



Parque Regional  
**Salinas de San Pedro**

# MEMORIA ANUAL 2018

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



Región de Murcia



**DestinoNatura**  
Medio Natural Región de Murcia



Unión Europea



Espacios Naturales  
Región de Murcia



**Orthem**

# Índice

1. ANTECEDENTES .....	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	4
3. EQUIPAMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE.....	5
4. ATENCIÓN AL VISITANTE .....	7
4.1. Visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” .....	7
4.2. Procedencia de los visitantes atendidos .....	10
4.3. Tipología de la información solicitada .....	12
5. VISITAS GUIADAS .....	14
5.1. Aspectos generales.....	14
5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas .....	14
5.3. Análisis de las visitas guiadas.....	16
5.4. Evaluación de las visitas guiadas.....	19
6. ACTIVIDADES ESPECIALES .....	22
6.1. Descripción de las actividades.....	22
6.2. Evaluación de actividades especiales.....	25
7. ENCUESTAS.....	28
7.1. Encuesta general .....	29
7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Atención al Visitante .....	34
8. HOJAS DE OPINIÓN .....	37
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL .....	40
9.1. Materiales de comunicación .....	41
9.2. Canales de comunicación.....	43
9.3 Colaboración con entidades .....	49
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO .....	55
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR .....	58
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO .....	61
12.1. Seguimiento de indicadores .....	61
12.2. Análisis DAFO .....	62
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	68

## ANEXOS:

**ANEXO 1:** Modelo de ficha de seguimiento diario

**ANEXO 2:** Datos evolutivos del Servicio

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

**ANEXO 4:** Oferta visitas guiadas

**ANEXO 5:** Modelos de encuestas

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

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

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

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

**ANEXO 10:** Modelo hoja de opinión

**ANEXO 11:** Datos de las Hojas de Opinión

**ANEXO 12:** Material divulgativo

**ANEXO 13:** Informes específicos

## 1. Antecedentes

---

En agosto de 2016 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado "**Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**", con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes "Las Salinas" para una duración de 2 años.

La **Dirección Facultativa** del Proyecto se lleva a cabo por el Técnico de la Dirección General de Medio Natural (DGMN), *Antonio Ruiz Frutos*, siendo el **Director Conservador** del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, *José Luis Manovel García*.

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

Las memorias elaboradas en ediciones anteriores se pueden consultar en la DGMN, 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.

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

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

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

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

### 3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

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

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

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

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

**Como Centro de Visitantes:**

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



**Como Centro de Gestión:**

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

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

DEL 15 DE JUNIO AL 15 DE SEPTIEMBRE

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

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

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

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

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

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



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

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

Sábados, domingos y festivos cerrado.



## 4. Atención al visitante

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



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

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

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

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

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

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

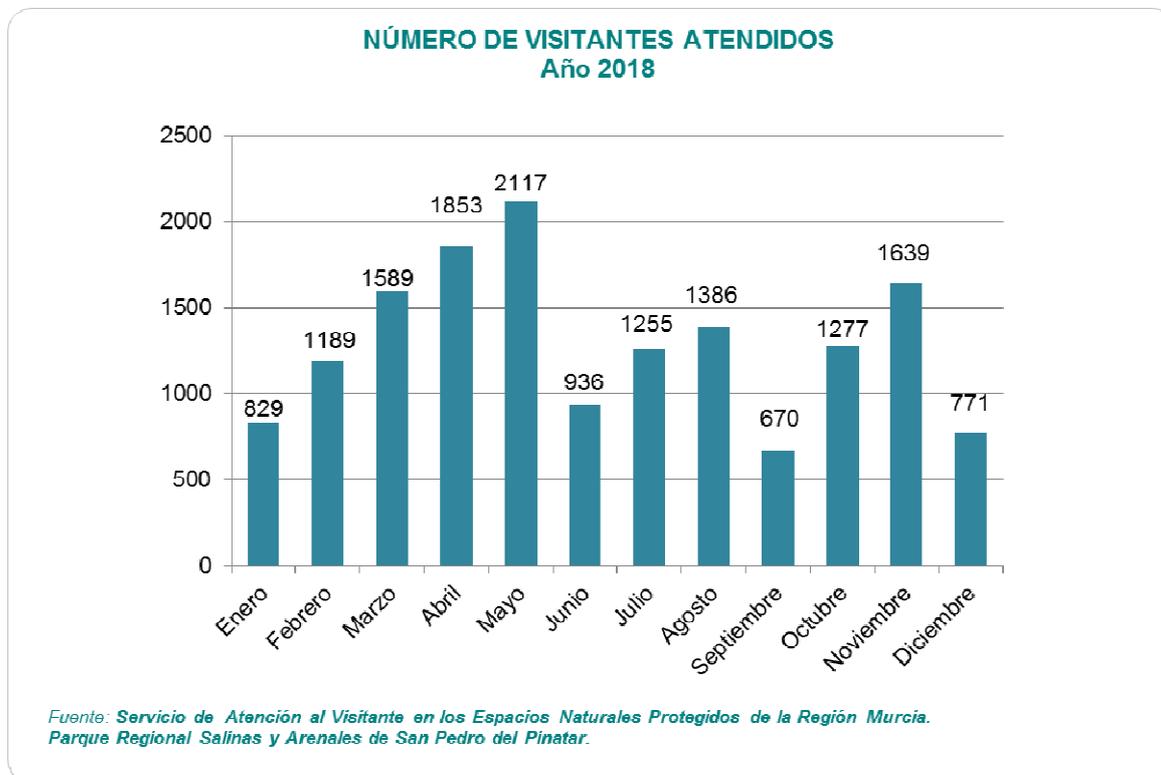
Durante el año 2018 se han atendido **15.511** visitantes, lo que supone un promedio de 51 visitantes al día.

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

<b>VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES “LAS SALINAS”</b>						
<b>AÑO 2018</b>						
<b>Meses</b>	<b>Total de Visitantes atendidos</b>	<b>Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado</b> (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		<b>Visitantes Sala de Exposición</b>	<b>Visitantes Sala de Proyección</b>	<b>Otros Visitantes</b>	<b>Participantes visitas guiadas</b>	<b>Participantes en actividades especiales</b>
Enero	829	575	477	1	184	20
Febrero	1.189	707	829	35	265	54
Marzo	1.589	1.125	1.056	45	461	30
Abril	1.853	1.347	1.043	31	249	33
Mayo	2.117	1.159	1500	6	526	244
Junio	936	657	515	76	163	50
Julio	1.255	770	557	4	17	443
Agosto	1.386	762	420	0	68	676
Septiembre	670	437	202	12	10	26
Octubre	1.277	636	537	30	203	227
Noviembre	1.639	1.142	1.147	2	384	63
Diciembre	771	552	457	34	134	0
<b>Total 2018</b>	<b>15.511</b>	<b>9.869</b>	<b>8.740</b>	<b>276</b>	<b>2.664</b>	<b>1.866</b>
Total 2017	15.097	9.864	9.253	180	3.128	1.775
Total 2016	13.366	8.904	7.374	225	2.521	3.571
Total 2015	10.082	6.212	5.423	332	2.452	1.365
Total 2014	8.942	4.769	4.649	164	2.253	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.

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



Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2018 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de marzo, abril, mayo y noviembre. Esto es debido, fundamentalmente, al elevado número de grupos que visitan el Parque Regional, ya sea participando en visitas guiadas o de manera libre.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes “Las Salinas” desde el año 2014 hasta el 2018 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).

### EVOLUCIÓN VISITANTES ATENDIDOS Años 2014 - 2018



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

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

Cabe destacar el incremento de más del 30% en el número de visitantes totales en el año 2018 con respecto al año 2015, alcanzando este año una cifra récord con respecto a los años anteriores.

#### 4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

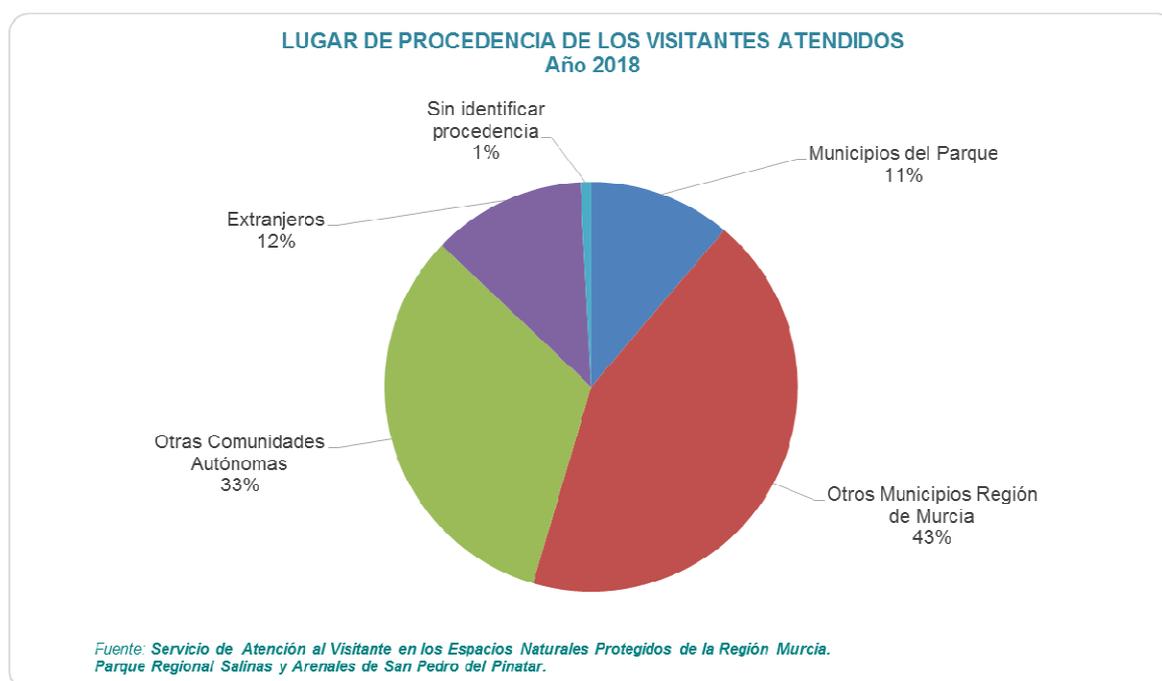
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS	
Año 2018	
Procedencia	Nº de Visitantes
Sin identificar procedencia (*)	129
Municipios del Parque	1.727
Región de Murcia	6.735
Otras Comunidades	5.054
Extranjeros	1.866
<b>TOTAL</b>	<b>15.511</b>

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

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

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



Durante el año 2018, el 54% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 11% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que se acercan al Centro para participar en visitas guiadas o en actividades especiales del Servicio de Atención al Visitante.

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

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

### 4.3. Tipología de la información solicitada

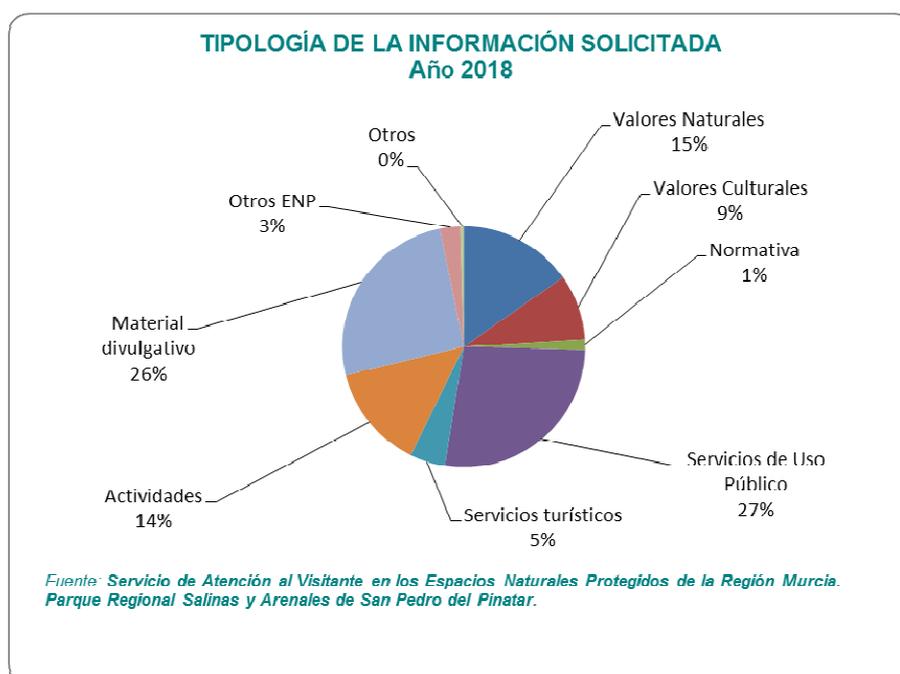
Los visitantes que solicitan información pueden ser atendidos *in situ*, directamente en el propio Centro de Visitantes “Las Salinas”, o bien *ex situ*, es decir, telefónicamente o a través de correo electrónico. Toda la información recogida queda registrada en la ficha de seguimiento diario (ver Anexo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

El total de consultas recogidas durante el año 2018 es de **4.803**, de las cuales el 79% han sido *in situ* y el 21% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

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

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



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

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

## 5. Visitas guiadas

### 5.1. Aspectos generales

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

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

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

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

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

### 5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

Existen **7 visitas guiadas** distintas que se describen en el anexo 04 Oferta visitas guiadas. Esta variada oferta permite poder adaptar mejor este servicio a las particularidades e intereses propios de cada grupo, así como a las condiciones del Parque en cada momento.

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

Entre los objetivos generales del Servicio de Visitas guiadas destacan:

- Brindar al visitante una nueva perspectiva de los entornos naturales.
- Acercar vivencialmente los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Fomentar la concienciación y el cambio de actitudes hacia la conservación de la naturaleza.
- Provocar la reflexión, el debate y la búsqueda de soluciones a problemas ambientales.

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional.

- 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 Exposición o el autobús.
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos.
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno.
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales.
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor.



1-Centro de Visitantes "Las Salinas"



2-Salinas Exprés



3-Érase una vez en Las Salinas



4- Viaje de Rosseti



5-Vida en la Sal



7-Nuestras Vecinas las Aves



6-Entre dos aguas

### 5.3. Análisis de las visitas guiadas

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

Durante el año 2018 se han realizado un total de **66 visitas guiadas**, siendo 63 concertadas y 3 no concertada, en las que han participado **2.664 personas**.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante el año 2018.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS						
Año 2018						
Meses	CONCERTADAS		NO CONCERTADAS		TOTAL	
	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes	Nº Grupos	Nº Participantes
Enero	5	184	0	0	5	184
Febrero	4	212	1	53	5	265
Marzo	10	461	0	0	10	461
Abril	7	249	0	0	7	249
Mayo	12	514	1	12	13	526
Junio	5	163	0	0	5	163
Julio	1	17	0	0	1	17
Agosto	1	55	1	13	2	68
Septiembre	1	10	0	0	1	10
Octubre	5	203	0	0	5	203
Noviembre	9	384	0	0	9	384
Diciembre	3	134	0	0	3	134
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>2.586</b>	<b>3</b>	<b>78</b>	<b>65</b>	<b>2.664</b>

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

La mayor parte de los grupos organizados que solicitan este servicio son grupos escolares. El tamaño medio de los grupos para las visitas guiadas ha sido de **40 participantes**. Esta cifra supera el número recomendado de participantes por guía para el correcto desarrollo de la actividad, que es de 25-30 por visita guiada.

Cabe destacar que todas las fechas disponibles para visitas guiadas durante el curso escolar 2017-2018 quedaron ocupadas en el mes de octubre de 2017, ya que al comienzo del curso se produce una gran demanda de este servicio por parte de los centros escolares. A partir de ese momento se ofrece la posibilidad a los centros escolares de apuntarse en una lista de espera por si se producen cancelaciones en algunas de las visitas concertadas.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas durante el año 2018.

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2018							
Meses	Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA						
	Centro de Visitantes "Las Salinas"	Salinas Exprés	Érase una vez en las Salinas	Viaje de Rosetti	Vida en la sal	Entre dos aguas	Nuestras vecinas las aves
Enero	0	0	0	0	3	2	0
Febrero	0	0	0	0	4	0	1
Marzo	0	0	0	1	9	0	0
Abril	0	0	0	0	6	1	0
Mayo	1	0	0	3	8	1	0
Junio	0	0	0	1	3	1	0
Julio	0	0	0	0	1	0	0
Agosto	0	0	0	0	2	0	0
Septiembre	0	0	0	0	1	0	0
Octubre	0	0	0	3	1	1	0
Noviembre	0	0	0	1	7	1	0
Diciembre	0	0	0	0	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

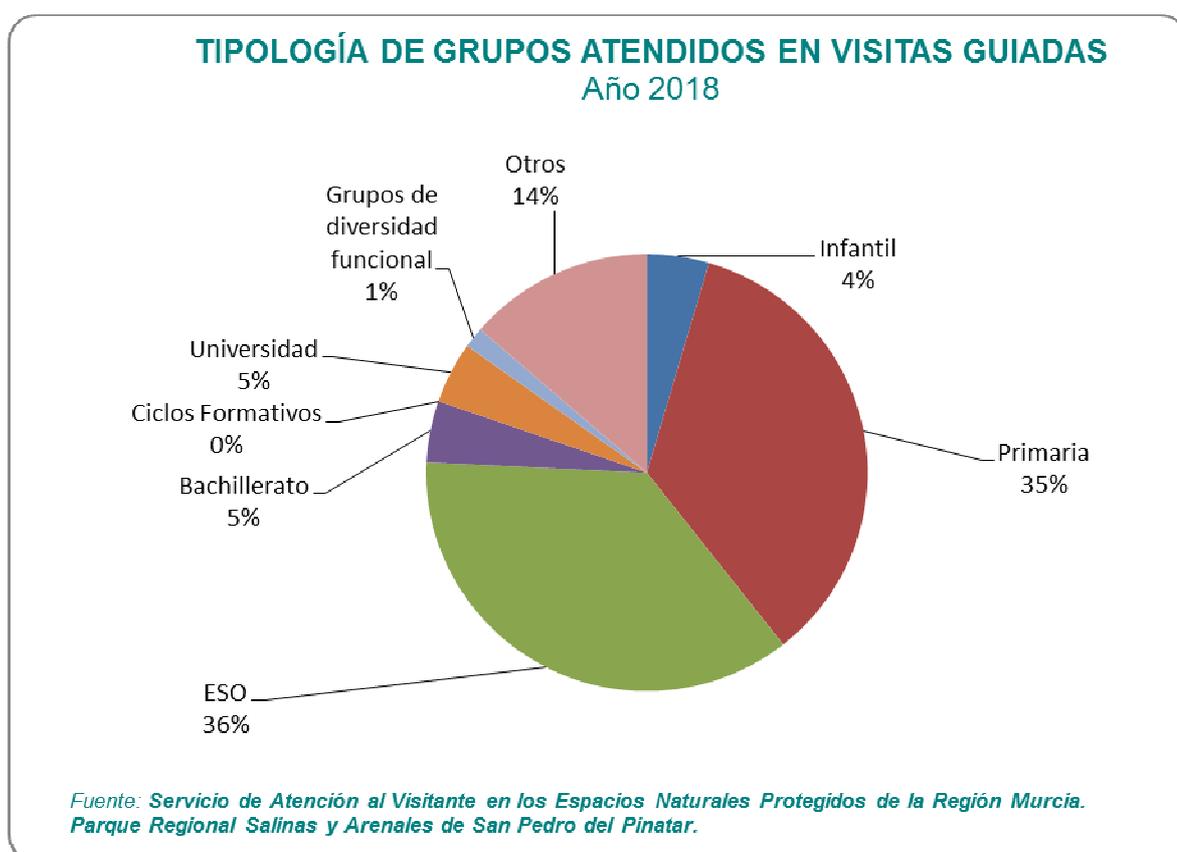
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.  
Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

La visita guiada “Érase una vez en las salinas” no se ha llevado a cabo porque está destinada a participantes de 2 a 4 años y durante 2018 no ha habido demanda de grupos con esas edades. Para los grupos de infantil los responsables han optado por la visita guiada “El viaje de Roseti”, que realiza un recorrido similar al de la visita “Vida en la sal” pero adaptado a escolares desde infantil hasta 2º de primaria.

Durante 2018 no se ha realizado ninguna visita de Salinas Exprés ya que no ha habido demanda de este tipo de visita en autobús.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2018.



Durante este periodo se observa que se ha igualado casi el número de visitas guiadas que se realizan con grupos de primaria (35%) y el que se realiza con grupos de Educación Secundaria Obligatoria (36%).

Le sigue en número la categoría “Otros” que alcanza el 14%. Algunos ejemplos de visitas que se han incluido en esta categoría son las escuelas de verano y las visitas con grupos familiares. Por último, los participantes de infantil alcanzan el 4% del total.

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

Durante este año 2018 no se han realizado visitas guiadas a ciclos formativos.

#### 5.4. Evaluación de las visitas guiadas

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

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

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

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

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

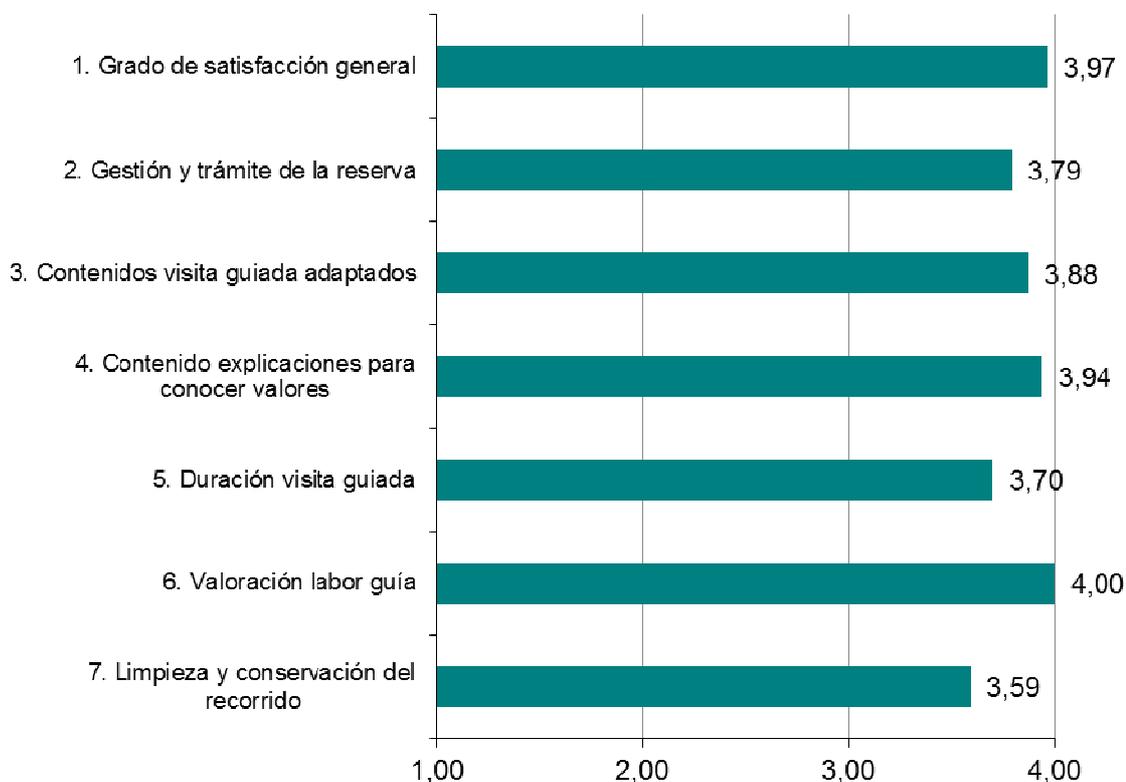
*Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro*

Durante el año 2018 se han cumplimentado **64 cuestionarios**, lo que supone el **96%** de las visitas guiadas realizadas<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> 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 2018



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

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

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

Las opiniones más destacadas durante el año 2018 se refieren a:

#### Sugerencias:

- Piden información de otras actividades que hacemos desde el Servicio de Atención al Visitante y también más información sobre otras visitas guiadas.
- Piden aumentar los recursos para que haya más guías y poder dividir los grupos durante la visita.

- Piden promocionar más el servicio de visitas guiadas.
- Indican que la situación del proyector de la sala de proyección impide ver bien a los alumnos que se sientan en la parte posterior del aula.
- Manifiestan que no les resulta apropiada la música elegida para el video promocional de las mascotas de los espacios naturales protegidos.
- Sugieren incluir algún tipo de premio al grupo que recoja más basura en la playa (como por ejemplo salir en la web de la Dirección General de Medio Natural).

#### Felicitaciones:

- Se felicita en 28 ocasiones al Servicio de visitas guiadas por diferentes motivos, entre los que destacan la adecuación de los contenidos para las edades de los participantes y la labor del guía.
- En varias encuestas, los centros escolares dejan constancia de su satisfacción con la actividad.

## 6. Actividades especiales

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

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

### 6.1. Descripción de las actividades

En la siguiente tabla se indican los datos relacionados con los visitantes atendidos en las actividades especiales llevadas a cabo durante este año 2018. Para un mayor detalle de las actividades y gestiones realizadas para su desarrollo, se puede consultar el Anexo 12-Material divulgativo, que contiene los dosieres elaborados para cada día mundial y la Mochila de actividades.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2018				
Evento	Actividad	Nº veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Visita guiada “Experimenta los humedales”	1	25	Centro educativo del entorno
	Yincana fotográfica “Los humedales de nuestros pueblos”	1	29	Público general
Día Europeo de los Parques	VIII Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza	1	210	Centro educativo del entorno
Día Mundial del Medio Ambiente	Visita guiada “Una playa sin contaminación por plásticos”	1	30	Público general
	Visita guiada “Vive la playa”	1	20	Centro educativo del entorno
Día Mundial de las Aves	Actividad especial “Diviértete con las aves”	1	124	Público general
	Actividad especial “Anillamiento de aves”	1	58	
	Visita guiada “Nuestras vecinas las aves”	1	45	Centro educativo del entorno
VI Feria Sea World Exhibition	Taller Marino	1	30	Público general
Colaboración Fiestas de El Mojón	Actividad especial “Un refugio para los murciélagos”	1	36	Asociación de Vecinos de El Mojón

Continúa la tabla en la siguiente página

Continuación la tabla en de la página anterior

Colaboración Celebración Día del Niño del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar	Actividad especial “Máscaras flamencas”	1	25	Público general	
Mochila de actividades	Actividad especial “Domingo de Cine Flamenco”	1	20	Público general	
	Visita guiada “Supervivencia vegetal”	1	33		
	Visita guiada “Día Mundial de las Aves Migratorias”	1	34		
	Semana de la Posidonia	Visita guiada “¿Quién vive en la playa?”	1		17
		Posigames	1		70
	Taller “Territorio Tortuga”	1	405		
	Punto de Información “Los tesoros de una playa natural”	3	591		
	Actividad especial “Tu amigo el camaleón”	1	26		
Visita guiada “El camino del oro blanco”	1	38			
<b>Total Año 2018</b>		<b>22 actividades especiales</b>	<b>1.866 participantes</b>		

Durante el año 2018 se han llevado a cabo 22 actividades especiales. La actividad con mayor participación ha sido la presentación del “VIII Ciclo de Conciertos Música y Naturaleza”, ya que esta actividad se realizó en el Ayuntamiento de los Alcázares organizando varios turnos para escolares de 5º de primaria.

Cabe destacar también la alta participación en actividades especiales de acceso libre y sin límite de plazas como el Punto de Información móvil “Los tesoros de una playa natural” o el taller “Territorio Tortuga” y “Diviértete con las Aves”.

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



Visita guiada “Experimenta los Humedales”

Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar  
Memoria anual 2018  
Servicio de Atención al Visitante en los ENP de la Región de Murcia



“Taller marino” VI Feria Sea World

Espacios Naturales  
Región de Murcia

Orthem



VII Ciclo de Conciertos "Música y Naturaleza"



Visita guiada "Vive la playa"



Punto de Información "Los tesoros de una playa natural"



Visita guiada "Una playa sin contaminación por plásticos"



Visita guiada "El camino del oro blanco"



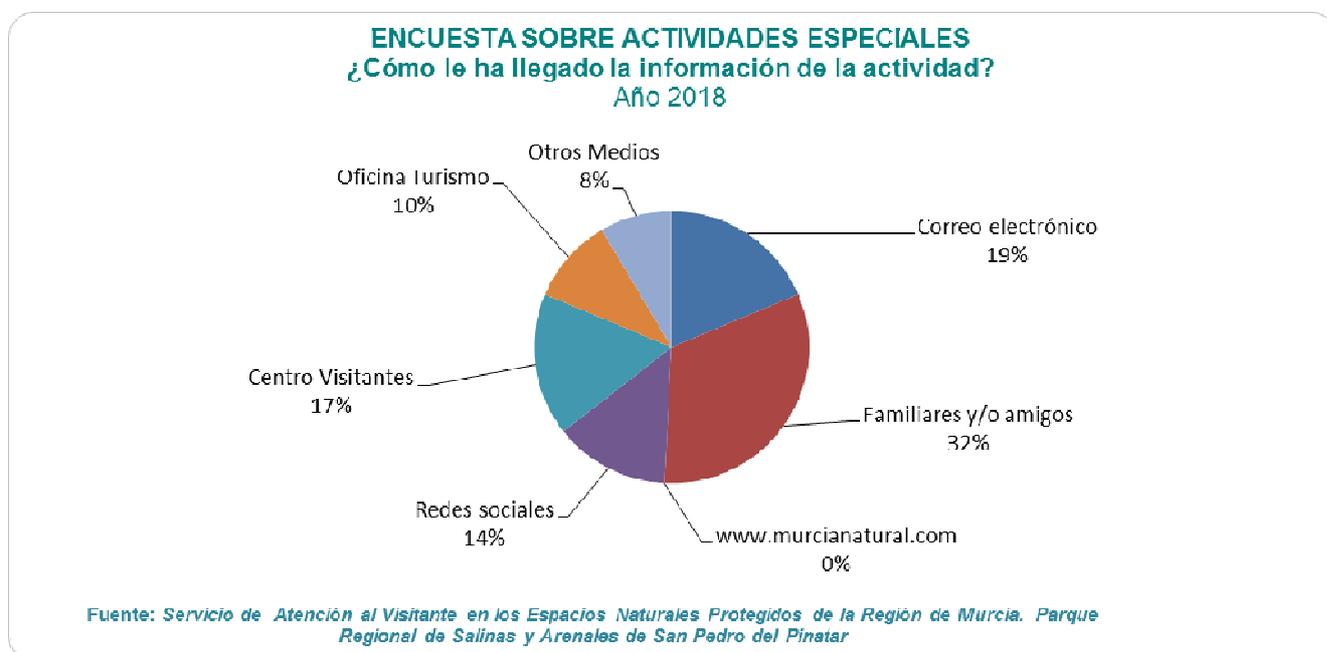
Anillamiento de Aves

## 6.2. Evaluación de actividades especiales

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

Durante el año 2018 se han registrado **63 encuestas** cumplimentadas, de las que se extraen los siguientes datos.

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



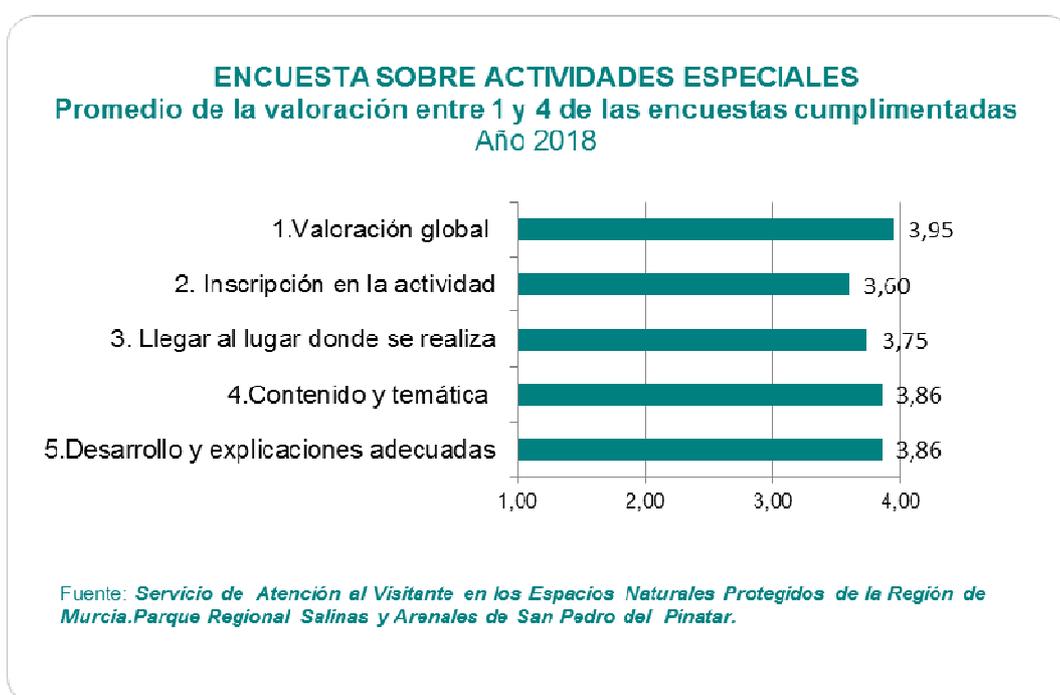
Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor parte de los encuestados indican haber recibido la información de las actividades a través de **familiares y/o amigos**, a través del Centro de Visitantes “Las Salinas” y a través de las Redes Sociales del Parque Regional.

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

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

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

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



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

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Del total de 63 encuestas recogidas en 2018, se reciben 26 felicitaciones por el tipo de actividad, el trabajo de los informadores-guía, la idoneidad de los destinatarios a los que iban dirigidas y la diversión obtenida mediante las mismas.

Sugerencias y Quejas:

- En la yincana con motivo de la VI Feria Sea World Exhibition un visitante señala que el camino no estaba marcado y no había salida y llegada.
- Al finalizar la actividad “Una playa sin contaminación por plásticos” un participante sugiere que se repartan bolsas al comienzo de la misma y no al llegar a la playa. También se propone que se instalen ceniceros portátiles en las playas para evitar la acumulación de colillas. Finalmente se sugiere la explicación del proceso de fabricación y procesado de la sal.
- En casi la totalidad de las actividades los participantes sugieren la realización de más visitas guiadas y acciones de educación ambiental.

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

## 7. Encuestas.

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

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

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

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

PLAN DE ENCUESTACIÓN 2018			
TIPO DE ENCUESTA	LUGAR DE REALIZACIÓN	N ° TOTAL A REALIZAR	Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
<b>General</b>	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	210	211
<b>Centro de Visitantes y Servicio de Atención</b>	Centro de Visitantes y Punto de Información	275	275
<b>Visitas guiadas</b>	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	64 (96%)
<b>Actividades especiales</b>	En el lugar de la acción especial	60	63

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

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

### 7.1. Encuesta general

En el año 2018 se han registrado **211 encuestas** generales para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2018.

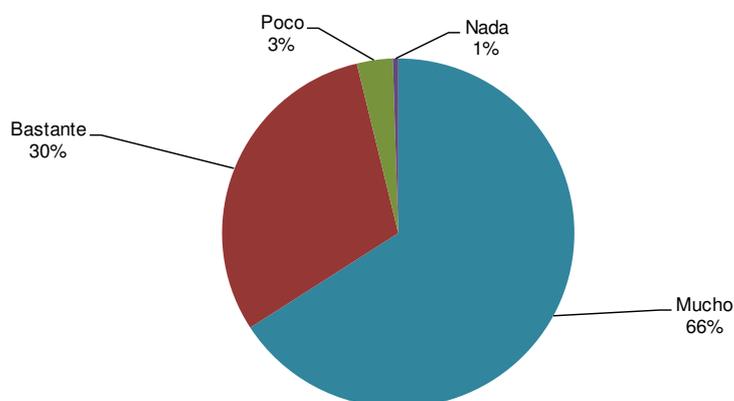
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08\_Datos de encuesta general (formato Excel).

- **Grado de satisfacción**

En los datos recogidos durante el año 2018, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el **96%** de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido.

En un porcentaje muy bajo encontramos algunos visitantes que indican no estar satisfechos con su visita o estar poco satisfechos, lo cual se debe a motivos como encontrar pocas papeleras, la presencia de residuos y suciedad en el entorno del Parque Regional.

**ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción**  
Año 2018

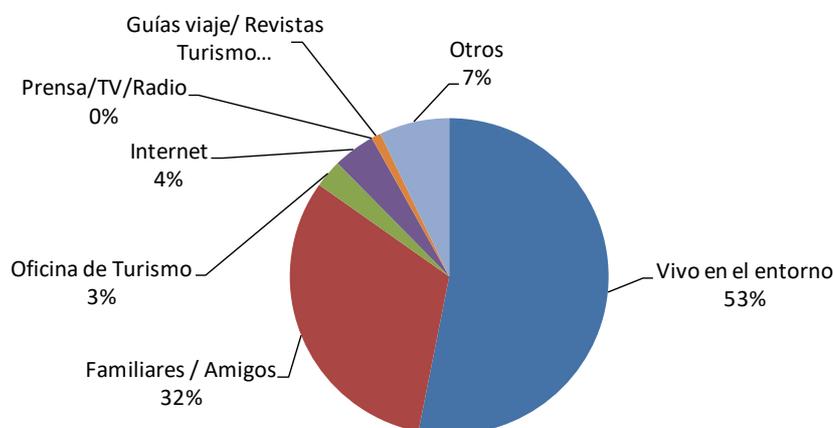


Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Con respecto a la pregunta de cómo han conocido este Espacio Natural Protegido, el **85%** de las personas encuestadas conocen el Parque Regional por familiares y amigos o porque viven en el entorno. El **7%** se debe a otros motivos, como rutas organizadas o simplemente por casualidad. Internet, junto con los medios de comunicación, son los responsables de que el **5%** de los encuestados conozca el espacio protegido y tan sólo un **3%** conocen el Parque por medio de la Oficina de Turismo.

**ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP?**  
Año 2018



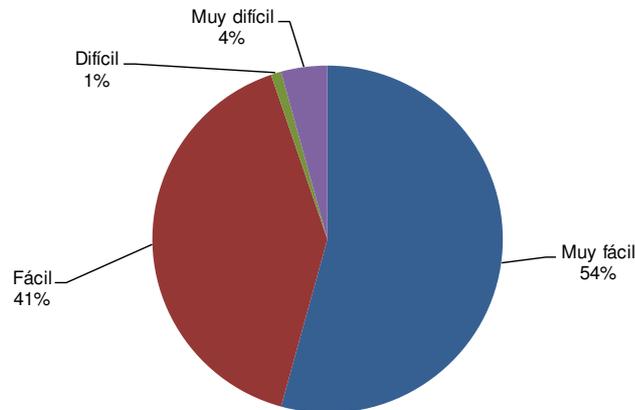
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Al **95%** de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él. Hay un **5%** al que le ha resultado difícil o muy difícil llegar al espacio protegido, principalmente por ser escasos los servicios de transporte público para acceder al Parque Regional y por la falta de más señales y carteles.



### ENCUESTAS GENERALES: ¿Le ha resultado llegar al ENP? Año 2018



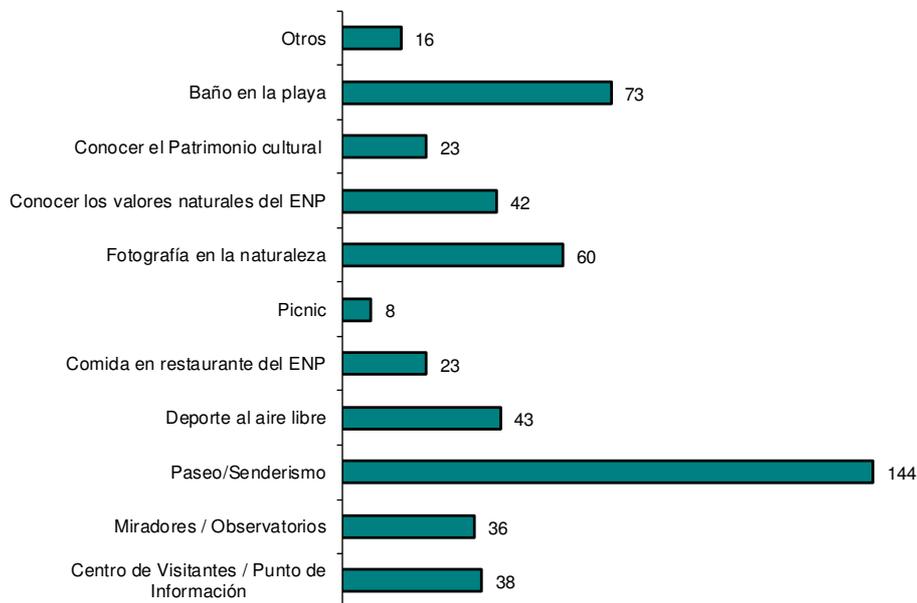
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

Durante este año 2018, la actividad que más destaca es la de pasear y hacer senderismo, probablemente porque el Parque Regional dispone de varios senderos señalizados, siendo los recorridos de escasa pendiente y adecuados para todos los públicos. También las suaves temperaturas y la posibilidad de avistar aves durante la visita invitan a pasear durante todo el año.

Debido a que la estación de verano se incluye en el periodo contabilizado, el baño en la playa es la segunda actividad más realizada, no obstante, continúan destacando otras actividades como fotografiar la naturaleza, realizar deporte, conocer los valores naturales y culturales del entorno, visitar el centro de información y los observatorios.

### ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado Año 2018



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

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos en el año 2018 muestran que el **69%** de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un **25%** en solitario y un **6%** en grupos organizados.

- **Lugar de residencia habitual:**

El **66%** de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el **38%** son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un **23%** y los que proceden de otros países el **11%**.

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

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el porcentaje más alto lo representan los visitantes que están en el Espacio Natural Protegido medio día (**60%**). Le sigue el apartado “otros” (17%), dentro del cual hay visitantes que permanecerán en el entorno un día, dos días o todo el periodo estival (**23%**).

- **Rango de edad:**

Durante el año 2018 el grupo más numeroso de encuestados con un porcentaje del 36% es el correspondiente al rango de edad de 31 a 50 años, le sigue el grupo de edad de 51 a 65 años (25%), ambos abarcan el **61%** del total de personas encuestadas. El 21% corresponde a personas entre 18 a 30 años y por último los mayores de 65 años tienen un porcentaje del **18%**.

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Sugerencias:

- Mejorar el carril bici.
- Mejorar la señalización del carril bici y de los senderos.
- Arreglar los senderos con vistas a las precipitaciones.
- Más infraestructura en el merendero del parking de Coterillo (Mesas y sillas).
- Mejorar la señalización vial para evitar velocidad excesiva de vehículos a motor.
- Mejorar la limpieza del entorno y poner más papeleras.
- Papeleras o contenedores en la senda de los tarays.
- Poder acceder a la torre observatorio situada cerca del Pinar de Coterillo.
- Más control de los visitantes para que no pisen la zona de dunas.
- Más visitas guiadas y talleres.

Quejas:

- Vehículos mal estacionados, fuera de zonas habilitadas.

Felicitaciones:

- Se han recibido 30 felicitaciones que hacen referencia a la belleza del Parque Regional, la importancia de su conservación, y al Servicio de Atención al visitante del Parque Regional.

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

Durante 2018 se han registrado **274 encuestas**, esto representa el 100% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2018.

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

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

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

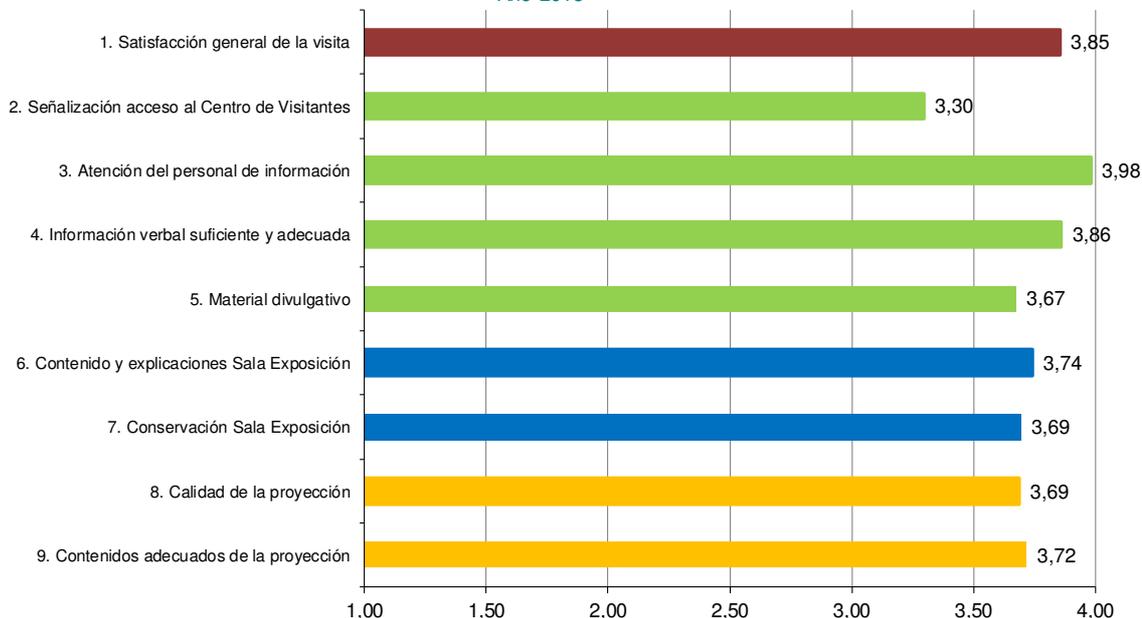
Las respuestas de cada pregunta no son cuantificables por lo que se les otorga una valoración de 1 a 4 como se indica en la siguiente tabla, para poder así realizar un análisis de los resultados obtenidos.

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

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

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

**ENCUESTA CENTRO DE VISITANTES Y SERVICIO DE INFORMACIÓN**  
 Promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas  
 Año 2018



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

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

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

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

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

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

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Sugerencias:

- Varios visitantes piden mejorar la señalización del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
- Mejorar la señalización desde la salida AP-7.
- Mejora estética exterior del centro, mayor cuidado y publicidad.
- Más material divulgativo en otros idiomas.
- Más material divulgativo sobre fauna. Información sobre reptiles y concretamente sobre el camaleón.
- Mejorar la calidad de los audiovisuales, el sonido y el sistema de proyección.
- Disponer de vídeos en inglés y en otros idiomas sobre el Parque Regional.
- Incorporación de cámaras web y una web especializada divulgativa para visitantes y turistas.
- Más visitas guiadas los fines de semana.

Quejas:

- Varios visitantes señalan la falta de una buena señalización del Parque Natural.
- Información del acceso al Centro de Visitantes y mejorar la indicación de la entrada al edificio.
- Información en otros idiomas.
- Proyección audiovisual con mayor calidad y más larga.
- Proyector deficiente.

Felicitaciones:

- Los visitantes han felicitado al Servicio de Atención al Visitante en más de 150 ocasiones, haciendo especial hincapié en el trato personal recibido y en los contenidos e instalaciones del Centro de Visitantes.

## 8. Hojas de opinión

Las **hojas de opinión** son una herramienta de colaboración con la gestión del Espacio Natural Protegido. Con ellas, el público visitante puede expresar sus inquietudes, quejas e incluso felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas de San Pedro. El modelo de hojas de opinión se adjunta en el anexo 10-Modelo de hoja de opinión del presente documento.

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

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

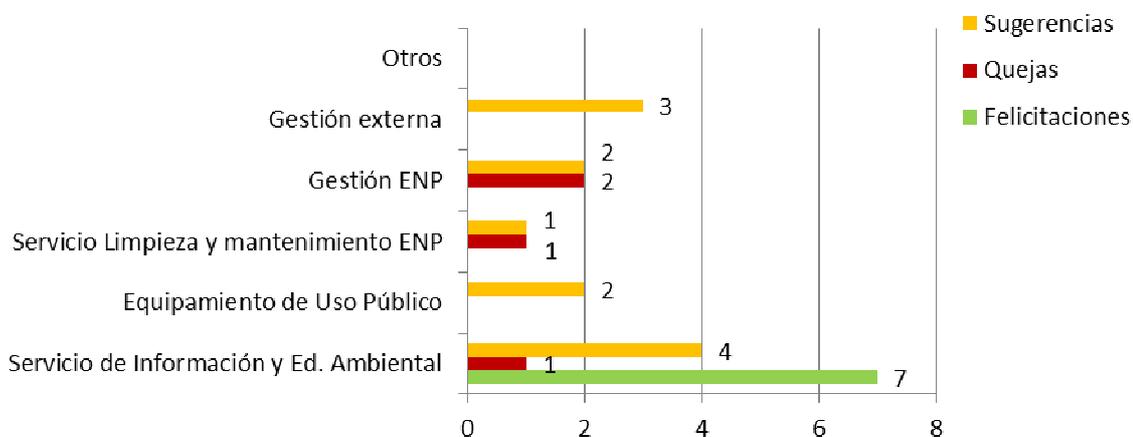
También se reciben sugerencias, quejas y felicitaciones a través del correo electrónico corporativo del Parque, que se tramitan igual que las sugerencias verbales o escritas acompañadas del correo original.

Durante el año 2018 se han recogido **18 hojas de opinión**, de las que se extraen 12 sugerencias, 4 quejas y 7 felicitaciones. El 95% de las hojas de opinión cumplimentadas han sido escritas directamente por el visitante en el Centro de Visitantes “Las Salinas” y el 5% han sido realizadas por correo electrónico.

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

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2018.

### TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES Año 2018



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.*

#### Servicio de Información y Educación Ambiental:

Durante este periodo se reciben siete felicitaciones sobre el Servicio de Atención al Visitante, en las que se destaca el amable trato y la información recibida en el Centro de Visitantes “Las Salinas”, junto con la eficiencia y la información que aportan los informadores. También se valora muy positivamente la instalación del Centro de Visitantes (sala de exposición y proyección audiovisual).

Se han recogido además cuatro sugerencias referentes al Servicio de Atención al Visitante en ellas se solicita la realización de visitas guiadas a través de listas abiertas o con inscripción on-line y una mayor difusión del Centro de Visitantes “Las Salinas” y de las actividades que se llevan a cabo en este Centro.

Se ha recibido una queja por la incoherencia que supone regalar una toalla envuelta en plástico durante una actividad para concienciar sobre la problemática de los plásticos en el mar.

#### Equipamientos de Uso Público:

Dos sugerencias son relativas al equipamiento del Centro de Visitantes “Las Salinas”, una propone la mejora de la señalización y otra la necesidad de abastecer de agua la charca del recinto exterior.

#### Servicio de Mantenimiento y limpieza:

En este apartado se han recogido sugerencias para mejorar el mantenimiento de la Senda de Los Tarays y una queja por el estado de suciedad de ese mismo sendero, debido a la presencia de excrementos de mascotas.

### **Gestión ENP:**

Se han recogido dos quejas referentes a gestión del Parque. Una habla sobre lo inconveniente de que el aterrizaje y despegue de aviones del Aeropuerto de San Javier sea atravesando el Espacio Natural Protegido. La otra queja trata de la falta de sanciones para las personas que no recogen los excrementos de sus animales domésticos en los senderos del ENP.

También se han recibido dos sugerencias, en una un visitante propone la colocación de una hucha en el Centro de Visitantes “Las Salinas” para usar las donaciones para ayudar al Parque y en la otra solicita limitar el acceso a perros para mejorar la conservación de la herpetofauna del Parque.

### **Servicios Externos:**

En relación a temas de gestión externa al espacio protegido se han recogido sugerencias que solicitan la instalación de contenedores para separar residuos (colillas, plásticos, etc.) y la colocación de algún tipo de papelera o contenedor en la Playa de La Llana. También se sugiere, que incluyan en las tareas que realizan los socorristas la de velar por la limpieza del entorno y llamar la atención a quien ensucie.

### **Otros:**

Durante el año 2018 no se han recibido ninguna hoja de opinión respecto a otros temas.

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

En relación a la difusión del Centro de Visitantes “Las Salinas”, en la respuesta enviada por correo electrónico se informa al visitante de los distintos medios de los que se dispone para dar a conocer esta instalación (página web, redes sociales, carteles en el entorno). El visitante comunica en su respuesta por correo electrónico que no encontró información sobre el Centro de Visitantes en la Oficina de Turismo de Pilar de la Horadada, por lo que desde el Servicio de Atención al Visitante se contacta por teléfono con esta oficina de turismo y se les envía información sobre las actividades que se realizan en el Parque Regional.

Por otro lado, en relación a la entrega de una toalla envuelta en plástico como obsequio en una actividad de sensibilización sobre la problemática de los plásticos en el mar, se procedió a quitar todos los plásticos que envolvían las toallas para tirarlos al contenedor de reciclaje y hacer la entrega del obsequio sin plástico en el resto de actividades que se llevaron a cabo durante el verano.

Una de las actuaciones previstas para los próximos meses es la remodelación del Centro de Visitantes, con la que se pretende mejorar su visibilidad y renovar completamente el recinto exterior, manteniendo una lámina de agua permanente en la charca.

## 9. Comunicación y Dinamización Social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones llevadas a cabo durante el año 2018:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2018				
	Tipo		Ediciones / Acciones	
<b>Materiales de comunicación</b>	Mochila de actividades		4 Ediciones	
	Dosieres Días conmemorativos		4 Dosieres editados	
	Revista "Naturalmente Conectados"		4 Ediciones	
	Folletos, mapas y otros materiales		18 Materiales	
	Cartelería del ENP		Revisión del proyecto de señalización que incluye toda la cartelería del Parque	
<b>Canales de comunicación</b>	Aportaciones a la web de la DGMN www.murcianatural.carm.es		3 Notas de Prensa	
	Redes sociales	Twitter	185 Publicaciones	
		Facebook	182 Publicaciones	
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)		28 Envíos	
	Otros medios	Radio	1	
		Televisión	1	
		Prensa	1	
Otras webs		-		
<b>Colaboración con entidades</b>	Ayuntamientos	Ayto. de San Pedro del Pinatar	Concejalía de Turismo 7	
			Concejalía de Medio Ambiente 2	
	Asociaciones del entorno	Asociación Hippocampus		1
		Asociación de Vecinos de El Mojón		1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar		1
		Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)		1
		Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM)		1
		EUROPARC-España		1
		Asamblea General de Naciones Unidas		1
		SEO-Birdlife		1
		ANSE		1
		Proyecto LIFE Salinas		1

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

### 9.1. *Materiales de comunicación*

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

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

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

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

#### ▪ **Mochila de actividades.**

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

Durante el año 2018 se han enviado **cuatro mochilas**, correspondientes a los cuatro trimestres del año.

#### ▪ **Dosieres Días conmemorativos.**

A lo largo del año y con motivo de determinados días conmemorativos, el Servicio de Atención al Visitante elabora un dossier informativo donde se recogen distintas actividades dirigidas a grupos organizados y para todos los públicos. Estos dossieres se cuelgan en la página web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es), desde donde se pueden consultar y descargar, y se envían a la lista de distribución de amigos de los Espacios Naturales Protegidos.

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

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

▪ **Revista “Naturalmente conectados”.**

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

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

La revista se difunde en las redes sociales y se cuelga en la web [www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es)

Durante este año 2018 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2017-2018, y primavera, verano y otoño 2018), siendo 21.249 el número total de descargas de esta publicación en la web.

▪ **Folleto, mapas y otros materiales.**

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

A lo largo de este periodo se han editado o actualizado 18 materiales de este tipo:

- Folleto Centros de Visitantes y Puntos de Información. Se actualiza el horario.
- Mapa del Parque Regional. Se actualizan los logos y se incorporan las redes sociales.
- Folleto de visitas guiadas. Se actualiza para sustituir los logos que han cambiado y realizar cambios en la parte de la información de las visitas guiadas concretas de cada Parque.
- Folleto Posidonia. Se edita un nuevo folleto con información sobre la planta marina *Posidonia oceanica*.
- Guías fauna y flora español e inglés. Se actualizan las guías con los logos nuevos y la fecha de la edición así como esas mismas guías en la edición para imprenta con la colaboración del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, siendo en total 8 guías.
- Folleto Poseidon. Se actualiza incorporando los logos nuevos y anotando la edición del año correspondiente.
- Cuaderno de Rosetti. Se actualiza incorporando los logos nuevos y anotando la edición del año correspondiente.

- Folleto baños de lodos. Se edita un nuevo folleto con los logos y otros datos actualizados.
- Cuadernos sala de exposición. Se actualiza la información y los logos en el cuaderno de inglés y se elaboran dos cuadernos nuevos, uno en alemán y otro en francés.

Además, como mejora adicional se han elaborado ocho carteles para el interior del Centro de Visitantes, para mejorar distintos aspectos:

- Un cartel referente a la prohibición de la entrada de perros al Centro (excepto perros lazarillo).
- Un cartel para indicar en el aseo que no se arrojen toallitas al w.c.
- Tres carteles para informar del aforo de las salas del Centro que están a disposición de los visitantes (punto de información, sala de exposición y sala de proyección).
- Dos carteles para informar de los servicios del Centro (prismáticos y publicaciones).
- Un cartel para indicar una zona del Centro de Visitantes a la que no se puede acceder.

#### ▪ **Cartelería ENP.**

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

Durante los meses de junio y julio se realizan aportaciones al proyecto de renovación de cartelería del Parque Regional que se lleva a cabo a través del equipo de gestión del espacio protegido.

## **9.2. Canales de comunicación**

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

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

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

▪ **Aportaciones a la Web de la DGMN ([www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es))**

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

Además, durante este periodo se ha realizado de forma específica dos aportaciones a la web:

- Datos de los visitantes atendidos a través del Servicio de Atención al Visitante durante 2017.
- Presentación de la edición de verano de la revista Naturalmente Conectados.
- Datos del Servicio de Atención al Visitante durante 2018.

▪ **Redes Sociales (Twitter y Facebook)**

El Servicio de Atención al Visitante está presente en las redes sociales desde finales de 2016 y contaba con un total de 6 perfiles de Twitter y 6 páginas de Facebook, uno para cada ENP con Centro de Visitantes o Punto de Información y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos. Este año 2018, como novedad se ha abierto un nuevo perfil del Parque Regional Calnegre y Cabo Cope por lo que actualmente consta de **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**.

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

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

El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar dispone de un perfil de Twitter (@SalinasSPedroPR) y una página de Facebook (@SalinasSPedroPR) que cuentan hasta la fecha con un total de **2.818 seguidores** (1.079 en Twitter y 1.739 en Facebook).

Desde las redes sociales del Parque Regional, este año 2018, se han realizado **182 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **466.476 personas**.

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



Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar"						
Año 2018						
Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
	Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Compartido
Enero	17.726	48	686	15	184	92
Febrero	14.940	35	721	13	181	89
Marzo	16.572	30	751	16	220	85
Abril	32.666	31	782	13	185	107
Mayo	18.966	33	815	18	225	120
Junio	25.206	37	852	18	307	127
Julio	23.756	83	935	15	223	117
Agosto	33.321	49	984	20	300	189
Septiembre	17.136	40	1.024	18	202	80
Octubre	14.594	29	1.053	15	194	77
Noviembre	15.953	13	1.066	14	156	78
Diciembre	10.474	13	1.079	10	142	64
<b>Total</b>	<b>241.310</b>	<b>441</b>	<b>1.079</b>	<b>185</b>	<b>2.519</b>	<b>1.225</b>

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

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar"							
Año 2018							
Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
	Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	Nº Compartido
Enero	7.129	48	910	14	239	36	42
Febrero	9.976	59	969	13	297	57	65
Marzo	7.194	61	1.030	17	256	23	26
Abril	14.942	79	1.109	14	509	79	110
Mayo	13.407	74	1.183	18	516	113	113
Junio	15.472	64	1.247	18	599	139	110
Julio	26.986	144	1.391	16	803	116	198
Agosto	63.160	157	1.548	17	1.442	565	494
Septiembre	23.639	94	1.642	17	785	156	170
Octubre	14.665	47	1.689	14	563	103	101
Noviembre	15.737	29	1.718	14	487	86	80
Diciembre	12.859	21	1.739	10	462	111	81
<b>Total</b>	<b>225.166</b>	<b>877</b>	<b>1.739</b>	<b>182</b>	<b>6.958</b>	<b>1.584</b>	<b>1.590</b>

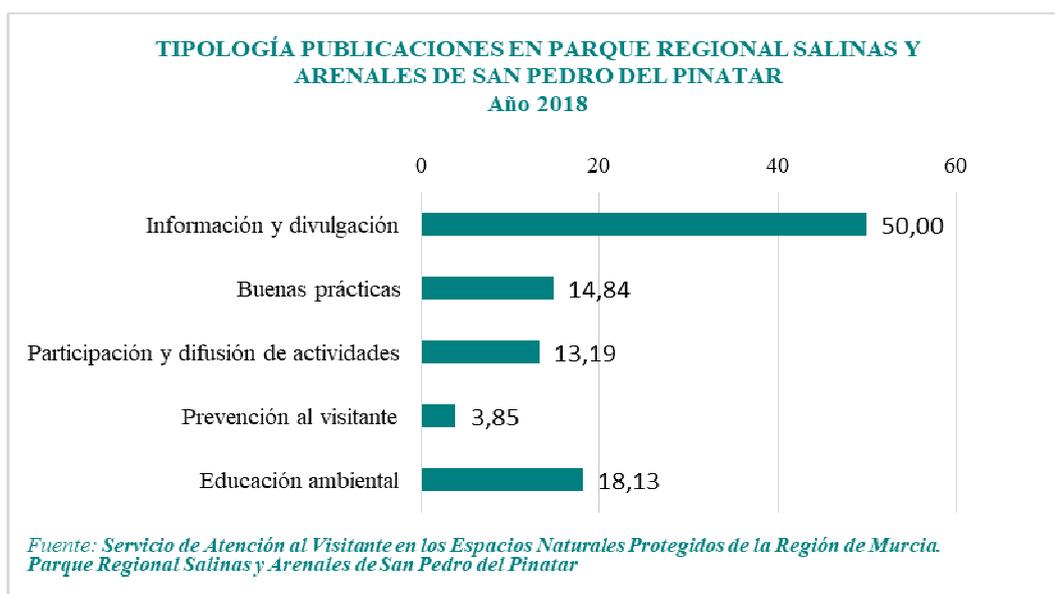
Fuente: Servicio de Atención al Visitante en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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

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

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

Este año 2018, el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **educación ambiental**. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



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

- Twitter:

- “Efectivamente! Se trata de un nido de golondrina daurica ¡Ya están llegando!” con **14.014 personas alcanzadas**.
- “Se ha observado que el número de #medusas en las #playas del #SalinasSPedroPR ha aumentado. En caso de picadura: Acude a puesto de vigilancia. Limpia zona con abundante agua. Aplica hielo cada 15min. Todos los pasos en #VeranoConSalud” con **6.781 personas alcanzadas**.
- “#salicornia o #sosa ¿#SabiasQue tradicionalmente se obtenía de ella la sosa cáustica para fabricar jabón y vidrio? Descubre más sobre ella y la #flora de #SalinasSPedroPR en ...” con **4.817 personas alcanzadas**.

- Facebook:

- “Colillas recogidas en 3 horas durante los #PtosdeInformaciónMóvil este verano en 3 #playas de #SalinasSPedroPR #VerParaCrear #Concienciación Una colilla contamina 50 litros de agua. Mejor no fumar pero si lo haces recoge tu colilla, no la entierres, sigue ahí¡Gracias!” con **21.042 personas alcanzadas**.
- “Si ves un #camaleón en #SalinasSPedroPR disfrútalo sin tocarlo, solo hazlo si lo ves en peligro. La tenencia, captura y venta de camaleones está prohibida por la Ley de Patrimonio Natural y Biodiversidad (Ley 42/2007) la multa es de 5.001 a 200.000e” con **19.575 personas alcanzadas**.
- “Cuando visites #SalinasSPedroPR en tu #pisaelfreno #reducelavelocidad así evitas molestar a las aves con el ruido e incluso un posible atropello. #loveisintheair” con **6.512 personas alcanzadas**.

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

Desde el Servicio de Atención al Visitante se recoge, en una lista de distribución<sup>2</sup> de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

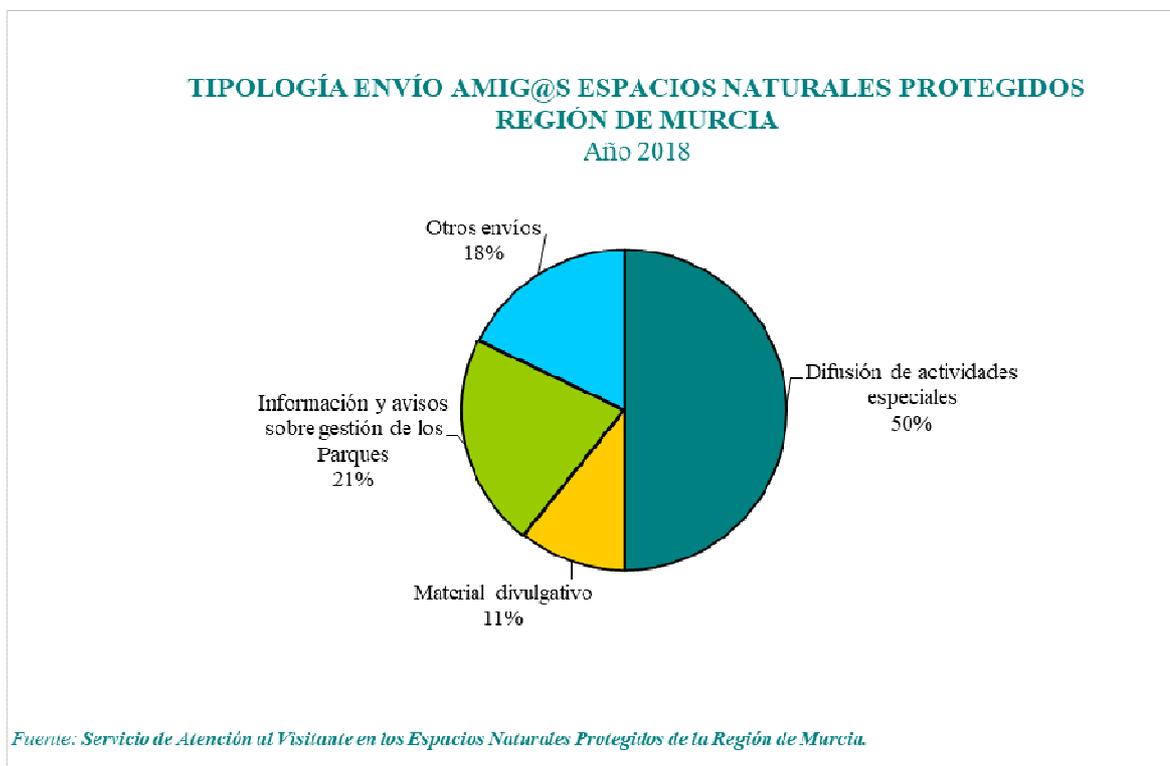
Este método es una herramienta útil y de fácil acceso que permite divulgar las actividades y comunicar las posibles modificaciones de las mismas, así como transmitir cualquier información de interés.

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

El número de inscritos en la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **5.408 personas**.

<sup>2</sup> 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.

La tipología de los envíos, este año 2018, se recoge en la siguiente gráfica:



De los **28 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (50%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Es destacable la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (21%) que se corresponde con cortes de carreteras por diferentes motivos. La categoría de otros envíos (18%) es también significativa, abarca la promoción de actividades de otras entidades como conferencias, jornadas y celebraciones.

Específicamente desde el Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar se han enviado un correo:

- Promocionando la Feria Sea World Exhibition organizada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y en la que colabora el Parque Regional.

#### ▪ Otros medios de comunicación

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

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

#### - Televisión:

- TV Colombiana: el día 5 de octubre el Servicio de Atención al Visitante acompaña a la TV Colombiana a realizar un recorrido por el Parque Regional y mostrar los principales valores naturales y culturales del entorno.

- **Prensa:**

- Periódico La Opinión: el día 31 de enero una periodista del periódico La Opinión solicita información del Parque Regional y de las actividades previstas para celebrar el Día Mundial de los Humedales para redactar un artículo para el periódico. El Equipo de Atención al Visitante le proporciona información y le envía el enlace a la página web de la DGMN para que pueda consultar la información de los Centros de Visitantes y el dossier del DMH. El artículo publicado en la opinión se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://www.laopiniondemurcia.es/descubre-fds/2018/02/02/universo-ecosistemas/894769.html>

- **Radio:**

- Radio Pinatar: el día 9 de mayo el Equipo de Atención al Visitante realiza una entrevista para Radio Pinatar en relación a la celebración del Día Mundial de las Aves Migratorias y la avifauna del Parque Regional.

### **9.3 Colaboración con entidades**

El Equipo de Atención al Visitante está en contacto con administraciones y entidades de la zona o foráneas, a petición del Director del Parque o de los Técnicos de Uso Público de la DGMN, o porque éstas se ponen en contacto con el Servicio.

Los principales objetivos de estas colaboraciones son:

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

A continuación se enumeran algunas de las colaboraciones que se han llevado a cabo durante este periodo:

▪ **Ayuntamientos**

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

## Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar

### Concejalía de Turismo

- En el mes de febrero la Concejalía de Turismo edita un folleto con las visitas guiadas gratuitas que llevarán a cabo durante todo el año. El Servicio de Atención al Visitante colabora con esta acción mediante la difusión del folleto en el Centro de Visitantes y también realiza las gestiones para reservar la sala de proyección en las fechas solicitadas.
- En el mes de febrero la técnico de Turismo envía a la Informadora Jefe información relativa a la solicitud de Senderos Azules en entornos naturales para saber si desde el Parque Regional se podría solicitar, en colaboración con Turismo, el galardón de Sendero Azul para la senda de los tarays. Posteriormente se mantiene una reunión para estudiar esta posibilidad de forma más detallada.
- Desde el Servicio de Atención al Visitante, en el mes de febrero, se envía a la técnico de Turismo de San Pedro la información y las fotos referentes a las actividades que tiene previsto realizar el Servicio de Atención al Visitante para colaborar en la VII Edición de la Feria Sea World Exhibition que se desarrolla durante la festividad de Semana Santa, para que se incluyan en el folleto promocional. Posteriormente, se realiza la revisión de los textos de este folleto y se envían las correcciones a los técnicos de turismo.
- En el mes de junio el Equipo de Atención al Visitante recoge del Centro de Iniciativas Turísticas el diploma de Centro Azul para colocarlo en la entrada del Centro de Visitantes. Este distintivo concedido al Centro de Visitantes “Las Salinas” tiene en cuenta el trabajo de información y educación ambiental que se lleva a cabo desde esta instalación, con el que se pretende que los visitantes puedan conocer, disfrutar y respetar los entornos litorales, de gran valor ecológico, paisajístico y cultural.
- En julio la Concejalía de Turismo solicita la revisión por parte del Equipo de Atención al Visitante del folleto de Rutas Ecoturísticas.
- En octubre la Concejalía de Turismo solicita la colaboración del Servicio de Atención al Visitante en la celebración del Día del Niño. Esta colaboración se lleva a cabo mediante una actividad especial que se oferta en el Centro de Visitantes “Las Salinas” del 20 al 25 de noviembre y mediante la difusión a través de las redes sociales de todas las actividades que realiza el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar con motivo de la celebración del Día del Niño.
- En noviembre el Equipo de Atención al Visitante colabora con la Concejalía de Turismo en las gestiones relacionadas con la solicitud del galardón Centro Azul 2019 para el Centro de Visitantes “Las Salinas”, para ello se revisa y completa la documentación necesaria para la solicitud de Centro Azul y se envían fotografías de las actividades realizadas durante 2018.

### **Concejalía de Medio Ambiente**

- En el mes de junio, se realiza una colaboración entre el Servicio de Atención al Visitante y la Concejalía de Medio Ambiente para llevar a cabo la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente el 2 de junio. La colaboración consiste en:
  - o Intercambio de información por correo electrónico y llamadas telefónicas entre la Informadora Jefe y la técnico de Medio Ambiente del Ayuntamiento para concretar detalles relacionados con la actividad especial.
  - o La Concejalía de Medio Ambiente compra algunos de los materiales necesarios para llevar a cabo la limpieza en la playa (tamices, guantes y bolsas de basura) y los obsequios (cantimploras) y los cede al Centro de Visitantes “Las Salinas”.
  - o Difusión de la actividad.
- El día 6 de julio el Servicio de Atención al Visitante colabora con la Concejalía de Medio Ambiente preparando una actividad especial de limpieza de playas, organizada por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y convocada por Bandera Azul España con motivo de la Semana del Mediterráneo.

La limpieza tenía previsto realizarse en la Playa de El Mojón, por tener el distintivo de Bandera Azul, y contando con la colaboración del personal del Centro de Visitantes “Las Salinas”, que tiene el galardón de Centro Azul. La actividad finalmente no se llevó a cabo por no haber suficientes personas inscritas, pero si se realizaron distintas gestiones como el intercambio de información por correo electrónico y llamadas telefónicas para concretar los detalles de la actividad.

### ▪ **Asociaciones del entorno**

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

#### **Asociación Hippocampus**

La Asociación Hippocampus dispone de un despacho en el Centro de Visitante “Las Salinas” para desarrollar su trabajo y guardar el material de la asociación. El Servicio de Atención al Visitante colabora con esta asociación gestionando las reservas de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes y siendo uno de los puntos de recogida de plomo del proyecto Plumbum que lleva a cabo la Asociación Hippocampus.

#### **Asociación de Vecinos de El Mojón**

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

En el mes de agosto se desarrollan las actividades, que consisten en un punto de información móvil en la Playa del Mojón y una charla-taller sobre murciélagos.

## ▪ Otras entidades

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

### **Secretaría Ramsar**

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

Cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. Por este motivo, en el mes de enero el Servicio de Atención al Visitante solicita a la Secretaría Ramsar material relacionado con la celebración del Día Mundial de los Humedales 2018.

Este año se centraliza toda la información en un sitio web específico <http://www.worldwetlandsday.org/es/>, donde el Servicio de Atención al Visitante registra las actividades que se desarrollan en los ENP de la Región de Murcia, siendo uno de ellos el Parque Regional Salinas de San Pedro.

### **Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)**

En el mes de febrero, la Informadora Jefe intercambia información con el responsable de la Universidad Politécnica de Cartagena encargado de preparar la propuesta de la *Noche europea de los investigadores*. El propósito es establecer una colaboración para que el Servicio de Atención al Visitante pueda participar en este evento que se lleva a cabo en septiembre. La Informadora Jefe envía el documento de enlaces de interés y la yincana fotográfica a la UPCT y traslada al Técnico de la Dirección General de Medio Natural el documento de compromiso para que pueda firmarlo.

### **Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM)**

En el mes de abril el Servicio de Atención al Visitante colabora con la Asociación de Educación Ambiental de la Región de Murcia (ASEARM) cumplimentando un formulario relacionado en el estudio de diagnóstico de la situación de equipamientos y programas de educación ambiental en la Región de Murcia que está llevando a cabo dicha asociación.

El formulario se cumplimenta en relación al equipamiento del Centro de Visitantes “Las Salinas” y al Servicio de Atención al Visitante que se ofrece desde este Centro.

## **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.

En el mes de mayo, se colabora con Europarc-España incluyendo 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.

<https://www.europarc.org/nature/european-day-of-parks/2018/>

## **Asamblea General de Naciones Unidas**

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

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

En el mes de mayo, el Servicio de Atención al Visitante del Parque Regional registra las actividades que llevará a cabo para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente en la siguiente web:

<http://worldenvironmentday.global/es/participa/encuentra-un-evento>

## **SEO BirdLife (Sociedad Española de Ornitología)**

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

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

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

## **Asociación de Naturalistas del Suereste-ANSE**

En el mes de septiembre se realiza una colaboración entre ANSE y el Servicio de Atención al Visitante para llevar a cabo de forma conjunta la actividad especial abierta al público en general con motivo de la celebración del Día Mundial de las Aves.

Para llevar a cabo esta colaboración se intercambia información mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas y se realiza la difusión de la actividad de forma conjunta.

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

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

El Servicio de Atención al Visitante colabora con este proyecto mediante la realización de dos actividades especiales de forma conjunta, una con motivo del Día Mundial de las Aves y otra por la celebración del Día Mundial de los Humedales. Para ello se mantienen reuniones de trabajo y se intercambia información por correo electrónico y por teléfono.

Además, para dar difusión a este proyecto y explicar los objetivos del mismo, el Equipo de Atención al Visitante redacta el artículo de fondo de la edición de invierno de revista Naturalmente Conectados y entrevista a su coordinador.

También desde el Servicio de Atención al Visitante se revisa la ubicación propuesta en el Parque Regional para la cartelería de este proyecto.

## 10. Otras tareas de gestión del Servicio

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

### ▪ Reuniones de trabajo:

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

Semanalmente, el Equipo de Atención al Visitante se reúne con la Informadora 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:

- El día 27 de febrero se reúne el equipo de información con la técnico de gestión del Parque Regional para conocer las actuaciones recogidas en el proyecto de cartelería y mejora de infraestructuras de uso público del espacio natural protegido que está previsto llevar a cabo durante 2018.
- El día 17 de julio se mantiene una reunión entre el Equipo de Atención al Visitante del Parque Regional y la Responsable del Servicio para realizar las aportaciones correspondientes en el proyecto de renovación de cartelería del Parque Regional.
- El día 9 de octubre la Informadora Jefe se reúne con la técnico del Mar Menor para estudiar posibles actividades de educación ambiental en el entorno del Mar Menor y conocer las necesidades en relación al material divulgativo.
- El día 5 de diciembre se reúne el Servicio de Atención al Visitante con el coordinador del Proyecto LIFE-Salinas y la persona encargada de las actuaciones de educación ambiental del Proyecto para establecer una colaboración en la realización de actividades especiales con motivo del Día Mundial de los Humedales.

### ▪ Informes específicos

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

Durante el año 2018 se han elaborado **2** informes específicos, referentes a:

- Necesidades para habilitar el Punto de Información de Coterillo durante las obras del Centro de Visitantes “Las Salinas”.

- Propuesta de campaña de sensibilización frente a los atropellos de la fauna silvestre en los ENP.

#### ▪ **Sistemas de Calidad.**

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

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

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

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

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

Durante este año 2018 el Servicio ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

- Q de Calidad Turística: el día 26 de septiembre se audita el Centro de Visitantes “Las Salinas” y su Servicio.

#### ▪ **Envío de solicitudes al Sistema**

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

Durante este periodo se han enviado **79** solicitudes al sistema, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

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

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

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

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

Durante el año 2018 han realizado prácticas en el Centro de Visitantes “Las Salinas” dos personas que procedían de las siguientes entidades:

- IES Alquibla- Módulo de Actividades físico deportivas en el Medio Natural, comienza el periodo de prácticas en septiembre de 2017 y finaliza en marzo de 2018.
- CIFEA Molina de Segura-Módulo de Técnico en Calidad y Educación Ambiental, realiza las prácticas de abril a junio de 2018.

▪ **Otras tareas relevantes:**

- Se coordinan las liberaciones de animales recuperados en algunas actividades de educación ambiental con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre.
- Se envía un listado de propuestas de publicaciones atemporales para las responsables de las redes sociales del Parque Regional de las Salinas de San Pedro.

## 11. Asistencia al Director Conservador

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

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

### ▪ **Agenda digital del Área de Conservación Litoral**

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

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

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

### ▪ **Junta Rectora del Parque Regional**

El día 24 de abril se lleva a cabo la Junta Rectora del Parque Regional. La Informadora Jefe toma anotaciones para completar el acta de la junta rectora elaborada por la técnico del Parque Regional.

### ▪ **Campaña de divulgación de la tortuga boba**

Debido al aumento de intentos de anidación por parte de la tortuga boba en los últimos años en la costa mediterránea, la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente ha continuado este año la campaña de divulgación que comenzó en 2017 con el objetivo de que toda persona que se encuentre una tortuga boba o sus rastros sepa cómo actuar. Las acciones que se han llevado a cabo han sido:

- Charlas formativas destinadas a personal que está relacionado con los lugares donde es posible encontrar tortugas bobas (personal de mantenimiento, de vigilancia, etc) para crear una red de expertos que puedan difundir los pasos a seguir al encontrar tortugas en la playa ya que cualquier ciudadano puede formar parte de la conservación de este reptil marino que se encuentra en una situación vulnerable.
- Edición de material divulgativo gracias a la colaboración del *Proyecto Careta a la vista*.

El Servicio de Atención al Visitante de San Pedro ha colaborado en esta campaña mediante las siguientes actuaciones:

- Difusión de la campaña mediante los siguientes medios:
  - o Centro de Visitantes “Las Salinas”: la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional.
  - o Taller “Territorio tortuga”: durante los meses de julio y agosto los visitantes pueden participar en un taller para elaborar un adorno con la forma de una tortuga boba, a la vez que conocen más información sobre este reptil marino y la forma de actuar si observan este animal o sus huellas en la playa.
  - o Visitas guiadas y actividades especiales: se informa a los participantes de visitas guiadas y actividades especiales para que conozcan la campaña y el procedimiento a seguir si encuentran tortugas o sus rastros.
  - o Redes sociales: a través de Facebook y twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña.
  - o Colocación de 49 carteles en establecimientos y puntos de interés relacionados con los lugares donde pueden encontrarse tortugas (chiringuitos, bares y restaurantes, puestos de vigilancia en playas, farmacias y supermercados, etc).

#### ▪ **Proyecto de renovación de la cartelería del Parque Regional**

En los meses de junio y julio el Servicio de Atención al Visitante mantiene varias reuniones y realiza las aportaciones al proyecto que incluye todas las señales a renovar en el espacio natural protegido.

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

Wetland Link International (WLI) es una red de centros de apoyo que ofrecen actividades de educación ambiental sobre los humedales. El proyecto está dirigido por Wildfowl and Wetland Trust (WWT) del Reino Unido y cuenta con 350 miembros de los seis continentes.

El Centro de Visitantes “Las Salinas” pertenece a esta red de centros de educación ambiental sobre humedales, por ello, a través del equipo de gestión se realizan algunas colaboraciones en momentos puntuales.

En el mes de septiembre el Equipo de Atención al Visitante envía un artículo para el Boletín Migratory Bird for People.

#### ▪ **Otras actuaciones**

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

- En el mes de abril y por indicación del Director Conservador el Equipo de Atención al Visitante contacta con la empresa seaworld centro de actividades náuticas para saber si están interesados en volver a solicitar la cesión del aseo de la mota de los molinos.



- En el mes de octubre se realiza la selección y envío por correo electrónico a los técnicos de gestión de varias fotografías relacionadas con impactos en el Parque Regional.



## 12. Evaluación y conclusiones del Servicio

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

### 12.1. Seguimiento de indicadores

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

INDICADORES COMUNES A TODO EL SERVICIO – Seguimiento 2018					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2018	Comentario
1	Nº de descargas de la revista “Naturalmente Conectados”.	1 y 3	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 5.980.	21.249	
2	Nº de amig@s de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 3	Aumentar el nº de seguidores con respecto al año anterior: 5.034	5.408	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Atención al Visitante	2	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	9	

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS SALINAS – Seguimiento 2018					
Nº	Descripción	Objetivos de referencia	Valor de medición	Datos 2018	Comentario
4	Nº de visitantes atendidos.	1 y 3	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (12.848).	15.511	
5	Nº de consultas atendidas.	1 y 3	El nº de consultas no debe bajar en más de 500 la media de los últimos 3 años (4.196).	4.803	
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1, 3 y 4	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	19,5 días	
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	1, 3 y 6	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (2.700).	2.664	

8	Nº actividades especiales realizadas	1, 3, 5, 6 y 7	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (32).	22	En 2018 se realizan menos actividades en el periodo estival porque coincide con cambios de personal en ese momento. También deja de realizarse el Día Mundial de las Aves Migratorias para pasar a ser una sola actividad de la Mochila de actividades.
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 3, 7, 8 y 9	El nº de materiales no debe bajar en 2 unidades la media de los últimos 3 años (5).	18	El cambio de logo de los Espacios Naturales Protegidos en 2018 ha condicionado que se haya tenido que actualizar un número mayor de folletos.
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1, 2 y 4	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción "Mucho".	66%	El 30% de los encuestados eligieron la opción "bastante" para indicar su grado de satisfacción, siendo esta respuesta también positiva.
11	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el CV.	1, 4 y 8	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,85	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	1, 3, 6 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,97	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	1, 3, 6, 7 y 9	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,95	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	1, 3 y 7	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	182	

## 12.2. Análisis DAFO

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

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

## ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2018

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de un folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> <li>▪ Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.</li> <li>▪ Medios informáticos escasos y obsoletos.</li> <li>▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> <li>▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.</li> <li>▪ Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.</li> <li>▪ En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.</li> <li>▪ Necesidad de reactivar y motivar al personal antiguo.</li> <li>▪ Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.</li> <li>▪ Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.</li> <li>▪ Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>▪ La nueva web no se termina de gestionar.</li> <li>▪ Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.).</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros.</li> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> <li>▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).</li> <li>▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición.</li> <li>▪ Toma de decisiones “a salto de mata” de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc.</li> <li>▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> <li>▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> <li>▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).</li> <li>▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> <li>▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros.</li> <li>▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.</li> <li>▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> <li>▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li> </ul>

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo heterogéneo y multidisciplinar.</li> <li>▪ Trabajo en red (tareas comunes, apoyos, etc.).</li> <li>▪ Trabajo en equipo.</li> <li>▪ Buena programación y organización del trabajo.</li> <li>▪ Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar.</li> <li>▪ Comunicación y feedback con el equipo de gestión del ENP.</li> <li>▪ Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).</li> <li>▪ Consolización de la oferta de visitas guiadas unificada y editada.</li> <li>▪ Ampliación de la programación de actividades para el público en general.</li> <li>▪ Adaptación de los contenidos a diferentes públicos.</li> <li>▪ Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y las redes sociales.</li> <li>▪ Sistema de recursos didácticos disponibles y trabajados.</li> <li>▪ Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.</li> <li>▪ Se cuenta con la mayoría de las publicaciones actualizadas.</li> <li>▪ Se dispone de una revista divulgativa con un diseño atractivo y de interés para el público en general.</li> <li>▪ Acceso al gestor de “Solicitudes al sistema” para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas.</li> <li>▪ Disposición de contestador automático de información del horario del Centro.</li> <li>▪ Mejora en el diseño de los materiales divulgativos.</li> <li>▪ Presencia en redes sociales propias (Twitter y Facebook).</li> <li>▪ Disponibilidad de internet en todos los centros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos.</li> <li>▪ Disposición y decisión sobre los proyectos de salas de exposición que se realicen.</li> <li>▪ Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, si no asesoramiento en diversos temas.</li> <li>▪ Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos del ENP.</li> <li>▪ Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)</li> <li>▪ Disponer de personal en prácticas.</li> <li>▪ Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.</li> <li>▪ Carta Europea de Turismo Sostenible (España).</li> <li>▪ Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.</li> <li>▪ Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> </ul>

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

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

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

DEBILIDADES	Acciones para convertir a FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2017 se realiza el borrador del folleto, en 2018 se deciden los cambios a realizar, y se cerrará definitivamente la publicación en 2019.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de organizar y nuevo formato para las fichas didácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación de jornada en diciembre de 2018 para abordar este tema. Durante 2019 se trabajará para adaptarlas al nuevo formato y uso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios informáticos escasos y obsoletos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizados algunos medios en 2018. Se planteará a la DG y a la empresa, la posibilidad de seguir actualizando los medios informáticos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)</li> <li>Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2018 ya se han trabajado y avanzado en muchos aspectos, pero hay que continuar todavía en 2019 con este proceso.</li> <li>✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.</li> <li>✓ Buscar herramientas que automaticen algunas gestiones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la autonomía y gestión del tiempo de las tareas en los equipos de algunos Centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En 2018 ya se ha trabajado y avanzado en este tema, pero hay que continuar todavía en 2019 con este proceso.</li> <li>✓ Sugerir formación sobre gestión del tiempo.</li> <li>✓ Planificar las tareas a fecha de entrega y no en previsión semanal.</li> <li>✓ Delegar tareas que requieran de una organización en el tiempo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En muy poco tiempo, se ha producido un aumento de personal de nueva incorporación en los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se desarrollarán acciones de formación específicas.</li> <li>✓ Se redactarán instrucciones claras sobre todas las tareas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de reactivar y motivar al personal antiguo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realización de autoevaluaciones.</li> <li>✓ Reforzar la sensación de equipo con reuniones de reflexión y propuestas de mejora.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta mejorar la comunicación con gestión en algunos ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar desde el Servicio de Información e intentar organizar reuniones, salidas de campo, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de las tareas, especialmente en cuestión de interpretación de textos y diseño de folletos, cartelería, etc., en trabajos encargados a otras empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar desde el servicio, revisiones menos exhaustivas de los trabajos que llegan de forma externa.</li> <li>✓ Intentar no asumir los proyectos como nuestros y limitarnos al asesoramiento general.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta del concepto y dinámica de las redes sociales en los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incorporar las redes dentro de sus tareas periódicas.</li> <li>✓ Facilitar su seguimiento y acceso desde los propios Centros.</li> </ul>

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

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

AMENAZAS	Acciones para convertir a OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.</li> <li>▪ Se reciben grupos muy numerosos para las visitas guiadas (coste autobús, salidas de ciclo, etc.).</li> <li>▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.</li> <li>▪ Falta personal de información y coordinación en algunos centros.</li> <li>▪ Número elevado de visitantes en días festivos.</li> <li>▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ha trasladado a la DG la necesidad de aumentar los recursos humanos y hay previsión de mejoras para el pliego nuevo que saldrá en 2019.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma de decisiones “a salto de mata” de los gestores para la realización de actividades, colaboraciones, etc.</li> <li>▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intentar dejar espacios de tiempo para tareas imprevistas o del momento.</li> <li>✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos equipos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La nueva web no se termina de gestionar.</li> <li>▪ Falta de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).</li> <li>▪ No todos los CV tienen posibilidad de actualizar sus salas de exposición.</li> <li>▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.</li> <li>▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan periódicamente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En los casos en los que esto dependa de las compañías móviles se planteará a la empresa la adaptación de los medios a cada espacio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.</li> <li>▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Atención al Visitante se trasladarán las propuestas de acción en este sentido.</li> <li>✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difundir determinadas tareas que se realizan a través de las redes sociales.</li> <li>✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta la traducción a otros idiomas de los audiovisuales de algunos Centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insistir a la DG para que saque los pliegos de contratación de la traducción de los audiovisuales.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas.</li><li>✓ Insistir en la dotación de más personal para el servicio en este Parque.</li><li>✓ Realizar más actividades de rutas y visitas en el Parque, descentralizando las visitas y talleres en el CRFS.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.</li></ul>

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

## 13. Mejoras a la Calidad del Servicio

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

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

Durante el año 2018, el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro ha participado en **doce 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.