de Vectores Hematófagos en el recinto exterior del Centro de Visitantes *Las Salinas*.
- **Dirección General del Mar Menor:** Se gestiona la reserva de la sala multiusos para realizar las Jornadas Informativas: Valores socio-ecológicos y culturales del Mar Menor, conservación y recuperación, durante los meses de junio y julio.
- **Proyecto LIBERA Unidos contra la basuralidad.** Se colabora con este proyecto mediante las siguientes actuaciones:
 - Actividad especial durante los meses de enero y febrero: Exposición *El Proyecto Libera y la naturaleza*.
 - Se incluyen los #ProyectoLIBERA, #Basuralidad y #LIBERA1m2 en publicaciones relativas a basuras marinas.
 - Gestiones relacionadas con la organización de un punto de recogida de residuos en junio en el Parque Regional enmarcado en el lema *1m2 contra la basuralidad*.
 - El Servicio de Información del Parque Regional Salinas de San Pedro realiza una entrevista con Onda Cero sobre la colaboración con el Proyecto LIBERA y la celebración del Día Internacional de Limpieza de Costas en el Parque y en el Parque Regional de Calblanque.
 - Participación del Servicio de Información en una video-formación sobre gestión de residuos en Parques Naturales del Proyecto LIBERA.
 - Difusión de las acciones del Aula Libera a través del envío del enlace a materiales y actividades dirigidas a centros educativos, en el correo electrónico que se envía a los participantes de las actividades de educación ambiental *La naturaleza a tu alcance* con la encuesta.

- **Televisión francesa - TF1.** En el mes de abril, se le facilita la gestión para solicitar la autorización de grabaciones en el Parque Regional para un programa destinado a mostrar los valores naturales del Parque Regional.
- **Concurso Saber y Ganar (RTVE-La 2).** En junio, se le facilita material audiovisual e información del Parque Regional a la Productora Quart para preparar una sección especial en uno de sus programas. Una de las participantes procedía de uno de los municipios del entorno del Parque Regional, San Javier, y acostumbra a visitar este espacio natural para realizar senderismo. Se puede visualizar en el siguiente enlace a partir del minuto 23: <https://www.rtve.es/play/videos/saber-y-ganar/02-07-24/16171803/>
- **Wetland Link International:** realización de [artículo](#) sobre la celebración del Día Mundial de los Humedales para su Newsletter de marzo y, realización de artículo sobre la remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas para su Newsletter de septiembre.

8. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

➤ **Coordinación interna y Equipo de Información.**

Reuniones de coordinación:

De forma periódica se mantienen reuniones de coordinación del Servicio entre los coordinadores de los distintos ENP para tratar cuestiones relacionadas con el funcionamiento general.

Semanalmente la coordinadora se reúne con el Equipo de Información para distribuir las tareas semanales y transmitir al resto del Equipo los contenidos tratados en las reuniones de coordinación.

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

Agenda digital:

Seguimiento y actualización de la agenda digital donde se registran las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Información y las tareas relacionadas con el desarrollo de todas las acciones que se desarrollan.

➤ **Informes específicos**

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

Durante este año 2024, se ha realizado **3 informe** sobre (ver Anexo 13 Informes específicos):

- Propuesta de organización para el encuentro de educación ambiental en la Región de Murcia.
- Necesidades de mejora detectadas en el Centro de Visitantes *Las Salinas* tras su remodelación.
- Propuesta de materiales y contenidos para la sección sobre la campaña Territorio Tortuga en el Museo de la Ciencia y el Agua de Murcia.

➤ **Sistemas de calidad**

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

○ Certificación Q de Calidad Turística:

El Parque Regional Salinas de San Pedro se encuentra certificado con la Q de Calidad Turística desde 2006. Este año 2024 se lleva a cabo la auditoría externa para el seguimiento de la marca el día 26 de septiembre, superándola con éxito y por tanto, la marca sigue siendo válida hasta 2025.

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

El Parque Regional de las Salinas de San Pedro inició su adhesión al distintivo SICTED a principios de 2021. Este año 2024 se lleva a cabo la primera mesa de calidad el día 24 de mayo y se recibe el distintivo SICTED del Centro de Visitantes Las Salinas el 8 de octubre.

○ EMAS (Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), Sistemas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad y salud en el trabajo) a través de la empresa ORTHEM:

Todo el Servicio de Información se encuentra en el alcance de la certificación de la empresa en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y en los diferentes sistemas ISO de calidad, gestión ambiental y seguridad.

Este año 2024 la auditoría externa del Servicio para los sistemas ISO se realizó el 6 de junio en el Parque Regional Sierra Espuña y para EMAS se realizó el 17 de diciembre en el Parque Regional El Valle y Carrascoy.

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

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

➤ **Realización de solicitudes al sistema**

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

Durante este año 2024 se han enviado **110 solicitudes al sistema**, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del *Centro de Visitantes Las Salinas*.

➤ **Apoyo a eventos de la DGPNAC**

Coordinación y planificación del Equipo del Centro para el apoyo logístico, organización y control de asistentes en diferentes eventos organizados por la DGPNAC. Así, el Equipo de Información de las Salinas ha prestado apoyo en:

- Jornada 'Territorio Nacra', sobre la conservación y el Plan de Recuperación de la especie en la Región de Murcia, en el Salón de Actos de la Consejería de Medio Ambiente.

➤ **Otras tareas relevantes**

- **Atención a empresas implicadas en las mejoras del Centro de Visitantes Las Salinas tras su remodelación:** Durante este año 2024, el Servicio de Información ha atendido a distintas empresas facilitando la apertura y cierre del Centro de Visitantes Las Salinas y ha realizado las actuaciones solicitadas por las empresas durante la realización de los trabajos.
- **Atención a empresas implicadas en las mejoras de uso público del Parque Regional Salinas de San Pedro.** Durante este año 2024, el Servicio de Información ha atendido a distintas empresas realizando la asistencia solicitada durante la realización de los trabajos.

9. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR

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

A continuación, se muestran las tareas más relevantes.

- **Registro de limpieza del Centro de Visitantes:** realización de registro y seguimiento diario de las tareas realizadas por el servicio de limpieza durante todo el año. Traslado de todas las incidencias detectadas al Equipo de Gestión.
- **Detección de necesidades de mejora en el Centro de Visitantes *Las Salinas*:** desde enero, el Equipo de Información recoge las necesidades de mejora observadas en el día a día y en el mes de marzo, son trasladadas al Equipo de Gestión a través de un informe específico, se puede consultar en el Anexo 13.
- **Dificultad acceso de autobuses al aparcamiento:** en enero se detecta la dificultad de giro de los autobuses a la hora de entrar en el aparcamiento público. Se informa al Equipo de Gestión de la necesidad de comunicar a urbanismo (Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar) que es necesario abrir mediana o realizar una pequeña rotonda.
- **Obra de la zona de bienvenida-mirador:** desde febrero, se realiza el seguimiento de la obra y envío de progreso y fotos al Equipo de Gestión.
- **Presencia de gatos:** este año, además de las detectadas en el Parque Regional, también se detecta la amenaza de gatos para la avifauna de la charca del Centro de Visitantes. Cada nueva amenaza es traslada al Equipo de Gestión para que informe al organismo competente, en este caso, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
- **Cartelería interna y del recinto exterior del Centro de Visitantes:** en el mes de febrero se realizan las propuestas y en el mes de abril las aportaciones a los diseños recibidos. En el mes de septiembre se realiza asistencia para indicar a la empresa donde se coloca cada uno de los carteles.
- **Junta Rectora:** Asistencia a la Junta Rectora del Parque Regional el día 14 de mayo.

- **Mesa de Calidad del SICTED:** en mayo, la coordinadora del Equipo de Información asiste a la primera mesa de calidad en nombre del Equipo de Gestión para trasladar posteriormente los temas tratados.

- **Campaña Territorio Tortuga:** campaña de gestión en la que se han realizado las siguientes acciones:
 - Coordinación de la campaña en la zona de San Pedro del Pinatar y en la zona de La Manga (San Javier).
 - Asistencia a la presentación de la campaña, formación de voluntariado y entrega de materiales a las asociaciones colaboradoras.
 - Facilitar el material divulgativo de la campaña a la Oficina de Turismo de San Pedro del Pinatar
 - Participación en la actualización del material divulgativo para 2024.
 - Participación en la elaboración de nuevos protocolos de actuación y documento de preguntas frecuentes.
 - Información sobre la campaña a los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes *Las Salinas*.
 - Organización de actividad especial (Mochila de Actividades) en el Parque Regional y publicaciones en redes sociales.
 - Participación en Punto de Información móvil durante liberación de tortugas.
 - Participación en la elaboración de la Encuesta Voluntariado Ambiental Campaña Territorio Tortuga 2024 y la Encuesta Voluntariado Ambiental Campaña Territorio Tortuga 2024.
 - Participación en los contenidos para el diseño del cartel que se colocará en los futuros nidos de 2025.
 - Participación en los contenidos para la exposición de la tortuga boba en el Museo de la Ciencia y el Agua, prevista para 2025.

- **Censo de atropellos y accidentes:** en 2024 se continúa la recogida de datos y se envía a gestión y agentes medioambientales cuando hay una actualización relevante.

- **Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar:** Durante el año se comunican en su nombre varias incidencias detectadas en el Parque Regional a técnicos de Medio Ambiente, Turismo y Playas.

- **Reserva de la sala multiusos:** para actos del Gobierno Regional y jornadas formativas de la Dirección General del Mar Menor.

- **Solicitudes al servicio de mantenimiento:** a lo largo del año, siguiendo las indicaciones de gestión, se realizan varias solicitudes en su nombre.

Otras acciones relevantes que se han llevado a cabo de forma puntual durante el año 2024 son:

- **Localización de falta de rejillas en el canal perimetral:** con el fin de evitar que en la época de lluvias llegue basura al canal, se instalaron paños de rejilla en las barandillas. En el mes de enero, se realiza una prospección para localizar y trasladar al Equipo de Gestión los puntos o zonas donde falta su instalación.
- **Audiovisuales del Parque Regional:** en el mes de febrero, se envían los audiovisuales solicitados para proyectarlos en la televisión frente al mostrador del Centro de Visitantes.
- **Revista oficial del Puerto Deportivo de Marina de las Salinas de San Pedro del Pinatar:** en el mes de marzo se realiza un artículo solicitado, para la edición de junio de esta revista, a cerca de las actuaciones realizadas en la remodelación del Centro de Visitantes *Las Salinas*.
- **Cerrajero/herrero en el Centro de Visitantes *Las Salinas*:** en el mes de marzo y abril, se recibe al cerrajero y se le muestra todos los desperfectos para su arreglo.
- **Nuevo mobiliario Centro de Visitantes:** en mayo, el Equipo de Información mantiene una reunión en la que aportan sus ideas para el mobiliario de la nueva biblioteca y zona infantil.
- **Marcos vitrinas informativas:** en junio, tras ver que no son factibles los copetes pensados para las vitrinas, se realiza una nueva propuesta que consisten en marcos de pvc atornillados a las vitrinas
- **Atropello de pollos de gaviota de Audouin:** en junio, se detecta el atropello de varios pollos cerca de la mota donde crían. Se confirma con los agentes medioambientales y se informa a gestión de la observación y de la realización de un informe por parte de los agentes.
- **Ubicación cartelería:** en julio se realiza prospección y se propone la ubicación de los nuevos carteles interpretativos de *Las Encañizadas* y del *Pinar de Coterillo*.

- **Nuevas farolas solares:** se traslada el número de farolas antiguas para su sustitución y una vez instaladas las nuevas farolas, se envían fotos tras anochecer para observar su funcionalidad.
- **Nuevos aparcabicicletas:** en octubre, se realiza propuesta de dónde ubicar nuevos aparcabicicletas y cuántos en cada zona.
- **Deficiencias carril bici:** en octubre se realiza una prospección de todo el carril bici y se informa a gestión de todas las incidencias observadas. Las obras de mejora se realizan en diciembre.
- **Acuerdo 14 Junta Rectora, control de vehículos a motor en la Senda de los Tarays:** en octubre, se envía a diseño el cartel *Prohibido el paso* estándar para su modificación y se envía el nuevo diseño a gestión para producción.
- **Reunión con la directora conservadora y técnicos del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar:** en noviembre, se mantiene reunión con el fin de establecer una colaboración con el Proyecto de Empleo y Formación *Sabina de las Dunas* y planificar las actividades formativas y prácticas que podrán desarrollar los alumnos del Programa Mixto de Empleo y Formación para Jóvenes (PMEF-GJ en el recinto exterior del Centro de Visitantes (Jardinería) en 2025.
- **Fotos de las obras y actuaciones realizadas en la remodelación del Centro de Visitantes Las Salinas:** en noviembre, se envía al Equipo de Gestión las fotos solicitadas.
- **Banderas institucionales del Centro de Visitantes Las Salinas:** en noviembre, el Servicio de Información, informa a gestión de la necesidad de renovar las banderas. Localiza empresa proveedora y solicita presupuesto que traslada a gestión.
- **Musealización de las salas de interpretación del Centro:** en diciembre, el Equipo de Información mantiene reunión con el Equipo de Gestión y el personal de la empresa que va a llevar a cabo la musealización de las salas en 2025. Acciones realizadas:
 - Revisión de proyecto
 - Aportaciones de cambios en los contenidos.
 - Toma de medidas

10. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO

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

10.1. Seguimiento de indicadores

A continuación, se presentan a modo de tabla 16 indicadores establecidos con el fin de valorar el nivel de consecución de los objetivos del Servicio desarrollados en el apartado 2 de la presente memoria.

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	Comentario
1	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 6	El nº de nuevo inscritos no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2024 en la lista de correo electrónico es de 613.	-166	El drástico descenso en el número de inscritos en la lista de distribución de correo se debe a que automáticamente el sistema ha eliminado los correos electrónicos que periódicamente se devolvían como error en la plataforma, prácticamente unas 500 direcciones de correo.
2	Nº de reuniones internas de coordinación	7 y 8	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	12	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES <i>Las Salinas</i> – Seguimiento 2024					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2024	Comentario
3	Nº de visitantes atendidos.	1, 2 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (9.361).	14.803	
4	Nº de consultas atendidas.	1, 6 y 8	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (4.802).	6.351	
5	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 8 y 9	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	13	Este año se han recogido 3 hojas de opinión.
6	Nº actividades de <i>La naturaleza a tu alcance</i> .	2	El nº de actividades no debe bajar en 10 unidades la media de los últimos 3 años (59).	61	
7	Nº de participantes en <i>La naturaleza a tu alcance</i> .	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (1.697).	1.907	
8	Nº actividades	2, 3, 4 y 9	El nº de actividades no debe bajar	26	

	especiales realizadas.		en 5 unidades la media de los últimos 3 años (29).			
9	Nº de participantes en actividades especiales.	2, 3, 4 y 9	El nº de participantes no debe bajar en más de 100 la media de los últimos 3 años (1.420).	8.220	El número de participantes aumenta con respecto años anteriores debido a que algunas actividades son exposiciones fotográficas trimestrales. (mochila)	
10	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 8	Del total de publicaciones internas (32) se deberán actualizar al menos el 20%.	10 (31%)		
11	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción <i>Mucho</i> .	67%	Los visitantes marcan también la opción de <i>bastante</i> (32%). La opción <i>poco</i> solo la marca un 1% y nadie marca la opción <i>nada</i> .	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,81		
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en las actividades programa <i>La naturaleza a tu alcance</i> .	2 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,92		
14	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	2, 3, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,82		
15	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 4, 5, 6 y 9	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	191	Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, este año se ha tenido que reducir el número de publicaciones semanales	
16	Nº de seguidores en redes sociales.	1 y 6	El nº de nuevos seguidores no debe bajar en 100 personas la media de los últimos 5 años. La media para 2024 en X (Twitter) es de 236, Facebook 482, Instagram 355 y Youtube 197.	X	42	Debido a una reestructuración de personal y por lo tanto de medios, en 2024 se ha tenido que reducir el número de publicaciones semanales en estos perfiles. Este ajuste ha influido ligeramente en la dinámica del perfil, reflejándose por primera vez, en una disminución de seguidores
				Facebook	586	
				Instagram	337	
				Youtube	132	

10.2. Análisis DAFO

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

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

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2024	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas. ▪ Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental. ▪ Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del Servicio y de material divulgativo en varios idiomas. ▪ Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica. ▪ No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación. ▪ Indicaciones de la Dirección General (Directores, Equipo de Gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...). ▪ Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos. ▪ Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad. ▪ Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo interdisciplinar, colaborativo, motivado y con capacidad de adaptación ante nuevos escenarios. ▪ Organización del trabajo en red y coordinación eficiente. ▪ Digitalización de algunas acciones y procedimientos del Servicio. ▪ Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, Google, Facebook... ▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED) y disponer de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Sierra Espuña. ▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de educación ambiental. ▪ Presencia del Servicio en redes sociales propias y medios de comunicación. ▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa. ▪ Acceso directo a los diferentes sistemas de gestión de incidencias de mantenimiento de los equipamientos y de informática y telefonía. ▪ Participación en proyectos de la Dirección General y gestión del espacio (obras, cartelería, campañas, Juntas Rectoras, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cada vez son más presentes en la sociedad los beneficios de la naturaleza en la salud y el bienestar. ▪ Inclusión de los ODS, cambio climático, conceptos de sostenibilidad y retos ecosociales en el sistema educativo y en la sociedad. ▪ Interés de los medios de comunicación por los espacios naturales. ▪ Demanda de la presencia de los espacios naturales en eventos (Ej.: Semana de la Ciencia y la Tecnología, Proyecto Libera, jornadas de orientación laboral...) ▪ Diversificación del público que demanda actividades en los espacios naturales.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración con otras entidades de forma activa. ▪ Convenio propio y representación sindical. ▪ Presencia del Servicio en grupos de trabajo nacionales (CENEAM). 	
---	--

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

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitaciones de tiempo para tareas esenciales como organización interna, actualización de contenidos, incorporar nueva formación adquirida y prospección de rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar el uso de herramientas de gestión del tiempo. ✓ Dejar espacios en la planificación de tareas para este tipo de trabajos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insuficiencias en formación en lenguas extranjeras, TICs, accesibilidad y nuevas tendencias en educación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recordar a los equipos las posibilidades de formación externa y realizar, desde la empresa, formación específica en necesidades detectadas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencias en accesibilidad: falta una mayor difusión de las medidas de accesibilidad del Servicio y de material divulgativo en varios idiomas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adaptación del material y formación de los trabajadores. ✓ Transmitir necesidades de accesibilidad a los equipos de gestión del ENP para incluir en proyectos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déficit del desarrollo de la profesionalización e innovación sobre la educación ambiental en el Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar la formación interna de los equipos en este ámbito.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2025	
AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inferiores condiciones en los Puntos de Información con respecto a los Centros de Visitantes: calendario y horas del personal, infraestructuras, coordinación compartida y situación geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se intentará mejorar aspectos de infraestructuras a través de los equipos de gestión o administración local. ✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No poder cubrir la demanda de actividades: grupos numerosos y días disponibles. Disponer de equipo propio en el Área de Educación Ambiental del Centro de Recuperación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilar las necesidades a considerar para la elaboración del futuro pliego de contratación.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicaciones de la Dirección General (Directores, Equipo de Gestión...) que afectan al desarrollo del Servicio: propuesta de actividades con escasa antelación, nuevas tareas y colaboraciones, cambio del estilo y dinámica de las redes sociales, falta de programación de tareas y determinados proyectos (Ej.: campañas extras, supervisión de obras...). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar la línea de reorganización de funciones y tareas del Servicio para poder abordar las tareas extras. ✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. ✓ Sugerir la contratación externa de algunas tareas de dichos proyectos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultad de los medios divulgativos: web desfasada, cobertura para QR y señalización externa de los equipamientos y senderos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencias o renovación de medios interpretativos y accesibles: actualización salas exposición, audiovisuales, salas polivalentes y medidas de accesibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizarán informes y propuestas de mejora.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coherencia ambiental: poca implicación sobre el concepto de eficiencia energética en las obras o mejora de los centros. 	

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