



Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2014



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



Índice:

1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos del Servicio.....	5
3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.....	6
4. Atención al visitante.....	8
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”	8
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos.....	11
4.3. Tipología de la información solicitada	13
5. Visitas guiadas	16
5.1. Aspectos generales.....	16
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas	16
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	18
5.4. Evaluación de las visitas guiadas	20
6. Actividades especiales.....	23
6.1. Descripción de las actividades.....	23
6.2. Evaluación de actividades especiales	29
7. Encuestas.....	33
7.1. Encuesta general	34
7.2. Encuesta sobre el Servicio de Información	38
8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.....	41
9. Comunicación y Dinamización Social	43
9.1. Elaboración de noticias	43
9.2. Material divulgativo.....	43
9.3. Boletín Informativo “Naturalmente Conectados”	44
9.4. Lista de Amig@s del Parque	45
9.5. Colaboración en Medios de Comunicación	46
9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades	46
10. Otras tareas de gestión del Servicio.....	49
11. Asistencia al Director Conservador.....	52
12. Mejoras a la Calidad del Servicio.....	54

ANEXOS:

ANEXO 1: Modelo de ficha de seguimiento diario.

ANEXO 2: Datos evolutivos del Servicio.

ANEXO 3: Datos ficha de seguimiento (formato Excel)

ANEXO 4: Tabla de oferta visitas guiadas

ANEXO 5: Modelo de encuesta de visitas guiadas.

ANEXO 6: Datos encuesta visitas guiadas (formato Excel)

ANEXO 7: Informes de las actividades especiales.

ANEXO 8: Modelo encuesta actividades especiales.

ANEXO 9: Datos encuesta actividades especiales (formato Excel).

ANEXO 10: Modelos de encuestas: Encuestas generales y Centro de Visitantes.

ANEXO 11: Datos encuesta general (formato Excel).

ANEXO 12: Datos encuesta centro de visitantes (formato Excel)

ANEXO 13. Modelo de hoja de sugerencias.

ANEXO 14. Material divulgativo editado/actualizado.

ANEXO 15. Informes específicos

★★

Con fecha de 25 de julio de 2013, se aprueba la prórroga para un año más del **“Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia”** que se lleva a cabo con **Grupo Generala** hasta el 31 de julio de 2014.

El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa **DIPSA** el nuevo servicio para un año, denominado **“Servicio de Gestión integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”**, para la cumplimentación de los datos de la presente memoria, Grupo Generala facilita el traspaso de todos los datos recogidos del 1 al 31 de julio de 2014.

1. Antecedentes

El 4 de abril de 2011 se publica en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) el concurso para la nueva contratación del “*Servicio de Información y Divulgación Ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia*”. Este servicio se adjudica finalmente a la empresa **Grupo Generala** y el contrato se formaliza el 1 de agosto de 2011. Con fecha de 25 de julio de 2013, se aprueba la prórroga para un año más de servicio. El 1 de agosto de 2014 se le adjudica a la empresa **DIPSA** el nuevo servicio para un año, denominado “*Servicio de Gestión integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia*”, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes “Las Salinas”.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Oficina Regional de Espacios Protegidos de la Dirección General de Medio Ambiente, **Antonio Ruiz Frutos**, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, **Alfredo González Rincón**.

Con el Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia se recogen los datos de cada trimestre y con ellos se elabora un **Informe Técnico** en el que se reflejan los resultados parciales de forma acumulativa y se entrega a los responsables técnicos de la contratación.

El Equipo de Información y Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por un total de **4 profesionales**.

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la Dirección General de Medio Ambiente, teniendo en cuenta que este Servicio se ofrece desde 1995. También están disponibles las memorias desde 2007 en la web <http://www.murcianatural.carm.es>

2. Objetivos del Servicio

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

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

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

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de **información, divulgación, comunicación y concienciación** dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de un **servicio de Uso Público** que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar en un servicio, el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la **divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio**. (Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad)
- Realizar **materiales divulgativos** dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público, así como la actualización de la página web de la Dirección General de Medio Ambiente.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

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

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

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

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

Como Centro de Visitantes:

- Servicio de Información al Visitante.
- Sala de Exposición donde se muestran los valores naturales, sociales y culturales del Parque.
- Realización de Itinerarios Ambientales Guiados.
- Sala de Proyección y Usos Múltiples.



Como Centro de Gestión:

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

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

- De martes a domingo y festivos, de septiembre a junio de 10 a 14 horas y de 15 a 18 horas, julio y agosto de 8:30 a 15:30 horas

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

- **Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar:** situado en la Avda. Las Salinas, 55 (Edificio CIT).

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

Sábados: De abril a septiembre: 10 a 14 y de 17 a 19 horas.

De octubre a marzo: 10 a 14 y de 16 a 18 horas.

Domingos y festivos: 10:30 a 14 horas.

- **Punto de Información Turística Villananitos:** situado en la Mota del Molino (junto al Molino de Quintín).

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

De 1 de julio a 30 de septiembre.

Sábados, domingos y festivos cerrado.

4. Atención al visitante

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



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 en visitas guiadas, visitas a técnicos, seminarios, etc.

Así, todos los visitantes que acuden al Centro de Visitantes “Las Salinas”, se clasifican para su análisis de la siguiente manera:

- **Visitantes atendidos:** se considera aquí todo aquel usuario que de alguna manera requiere y/o participa de los servicios de Uso Público que ofrece el Centro de Visitantes, incluido las consultas telefónicas y por correo electrónico que se puedan recibir.
- **Visitantes sala de exposición y sala de proyección:** se contabilizan aquí todos aquellos visitantes atendidos que entran a ver la sala de exposición y el video que se proyecta. Además, en ocasiones la sala de proyección tiene un uso especial debido a la celebración de cursos, seminarios, reuniones numerosas o presentaciones oficiales de la Dirección General.
- **Otros visitantes al Centro:** en este apartado se disponen los visitantes atendidos que se acercan para reunirse en la sala de juntas, para ser atendidos por los Agentes Medioambientales o consultas más específicas a los técnicos que trabajan en el Centro.
- **Participantes en visitas guiadas:** se consideran aquí aquellos visitantes que se acercan al Centro de Visitantes “Las Salinas” para realizar una visita acompañados de un guía del Servicio.
- **Participantes en acciones especiales:** se registran en este apartado aquellos visitantes que participan en actividades extraordinarias que realiza el Servicio de Atención al Visitante, como son las celebraciones de días mundiales, las exposiciones temporales, los talleres, etc.

A través de las fichas cumplimentadas se obtienen importantes datos para el desarrollo del Servicio y la gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Durante el año 2014 se han atendido **8.942** visitantes, lo que supone un promedio de **30** visitantes al día.

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

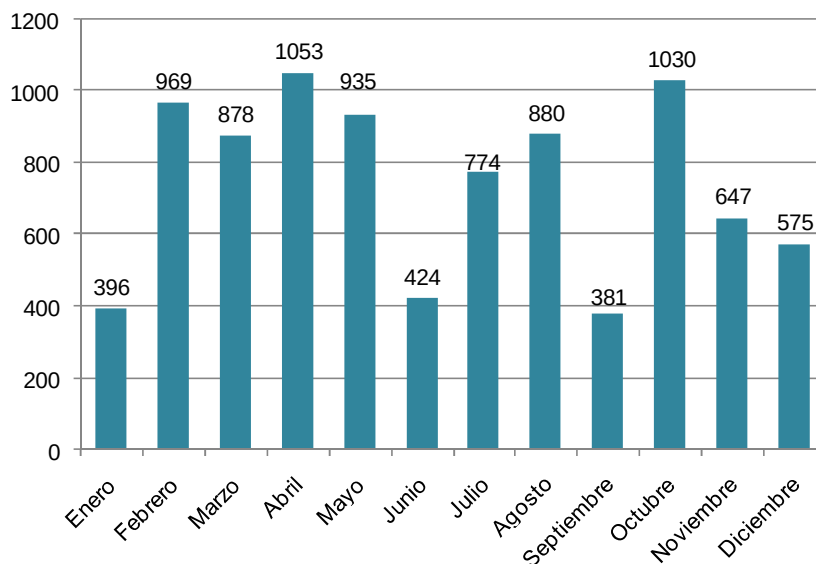
VISITANTES AL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS” Año 2014						
Meses	Visitantes atendidos	Visitantes Sala exposición	Visitantes Sala proyección	Otros Visitantes	Participantes Visitas guiadas	Participantes en Actividades Especiales ¹
Enero	396	201	150	14	48	50
Febrero	969	622	656	12	243	277
Marzo	878	437	523	15	368	30
Abril	1.053	480	491	25	272	104
Mayo	935	451	643	8	202	569
Junio	424	237	224	9	209	0
Julio	774	453	312	16	42	130
Agosto	880	386	162	2	9	247
Septiembre	381	269	80	20	54	0
Octubre	1.030	690	568	16	225	165
Noviembre	647	262	453	18	356	0
Diciembre	575	281	387	9	225	253
Total 2014	8.942	4.769	4.649	164	2.253	1.825
Total 2013	8.932	4.273	4.648	195	3.099	2.745
Total 2012	7.837	3.574	4.073	170	2.670	1.704
Total 2011	7.424	2.612	1.168	333	2.399	-
Total 2010	6.532	1.392	660	450	2.967	-
Total 2009	7.216	--	824	582	3.345	-

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

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

¹ Desde 2012 comienzan a contabilizarse de manera independiente los participantes en acciones especiales (celebraciones de Días Mundiales, talleres, etc.). Durante los años anteriores estos visitantes se incluían como participantes en visitas guiadas.

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS Año 2014



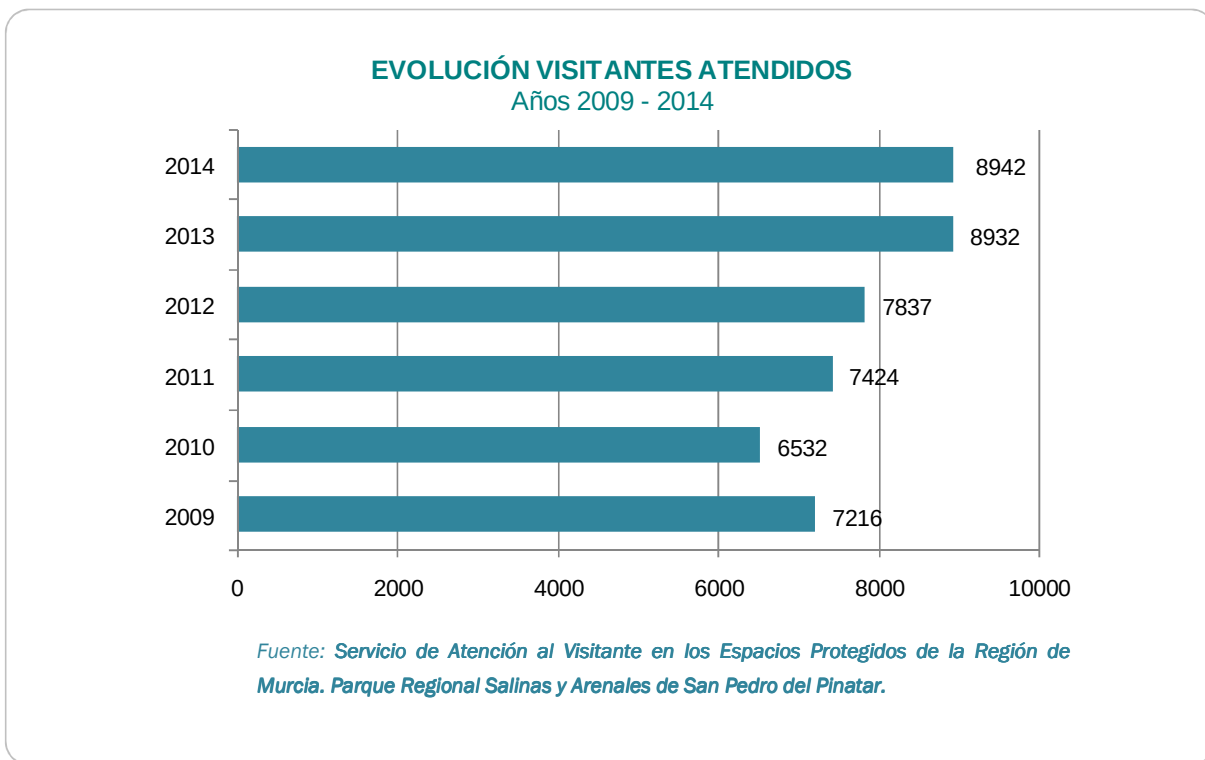
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región Murcia.
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2014 se atiende a un mayor número de personas durante los meses de febrero, abril, mayo y octubre debido a las buenas condiciones meteorológicas, que hacen que aumente el número de visitantes atendidos, tanto individualmente como en visitas guiadas de grupos organizados.

Además de las buena meteorología en el mes de febrero se llevan a cabo actividades especiales con motivo del Día Mundial de los Humedales que influyen en el número elevado de visitantes que se registra este mes, algo que también sucede en abril, coincidiendo con el desarrollo de la III Feria Sea World Exhibition durante Semana Santa. Los meses de julio y agosto también registran una alta afluencia de visitantes que acuden al Centro de Visitantes a solicitar información o participar en actividades especiales, como la campaña de sensibilización acerca de la planta marina *Posidonia oceanica*.

Finalmente, durante el mes de octubre, el número de personas atendidas es también alto debido a la visita de grupos de personas de otras comunidades autónomas que se encuentran viajando en la Región de Murcia con el Programa de Turismo Social para Mayores (IMSERSO).

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2009 hasta el 2014 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



Como se puede observar, en los últimos 6 años se muestra una tendencia ascendente del número de visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, coincidiendo con el incremento de actividades especiales como visitas guiadas temáticas y talleres de educación ambiental.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

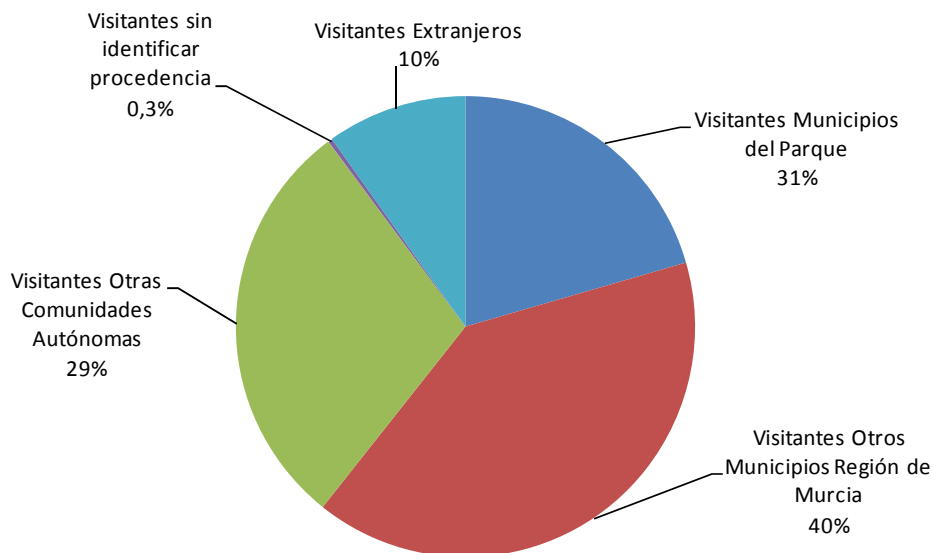
En este apartado se incluye la siguiente tabla y el gráfico que indican la procedencia de los visitantes atendidos al Centro de Visitantes “Las Salinas” durante este periodo.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS			
Año 2014			
Procedencia		Nº de Visitantes	
Sin identificar procedencia		27	
Municipios del Parque		1.834	
Otros municipios de la Región		3.589	
Otras Comunidades		2.610	
Extranjeros	Ingleses	344	882
	Alemanes	24	
	Franceses	78	
	Otros	436	
TOTAL		8.942	

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

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

LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2014



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

Durante el año 2014, el 71% de los visitantes han sido de la Región de Murcia, los cuales el 31% procedían de los municipios del Parque Regional. Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que se acercan al Centro para participar en visitas guiadas o en actividades especiales del Servicio de Información.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a los de otras comunidades autónomas y en último lugar los visitantes extranjeros. Estos dos últimos grupos suelen realizar una visita no organizada al centro, en pequeños grupos familiares o de amigos, como turistas ocasionales o bien participan en actividades especiales durante los meses de verano, como residentes en una segunda vivienda en el entorno del Parque Regional.

4.3. Tipología de la información solicitada

Los visitantes pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes “Las Salinas”, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver anexo 1 modelo de ficha de seguimiento diario) que se archiva en el Centro de Visitantes (los correos electrónicos se archivan digitalmente).

El total de consultas realizadas es de **3.837**, de las cuales el 85% han sido *in situ* y el 15% *ex situ* (teléfono o correo electrónico)

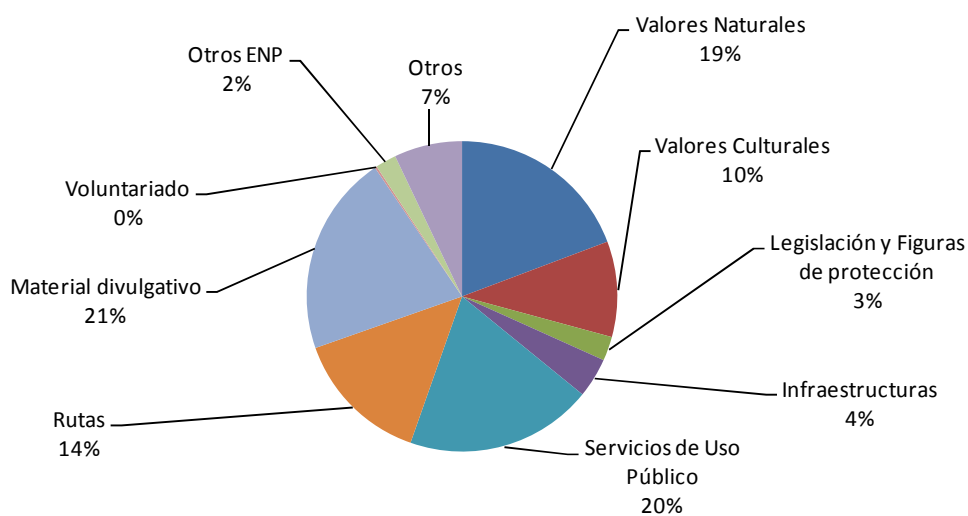
La mayor parte de las consultas que se reciben *in situ* están relacionadas con el **material divulgativo** disponible en el Centro de Visitantes “Las Salinas” (mapas, folletos, guías de flora y fauna) y los **valores naturales e itinerarios señalizados** del Parque Regional.

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.

A continuación, se presenta un primer gráfico que refleja el porcentaje total de las tipologías de preguntas que los visitantes realizan cuando se acercan al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o contactan por correo electrónico.

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Año 2014



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

Durante el año 2014, las consultas más frecuentes hacen referencia al **material divulgativo**, los **servicios de Uso Público**, los **valores naturales**, las **rutas señalizadas** para conocer este Espacio Natural Protegido y sus **valores culturales**.

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

- **Valores naturales:** el **19%** de las consultas se refieren a esta categoría, donde destacan las preguntas sobre la **fauna** del espacio natural protegido, en concreto las especies de aves presentes según la época del año y especies como el flamenco, el fartet, el camaleón o el crustáceo *Artemia salina*. Con respecto a la **flora**, son motivo de curiosidad los restos vegetales de la planta marina *Posidonia oceanica*, las adaptaciones de las plantas del saladar o las especies en floración durante la primavera.
- **Valores culturales:** suponen el **10%** del total de las consultas, la mayoría se centran en el **proceso de producción y cosecha de sal** y en las propiedades y modo de aplicación de los **baños de lodo** terapéutico. Por otro lado, son frecuentes también las consultas sobre los **antiguos molinos salineros** y la posibilidad de que sean restaurados. Finalmente, se registran bastantes preguntas acerca del funcionamiento del arte de pesca conocido con el nombre de “**Las Encañizadas**”.

- **Legislación y figuras de protección:** representan el **3%** de las consultas recibidas, la gran mayoría están relacionadas con la **Gestión del Parque**, y en concreto, con el cierre de la mota salinera en el entorno del norte del Espacio Natural, cercana a la entidad de Población de El Mojón.
- **Infraestructuras:** el **4%** de las consultas realizadas se refieren a esta categoría, donde destacan las preguntas acerca de la localización de los **aseos** y los **observatorios de fauna** en el Parque Regional. Además, en el primer trimestre del año se ha consultado la fecha de reapertura del **aparcamiento de Coterillo**, que está siendo remodelado.
- **Servicios de uso público:** el **20%** de las consultas recogidas se refieren a este apartado, en el que destacan preguntas relacionadas con los **horarios**, días de atención al público y servicios en el Centro de Visitantes “Las Salinas”. Asimismo, son muy frecuentes las solicitudes de **visitas guiadas** y los detalles e inscripciones en las **actividades especiales** organizadas por el Servicio de Atención al Visitante.
- **Rutas:** representan el **14%** del total de consultas y la mayoría están relacionadas con las **distancias** entre los lugares de interés del Parque Regional y los **senderos señalizados** disponibles. En menor medida, se ha consultado acerca del **carril-bici** o de la existencia de algún **itinerario autoguiado** en el Espacio Protegido.
- **Material divulgativo:** el **21%** de las consultas son relativas a la solicitud de material divulgativo, principalmente **mapas y folletos** del Parque Regional. También destaca el interés por las nuevas **guías de fauna y flora** de las especies más representativas presentes en el Parque y **material en otros idiomas**.
- **Voluntariado:** en el año 2014 sólo se han recibido 8 consultas acerca de las actividades de voluntariado ambiental, que representa tan sólo el **0,2%** del total de las consultas recibidas.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** el **2%** de las consultas se refieren a este apartado, de las cuales la mitad son acerca del **Parque Regional de Calblanque**, por su cercanía al Parque Regional Salinas de San Pedro. El resto de consultas se reparte entre otros espacios naturales, como el Parque Regional Cabo Cope y Puntas de Calnegre o el Parque Regional Sierra Espuña, solicitando información de su localización y sus valores naturales.
- **Otros:** el **7%** de las consultas recibidas se clasifican en esta categoría, siendo casi la mitad preguntas sobre los **servicios en el municipio de San Pedro del Pinatar**, en su mayoría relacionadas con los atractivos turísticos de la zona. Además, se reciben preguntas acerca de restaurantes, dónde comprar flor de sal o salazones de las Salinas de San Pedro, hoteles, autobuses, barcos turísticos, etc. Otras consultas son sobre diversos aspectos tales como fiestas, actividades organizadas por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, localización del Instituto Español de Oceanografía, etc.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

La realización de visitas guiadas es un servicio que ofrece la Consejería de Agricultura y Agua a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Dichas visitas pueden solicitarse con antelación (Visitas guiadas concertadas) y se realizan en días y horarios preestablecidos o pueden solicitarse en el momento, a estos grupos se les ofrece el servicio *in situ* (Visitas guiadas no concertadas) si el Equipo de Información puede atender la visita guiada.

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen 9 visitas guiadas distintas que se describen en el anexo 4 Tabla de oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

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

El objetivo principal es la sensibilización medioambiental y la divulgación de los valores naturales, culturales y paisajísticos del Espacio Natural Protegido, así como fomentar la participación del visitante en la conservación y el respeto por los valores del Parque Regional y el uso correcto de los equipamientos que se ofrecen.

Con estas visitas se desarrollan los siguientes objetivos específicos:

- o Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos.
- o Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de la historia natural y cultural de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- o 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.
- o Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil para la vida vegetal.
- o Conocer la gran biodiversidad de este espacio protegido haciendo un repaso por la mayoría de los ecosistemas del Parque.
- o Introducir a los más pequeños al mundo natural y al espacio protegido a través de un cuento y una ruta especialmente diseñada para ellos.
- o Dar a conocer de manera amena la historia del Mar Menor y de los pueblos que lo han habitado a lo largo de los siglos.
- o Potenciar el conocimiento de este Espacio Natural Protegido para las personas con dificultades motoras o que no disponen de mucho tiempo, ayudándonos de soportes como la Sala de Interpretación o el autobús.
- o Mostrar los valores del Parque Regional de una manera sostenible, utilizando otros transportes como la bicicleta.



1-El Viaje de Rosetti



2-Los ambientes del Parque Regional



3-Nuestras vecinas las aves



4-Supervivencia vegetal



5-Las Salinas sobre ruedas



6-El Mar Menor: un paraíso habitado



7-Salinas para todos

5.3. Análisis de las visitas guiadas

En este apartado se recogen los datos más relevantes en cuanto a las visitas guiadas realizadas, así como, un comentario de los recorridos más solicitados y características de los grupos. A lo largo del año, se han realizado un total de **62 visitas guiadas** (concertadas y no concertadas), en los que han participado **2.253 personas**.

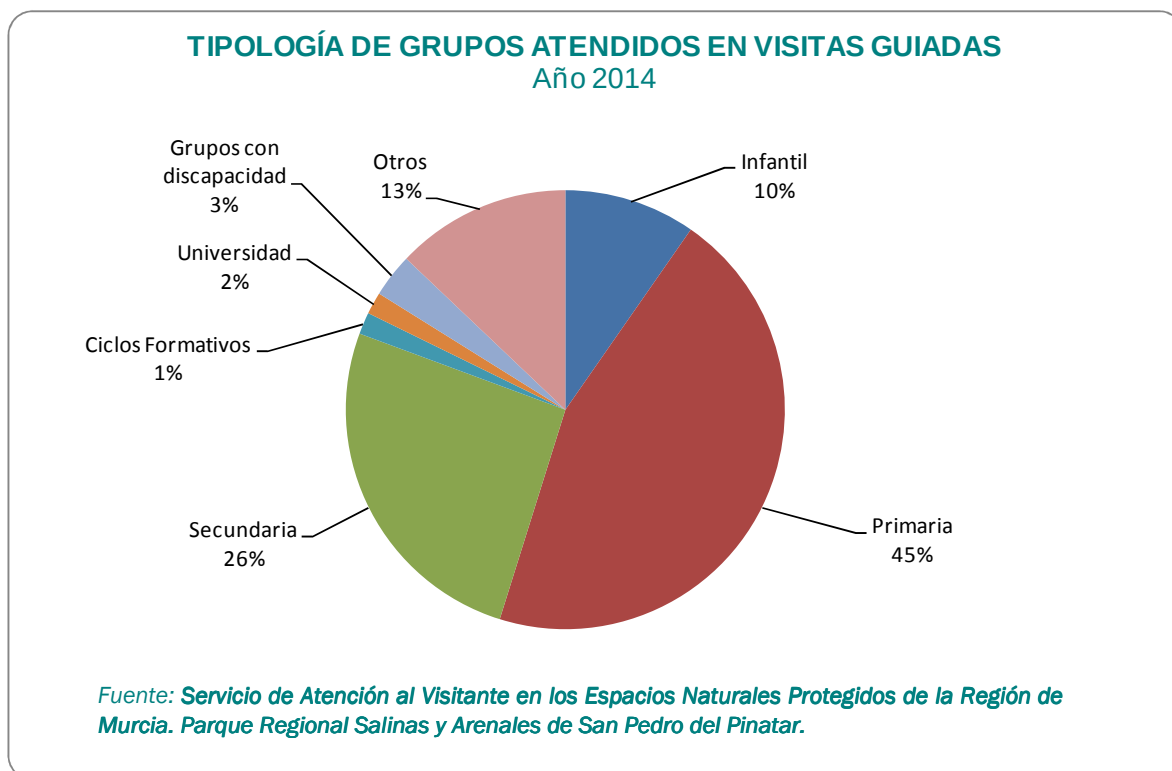
La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas durante este periodo.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2014						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	2	48	0	0	2	48
Febrero	7	243	0	0	7	243
Marzo	10	368	0	0	10	368
Abril	7	272	0	0	7	272
Mayo	5	202	0	0	5	202
Junio	5	209	0	0	5	209
Julio	2	42	0	0	2	42
Agosto	1	9	0	0	1	9
Septiembre	2	20	1	34	3	54
Octubre	5	195	1	30	6	225
Noviembre	8	356	0	0	8	356
Diciembre	5	210	1	15	6	225
TOTAL	59	2.174	3	79	62	2.253

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

El valor medio de tamaño de grupo para las visitas guiadas concertadas ha sido de **36 participantes**. Durante este periodo se han realizado tres visitas guiadas no concertadas, (en concreto monitorizaciones de la sala de exposición). Esta cifra no supera el ratio de participantes por guía pero sí el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por itinerario.

A continuación se presenta una gráfica con la tipología de los grupos atendidos.



Durante el año 2014, el 45% de las visitas se han llevado a cabo con grupos de Primaria. Le siguen los participantes de secundaria con un 26% y los que pertenecen al apartado “Otros”, que representa un 13% y abarca grupos como escuelas de verano, visitas organizadas por Ayuntamientos de la Región, Centros de Protección de Menores, Asociaciones y Museos, como el caso del Museo Nacional de Corea del Sur que concertó una visita guiada en el mes de septiembre.

En este periodo también se ha realizado una visita guiada con un grupo con discapacidad psíquica y otra con un grupo de estudiantes de la Facultad de Biología de la Universidad de Murcia. Esta visita se lleva realizando varios años consecutivos y en ella también colaboran profesores de botánica y zoología.

El recorrido más demandado durante este periodo ha sido “Los ambientes del Parque Regional” ya que pueden realizarlo todos los grupos a partir de 3º de primaria y permite a los participantes conocer los distintos ecosistemas del espacio protegido. El recorrido adaptado al nivel educativo de Infantil y primer ciclo de Primaria es “El viaje de Rosetti”, que también ha sido uno de los recorridos más demandados durante este periodo.

Le sigue en número la visita guiada “Nuestras Vecinas las aves”, que se ha llevado a cabo sobre todo con grupos de secundaria, y la actividad especial del Cuento “La Luna está triste”, solicitada por varios grupos de Infantil.

Cabe destacar que el servicio de visitas guiadas que se ofrece desde el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar es tan demandado que desde el mes de noviembre están ocupadas la mayoría de fechas posibles para visitas guiadas concertadas hasta el final del curso escolar.

5.4. Evaluación de las visitas guiadas

Al terminar la visita guiada se ofrece la encuesta al responsable del grupo (anexo 5 Modelo de encuesta de visitas guiadas), para que exprese su opinión sobre distintas cuestiones relacionadas con la visita. Así se consigue información sobre el grado de satisfacción y se obtienen datos para mejorar el servicio.

Este tipo de encuestas constan de 15 preguntas divididas en 5 bloques: el trámite de la gestión de la visita, la charla sobre el Espacio Natural Protegido, la sala de exposición, el recorrido y la valoración global de la visita.

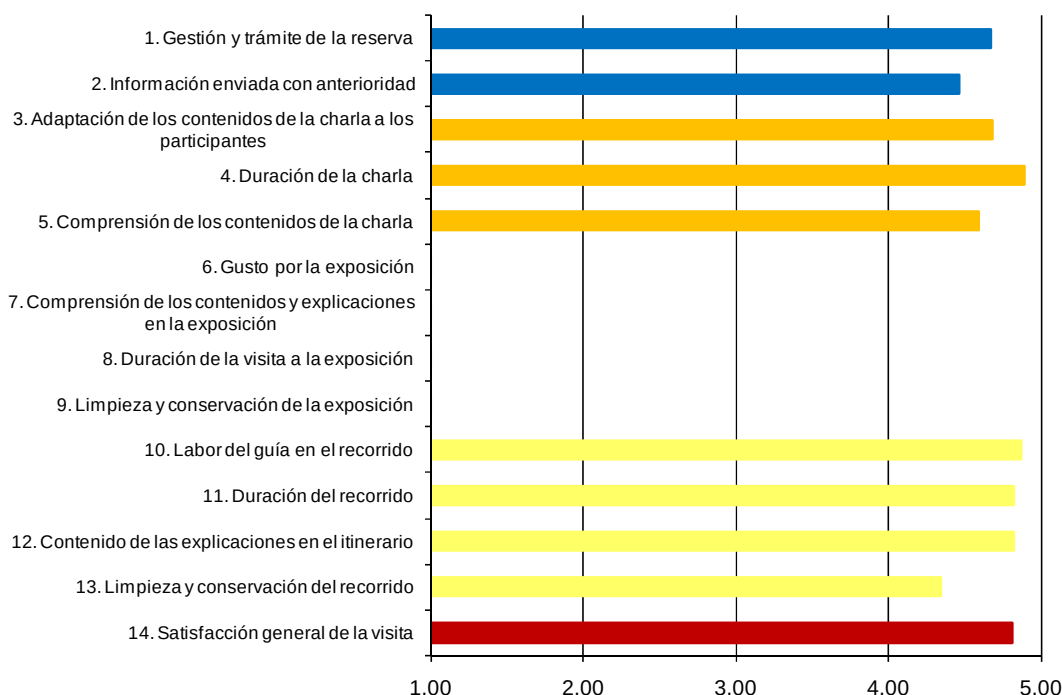
Las preguntas presentan 5 posibles respuestas, a cada respuesta se le otorga una valoración, siendo 1 la menor valoración y 5 la máxima. En el caso de las preguntas con 3 respuestas (como es el caso de la 4 y la 11), los valores correspondientes al análisis son 1, 3 y 5 (siendo 1 la menor valoración y 5 la mayor).

A lo largo del año 2014 se han realizado **58 cuestionarios** cumplimentados, lo que supone el **93% de las visitas guiadas** realizadas². Los participantes en las visitas guiadas no concertadas, también realizan encuestas, aunque sólo contestan aquellos apartados que hacen referencia a los servicios de los que han sido beneficiarios.

A continuación, se representan gráficamente y se comentan los datos de los diferentes apartados que componen la encuesta sobre visitas guiadas.

² Los protocolos de la Q de Calidad indican que se han de cumplimentar al menos el 80% de las visitas realizadas.

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS
Año 2014



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

Las preguntas que obtienen mayor puntuación son las referentes a la duración de la charla introductoria, la labor del guía durante el recorrido y la duración del mismo. También se valora muy positivamente el contenido de las explicaciones durante la visita y se muestra una alta satisfacción en general.

Las menos valoradas corresponden a la información enviada con anterioridad y a la limpieza a lo largo del recorrido. Estas valoraciones se explican por el hecho de que a muchos profesores no les llega la información desde su propio centro escolar, al no ser la misma persona la que gestiona la visita y la que la realiza (es el caso de muchos centros escolares que solicitan varias visitas en diferentes momentos del año). Y en el caso de la limpieza a lo largo del recorrido, esta valoración tiene que ver con los temporales que frecuentemente arrastran a la playa muchos residuos (plásticos, bolsas, colillas) y con la basura que a veces se encuentra junto al sendero que recorren los participantes.

Las preguntas referentes al apartado de la sala de exposición no se han cumplimentado porque ésta no se utiliza durante la visita guiada, ya que la charla introductoria se realiza en la sala de proyección.

Finalmente, para el caso de la pregunta número 15 de la encuesta donde el visitante puede expresar libremente sus propias sugerencias y/o felicitaciones, se resumen a continuación las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel).

Las opiniones más destacadas durante este periodo se refieren a:

- Sugiere la instalación de una tienda para promocionar el Parque Regional.
- Destacan las opiniones que tratan sobre una mejora de la información sobre la visita guiada, ya que demandan más información específica de la visita que se va a realizar (material de apoyo, fichas didácticas, etc) y la conveniencia de contar con más medios como prismáticos.
- Para grupos grandes se sugiere la conveniencia de disponer de más guías.
- Se felicita el servicio de visitas guiadas en varias ocasiones.
- Se pide la mejora del carril-bici y de la barandilla de la pasarela peatonal.
- Se sugiere la realización de alguna actividad lúdica en el Centro de Visitantes.
- Sugieren que se muestren fotografías de las especies que se van viendo durante el recorrido.
- Se plantea que esta actividad debería estar organizada y subvencionada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar para todos los centros educativos del municipio.

6. Actividades especiales

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

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

6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este periodo. Se pueden consultar las actividades más detalladas y las gestiones organizativas para su desarrollo en el anexo 7 Informes de las actividades especiales y en la Mochila de actividades que se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2014				
Evento	Actividad	Edición	Participantes	Observaciones
Día Mundial de los Humedales	Visita guiada y repoblación de palmeras	1	50	Actividad con escolares del entorno, de 3º y 4º de primaria.
	Mesa de juegos relacionados con los humedales y photo-call del caballito de mar.	1	198	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias.
	Ruta –concurso “Lo sabe, no lo sabe: especial humedales”	1	35	
	Visita guiada en bicicleta “Las salinas sobre ruedas”	2	44	Actividad con escolares del entorno, de 1º de ESO.
III Feria Sea World Exhibition	Visita guiada	2	58	Actividades destinadas al público general, en colaboración con el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.
	Cuentacuentos y taller de temática marina	1	29	
	Juegos de temática marina	1	17	
Día Mundial de las Aves Migratorias	Exposición “El flamenco a través del lápiz de un niño”	1	450	Dibujos elaborados por los visitantes a la Sala de Exposiciones

	Taller de elaboración de caretas de flamenco	1	12	Actividad destinada principalmente a niños
Día Europeo de los Parques	Visita guiada	1	42	Actividad con escolares del entorno
	Naturbingo y visita guiada	1	24	Actividades destinadas al público en general
	Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza	1	25	
Campaña de sensibilización acerca de la planta marina <i>Posidonia oceanica</i>	Actividad Especial “En Busca del tesoro sumergido”	1	18	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias.
	Punto de Información Móvil en Playa de El Mojón	3	157	Actividad destinada al público en general
	Taller “Posi-juegos”	1	26	Actividad destinada a los niños y niñas de la Asociación de Vecinos “El Mojón”, incluida en sus fiestas patronales.
	Visita guiada “Atardecer en El Mojón”	1	45	Actividad destinada a la Asociación de Vecinos “El Mojón”, incluida en sus fiestas patronales.
Día Mundial de las Aves	Visita guiada “Nuestras Vecinas las Aves”	1	30	Actividad destinada al público en general. Se realizan además 2 liberaciones de aves del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre “El Valle”
	Visita guiada “Nuestras Vecinas las Aves” y Taller de elaboración de comederos de aves	1	34	Actividad con escolares del entorno
	Cuadernillo de la Sala de Exposiciones “El Viaje de Rosetti”	1	24	Actividad destinada principalmente a niños
	Check-List “Identifica la fauna y flora del Parque”	1	51	Actividad destinada al público general, en colaboración con la Concejalía de Turismo de San Pedro del Pinatar

Campaña de Consumo Responsable “¿Asumo lo que consumo?”	Dinámica “Natural o Artificial”	1	210	Actividad con escolares del entorno
	Taller “El Duende de los Regalos”	1	13	Actividades destinadas al público en general,
	“Juegos Posdidonaveños”	1	30	recomendada para familias.
Actividades especiales	Cuadernillo 20 experiencias naturales antes de los 12	1	16	Actividad destinada a familias con niños menores de 12 años.
	Observación de aves en la Torre-observatorio del Pinar de Coterillo	3	44	Actividad destinada al público en general
Rutas	Visita guiada “Supervivencia vegetal”.	1	30	Actividades destinadas al público en general.
	Visita guiada “Vacaciones en las Salinas”	2	38	
	Visita guiada “Entre dos aguas”	2	49	
	Visita guiada “Misterios en Las Salinas”	1	26	Actividad destinada al público en general, recomendada para familias.
Año 2014	37 acciones especiales		1.825	

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

Durante el año 2014, el mayor número de participantes en actividades especiales se ha concentrado en el Día Mundial de las Aves Migratorias, con la visita a la exposición “*El flamenco a través del lápiz de un niño*”, en la celebración del Día Mundial de los Humedales, en la Campaña de sensibilización sobre la planta marina *Posidonia oceanica* y en la Campaña de consumo responsable “¿Asumo lo que consumo?” tanto por el número de actividades como por el tipo de destinatarios a las que han sido dirigidas.



Escolares de San Pedro del Pinatar la visita guiada y la repoblación con motivo del Día Mundial de los Humedales



Mesa de juegos y photo-call con motivo del Día Mundial de los Humedales



Ruta-concurso “Lo sabe, no lo sabe” con motivo del Día Mundial de los Humedales



Itinerario guiado en bicicleta con motivo del Día Mundial de los Humedales



Visita guiada “Supervivencia vegetal”



Cuentacuentos y taller III Feria Sea World Exhibition



Visita guiada III Sea World Exhibition



Exposición “El flamenco a través del lápiz de un niño” Día Mundial de las Aves Migratorias



Taller de caretas de flamenco Día Mundial de las Aves Migratorias



IV Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza
Día Europeo de los Parques



Visita guiada con escolares del entorno Día
Europeo de los Parques



Visita guiada con motivo del Día Europeo de
los Parques



Cuadernillo 20 experiencias en la naturaleza
antes de los 12



Visita guiada "Atardecer en El Mojón"



Visita guiada "Entre dos aguas"



Actividad especial “En busca del tesoro sumergido”



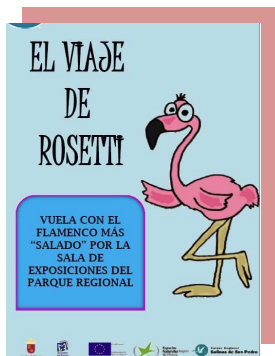
Taller Posi-juegos



Visita guiada con motivo del Día Mundial de las Aves



Taller de comederos con motivo del Día Mundial de las Aves



Cuadernillo con motivo del Día Mundial de las Aves



Visita guiada
“Misterios en las Salinas”



Taller “El duende de los regalos” con motivo de la Campaña “¿Asumo lo que consumo?”



“Juegos Posidonaveños” con motivo de la Campaña “¿Asumo lo que consumo?”

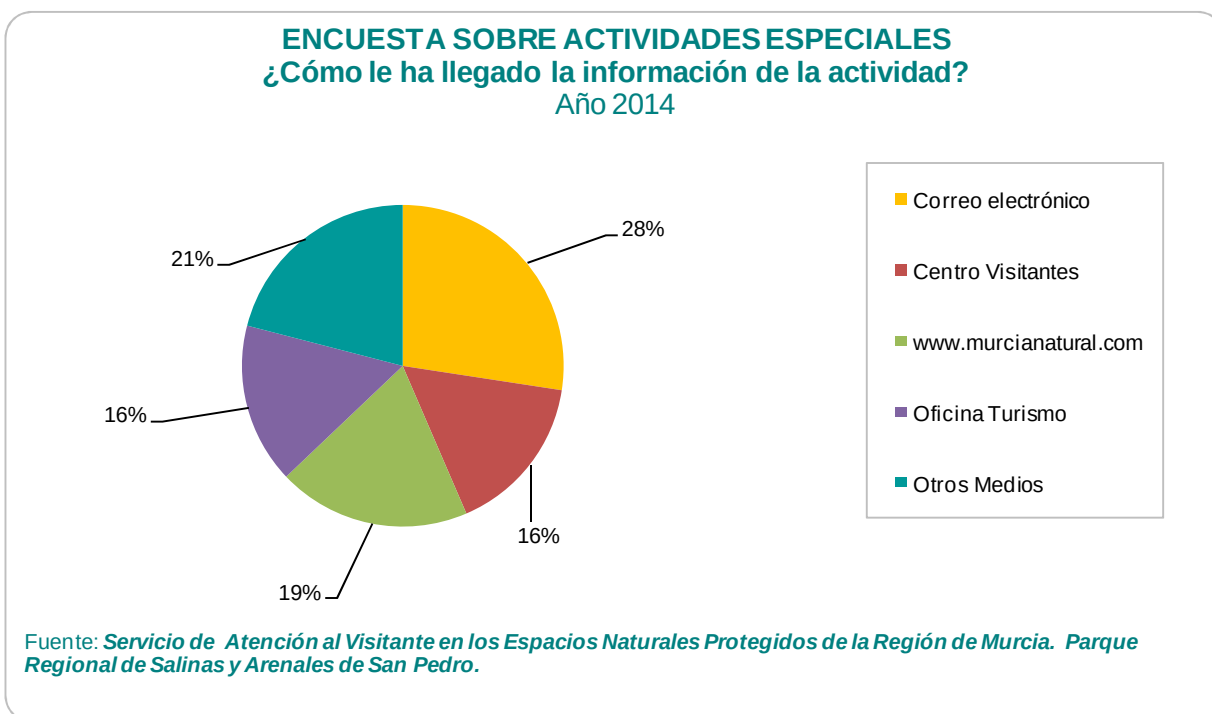
6.2. Evaluación de actividades especiales

Una vez concluida la actividad, se ofrece a los participantes la encuesta referente a las actividades especiales para su cumplimentación (ver modelo en el anexo 08-Modelo encuesta actividades especiales) para una mejor toma de datos y funcionalidad de la información extraída a los encuestados.

Este nuevo modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Atención al Visitante de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2014 se registran **62 encuestas** cumplimentadas sobre acciones especiales.

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



Como se puede observar en el gráfico anterior, las encuestas realizadas muestran que la información sobre la actividad llega a los encuestados a través de diversos medios, siendo el que más destaca, el correo electrónico gracias a la **Lista de Amigos del Parque**.

Dentro del apartado de “**otros medios**” se incluyen páginas web distintas a las oficiales y prensa escrita, así como la difusión mediante amigos o familiares.

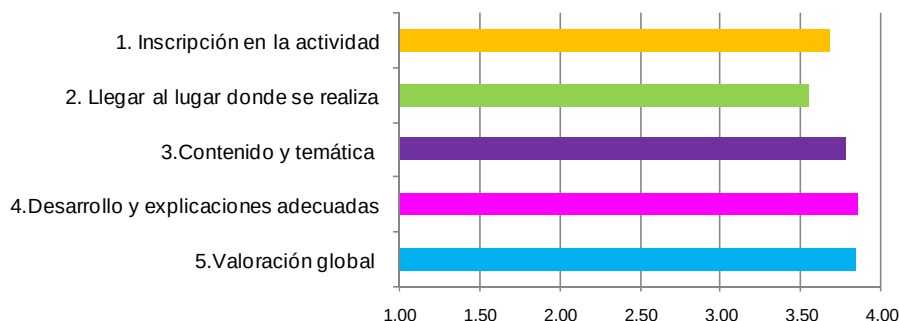
Las siguientes cinco preguntas de la encuesta se han agrupado en una gráfica en la que se ha representado el promedio de los valores de la encuesta. A cada respuesta se le otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre Actividades Especiales	
TIPO DE RESPUESTA	VALORACIÓN
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

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

ENCUESTA SOBRE ACTIVIDADES ESPECIALES
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2014



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

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

A los participantes les ha resultado bastante fácil o muy fácil la llegada al lugar donde se desarrolla la actividad, gracias a las recomendaciones que se transmiten por teléfono, y también la inscripción en la misma. Cabe destacar como buena o muy buena la explicación y desarrollo de las actividades y su contenido, siendo la valoración global muy buena.

Por último, la encuesta incluye un espacio para que los participantes aporten su opinión sobre la actividad y sugerencias. A continuación se resumen las opiniones más relevantes. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 9 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- En el total de encuestas del año se reciben 31 felicitaciones por el tipo de actividad, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y la diversión obtenida mediante las mismas.
- Se sugiere la continuación y ampliación de estas actividades y sus horarios, así como poder realizar alguna visita en bicicleta para ampliar la distancia del recorrido o alguna visita náutica.
- Se sugiere la posibilidad de realizar alguna actividad para conocer otros humedales del entorno del Mar Menor, así como especies de fauna marina como el caballito de mar.
- Se propone visitar las instalaciones de Salinera Española durante la visita guiada.

- Algunas encuestas solicitan la programación de varias visitas guiadas en diferentes épocas del año para ver los cambios estacionales de la naturaleza del Parque. En otra encuesta se sugiere la realización de una gymkhana durante la Ruta “Misterios en Las Salinas”.
- Se propone el cambio de ubicación de las soluciones en el Cuadernillo de la sala de exposición “El Viaje de Rosetti”
- Varias encuestas recogen quejas sobre la falta de señalización del Centro de Visitantes.

7. Encuestas.

Existen dos modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar según el procedimiento del Sistema de Calidad (Ver anexo 10 Modelos de encuesta: Encuestas generales y Centro de Visitantes).

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

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

Según indicaciones de la Dirección General, se establece el siguiente plan de encuestación para este año 2014:

PLAN DE ENCUESTACIÓN Año 2014				
TIPO DE ENCUESTA	Nº TOTAL	LUGAR DE REALIZACIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE
General	200	Equipamientos y Áreas de Uso Público intensivo.	Administración Encuestas Tabulación de los Resultados Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados	Informador-Jefe del Servicio de Información y Atención al Visitante
Acciones especiales³		En el lugar de la acción especial		
Punto de Información y Servicio de Información	300	Punto de Información del Centro de Visitantes	Entrega de documentación al Coordinador	

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

A continuación se comenta de manera sintética la información extraída del análisis de las diferentes tipologías de encuesta.

³ Las encuestas sobre acciones especiales se evalúan en el apartado 6 de la presente memoria; hay que tener en cuenta que dentro del Plan de Encuestación estas encuestas supondrán como máximo el 20% del total de encuestas generales.

7.1. Encuesta general

A lo largo de 2014 se registran 166 encuestas generales y 62 de acciones especiales, de las cuales, 40 se admiten en el plan de encuestación ya que representan el 20% del total de encuestas generales a realizar. La suma de estos datos hace un total de **206 encuestas** para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa más del 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2014.

A continuación, se muestran los datos más representativos obtenidos de las encuestas generales cumplimentadas (ver anexo 11 Datos encuestas generales-formato Excel).

- **Lugar de residencia habitual:**

Las encuestas realizadas a lo largo de 2014 muestran un número muy alto de personas residentes en otras comunidades, le siguen los residentes en el entorno y en otros municipios de la Región. Se ha encuestado a 9 personas procedentes de otros países y una persona no ha respondido a ésta cuestión.

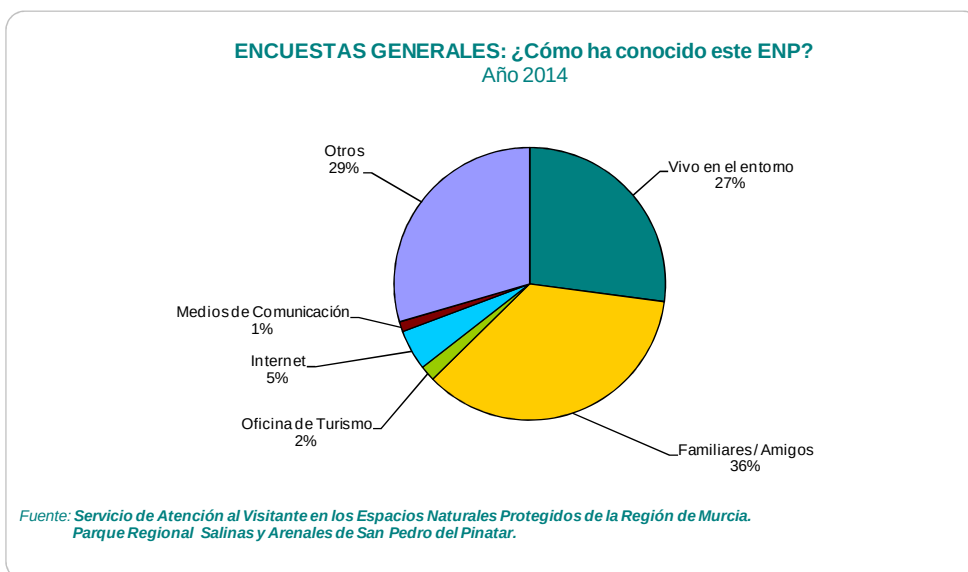
- **Tiempo de permanencia en el ENP:**

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el más alto porcentaje son las personas que responden el apartado “otro” (46%), esto se explica por la gran cantidad de visitantes que tienen segundas residencias en la zona. Otro alto porcentaje de encuestados permanecen en el Parque Regional durante medio día (44%).

- **Rango de edad:**

A lo largo de este año, los grupos más numerosos de encuestados corresponden al rango de edad de 30 a 60 años junto con el de personas mayores de 60 años, ambos abarcan el 77% de las personas encuestadas. El 23% restante corresponde a personas de 18 a 30 años y sólo un 1% corresponde a menores de 18 años.

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



Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Natural Protegido, encontramos que un 36% de los encuestados conoce el Parque Regional a través de familiares o amigos. Le sigue en porcentaje las personas que han respondido el apartado “otros”, esto se explica porque tienen una segunda residencia en la zona o porque han conocido este Parque Regional por casualidad. Las personas que viven en el entorno también representan un porcentaje significativo (27%).

Una pequeña parte de los encuestados ha conocido el espacio protegido a través de internet, en la Oficina de Turismo o gracias a diferentes medios de comunicación.

- **¿Le ha resultado llegar al Espacio Natural Protegido?**

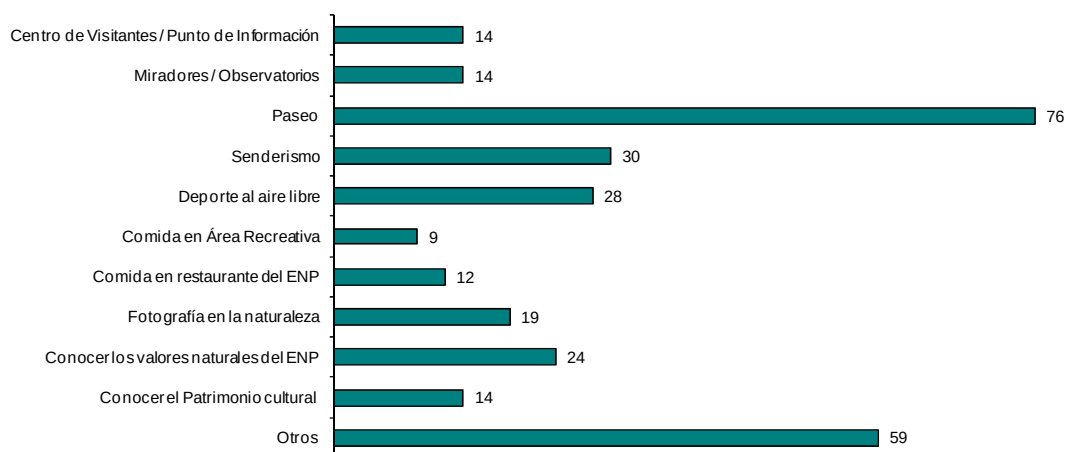
A esta pregunta el 92% de los encuestados ha respondido que le ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, esto se explica porque una buena parte de los encuestados vive o conoce bien el entorno (segunda residencia). Hay un 8% al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al Espacio Protegido, fundamentalmente por la falta de señalización, sobre todo cuando los visitantes vienen de la zona de Alicante y de otras comunidades.

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos a lo largo de los nueve meses de 2014 muestran que la mitad de encuestados visitan el Parque Regional en familia. Un 26% lo hace en solitario, sobre todo para hacer deporte, y un 19% con amigos. El 6% restante corresponde a los encuestados que visitan el Parque en grupo organizado.

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

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2014



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

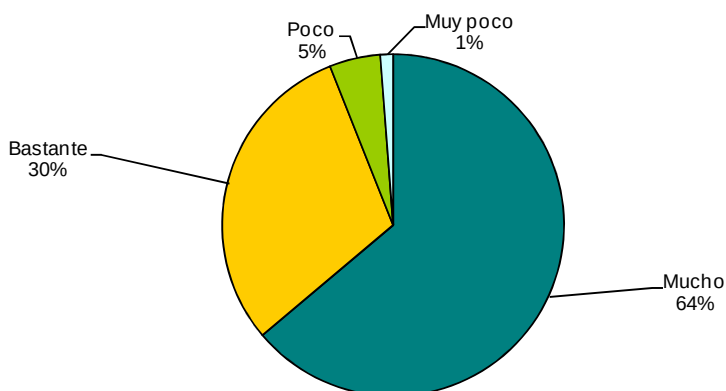
Durante este periodo de 2014, las actividades que los encuestados más han realizado durante la visita al Parque Regional son, en primer lugar, dar paseos por el entorno. En segundo lugar tenemos el apartado “otros” y es que con el buen tiempo muchas personas vienen a disfrutar de las playas y de los beneficios de los Baños de Lodo.

Le sigue en número las personas que vienen a practicar senderismo y deportes al aire libre (bicicleta, correr, natación, etc.). También hay un gran interés en conocer los valores naturales y en fotografiar la naturaleza, para ello muchas personas visitan el Centro de Visitantes, para preguntar sus dudas y solicitar información del espacio protegido y también hacen uso de los observatorios y miradores.

Por último, tenemos a aquellos que aprovechan su visita para conocer los valores culturales de la zona y comer en los restaurantes o en la zona recreativa.

- **Satisfacción general de la visita al ENP**

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
Año 2014



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

En los datos recogidos a lo largo de este periodo de 2014, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el 94 % de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido. Las personas que muestran su insatisfacción, lo hacen por la regresión de la playa de la Llana, la falta de limpieza del Parque y por la restricción de acceso de la mota de El Mojón y la falta de vigilancia en las motas salineras.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 11 Datos encuestas generales (formato Excel).

Las opiniones más destacadas se refieren a:

- La belleza y riqueza natural de este espacio protegido y la necesidad de conservarlo.
- Muchos visitantes alaban el trabajo de los informadores-guías.
- Varias personas inciden en la necesidad de más limpieza tanto en el Parque como en las playas y en el canal perimetral que está muy sucio.
- Una persona se queja del cierre al tránsito de la mota del Mojón y pide otro acceso al Parque. Y otra felicita ese cierre, por la mejora de las condiciones para la fauna y el observatorio de aves.
- Se pide que se poden las palmeras del palmeral de las dunas de la Torre Derribada.
- Señalan la falta de una zona de amortiguación del Espacio Protegido y la sobreexplotación del entorno, y también la problemática de las motos de agua en el Mar Menor.
- Se piden aparcamientos para autocaravanas y un control de la velocidad de los vehículos a motor, incluido un radar. También se felicita el aparcamiento de Coterillo y se pide la mejora del aparcamiento de tierra que hay en la misma playa. Hay varias quejas referentes a que el antiguo parking estaba mejor organizado y también se sugiere una mejora de los sombrajes del aparcamiento de Coterillo junto con la canalización de los lavapiés situados en el área recreativa anexa.
- Se sugiere la necesidad de un observatorio de aves en las primeras charcas (sobre todo para los fotógrafos)
- Se piden, fuentes, sombrajes, aseos, servicio de sombrillas y tumbonas, papeleras en las playas, contenedores de líquidos (como aceite), toboganes y juegos para los niños.
- En cuanto a cartelería, se pide que aparezcan los senderos y pasarelas en las señales de los aparcamientos, que se aprovechen los carteles en blanco de la zona dunar para poner información sobre ese ecosistema y que se de información de dónde y cómo echarse los lodos en español y en inglés. También se llama la atención sobre la falta de información geológica.
- Denuncian el deterioro progresivo de la Playa de la Llana.
- Sugieren la regulación de los Baños de lodo pagando por su uso y por la ayuda de personal cualificado.
- Una persona se queja de la baja presión de agua que hay en el pueblo.
- Dos personas sugieren la conveniencia de disponer de un servicio de autobús para poder acceder a las playas a través de transporte público.
- Una persona habla de la necesidad de un control sobre la población de conejos del Parque ya que devoran lo reforestado.

7.2. Encuesta sobre el Servicio de Información

A lo largo de 2014 se registran **300 encuestas** cumplimentadas. Esto representa el **100%** del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2014.

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

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

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

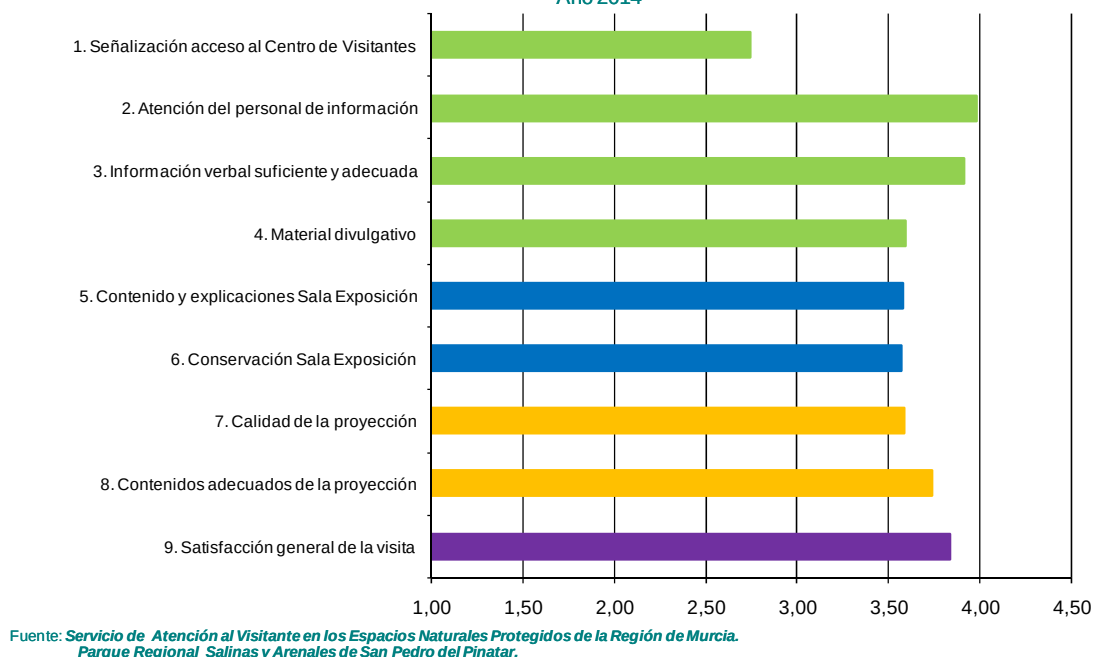
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en el anexo 12 Datos encuestas Centro de Visitantes (formato Excel)).

ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN
Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas
Año 2014



Como se puede observar en la tabla, los valores cercanos a 4 indican que la mayoría de los encuestados considera positivos o muy positivos todos los aspectos del Servicio de Información, excepto la señalización al Centro de Visitantes “Las Salinas” cuya valoración es la más baja. El motivo es la ausencia de señales desde las principales vías de acceso, que hace que a muchas personas les resulte complicado encontrarlo.

La mayor valoración la hacen los visitantes respecto a la atención recibida por parte de los Informadores y a la información verbal recibida.

Los contenidos de la proyección también obtienen una puntuación alta, demostrando la utilidad de este recurso. Con una valoración algo menor, encontramos la pregunta referente al estado de conservación de las instalaciones y la comprensión de los contenidos de la Sala de Exposición.

Finalmente, la encuesta incluye un espacio para que los participantes destaquen su opinión de forma libre sobre su visita al espacio protegido. Las opiniones recogidas literalmente se pueden consultar en el anexo 12 Datos encuestas centro de visitantes (formato Excel).

- Los visitantes destacan, principalmente, la información y el trato recibidos por parte de los informadores-guías.
- También valoran positivamente las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Salinas” y el trabajo que se realiza para la conservación de este Espacio Protegido, pero sugieren mejorar la señalización y el acceso del Centro de

Visitantes, incluir información en inglés en la sala de exposición y subtítular el video para que los angloparlantes puedan acceder a dicha información, mantener con agua la charca situada en el recinto del Centro y realizar una mayor labor de información entre los ciclistas. A una persona le gustaría que fueran más interactivas la sala de exposiciones y el Centro en general.

- Sugieren la instalación de una máquina de bebidas en el Centro de Visitantes y la venta de recuerdos como por ejemplo: sal. También, que se dote de un ascensor a la torre-observatorio para que puedan acceder todas las personas que lo deseen.
- Señalan que es necesario limpiar el canal perimetral y poner coto al “Cruising” en el pinar de Coterillo.
- Una persona nos indica la falta de autobuses urbanos en la zona.
- Sugieren los visitantes una mayor oferta de visitas guiadas en el mes de julio, retirar el cartel de información situado en el Punto de Información de Coterillo porque da lugar a error, mejorar el entorno más cercano del Centro de Visitantes (jardín).
- También se sugiere que mejore la visibilidad online tanto en la web como en las redes sociales.
- Otra persona señala la idoneidad de una mayor vigilancia por parte de agentes medioambientales.
- Hay una persona que plantea que se desprotejan los Parques y que se privaticen para su correcta gestión.
- Se sugiere que se proponga este ENP como Parque Nacional por su gran riqueza y biodiversidad y que se realice un video del mismo en las diferentes estaciones para mostrar la diversidad de aves y color de Las Salinas.
- Felicitan al Centro por la disponibilidad de una escalera de metacrilato y otros medios para ayudar a los más pequeños a acceder a los paneles y pantallas.
- Una persona señala el abandono del recinto exterior del Centro y otra pide el arreglo de los Molinos salineros.

8. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Las **hojas de sugerencias** son una herramienta de colaboración con la gestión de los Espacios Naturales Protegidos. Con ellas, el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas de San Pedro. El modelo de hojas de sugerencias se adjunta en el anexo 13 Modelo de hoja de sugerencia.

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

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

Durante 2014 se han recogido **32 hojas de sugerencias**, cumplimentadas por los visitantes, transmitidas verbalmente o transmitidas por correo electrónico al Equipo de Información del Parque, de las que se extraen un total de **42 sugerencias/quejas/felicitaciones** ya que cada hoja de sugerencias puede contener varias aportaciones.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las sugerencias se establece una tabla resumen según la siguiente tipología de cada sugerencia/queja/felicitación:

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Año 2014				
Tipología de la sugerencia	Nº de quejas(Q)/sugerencias(S)/felicitaciones(F)			TOTAL
	Q	S	F	
Servicio de Información y actividades de Educación Ambiental	0	4	2	6
Equipamientos de Uso Público	5	6	0	11
Servicio de mantenimiento y limpieza ENP	1	2	0	3
Gestión del ENP	1	12	0	13
Servicios externos a la gestión del ENP	4	4	0	8
Otros	0	1	0	1
TOTAL	11	29	2	42

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

En el apartado del **Servicio de Información y actividades de educación ambiental** destacan las sugerencias relativas a la recaudación de dinero en el Centro de Visitantes, bien instalando una hucha o bien mediante la venta de merchandising (camisetas, gorras, recuerdos,...). Otra sugerencia solicita que el audiovisual del Parque se dote de subtítulos para ayudar a personas con deficiencias auditivas.

Cabe destacar que las dos felicitaciones recogidas durante este periodo son relativas al Servicio de Atención al Visitante, manifestando la satisfacción de los visitantes con el Centro de Visitantes y la atención recibida en el mismo.

En cuanto a los **Equipamientos de Uso Público**, un visitante pide la instalación de bancos y repisas en los observatorios de aves y la mejora de la nueva pasarela volada para darle más seguridad. Varias personas se quejan sobre las obras llevadas a cabo en el aparcamiento de Coterillo, indicando que la nueva infraestructura tiene peor calidad del asfalto, menos sombraje y algunas zonas con cables peligrosos para los visitantes por su escasa visibilidad. Por último, una persona se queja de que hay pocas señalizaciones que ayuden a encontrar el Parque y el Centro de Visitantes.

Tres quejas hacen referencia al **servicio de mantenimiento y limpieza** del Parque, indicando que han encontrado mucha basura y residuos en su visita al espacio protegido y solicitan mejorar este servicio en senderos, recogida de papeleras y en el canal perimetral.

Sobre la **Gestión de este Espacio Natural Protegido**, se han recibido varias sugerencias donde se solicita una regulación de los accesos al Parque, sobre todo en la época estival, y un control de la velocidad de los vehículos que circulan por el espacio protegido. Se han recogido varias sugerencias que piden que se mantenga con agua la charca del Centro de Visitantes “Las Salinas” y una sugerencia que llama la atención sobre la necesidad de gestionar la zona vallada de la Mota del Mojón (reparar valla, sancionar a las personas que acceden a la mota, etc.)

En la categoría de **Servicios externos** los visitantes demandan fundamentalmente el arreglo de los molinos, junto con una mayor vigilancia.

9. Comunicación y Dinamización Social

Para facilitar y promover el conocimiento del Espacio Natural Protegido y fomentar la participación de la población local en la conservación del mismo, el Equipo de Información realiza gestiones y acciones especiales de comunicación y dinamización del entorno que se recogen en este apartado.

Entre las tareas de comunicación y dinamización social llevadas a cabo durante este periodo se destacan las siguientes:

9.1. Elaboración de noticias

De manera frecuente se envía a la Dirección General el texto y las fotografías relacionadas con eventos del Parque, para su difusión en la página web de la Dirección General (www.murcianatural.carm.es) o en la página web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es) principalmente.

Durante este periodo se han elaborado **5** noticias o aportaciones de datos a notas de prensa referentes a:

- Dos de ellas sobre las actividades previstas para la celebración de Días Mundiales: *Día Mundial de los Humedales* y *Día Europeo de los Parques*.
- La campaña “*Naturalmente solidarios*”, indicando su finalización y los resultados obtenidos.
- Datos de escolares que han participado en el servicio de visitas guiadas de los ENP durante el curso escolar 2013-2014.
- Información sobre la planta marina *Posidonia oceanica* y las acciones que se llevarán a cabo en la Campaña de sensibilización ambiental que se desarrolla durante la época estival.

9.2. Material divulgativo

Durante este periodo se ha editado el siguiente material divulgativo:

- Actualización del **Folleto general de Centros de Visitantes y Punto de Información** para incluir los correos electrónicos de cada ENP y corregir la dirección web de la Dirección General de Medio Ambiente.
- **Guía de flora y guía de fauna** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El Servicio de Información ha redactado el contenido de las guías y ha realizado la selección de fotografías. Cada una contiene la información referente a 18 especies, diferenciando por colores los distintos hábitats en los que se encuentra (la flora) o el periodo en el que se pueden observar en el Parque (avifauna). Estas guías están disponibles en la página web: www.murcianatural.carm.es.

- **Cuadernillo “20 experiencias naturales antes de los 12”:** el Servicio de Atención al Visitante ha elaborado el contenido de este folleto, donde se anima a los más pequeños a visitar los espacios protegidos y realizar en ellos actividades que les permitan explorar y descubrir sus valores. Este cuadernillo está disponible en la página web: www.murcianatural.carm.es.
- **Cuadernillo “El Viaje de Rosetti”:** el Servicio de Información redacta el contenido de un cuadernillo con información y juegos para que los más pequeños puedan visitar la sala de exposición de forma más amena y didáctica.

Estos folletos se pueden consultar en el anexo 14. Material divulgativo editado/actualizado, y también se encuentran disponibles en la página web www.murcianatural.carm.es y en el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

9.3. Boletín Informativo “Naturalmente Conectados”

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

El boletín cumple unas funciones básicas de divulgación de los ENP a la población que se basa en los siguientes objetivos:

- Informar de forma atractiva y sencilla sobre los espacios naturales y el trabajo que en ellos se desarrollan.
- Estimular el interés por los espacios naturales protegidos y provocar el deseo de conocerlos.
- Sensibilizar, concienciar y mostrar el respeto que se merecen los espacios naturales.
- Acercar a la población del entorno los espacios naturales que le rodean para fomentar su implicación en la conservación.
- Dinamizar los espacios naturales protegidos, conectando con personas que no son o no suelen ser usuarias y favorecer su conocimiento y respeto.
- Favorecer la visión de los ENP como algo conectado, que se trabaja en red y forman parte de un todo común.

El boletín tiene una periodicidad estacional, así durante el año se editan digitalmente **4 boletines informativos** correspondientes a las 4 estaciones (primavera, verano, otoño e invierno).

El boletín se distribuye por correo electrónico a través de la “*Lista de amigos de San Pedro*”, así como el resto de ENPs. Además, se cuelga en la web www.murcianatural.carm.es

9.4. Lista de Amig@s del Parque

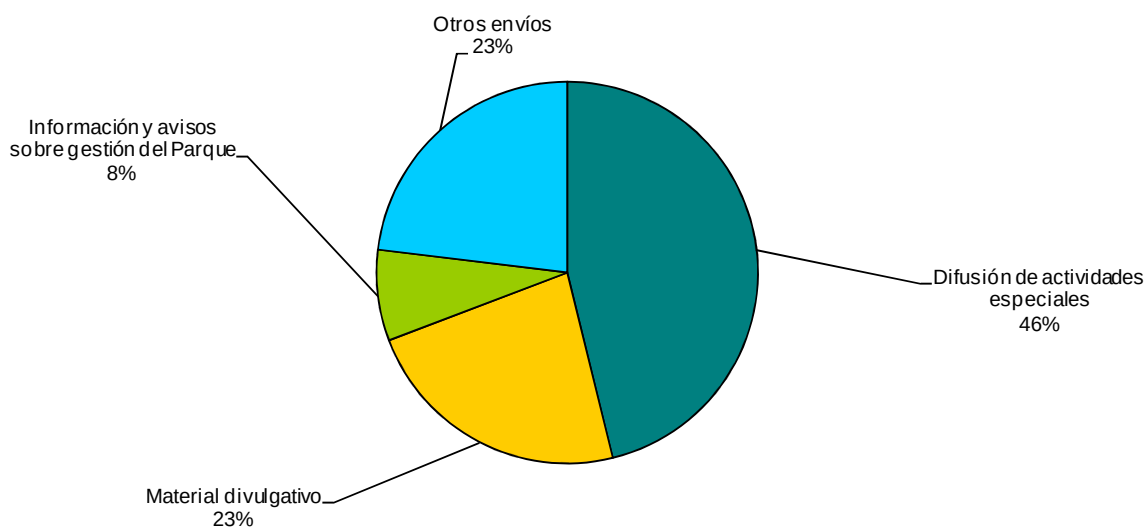
Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge en una tabla el correo electrónico de contacto de todas las personas interesadas en tener noticias y eventos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, generando así una lista de distribución⁴.

Este método es una herramienta útil y de fácil uso que permite divulgar las actividades con suficiente anterioridad y comunicar las posibles modificaciones, así como transmitir cualquier información de interés sobre el Parque Regional.

Con la confección de la lista de amig@s el equipo puede informar y mantener una comunicación efectiva con los interesados, consiguiendo una mayor participación e interacción de los visitantes con el Parque.

El número de inscritos en la lista de amigos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar hasta la fecha es de **643 personas**.

Tipología de la información enviada a la Lista de Amigos del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro Año 2014



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

Durante el año 2014 se han enviado un total de **26 correos**, entre los que predomina, con un 46%, la difusión de actividades especiales organizadas por parte del Servicio de Información.

⁴ Los datos facilitados son incorporados a un fichero de carácter confidencial de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

También destacan, con un porcentaje algo menor, los envíos de material divulgativo editado, como el Boletín informativo “Naturalmente Conectados” o las nuevas guías de flora y fauna del Parque Regional. En menor medida se realizan envíos informativos acerca de la gestión del Espacio Natural Protegido.

En la categoría de “otros envíos” se recogen los correos enviados con información relativa a otros temas, como por ejemplo la reapertura del Aula de Naturaleza de Sierra Espuña o a las II Jornadas “Paisajes Salados”, así como la convocatoria del certámen de microrrelatos de la sal organizado por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y la nueva apertura de un Punto de Información en Cañaverosa.

9.5. Colaboración en Medios de Comunicación

Durante este periodo el Servicio de Atención al Visitante de San Pedro no ha realizado ninguna actividad relacionada con la colaboración en medios de comunicación.

9.6. Colaboración con otras administraciones o entidades

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

▪ Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.

• Concejalía de Turismo

En el mes de febrero, la Concejalía de Turismo solicita al Servicio de Atención al Visitante que acompañe el día 28 de febrero a cuatro periodistas británicos y a técnicos del Instituto de Turismo de la Región de Murcia para mostrarles los valores naturales y culturales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

En el mes de abril se celebra en San Pedro del Pinatar la III Feria Sea World Exhibition, en la que colabora el Servicio de Atención al Visitante con la Concejalía de Turismo llevando a cabo diferentes actividades para todos los públicos (visitas guiadas, cuentacuentos, talleres, etc.), así como la difusión de este evento.

En el mes de mayo el Servicio de Atención al Visitante de San Pedro colabora con la Concejalía de Turismo mediante las siguientes actuaciones:

- Revisión de los contenidos de un nuevo folleto que tiene previsto editar la Concejalía de Turismo y que contiene información general del Parque y un listado de flora y fauna para identificar y participar en un concurso. Este folleto es complementario a las guías de flora y fauna elaboradas por el Servicio de Información.
- Se incluye en las guías de flora y fauna el logo de la Concejalía de Turismo por realizar una impresión especial en imprenta.

En el mes de junio el Servicio de Atención al Visitante revisa los contenidos del folleto de playas que edita la Concejalía de Turismo y comunica las aportaciones correspondientes.

En el mes de julio, la Concejalía de Turismo solicita un documento con la normativa que afecta a las playas para poder trasladar esa información al personal de protección civil. El Servicio de Atención al Visitante prepara este documento con la normativa del PORN que afecta a las playas del Parque Regional y con la normativa de la Ordenanza Municipal de San Pedro del Pinatar, que afecta a las playas en general.

Por último, en el mes de noviembre el Servicio de Atención al Visitante revisa los documentos presentados por la Concejalía de Turismo para que el Centro de Visitantes pueda optar a “Centro Bandera Azul” y el folleto de rutas ecoturísticas, el cual se va a volver a reeditar.

- **Concejalía de Deportes**

El día 26 de septiembre la Informadora Jefa asiste a la presentación de la II Carrera Correlimos 13.4, donde el Concejal de Deportes, Pedro Luis Vera, y la directora técnica de la Federación de Atletismo de la Región de Murcia, Patricia Paz, comentan las características de la carrera.

La Informadora Jefa expone en la rueda de prensa las actividades que llevará a cabo el Servicio de Atención al Visitante en colaboración con la carrera y con motivo de la celebración del Día Mundial de las Aves.

Este acto se realiza en el Centro de Iniciativas Turísticas y se difunde en distintos medios de comunicación como la página web de la Federación de Atletismo de la Región de Murcia, la del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar o el diario La Opinión.



▪ EUROPARC

La Región de Murcia pertenece a EUROPARC-España, una organización en la que participan las instituciones implicadas en la planificación y gestión de los espacios protegidos en España. Durante el mes de mayo el Servicio de Atención al Visitante de San Pedro ha colaborado con Europarc mediante las siguientes actuaciones:

- Incluir en la web de Europarc las actividades que el Servicio de Atención al Visitante realiza en el Parque Regional con motivo del Día Europeo de los Parques.
- Elaborar el contenido de un cartel con información del Parque Regional, indicando lo que este Espacio Natural Protegido aporta a la conservación de la naturaleza, el bienestar social y la cooperación. Este cartel, junto a los de otros espacios protegidos, se utilizó para una exposición en la Casa de Campo de Madrid con motivo del Día Europeo de los Parques.
- Elaborar dos fichas con la información referente al patrimonio cultural del Parque Regional, para incluirlas en la web de Europarc: http://www.redeuroparc.org/geoportal_recursos_culturales.jsp

10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

▪ Reuniones de trabajo:

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

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

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

En el mes de enero el Equipo de Información de San Pedro mantiene una reunión con técnicos de la Dirección General y con el Director Conservador del espacio protegido para determinar algunas cuestiones relacionadas con el uso de las instalaciones del Centro de Visitantes por parte de algunas asociaciones de voluntariado del entorno.

En el mes de septiembre el Equipo de Información se reúne con el equipo de gestión del Parque Regional para informarle de las problemáticas observadas durante la época estival y proponer posibles soluciones.

Por último, en el mes de noviembre se reúne el Director Conservador del espacio protegido y el Director Técnico del Servicio de Atención al Visitante con el Equipo de Información de San Pedro para ver de forma detallada todas las propuestas de mejoras del Centro de Visitantes.

▪ Informes específicos

En este apartado se presentan aquellos informes que realiza el Servicio de Atención al Visitante y que no están relacionados con las actividades especiales (ver anexo 15. Informes específicos)

Durante el año 2014 se han enviado **6** informes a la Dirección General, de los cuales, dos contenían la propuesta de mejora de la página web www.murcianatural.carm.es, y más concretamente de la parte referente a las zonas de acampada. Los otros cuatro informes son referentes a: las posibles afecciones al espacio protegido durante la celebración de pruebas deportivas, al inventario de la cartelería del Parque Regional, al análisis de las quejas recibidas referentes a la necesidad de limpieza del espacio protegido y a la propuesta de mejoras del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

▪ Sistemas de Calidad.

Desde el Servicio de Atención al Visitante se realiza una asistencia constante con los diferentes sistemas de calidad adscritos al Servicio: Q de Calidad Turística en ENP, la certificación SICTED para el Centro de Visitantes “Las Salinas” y el sistema AENOR a través de la empresa Grupo Generala.



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 el Coordinador de Calidad de la Dirección General en la realización de modificaciones, actualizaciones o propuestas de mejora de los diferentes procedimientos, formatos, etc. del sistema de calidad correspondiente.

Durante este año 2014 cabe destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Revisión y actualización de toda la documentación.
- Realización de la propuesta de cambios en las directrices de la memoria.
- Tratamiento y seguimiento de las hojas de sugerencias y de las incidencias a través del gestor de incidencias y de la tabla de Google Drive.
- Actualización y envío trimestral de la siguiente documentación: tabla de formación de los equipos, gasto de papelería (folios y cartuchos de impresora) de los equipos, tabla de residuos (papel y envases) generados en los equipamientos, seguimiento de objetivos y mejoras.
- El día 24 de junio se realiza una auditoría interna de la Q de Calidad Turística, tanto en las instalaciones del Centro de Visitantes “Las Salinas” como en otras infraestructuras del Parque Regional.

Los días 9 y 10 de julio se lleva a cabo la auditoría de la Q de Calidad Turística en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

▪ Envío de Incidencias a la Dirección General

Envío de **incidencias** a la Dirección General relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Atención al Visitante y las instalaciones del Centro. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

Durante el año 2014 se han enviado 66 incidencias, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

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

Desde el mes de octubre de 2014, gracias a la colaboración del Departamento de Biología Animal de la Universidad de Murcia, se dispone de varios ejemplares de fartet en el acuario de la sala de exposición del Centro de Visitantes “Las Salinas”. El Equipo de Información de San Pedro se encarga del mantenimiento de este acuario llevando a cabo las siguientes tareas:

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

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

Durante este periodo se ha llevado a cabo la coordinación y seguimiento como tutora del personal que ha realizado prácticas en el Centro de Visitantes “Las Salinas”:

- De abril a junio cuatro personas del Ciclo Formativo “Gestión y Organización de los recursos naturales y paisajísticos” han realizado prácticas en el Parque Regional.
- En el mes de julio una persona realiza prácticas para completar el “Certificado Profesional de Interpretación y Educación Ambiental”.
- En el mes de diciembre una persona realiza prácticas para completar su formación del curso de Promoción turística local y atención al visitante.

11. Asistencia al Director Conservador

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

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

▪ Agenda digital del Área de Conservación Litoral

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

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

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

▪ Cierre del sendero ilegal que une El Mojón con una parte del Parque Regional

El Servicio de Atención al Visitante colabora con el Área de Conservación del Litoral en el cierre del sendero ilegal que transcurre desde El Mojón hasta la zona del Parque donde se sitúa uno de los observatorios de fauna. Las actuaciones realizadas por parte del Servicio de Información han sido:

- Elaboración de una noticia para dar difusión al cierre del sendero, los motivos y los actos vandálicos que se han registrado tras el cierre.
- Diseño de un cartel temporal para ubicar en las zonas donde se accedía a ese sendero, así como imprimirlo, plastificarlo y colocarlo.
- Revisión de los carteles definitivos.
- Prospección de la zona para comprobar si se producen actos vandálicos.

▪ Difusión del Día Mundial de los Humedales 2014 en las redes internacionales RAMSAR y Migratory Bird for People

En el mes de febrero el Servicio de Atención al Visitante elabora una noticia con los resultados de la celebración del Día Mundial de los Humedales 2014 y envía las fotografías correspondientes al Área de Conservación del Litoral, para que pueda darle difusión en las redes internacionales RAMSAR y Migratory Bird for People, a las que pertenece el Parque Regional.

▪ Wetland Link International (WLI)

La WLI es una red de centros de apoyo para la educación de los humedales que ofrecen actividades educativas en su sitio. El proyecto está dirigido por el Wildfowl and Wetland Trust del Reino Unido, y cuenta con 350 miembros de los seis continentes, entre los que se encuentra el Centro de Visitantes “Las Salinas”.

El Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas de San Pedro ha colaborado con la WLI a través del Área de Conservación del Litoral llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Auditoría Red Migratory Bird for People: en el mes de febrero el Equipo de Información cumplimenta el documento de auditoría que se desarrolla en los Centros de Visitantes desde la Red Migratory Bird for People.
- Noticia sobre actuaciones de conservación en el Parque Regional: en el mes de marzo el Equipo de Información prepara una noticia con las actuaciones llevadas a cabo para mejorar y restaurar las zonas de cría del Parque y los hábitats protegidos del entorno de El Mojón. Esta noticia se difunde en la página web Wetland Link International.
- Envío de información referente a las actividades llevadas a cabo por el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional Salinas de San Pedro en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente y durante la época estival, así como información relativa a fauna del ENP. El Área de Conservación del Litoral utiliza esta información para elaborar un artículo en inglés para enviarlo a la Red Migratory Bird for People. Posteriormente, el Equipo de Información revisa el artículo en inglés y realiza varias aportaciones.

12. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

- **Disposición de teléfonos móviles:** aunque existe teléfono fijo en el Centro de Visitantes y Gestión “Las Salinas”, la empresa mejora las comunicaciones con un teléfono móvil adicional para el Informador Jefe con la finalidad de atender todas las posibilidades de trabajo o emergencias que se puedan dar en ocasiones especiales que se deba estar fuera del Centro.
- **Realización de fotocopias:** ante la demanda de numerosa información relativa especialmente a mapas y folletos del entorno, siempre con el visto bueno de la Dirección General, que se le entrega al visitante; así como la necesidad de fotocopiar cualquier otro material divulgativo necesario para el Parque.
- **Compra de materiales para el desarrollo de actividades de dinamización social:** acciones con la población local, centros escolares del entorno o talleres de celebración de Días Mundiales.
- **Colaboración económica para los equipos con relación a su formación continua y/o necesidades laborales que requieran desplazamientos largos:** tal es el caso de la financiación (Matrícula, desplazamiento y manutención) de determinados Cursos de interés para la formación de los equipos de trabajo; y la asistencia a jornadas y reuniones de trabajo como apoyo a la gestión del entorno bajo las indicaciones del Director Conservador.

Durante el año 2014, el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro ha participado en **nueve jornadas formativas**.

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