Parque Regional
Salinas de San Pedro

MEMORIA ANUAL 2020



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

Región de Murcia

Unión Europea

Espacios Naturales
Región de Murcia

Orthem

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 11
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 Información 33
8. HOJAS DE OPINIÓN 36
9. COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL 40
9.1. Materiales de comunicación 41
9.2. Canales de comunicación 44
9.3 Colaboración con entidades 54
10. OTRAS TAREAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO 57
11. ASISTENCIA AL DIRECTOR CONSERVADOR 60
12. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DEL SERVICIO 64
12.1. Seguimiento de indicadores 64
12.2. Análisis DAFO 66
13. MEJORAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO 70

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 las 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 de la hoja de opinión
ANEXO 11: Datos de las hojas de opinión
ANEXO 12: Material divulgativo
ANEXO 13: Informes específicos

1. Antecedentes

A mediados de 2019 se lleva a cabo una licitación para el servicio denominado **"Servicio de Información y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia"**, que es adjudicado a la empresa **ORTHEM**, así como la siguiente licitación para desarrollar los trabajos desde noviembre de 2019 hasta febrero de 2020, prorrogado hasta julio de 2020.

En agosto de 2020 se le adjudica a la empresa **ORTHEM** el nuevo servicio denominado **"Servicio de Información, Divulgación y Dinamización ambiental en la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia"**, con el que se desarrolla el trabajo correspondiente al Centro de Visitantes "Las Salinas" durante 2 años más.

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

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

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

El Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar está integrado por **5 profesionales,** que trabajan un total de **128 horas semanales**.

2. Objetivos del Servicio

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

A través del Servicio se proporciona a los visitantes, además de la información para disfrutar de su visita, lo necesario para conocer los valores naturales y culturales del entorno. También se trabajan las principales problemáticas del espacio protegido para concienciar al visitante y conseguir su colaboración como sujeto activo en su conservación.

Por tanto, 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:

- Desarrollar un servicio de información y atención de visitantes en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia que ofrezca una **información veraz y actualizada** de los espacios protegidos, con un trato amable y correcto. (OBJ.1)
- Ofrecer a los visitantes un **servicio de visitas guiadas** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la interpretación ambiental. (OBJ.2)
- Ofertar a los visitantes un **servicio de actividades especiales** a través de la práctica de actividades interdisciplinares propias de la educación ambiental. (OBJ.3)
- **Celebrar los Días Mundiales** relacionados con los espacios protegidos para fomentar actitudes y conductas encaminadas a la conservación y protección de los valores naturales. (OBJ.4)
- Apoyar en la **gestión y mantenimiento de las webs, publicaciones y canales de redes sociales** relacionados con los espacios protegidos, ya que son actualmente los puntos de mayor difusión y divulgación de información. (OBJ.5)
- Establecer la **coordinación del servicio** de manera que se desarrolle un trabajo con principios y criterios unificados, permitiendo una visión y planificación global y a largo plazo. (OBJ.6)
- Velar por el **correcto funcionamiento de los servicios** y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General del Medio Natural en los Espacios Protegidos de la Región de Murcia. (OBJ.7)

En el apartado *12 Evaluación y conclusiones del Servicio* de la memoria, se recogen en una tabla los indicadores que sirven para realizar un análisis y evaluación final del cumplimiento de los objetivos del servicio.

3. Equipamientos de Información y Atención al Visitante.

Los equipamientos de información 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 el equipamiento de información que depende de la Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente pertenece al Servicio de Información y es el siguiente:

- ***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 15:00h			9:00 a 15:00h 16:00 a 19:30h		9:00 a 15:00h

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 14 DE JUNIO

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

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: de 10:00 a 14:00 horas.
  Domingos y festivos cerrado.



- ***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 Información 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 Información.

Durante el año 2020 se han atendido **9.785 visitantes**, lo que supone un promedio de **32 visitantes al día**. Debido al estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19, del 15 de marzo al 18 de mayo los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia permanecen cerrados al público y el Servicio de Información se presta a través del teléfono y el correo electrónico. Esto produce una bajada en el número de visitantes, y por tanto, en el promedio de visitantes atendidos al día con respecto a años anteriores.

El 19 de mayo se abren los Centros de Visitantes y se retoma el servicio presencialmente, adoptando las medidas de seguridad que se indican en los planes de contingencia. Desde el 29 de octubre hasta el 7 de diciembre se decreta un confinamiento perimetral por municipios en la Región de Murcia, durante el cual los ciudadanos no pueden desplazarse entre municipios, así como tampoco está permitido el acceso a la Región desde otras comunidades autónomas.

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

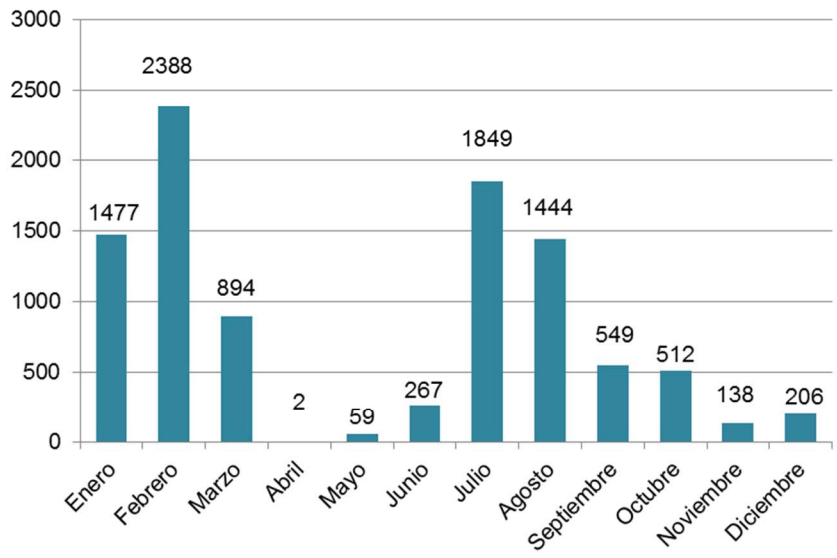
VISITANTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE VISITANTES "LAS SALINAS"
AÑO 2020

Meses	Total de Visitantes atendidos	Distribución de los visitantes atendidos según el servicio prestado (Un mismo visitante puede haber utilizado más de un servicio)				
		Visitantes Sala de Exposición	Visitantes Sala de Proyección	Otros Visitantes	Participantes visitas guiadas	Participantes en actividades especiales
Enero	1.477	1.168	1.095	0	345	53
Febrero	2.388	1.938	1.898	24	398	210
Marzo	894	772	674	33	202	0
Abril	2	0	0	0	0	0
Mayo	59	0	0	0	0	0
Junio	267	85	21	4	0	68
Julio	1.849	264	107	25	0	127
Agosto	1.444	306	162	2	0	96
Septiembre	549	186	87	13	0	51
Octubre	512	272	66	4	35	112
Noviembre	138	71	0	5	0	21
Diciembre	206	119	19	7	0	23
Total 2020	**9.785**	**5.181**	**4.129**	**117**	**980**	**761**
Total 2019	16.252	11.587	9.653	330	3.071	2.052
Total 2018	15.511	9.869	8.740	276	2.664	1.866
Total 2017	15.097	9.864	9.253	180	3.128	1.775

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

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

NÚMERO DE VISITANTES ATENDIDOS
Año 2020



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

Como se aprecia en el gráfico anterior, durante el año 2020 se atiende a un mayor número de visitantes durante los meses de enero y febrero debido, fundamentalmente, al elevado número de grupos que visitan el Parque Regional, ya sea participando en visitas guiadas o de manera libre.

En el mes de marzo, debido al estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19, se procede al cierre del Centro de Visitantes "Las Salinas", que permanece cerrado del 15 de marzo al 18 de mayo, produciéndose un gran descenso en el número de visitantes atendidos. Durante ese periodo, solo se puede ofrecer el Servicio a través del teléfono y el correo electrónico.

A partir de junio, al permitirse una mayor movilidad de la población en general, se produce un aumento de visitantes, principalmente en los meses de julio y agosto, debido a las vacaciones de la época estival y al mayor número de actividades de educación ambiental que se pueden llevar a cabo en ese periodo.

Los últimos meses del año desciende de nuevo en el número de visitantes, debido a que se endurecen las restricciones en relación a la pandemia y eso impide la movilidad de visitantes hasta el Centro y la participación de visitas guiadas de grupos escolares.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los visitantes atendidos en el Centro de Visitantes "Las Salinas" desde el año 2016 hasta el 2020 (Ver anexo 2 Datos evolutivos del Servicio).



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, debido al estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19 en el año 2020 se ha producido un descenso en el número de visitantes, de casi un 40% con respecto a los años anteriores.

Sin embargo, en los años anteriores a la pandemia, se había observado una tendencia ascendente del número de visitantes atendidos, desde el año 2016 al año 2019, 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.

4.2. Procedencia de los visitantes atendidos

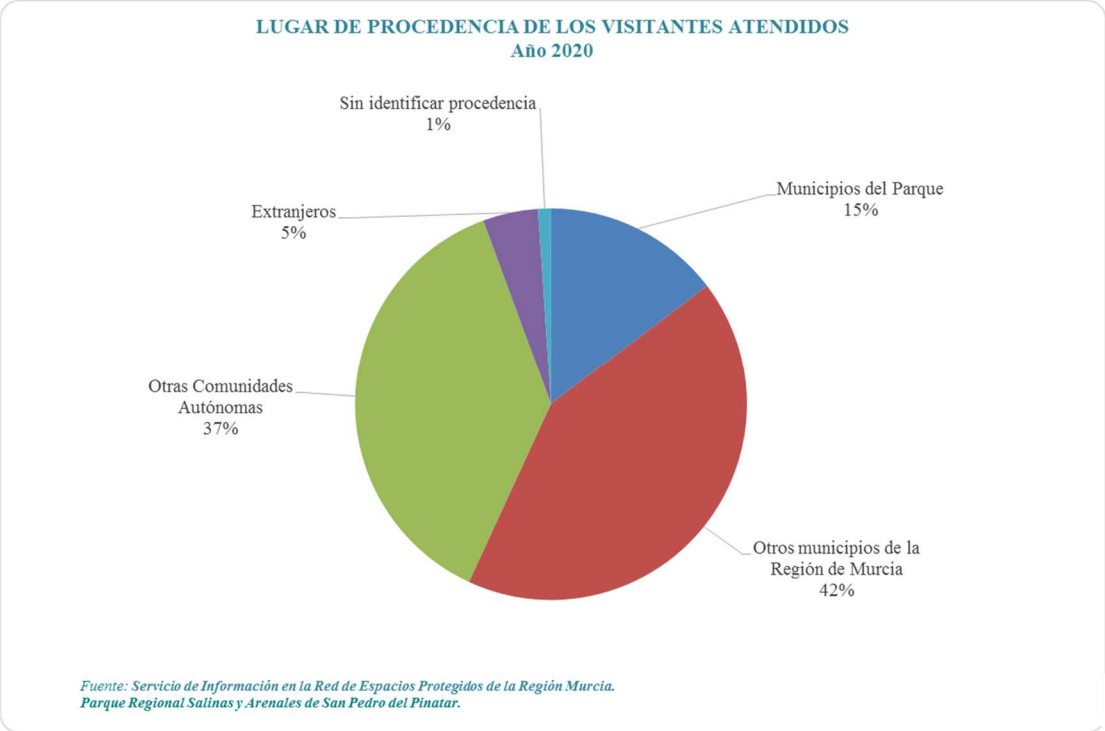
En la siguiente tabla se indica la procedencia de los visitantes que acuden al Centro de Visitantes, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico.

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES ATENDIDOS Año 2020	
Procedencia	**Nº de Visitantes**
Sin identificar procedencia (*)	104
Municipios del Parque	1.434
Región de Murcia	4.132
Otras Comunidades	3.669
Extranjeros	446
TOTAL	**9.785**

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

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

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



Durante el año 2020, el 57% de los visitantes han sido de la Región de Murcia (de los cuales, el 15% procedían de los municipios del Parque Regional). Muchos de estos visitantes corresponden a grupos organizados, que se acercan al Centro para participar en visitas guiadas o en actividades especiales del Servicio de Información.

El siguiente grupo de visitantes corresponde a los de otras comunidades autónomas, 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 Información (infosanpedro@carm.es).

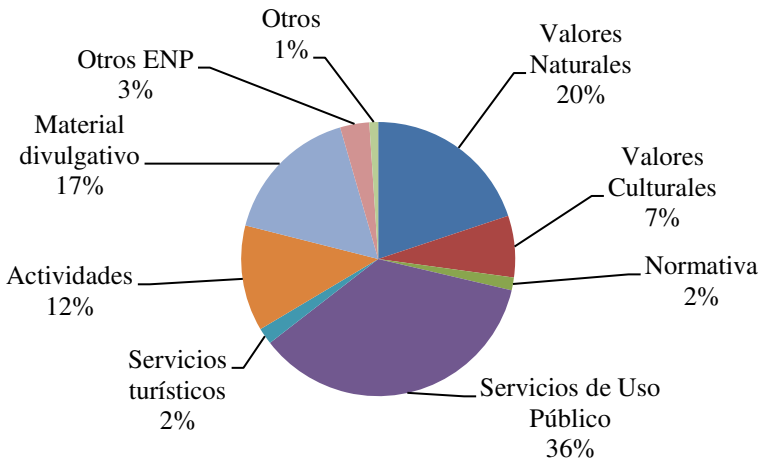
El total de consultas recogidas durante el año 2020 es de **2.513,** de las cuales el 70% han sido *in situ* y el 30% *ex situ* (teléfono o correo electrónico).

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

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

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

TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA
Año 2020



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

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

- **Valores naturales**: El mayor porcentaje se refiere a fauna, en gran medida sobre las especies de aves que se pueden observar en el Parque Regional y, más concretamente, acerca de la presencia y localización del flamenco común.
- **Valores culturales**: En este apartado la mayoría de consultas se refieren a las salinas, en concreto sobre el proceso de extracción de sal y la posibilidad de comprar sal en el municipio. También son numerosas las consultas referentes a los baños de lodo, los antiguos molinos salineros y la pesca en Las Encañizadas.
- **Normativa:** La mayoría son consultas sobre medidas de gestión y cómo y dónde pueden solicitarse los permisos para realizar fotografías o visitar el Parque con grupos numerosos.

- **Servicios de uso público:** Las preguntas más frecuentes de este apartado se refieren al Centro de Visitantes (consultas sobre el horario, la ubicación o los servicios que ofrece) y a las visitas guiadas y actividades especiales, tanto los detalles como la formalización de la inscripción en las mismas.
- **Servicios turísticos:** Las consultas más frecuentes sobre este apartado se centran en las visitas guiadas organizadas por la Oficina de Información Turística de San Pedro del Pinatar, la oferta de restauración en el Parque Regional o su entorno más cercano, otros lugares de interés en el municipio, así como las empresas de alquiler de bicicletas.
- **Actividades:** La mayoría de consultas se centran en las rutas a pie o en bicicleta para recorrer los senderos señalizados del Parque Regional.
- **Material divulgativo:** El mayor porcentaje se refiere a mapas y folletos temáticos, como la guía de fauna y flora.
- **Otros Espacios Naturales Protegidos:** El porcentaje más alto se refiere a consultas sobre cómo acceder o visitar otros espacios naturales protegidos, siendo aquellos por los que más preguntan el Mar Menor, fundamentalmente por el estado de sus aguas y las medidas que se están tomando de cara a su mejora ambiental, y el Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila, probablemente por su cercanía.
- **Otros:** Las consultas de este apartado son muy diversas, pudiendo incluir cualquier otra pregunta que no tenga cabida en los anteriores apartados, como por ejemplo, actividades de voluntariado en el Parque Regional, objetos perdidos, instalaciones como el Centro de Recursos Marinos o la posibilidad de entregar un currículum vitae para trabajar en el Centro de Visitantes.

5. Visitas guiadas

5.1. Aspectos generales

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

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

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

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

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

5.2. Descripción y objetivos de las visitas guiadas

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

En el año 2020 se continúa con la iniciativa "ZERO WASTE", iniciada en septiembre de 2019 con el inicio del curso 2019/2020, con la que se propone a los participantes que reduzcan al máximo los residuos que se generan al hacer una visita a los espacios naturales.

Para ello, se informa de esta iniciativa en el momento de la reserva de la visita guiada y se envía la información y la propuesta de alternativas para evitar la generación de residuos que pueden ser innecesarios. La campaña se complementa con una evaluación *in situ* el día de la visita. En el Anexo 12 se puede consultar el material divulgativo de esta campaña.

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

Entre los objetivos generales del servicio de visitas guiadas destacan:

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

Con estas visitas se desarrollan además los siguientes objetivos específicos:

- Estimular el interés por conocer y potenciar el disfrute con el conocimiento de los valores naturales y culturales del Parque Regional de las Salinas de San Pedro (visita guiada *Centro de Visitantes "Las Salinas"*).
- Potenciar el conocimiento del Espacio Natural Protegido para las personas con dificultades motoras o que no disponen de mucho tiempo, ayudándonos de soportes como la sala de exposición del Centro de Visitantes o el autobús (visita guiada *Salinas Exprés*).
- Introducir a los más pequeños al mundo natural del espacio protegido a través de una ruta especialmente diseñada para ellos (visita guiada *Vida de Rosetti*).
- Acercar al visitante las estrategias que desarrollan las plantas y animales del entorno para sobrevivir en un lugar especialmente hostil por la elevada salinidad del entorno (visita guiada *Vida en la Sal*).
- Descubrir el mundo de las aves, sus migraciones y su época de cría, junto con los beneficios que reportan al planeta y sus problemáticas actuales (visita guiada *Nuestras Vecinas las Aves*).
- Inspirar y brindar al visitante una nueva perspectiva del litoral y los humedales murcianos, especialmente de las Salinas de San Pedro y el Mar Menor (visita guiada *Entre dos aguas*).
- Sugerir alternativas para reducir los residuos durante las visitas guiadas. (*Reto Zero Waste*)



Centro de Visitantes "Las Salinas"



Salinas Exprés



Vida de Rosetti



Vida en la Sal



Nuestras Vecinas las Aves



Entre dos aguas



Reto Zero Waste



Reto Zero Waste

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 2020 se han realizado un total de **28 visitas guiadas,** siendo 27 concertadas y 1 no concertadas, en las que han participado **980 personas**.

Debido al estado de alarma por la pandemia de la COVID-19 a partir del 13 de marzo, se cancelaron todas las visitas guiadas previstas. A partir de la reapertura de los Centros en mayo, la situación sanitaria hace que el servicio de visitas guiadas como tal no se pueda ofertar y como alternativa se desarrolla durante los meses de junio a septiembre el programa de visitas guiadas: "Reconecta con la naturaleza", que por sus características se contabiliza y analiza en el apartado 4 de Actividades especiales.

En el mes de octubre se vuelve a ofrecer el servicio de visitas guiadas realizando algunos cambios para adaptar las visitas a las medidas preventivas frente al coronavirus.

La siguiente tabla recoge el número de visitas guiadas realizadas durante el año 2020.

SÍNTESIS DE DATOS DE LAS VISITAS GUIADAS REALIZADAS Año 2020						
Meses	**CONCERTADAS**		**NO CONCERTADAS**		**TOTAL**	
	Nº Grupos	**Nº Participantes**	**Nº Grupos**	**Nº Participantes**	**Nº Grupos**	**Nº Participantes**
Enero	10	345	0	0	10	345
Febrero	9	398	0	0	9	398
Marzo	5	202	0	0	5	202
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Octubre	3	20	1	15	4	35
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**27**	**965**	**1**	**15**	**28**	**980**

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

La 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 **35 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 2019-2020 quedaron ocupadas en el mes de octubre de 2019, ya que al comienzo del curso se produce una gran demanda de este servicio por parte de los centros escolares. A partir de ese momento se ofrece la posibilidad a los centros escolares de apuntarse en una lista de espera por si se producen cancelaciones en algunas de las visitas concertadas.

También se les ofrece la posibilidad de visitar el Centro de Visitantes de manera libre (sin un guía) ya que tienen a su disposición la sala de exposición y el video documental del Parque Regional.

A continuación, se presenta una tabla con las diferentes visitas realizadas y los grupos que han participado en el reto Zero Waste durante el año 2020:

DEMANDA DE LAS VISITAS GUIADAS Año 2020							
Meses	**Nº DE GRUPOS SEGÚN VISITA REALIZADA**						**Nº GRUPOS Reto "Zero waste"**
	Centro de Visitantes "Las Salinas"	**Salinas Exprés**	**Vida de Rosetti**	**Vida en la sal**	**Entre dos aguas**	**Nuestras vecinas las aves**	
Enero	0	0	0	7	2	1	7
Febrero	0	0	2	4	3	0	6
Marzo	0	1	0	3	1	0	5
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	0	0	2	1	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**1**	**1**	**2**	**16**	**7**	**1**	**18**

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

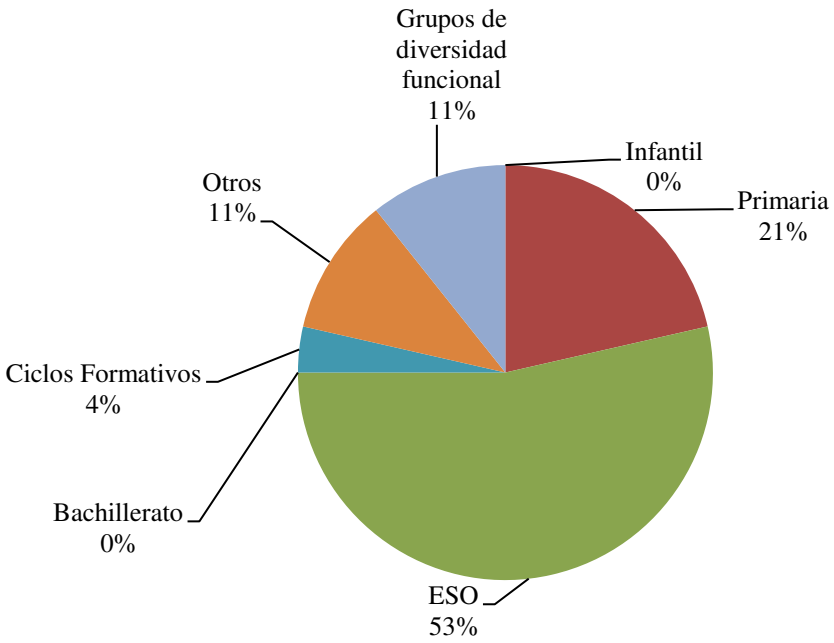
La visita guiada más demandada durante este año ha sido "Vida en la Sal", esto se debe, principalmente, a que pueden realizarla todos los grupos a partir de 3º de primaria ya que permite a los participantes conocer las distintas adaptaciones de los seres vivos a las características de este espacio protegido.

El Reto Zero Waste solo se pudo llevar a cabo en las visitas guiadas realizadas hasta el 15 de marzo, debido a que, al retomarse las visitas en octubre, las condiciones se ven modificadas para adaptarse a la las medidas preventivas frente al coronavirus, lo cual no permite desarrollar las acciones de esta campaña.

Del total de grupos que han participado en las visitas guiadas que se llevaron a cabo hasta el 15 de marzo (24), 18 aceptaron el Reto Zero Waste y 16 grupos lo consiguieron superar, lo que constituye un total de 709 participantes que han aceptado el reto y han contribuido en mayor y menor medida a disminuir el desperdicio de recursos y la contaminación que se genera en la actividad.

En la siguiente gráfica se presenta la tipología de los grupos atendidos en las visitas guiadas de 2020.

TIPOLOGÍA DE GRUPOS ATENDIDOS EN VISITAS GUIADAS
Año 2020



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

A lo largo del año 2020 la mitad de los grupos atendidos han sido grupos de E.S.O., que representan el mayor porcentaje (53%), seguido de los grupos de primaria que suponen el 21% de los grupos atendidos.

Los grupos de diversidad funcional y de la categoría "otros" alcanzan el mismo porcentaje, el 11%. Entre los grupos clasificados como "otros" encontramos grupos familiares y asociaciones.

Por último, los participantes de ciclos formativos representan el 4% del total.

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

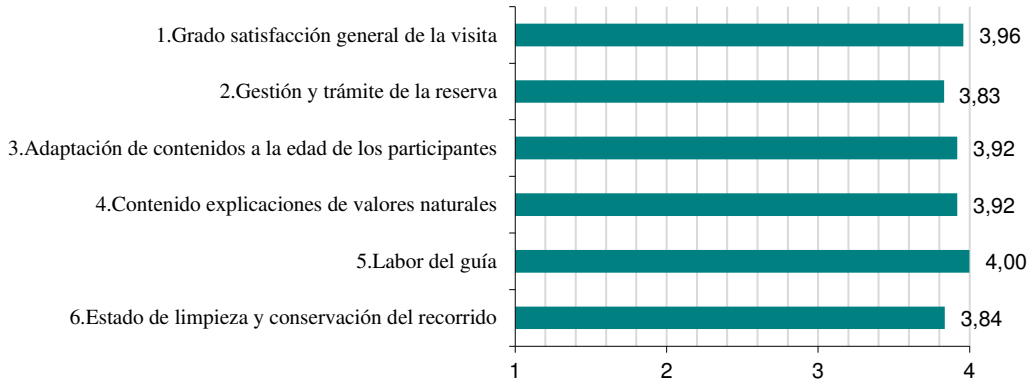
*Fuente: **Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro***

Durante el año 2020 se han cumplimentado **25 cuestionarios,** lo que supone el **90%** de las visitas guiadas realizadas[1].

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

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

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS SOBRE EL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS
Año 2020



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

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 alta valoración las explicaciones para conocer los valores del espacio natural protegido y la adaptación de los contenidos de las visitas a cada tipo de público.

Todos los participantes en visitas guiadas recomendarían dichas visitas a otras personas.

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 2020 se refieren a:

Felicitaciones:

- Adecuación de los contenidos para las edades de los participantes.
- Labor del guía durante la visita.

Sugerencias y Quejas:

- Desdoblamientos de grupos grandes.
- Uso de micrófonos para los guías para mejorar la escucha durante la visita.

Todas estas opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del servicio de visitas guiadas. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 6 Datos encuesta visita guiada (formato Excel).

6. Actividades especiales

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

Las actuaciones 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 2020. 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, las Mochilas de Actividades, el folleto "Reconecta con la naturaleza" y los materiales de las campañas de sensibilización.

Además, en el apartado 9 de la memoria se pueden consultar las acciones de comunicación que se llevan a cabo para el desarrollo de estas actividades especiales.

ACTIVIDADES ESPECIALES EN EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR Año 2020

Evento	Actividad	Nº veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Día Mundial de los Humedales	Ruta guiada "Entre dos aguas"	2	91	Centro educativo del entorno
	Actividad especial Yincana fotográfica "Las Encañizadas"	1	39	Público general
Día de las Aves	Ruta Guiada "El fascinante mundo de las aves"	1	16	Público general
	Ruta Guiada "El fascinante mundo de las aves	4	96	Centro educativo del entorno
Colaboración Semana Cultural CEIP El Mirador	Charla sobre contaminación marina	2	80	Centro educativo del entorno
Mochila de actividades Año 2020	Actividad especial "El Mini Mundo Salado"	1	53	Público general
	Ruta guiada "El camino del oro blanco"	1	21	Público general
	Ruta guiada "Entre dos aguas"	1	23	Público general

Continuación de la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla en la página anterior

Evento	Actividad	Nº veces que se realiza	Participantes	Destinatarios
Campaña 0% plástico en espacios naturales	Jornada 0% Plásticos en Espacios Naturales	1	23	Público general
Rutas Guiadas Reconecta con la Naturaleza (de junio a septiembre)	Vida en la Sal	21	170	Público general
	Vive la Playa	19	149	
Total 2020		**54 actividades especiales**	**761 participantes**	

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

Durante el año 2020 se han llevado a cabo **54 actividades especiales** con una participación de **761 personas**. Las actividades con mayor participación han sido las Rutas Guiadas "Vida en la Sal" y "Vive la Playa", del programa Reconecta con la Naturaleza, llevadas a cabo durante los meses de verano.

Cabe destacar también la alta participación en las rutas guiadas organizadas para el público escolar de centros educativos del entorno del Parque Regional, con motivo del Día Mundial de los Humedales y del Día de las Aves.

A pesar de que este año 2020 se han realizado más actividades que en años anteriores, el número total de participantes ha disminuido respecto a otros años. Esto se debe a que el cumplimiento de las medidas preventivas frente al coronavirus limitaba el número máximo de personas que podían participar en cada actividad.



Actividad especial "El Mini Mundo Salado"



Ruta Guiada "Entre dos Aguas" con motivo del Día Mundial de los Humedales



Ruta Guiada "Vida en la Sal"



Ruta Guiada "Vive la Playa"



Jornada "0% Plásticos en Espacios Naturales"



Ruta Guiada "Entre dos Aguas"



Ruta Guiada "El fascinante mundo de las aves"
con motivo del Día de las Aves



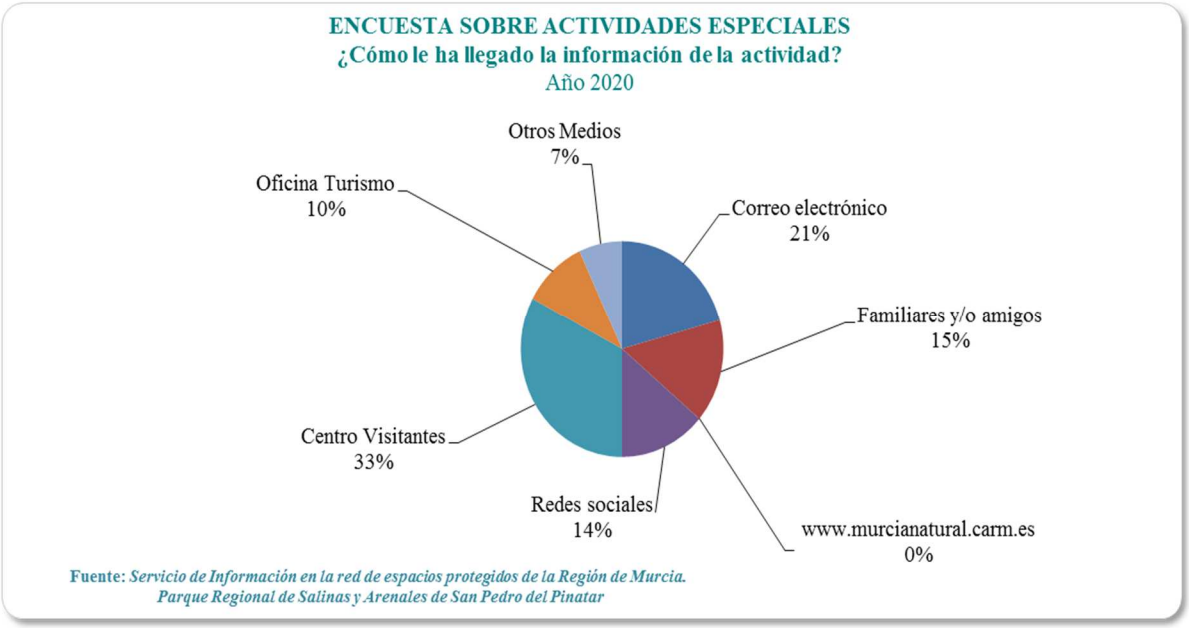
Ruta Guiada "El camino del oro blanco"

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). A partir del mes de junio la encuesta se facilita de forma online. Este modelo de encuesta garantiza el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades especiales organizadas por el Servicio de Información de los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

Durante el año 2020 se han registrado **73 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:



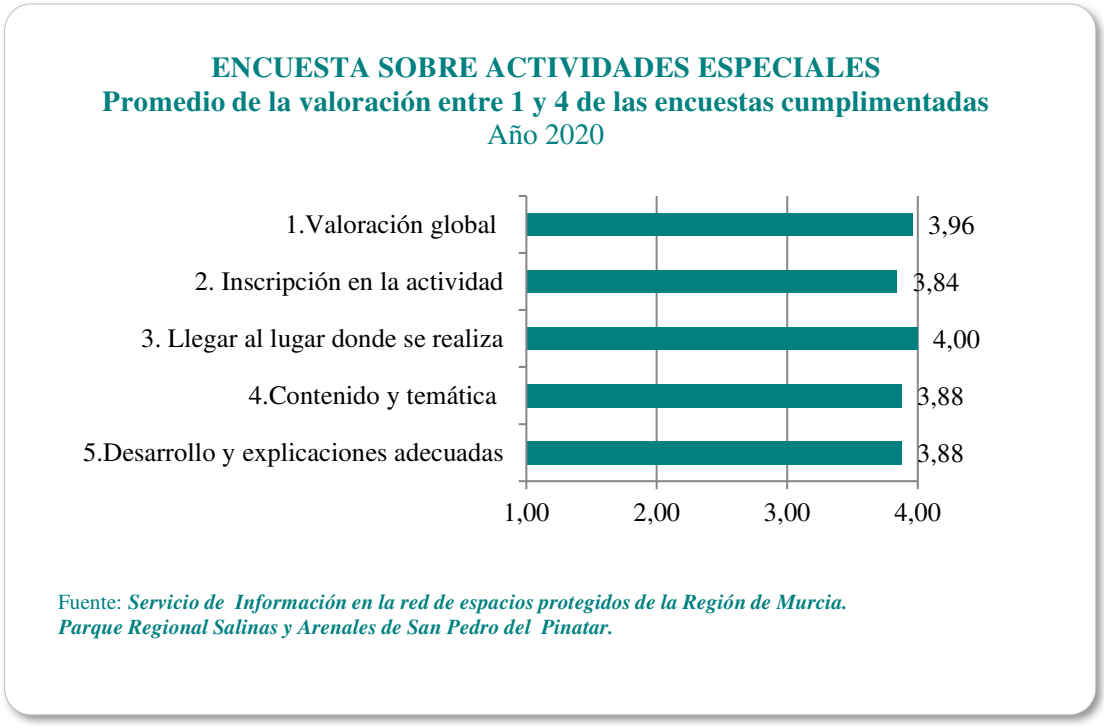
Como se puede observar en el gráfico anterior, el porcentaje mayor lo representan los participantes que han recibido la información a través del Centro de Visitantes "Las Salinas" y del correo electrónico.

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

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



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

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

A los participantes les ha resultado muy fácil realizar la inscripción y llegar al lugar donde se desarrolla la actividad, gracias a las indicaciones 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:

- Profesionalidad de los guías.
- Contenidos tratados.
- Diversión obtenida durante la visita.
- Por ser una herramienta para conocer, valorar y respetar más nuestro entorno.

Sugerencias y Quejas:

- Uso de micrófonos.
- Realización de más actividades, siendo alguna de ellas ruta fotográfica.
- Continuar realizando actividades sobre la problemática de los plásticos.
- Entregar folleto breve que incluya el resumen de los contenidos tratados durante la visita.
- Atuendos más adecuados para los guías teniendo en cuenta las altas temperaturas estivales.

Todas estas opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora de las actividades especiales. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 7 Datos encuesta acciones especiales (formato Excel).

7. Encuestas.

Existen cuatro modelos de encuestas a realizar por el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar según 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 Información 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 2020			
TIPO DE ENCUESTA	**LUGAR DE REALIZACIÓN**	**N º TOTAL A REALIZAR**	**Nº TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS**
General	Equipamientos y Áreas de Uso Público.	225	221
Centro de Visitantes y Servicio de Atención	Centro de Visitantes y Punto de Información	275	30
Visitas guiadas	En el lugar donde se realiza la visita guiada	90% de las visitas realizadas	90% (25 encuestas)
Actividades especiales	En el lugar de la acción especial	70	73

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

Debido a las circunstancias de cierre y prevención producidas por la COVID-19, se ha visto afectado el plan de encuestación de este año.

Con la reapertura de los Centros, se retoma la realización de encuestas a través de entrevistas y para el caso de las actividades especiales, se realizan las encuestas de forma digital. Las encuestas del Centro de Visitantes, no se retoman porque el tipo de preguntas sobre la atención recibida, hacen que resulte incómodo mediante una entrevista al visitante, y tampoco es factible enviarla de forma digital a todas las personas que acceden al Centro de Visitantes.

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 2020 se han registrado **221 encuestas** generales para conocer la opinión de los visitantes del Parque. Esto representa el 97% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020.

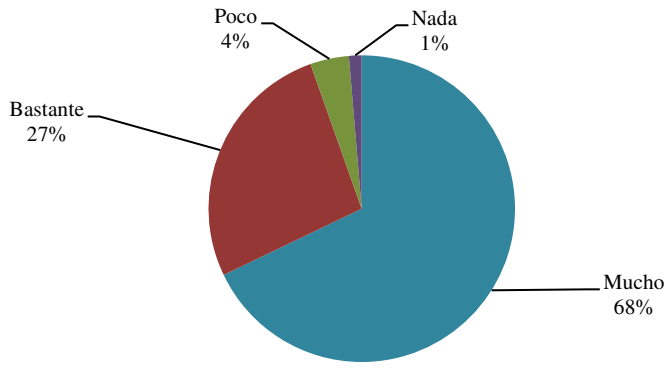
Seguidamente se muestran los datos más representativos obtenidos de la cumplimentación de las encuestas generales, estos datos se pueden ver con más detalle en el Anexo 08_Datos de encuesta general (formato Excel).

- **Grado de satisfacción**

En los datos recogidos durante el año 2020, el grado de satisfacción de los visitantes es muy alto, ya que el **95%** de los encuestados se muestran bastante satisfechos o muy satisfechos tras su visita al Espacio Natural Protegido.

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

ENCUESTAS GENERALES: Grado de satisfacción
Año 2020

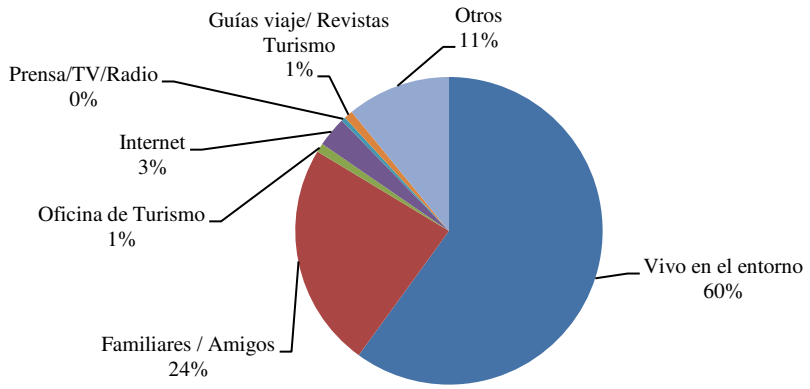


*Fuente: **Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.***

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

El **84%** de las personas encuestadas conocen el Parque Regional por familiares y amigos o porque viven en el entorno. El **11%** se debe a otros motivos como visitas guiadas o elegir este entorno como destino vacacional. Tan sólo un **1%** conocen el Parque por medio de la Oficina de Turismo y por internet.

ENCUESTAS GENERALES: ¿Cómo ha conocido este ENP?
Año 2020



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

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

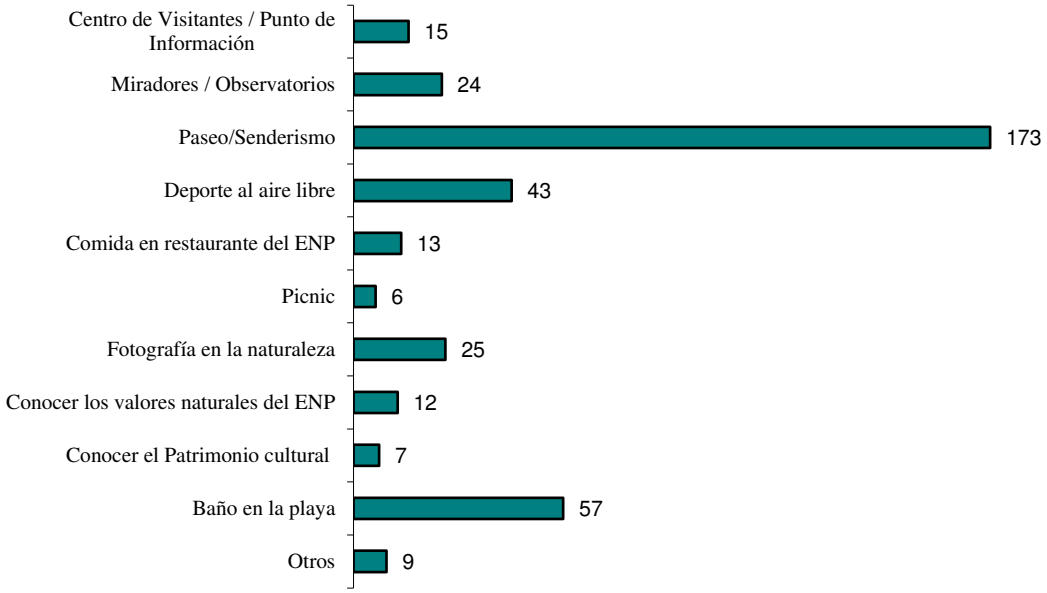
Al **100%** de los encuestados les ha resultado fácil o muy fácil acceder al Parque Regional, ya que, como hemos comentado anteriormente, bien porque conocen el entorno a través de amigos y familiares o porque tiene su residencia en él.

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

Durante el año 2020, la actividad que más destaca es la de pasear y hacer senderismo, probablemente porque el Parque Regional dispone de varios senderos señalizados, siendo los recorridos de escasa pendiente y adecuados para todos los públicos. También las suaves temperaturas y la posibilidad de avistar aves durante la visita invitan a pasear durante todo el año.

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

ENCUESTAS GENERALES: Actividades y Equipamientos realizadas/utilizados por el visitante encuestado
Año 2020



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

- **Realiza su visita**

Los datos recogidos en el año 2020 muestran que el **67%** de los encuestados visitan el Parque Regional en familia o con amigos, un **27%** en solitario y un **6%** en grupos organizados.

- **Lugar de residencia habitual:**

El **75%** de los encuestados proceden de la Región de Murcia, de los cuales, el **49%** son de municipios del Espacio Natural Protegido.

Los encuestados procedentes de otras comunidades autónomas representan un **21**% y los que proceden de otros países el **3%**.

Los resultados de este año muestran un aumento de los encuestados procedentes de los municipios del entorno del Parque Regional y de otros municipios de la Región de Murcia, así como un descenso notable de encuestados procedentes de otras comunidades y de otros países. Esto se debe a las restricciones que han condicionado la movilidad con motivo de la pandemia provocada por la Covid-19.

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

En cuanto al tiempo de permanencia en el entorno, el porcentaje más alto lo representan los visitantes que están en el Espacio Natural Protegido medio día, con un **62%.** Le sigue el apartado "otros" con un **25%**, dentro del cual hay visitantes que permanecerán en el entorno algunos días, dos semanas o todo el periodo estival. Y por último los visitantes que permanecerán en el entorno 1 o 2 días, que es del **13%.**

- **Rango de edad:**

Durante el año 2020 el grupo más numeroso de encuestados con un porcentaje del **37%** es el correspondiente al rango de edad de 31 a 50 años, le sigue el grupo de edad entre 51 a 65 años con un **29%.** Aquellos encuestados de 18 a 30 años alcanzan el **18%** y por último, los mayores de 65 años, suponen un porcentaje del **16%.**

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

Las opiniones más destacadas se refieren a:

Felicitaciones:

- Belleza y la tranquilidad del Parque Regional.
- Conservación del espacio protegido.

Sugerencias y Quejas:

- Limitar el acceso de vehículos a motor al Parque Regional.
- Instalar más papeleras.
- Aumentar la vigilancia y la limpieza y el mantenimiento de senderos e infraestructuras (sobre todo la cartelería).
- Mejorar el estado el Mar Menor.
- Aumentar el número de bancos (para sentarse) y de baños públicos.
- Mejorar el mantenimiento del Carril bici y regular el uso que hacen los peatones de dicho carril.

Todas estas opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del espacio natural protegido. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 8 Datos encuestas generales (formato Excel).

7.2. Encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información

Durante el año 2020 se han registrado **30 encuestas**, esto representa el 11% del total que establece el plan de encuestación propuesto para el año 2020.

Debido a las circunstancias de cierre y prevención producidas por la COVID-19, este año solo se realiza este tipo de encuestas durante los meses de enero a marzo.

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.

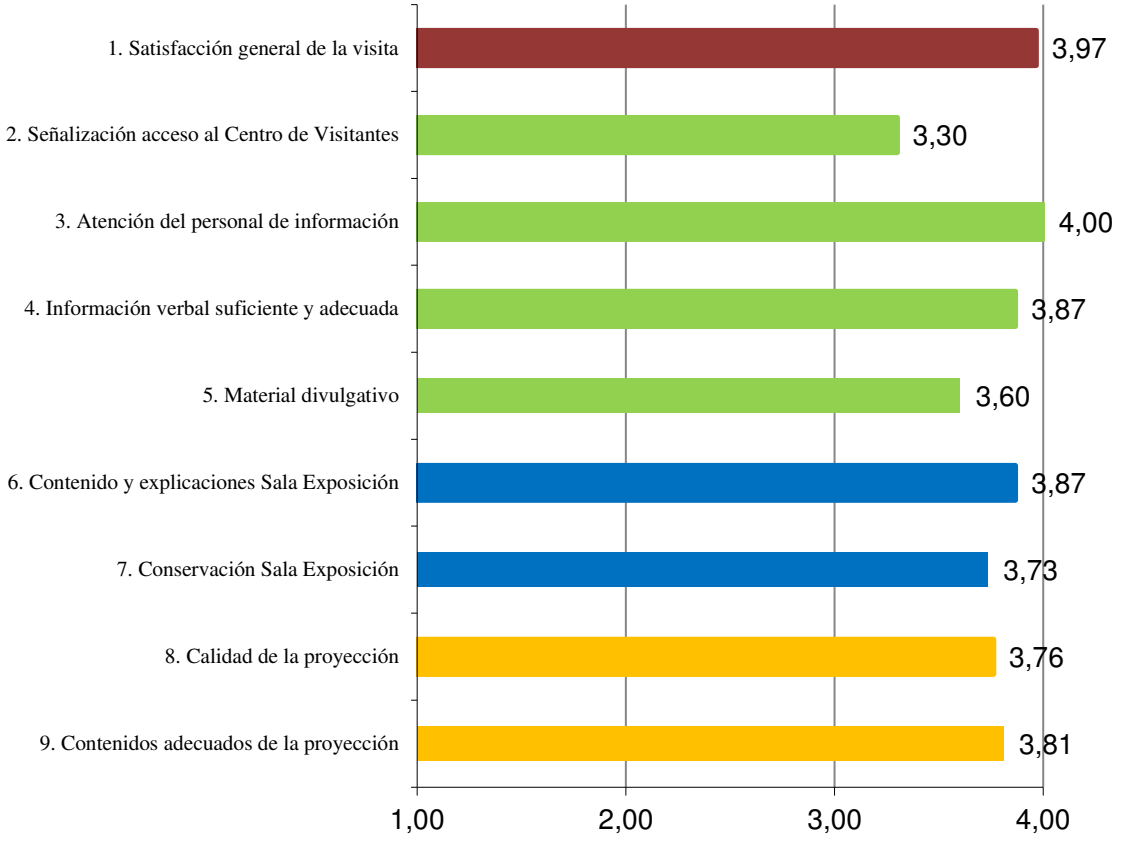
Puntuación de las respuestas a la encuesta sobre el Centro de Visitantes y el Servicio de Información	
TIPO DE RESPUESTA	**VALORACIÓN**
Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Muy poco	1

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

Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

En la siguiente gráfica se detalla la tipología de pregunta con el promedio de la valoración entre 1 y 4 de las encuestas cumplimentadas (ver recogida de datos en 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 2020*



*Los datos corresponden al periodo Enero-Marzo de 2020.
Fuente: ***Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.***

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

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

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

Todos estos aspectos quedan reflejados en la pregunta sobre la satisfacción general de la visita, que tiene una valoración muy buena (3,97).

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

Las diversas opiniones se refieren principalmente a las siguientes cuestiones:

Felicitaciones:

- Trato recibido por el personal del Servicio de Información
- Contenido e instalaciones del Centro de Visitantes.

Sugerencias y Quejas:

- Que la ordenanza municipal permita pasear con mascotas por la playa.

Todas estas opiniones son tenidas en cuenta para la posible mejora del Servicio de Información. El seguimiento de las mismas se puede consultar en el Anexo 9 Datos encuestas centro de visitantes (formato Excel).

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 sugerencias, quejas y felicitaciones, por determinadas actuaciones o situaciones que se lleven a cabo en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El modelo de hoja de opinión se adjunta en el Anexo 10 del presente documento.

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

En ocasiones, el Equipo de Información realiza la transcripción a una hoja de opinión si el visitante se lo solicita expresamente por mostrar dificultades para cumplimentarla por él mismo.

También se reciben opiniones a través del correo electrónico corporativo del Parque Regional, en este caso el Equipo de Información remite el formato de hoja de opinión para que el usuario lo cumplimente y reenvíe, y así poder tramitar oficialmente la hoja de opinión.

Durante el año 2020 se han recogido **9 hojas de opinión** de las que se extraen **4 quejas, 3 felicitaciones y 8 sugerencias**. Del total de hojas de opinión, 5 se han recogido directamente en el Centro de Visitantes "Las Salinas" y 4 se han recibido por correo electrónico.

Para facilitar el tratamiento y la clasificación de las opiniones se recogen en una tabla acorde a las siguientes tipologías:

- **Servicio de Información y actividades de educación ambiental:** referentes a la atención al visitante y los servicios que desarrolla (visitas guiadas, actividades, material divulgativo, etc.).
- **Servicio de mantenimiento y limpieza**: relativas a las tareas propias de la limpieza y mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos de uso público, como por ejemplo de suciedad, pintadas, cosas rotas, etc.
- **Equipamientos de uso público**: relacionadas con las infraestructuras de uso público pero que impliquen ya una acción que no pueda ser transferida al servicio de limpieza y mantenimiento. Por ejemplo, sugerencias de cartelería nueva, mayor número de plazas de aparcamiento, aseos en áreas recreativas, etc.
- **Gestión del ENP**: referidas a la gestión de proyectos y acciones que se desarrollan o pueden desarrollarse a través del equipo directivo del ENP. Por ejemplo cuando se refieren a accesos cortados, control de vehículos, proyectos de gestión forestal, conservación de fauna y flora, etc.
- **Servicios externos a la gestión del ENP**: son aquella cuya gestión o resolución no dependen del espacio protegido, sino de otros agentes externos como puede ser el Ayuntamiento correspondiente, Protección Civil, otras empresas, etc.
- **Otros**: aquellas opiniones que no tienen cabida en las clasificaciones anteriores.

A continuación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recogidas durante el año 2020. Las opiniones se pueden consultar con más detalle en el Anexo 11 Datos Hojas de Opinión.

TIPOLOGÍA DE LAS OPINIONES RECOGIDAS Año 2020				
TIPOLOGÍA	**NÚMERO DE OPINIONES**		**DESCRIPCIÓN**	**OBSERVACIONES**
Servicio de Información y educación ambiental	Felicitaciones	2	En relación a dos visitas guiadas por resultar interesante y ayudar a conocer mejor el medio ambiente.	Le agradecemos su opinión y le informamos de que nos sirve de estímulo para seguir trabajando en la conservación del Parque Regional a través de estas actividades de educación ambiental
	Quejas			
	Sugerencias	1	Se anima a seguir trabajando en la concienciación de las personas para el cuidado del medio ambiente.	Se informa que desde el Servicio de Información del Parque se pretende continuar con dicha labor. También se comentan algunas de las próximas jornadas de concienciación que tendrán lugar
Mantenimiento y limpieza	Felicitaciones	1	En relación al buen estado de limpieza y cuidado del Parque.	Se informa que transmitimos la felicitación al equipo de limpieza.
	Quejas	1	Relacionada con haber presenciado el adelantamiento a gran velocidad por parte de un vehículo perteneciente al Servicio de limpieza y mantenimiento del Parque Regional en una zona de la carretera de línea continua.	Se da aviso a la Dirección del Servicio de limpieza y mantenimiento para que lleva a cabo las actuaciones que considere pertinentes.
	Sugerencias			
Equipamientos de uso público	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			

Continuación de la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla en la página anterior

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE OPINIONES		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Gestión ENP	Felicitaciones			
	Quejas	1	Referente a la retirada de papeleras en el paseo de la Mota de los Molinos y su sustitución por puntos limpios.	Se informa de que esta actuación tiene como objetivo minimizar el impacto de las basuras que el viento transportaba continuamente desde las papeleras hacia las charcas salineras y el Mar Menor, y también trata de facilitar la separación de residuos y la mejora paisajística, acorde y similar al resto de puntos de recogida de residuos que existen en el Parque Regional.
		2	Referente a la gestión de los arribazones de posidonia en la playa.	Se informa de que el uso de maquinaria para la retirada de arribazones está permitido en las zonas de acceso y de mayor afluencia de visitantes en la Playa de la Torre Derribada y solo en época estival. Además se explica que el traslado de arribazones de posidonia a la entrada de las Playas de La Llana se realiza durante todo el año para frenar la erosión dunar.
	Sugerencias	1	Referente a la necesidad de actuar con el tráfico y la velocidad de los vehículos para proteger a la avifauna.	Se informa de las actuaciones que está previsto realizar en el Parque Regional en los próximos 6 años, para reducir la incidencia de atropellos de fauna del Parque Regional en la carretera de acceso al Puerto.
		4	Referente a la posibilidad de realizar un cribado de la arena de la playa y a la mejora de la gestión de los arribazones de posidonia	Se informa de la normativa sobre el uso de maquinaria que tiene que seguir, siguiendo instrucciones de la Dirección General del Medio Natural, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar. Además, se informa de que se dará traslado de la sugerencia de cribado al Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, en las zonas en las que está permitido el uso de maquinaria.
		1	Gatos	Se informa de que el Parque Regional está llevando a cabo un estudio del impacto de los gatos ferales y de que tiene previsto mantener una reunión con la Concejalía de Medio Ambiente de San Pedro del Pinatar, para establecer un control sobre las colonias de gatos en el municipio que pudieran estar causando algún impacto en la fauna del Parque Regional.

Continuación de la tabla en la siguiente página

Continuación de la tabla en la página anterior

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE OPINIONES		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Gestión ENP	Sugerencias	1	Referente al uso y señalización del carril bici	Se informa de que no hay una normativa específica sobre el uso por parte de peatones y ciclistas del carril bici y que está prevista para el siguiente año una actuación de mejora sobre la cartelería del carril bici y los senderos aledaños.
Servicios externos	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			
Otros	Felicitaciones			
	Quejas			
	Sugerencias			

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

9. Comunicación y Dinamización Social

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

En la siguiente tabla se resumen las acciones llevadas a cabo durante el año 2020:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL Año 2020				
	Tipo			**Ediciones / Acciones**
Materiales de comunicación	Mochila de actividades/ Reconecta con la Naturaleza			2 Ediciones / 1 Edición
	Dosieres Días conmemorativos			5 Dosieres editados
	Campañas de sensibilización			2 Campañas
	Revista "Naturalmente Conectados"			4 Ediciones
	Folletos, mapas y otros materiales			11 Materiales
	Cartelería del ENP			7 Carteles
Canales de comunicación	Aportaciones a la web de la DGMN wwww.murcianatural.carm.es	Nuevo contenido		4
		Notas de prensa		17 notas de prensa
	Redes sociales	Twitter		216 Publicaciones
		Facebook		211 Publicaciones
		Instagram		39 publicaciones
	Correo electrónico (Lista de amig@s de los ENP)			37 Envíos
	Otros medios	Radio		3
		Televisión		8
		Prensa		1
		Otras webs		-
Colaboración con entidades	Ayuntamientos	Ayto. de San Pedro del Pinatar	Concejalía de Turismo	6
	Asociaciones del entorno	Asociación Hippocampus		1
	Otras entidades	Secretaría Ramsar		1
		Proyecto LIFE Salinas		3
		Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)		2
		Cruz Roja Murcia		1
		Asociación Región de Murcia Limpia		1
		Menor Plastic		1
		SeoBirdLife		1
		Europarc		1

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

9.1. Materiales de comunicación

Desde el Servicio de Información se edita regularmente material divulgativo e interpretativo que con un lenguaje sencillo y cercano pretende poner en valor distintos aspectos acerca de los Espacios Naturales Protegidos. Este material se puede consultar íntegramente en el Anexo 12 Material divulgativo, y también se encuentra disponible en la página web *www.murcianatural.carm.es*, 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 2020 se modifica la programación trimestral de estas actividades con motivo de la pandemia de la Covid-19, de forma que se editan **dos mochilas,** una correspondiente a los meses de enero a marzo y otra a los meses de noviembre y diciembre. En los meses estivales de junio a septiembre se sustituye la mochila por un programa de visitas guiadas especiales, llamado **Reconecta con la naturaleza**.

  La mochila de actividades y el programa Reconecta con la naturaleza se cuelgan en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envían a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales Facebook, twitter e instagram.

- **Dosieres Días conmemorativos.**

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

  Estos dosieres se cuelgan en la página web (www.murcianatural.carm.es), se envían a la lista de distribución de amig@s de los Espacios Naturales Protegidos, y se publicitan también a través de las redes sociales facebook y twitter.

  Durante este año 2020 algunos dosieres se han sustituido por carteles informativos, para recoger la información de forma más resumida. En total se han editado **5 dosieres/carteles informativos**, correspondientes a los siguientes días especiales:

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

- **Campañas de sensibilización.**

  Campaña de sensibilización "Reto Zero Waste"

  Dentro del Programa de visitas guiadas, el Servicio de Información se suma al movimiento de índole internacional "ZERO WASTE", con el objetivo de reducir los residuos generados por los grupos en su visita a los espacios protegidos, ofreciendo alternativas sencillas relacionadas con la reducción de los desperdicios que se generan durante el almuerzo.

  El público objetivo son los participantes en las visitas guiadas del Servicio de Información. El reto se ofrece a todos los grupos que solicitan una visita guiada al espacio natural, se les informa de la campaña y se les da la posibilidad de participar de forma previa a la visita, siendo los responsables del grupo los que deciden si aceptan el reto o no.

  La campaña se complementa con un material que se envía previamente (tarjetón – cartel), ver Anexo 12 de materiales divulgativos, y con una evaluación *in situ* el día de la visita.

  De forma mensual se realiza una publicación en las redes sociales de cada espacio protegido, haciendo resumen de los grupos que han participado en el reto, y en ocasiones también se realizan publicaciones de consejos relacionados con la campaña para todos los usuarios.

Del total de grupos que han participado en las visitas guiadas [2] (24), 18 han aceptado el Reto Zero Waste y 16 grupos lo han conseguido superar, lo que constituye un total de 709 participantes que han aceptado el reto y contribuido en mayor y menor medida a disminuir el desperdicio de recursos y la contaminación que se genera en la actividad.

Campaña 0% Plástico en espacios protegidos

Este año continúa la campaña iniciada en 2019, con la que se propone una serie de buenas prácticas para reducir la problemática ambiental derivada del abuso de plásticos de un solo uso tanto durante las visitas a estos enclaves naturales, como también en el día a día.

El público objetivo son los visitantes de los espacios naturales protegidos.

Las actuaciones que se llevan a cabo a través de esta campaña son:

- Edición de un cartel con alternativas al plástico de un solo uso durante las visitas a los espacios naturales. El cartel se expone en los Centros de Visitantes, se publicita en las redes sociales y se envía a los participantes de las actividades organizadas por el Servicio de Información. Este cartel está disponible en el Anexo 12 de materiales divulgativos.
- Jornada 0% plástico en Espacios Naturales: en septiembre se lleva a cabo una jornada especial en el Centro de Visitantes "Las Salinas", dedicada a esta problemática y la búsqueda de soluciones.
- Publicaciones en redes sociales, de forma semanal durante los meses estivales y mensualmente el resto del año.

- **Revista "Naturalmente conectados".**

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

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

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

Durante este año 2020 se han editado las cuatro revistas correspondientes a las cuatro estaciones del año (Invierno 2019-2020, primavera, verano y otoño 2020), siendo **9.787 el número total de descargas** de esta publicación en la web.

[2] Debido a las medidas de distancia y seguridad marcadas por la pandemia de la Covid-19, esta campaña solo se puede llevar a cabo durante los meses de enero a marzo.

- **Folletos, mapas y otros materiales.**

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

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

  - Cuadernillo de visita sala de exposición en idioma francés (actualizado).
  - Folleto general del Parque Regional en castellano (actualizado).
  - Folleto general del Parque Regional en inglés (actualizado).
  - Yincana fotográfica Las Encañizadas (nueva edición).
  - Yincana fotográfica Coterillo (nueva edición).
  - Folleto de los Centros de Visitantes y Puntos de Información (nueva edición).
  - Folleto códigos QR (nueva edición).
  - Enlaces de interés (actualizado).

  Además, como mejoras adicionales se elabora un cartel con pictogramas de apoyo en los aseos y otro para informar que hay hojas de opinión disponibles para el visitante.

  Debido a la pandemia de la Covid-19, también se editan diferentes carteles temporales para el Centro de Visitantes, con el objetivo de informar de las medidas de seguridad que hay que llevar a cabo, las zonas que se mantienen cerradas o los nuevos aforos de las salas.

- **Cartelería ENP.**

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

  Durante el año 2020 el Servicio de Información participa en la elaboración de 7 carteles del Parque Regional, que se pueden consultar en el Anexo 12 de material divulgativo.

9.2. Canales de comunicación

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

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

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

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

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

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

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

    Durante el año 2020, el Servicio de Información ha realizado 4 aportaciones de contenido referidas a:

    - Calendario de apertura de los Centros de Visitantes durante 2020.
    - Reorganización de pictogramas de los enlaces directos de la home de la web.
    - Publicación de la memoria anual del Servicio de Información de 2019.
    - Actualización del tarjetón de redes sociales.

  - **Notas de prensa:** noticias que se publican en la web en base a eventos o información facilitada por el Servicio de Información.

    Durante el año 2020 se han publicado 17 notas de prensa referidas a:

    - Número de visitantes atendidos durante 2019 en los espacios naturales protegidos.
    - Programación trimestral de actividades en la mochila enero-marzo 2020.
    - Revista Naturalmente Conectados, destacando los trabajos de conservación de las especies.
    - Actividades con motivo del Día Mundial de los Humedales.
    - Escolares de Los Alcázares conocen el Parque Regional de las Salinas con motivo del Día de los Humedales.
    - Revista Naturalmente Conectados, primavera 2020.
    - Actividades con motivo del Día Europeo de los Parques.
    - Programación de actividades especiales Reconecta con la naturaleza.
    - Actividades con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.
    - Medio Natural colabora con el proyecto Apadrina un flamenco.
    - Revista Naturalmente Conectados, edición verano.
    - Mes de la posidonia en el Parque Regional de San Pedro.
    - Campaña cero plásticos en espacios naturales.
    - Servicio de Información y Dinamización en los espacios naturales.
    - Actividades con motivo del Día Mundial de las Aves.
    - Nuevo perfil de los espacios protegidos en Instagram.
    - Revista Naturalmente Conectados, destacando los árboles monumentales.

- **Redes Sociales (Twitter, Facebook e Instagram)**

  El Servicio de Información está presente en las redes sociales desde finales de 2016 con **7 perfiles de Twitter y 7 páginas de Facebook**, uno para cada ENP con Centro de Visitantes o Punto de Información (5), uno del Parque Regional Calnegre y Cabo Cope y uno general que abarca todos los Espacios Naturales Protegidos.

  Con la intención de aumentar la visibilidad de los Espacios Naturales, en el mes de octubre se han abierto **7 nuevos perfiles** en la plataforma **Instagram** que cuenta con más de 100.000 millones de usuarios, de los que el 71% es menor de 35 años. Así, se pretende alcanzar a los más jóvenes con el propósito de que conozcan y se impliquen en la conservación de los Espacios Naturales Protegidos.

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

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

  El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar dispone de un perfil denominado **@SalinasSPedroPR** para cada red social de Twitter, Facebook e Instagram, que cuentan hasta la fecha con un total de **5.680 seguidores** (1.785 en Twitter, 3.361 en Facebook y 534 en Instagram).

  Desde las redes sociales del Parque Regional, durante el año 2020, se han realizado **211 publicaciones** simultáneas que han **alcanzado** a un total de **621.553 personas**.

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

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar" Año 2020							
	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones		
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	NºCompartido
Twitter	Enero	17.741	36	1.388	16	189	71
	Febrero	34.011	44	1.432	17	273	163
	Marzo	29.143	26	1.458	24	303	146
	Abril	17.640	26	1.484	16	218	75
	Mayo	18.123	37	1.521	19	188	78
	Junio	21.616	53	1.574	18	263	127
	Julio	24.948	55	1.629	21	313	124
	Agosto	24.447	39	1.668	15	293	145
	Septiembre	32.375	31	1.699	19	352	167
	Octubre	19.019	27	1.726	20	261	116
	Noviembre	17.764	33	1.759	18	221	75
	Diciembre	14.708	26	1.785	13	188	75
	Total	**271.535**	**433**	**1.785**	**216**	**3.062**	**1.362**

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

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar" Año 2020								
	Meses	Alcance	Seguidores		Publicaciones			
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta	Nº Reacciones	NºCompartido
Facebook	Enero	20.792	44	2.734	16	517	151	78
	Febrero	51.934	141	2.875	16	724	754	405
	Marzo	25.806	46	2.921	24	740	155	120
	Abril	16.235	27	2.948	16	462	219	89
	Mayo	27.475	68	3.016	19	562	73	73
	Junio	40.635	108	3.124	18	1.143	236	326
	Julio	41.489	57	3.181	20	1.148	243	229
	Agosto	33.962	77	3.258	15	873	144	243
	Septiembre	40.867	46	3.304	19	1.124	336	277
	Octubre	17.205	30	3.334	18	520	61	95
	Noviembre	12.457	9	3.343	17	354	26	53
	Diciembre	15.134	18	3.361	13	368	61	65
	Total	**343.991**	**671**	**3.361**	**211**	**8.535**	**2.459**	**2.053**

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

Redes "Parque Regional Salinas y Arenales San Pedro del Pinatar" Año 2020						
	Meses	**Alcance**	**Seguidores**		**Publicaciones**	
		Nº Personas	Nº Seguidores nuevos	Nº Total de seguidores	Nº Publicaciones	Nº Me gusta
Instagram	Enero	0	0	0	0	0
	Febrero	0	0	0	0	0
	Marzo	0	0	0	0	0
	Abril	0	0	0	0	0
	Mayo	0	0	0	0	0
	Junio	0	0	0	0	0
	Julio	0	0	0	0	0
	Agosto	0	0	0	0	0
	Septiembre	0	0	0	0	0
	Octubre	0	217	217	8	119
	Noviembre	2.659	127	344	18	475
	Diciembre	3.368	190	534	13	395
	Total	**6.027**	**534**	**534**	**39**	**989**

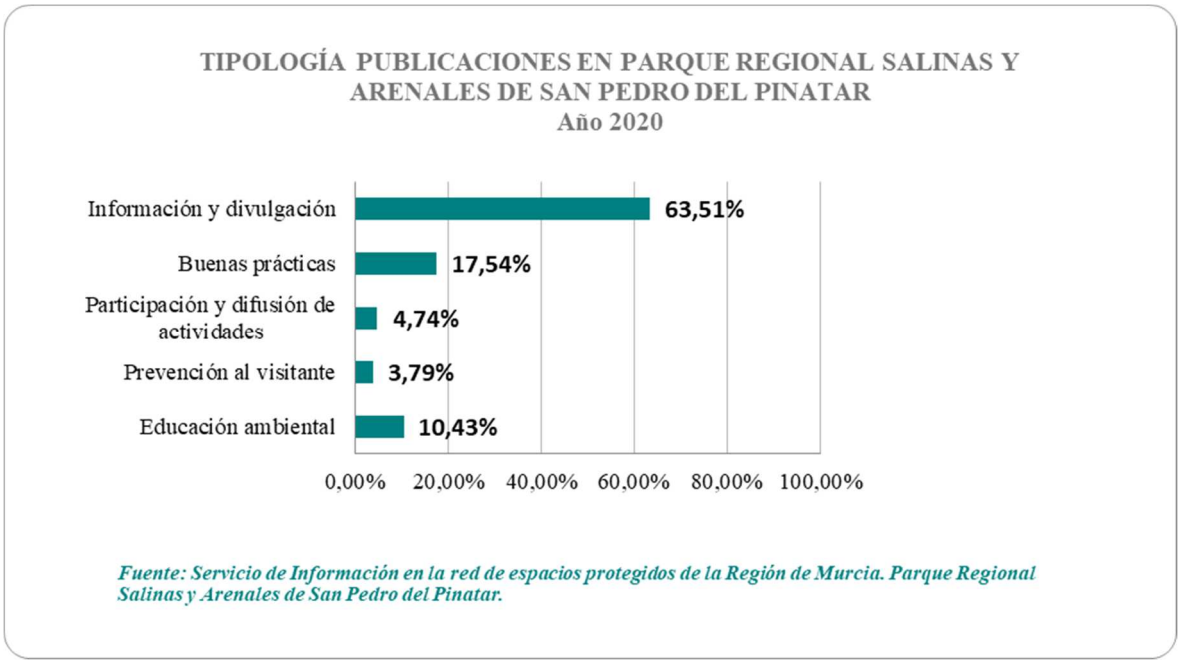
Fuente: Servicio de Información en la red de espacios protegidos de la Región de Murcia. Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

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.

En 2020 el mayor número de publicaciones se enmarca dentro de la categoría de **información y divulgación**, seguida por la categoría de **buenas prácticas**. La gran diferencia entre la tipología de información y divulgación y el resto, se debe a la situación derivada de la pandemia por COVID-19 que ha hecho que no puedan realizarse muchas actividades presenciales ni promover acciones en periodos de restricción, por tanto, el porcentaje del resto de tipologías es mucho menor. En la siguiente gráfica se recogen las tipologías de las publicaciones en redes sociales que se han realizado hasta la fecha.



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

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

- Twitter:
  - Buenas prácticas: "Sabemos que las dunas son preciosas, que la foto puede quedar maravillosa pero las son muy frágiles. Están habitadas por una gran cantidad de animales y plantas a las que puedes dañar fácilmente. Disfruta de sus vistas desde las pasarelas o la orilla" con **11.245 personas alcanzadas.**
  - Información y divulgación: "Recientemente hemos encontrado esta bolsa de pipas en las playas de SalinasSPedroPR (la sacó el temporal entre otros residuos). Al mirarla con detenimiento descubrimos que caducó hace 23 años. El plástico está un minuto en tus manos y muchos años en el mar" con **11.184 personas alcanzadas.**
  - Prevención al visitante: "Se ha detectado una alta densidad de mosquitos en el entorno de SalinasSPedroPR. Si vienes de visita sigue las recomendaciones del Parque" con **10.063 personas alcanzadas.**

- Facebook:
    - Información y divulgación: "Recientemente hemos encontrado esta bolsa de pipas en las playas de SalinasSPedroPR (la sacó el temporal entre otros residuos). Al mirarla con detenimiento descubrimos que caducó hace 23 años. El plástico está un minuto en tus manos y muchos años en el mar" con **33.556 personas alcanzadas**.
    - Participación y difusión de actividades: "¿Vienes?" con **9.788 personas alcanzadas**.
    - Información y divulgación: "No abandones las mascarillas usadas, por la seguridad de todos y por una naturaleza limpia. Las mascarillas usadas van al contenedor de resto y si estamos enfermos todos los residuos han de tirarse dentro de una bolsa doble al mismo contenedor de resto." con **8.803 personas alcanzadas.**
- Instagram:
    - Buenas prácticas: "Las colillas son uno de los contaminantes más frecuentes en SalinasSPedroPR y por si no lo sabías, son plástico. Donde estés, tirar al suelo es tirar al mar. Ceroplásticos" con **522 personas alcanzadas**.
    - Buenas prácticas: "Esta Navidad ven a disfrutar de SalinasSPedroPR pero evita usar confeti y soltar globos al aire, puedes perjudicar a los animales que viven en el Parque" con **385 personas alcanzadas**.
    - Información y divulgación: "El canal perimetral de SalinasSPedroPR está lleno de vida. Te animamos a venir y descubrirlo, quizás puedas encontrar a todas estas aves durante tu paseo" con **280 personas alcanzadas.**

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

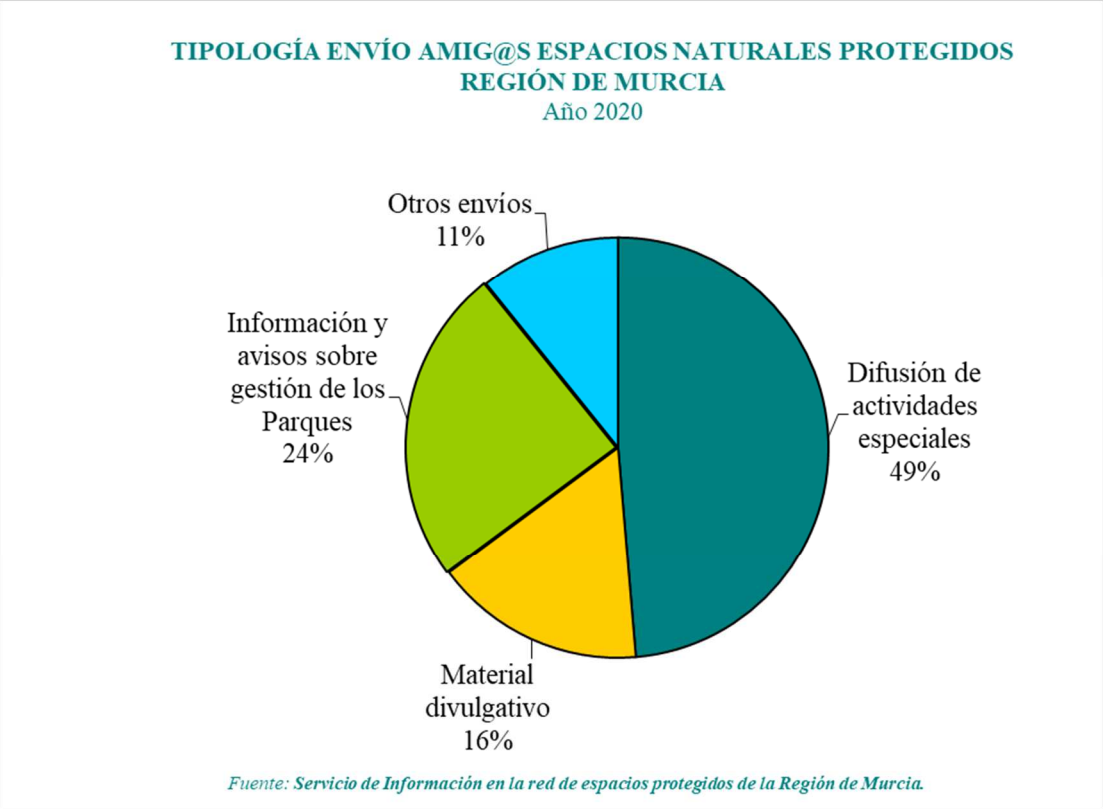
  Desde el Servicio de Información se recoge, en una lista de distribución de correo electrónico, el contacto de todas las personas interesadas en recibir noticias y eventos de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

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

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

  El número de inscritos en la lista de Amig@s de los espacios naturales protegidos, hasta la fecha, es de **6.354 personas**.

La tipología de los envíos durante 2020 se recoge en la siguiente gráfica:



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

De los **37 correos enviados** la mayoría se corresponden a **Difusión de actividades especiales** (49%) de los Espacios Naturales, como la difusión de la mochila de actividades y dosieres de los días internacionales. Son también destacables la categoría de información y avisos sobre gestión de los Parques (24%), correspondiente con cortes de carreteras por diferentes motivos y la categoría de material divulgativo (16%).

Específicamente desde el Parque Regional Salinas de San Pedro del Pinatar se han realizado **7 envíos**:

- Cierre de Centro de Visitantes Las Salinas por temporal Gloria.
- Reapertura del Centro de Visitantes tras el temporal Gloria.
- Cierre de Centro de Visitantes Las Salinas por la Covid-19.
- Reapertura del Centro de Visitantes
- Información autobús lanzadera acceso a playas del Parque.
- Difusión de Jornada Cero Plásticos.
- Información obras Charca Coterillo.

- **Otros medios de comunicación**

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

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

  - **Televisión:**
    - Día 2 de febrero. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Celebración Día Mundial de los Humedales. Minuto 15.

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2020/domingo-2-de-febrero/

    - Día 11 de febrero. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Problemática de los plásticos. Minuto 15:30

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-tarde/2020/martes-11-de-febrero/

    - Día 3 de marzo. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Día Mundial de la Vida Silvestre. Minuto 52:20

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2020/martes-3-de-marzo/

    - Día 21 de abril. Programa Murcia Conecta de 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Situación del Parque durante el confinamiento. Minuto 1:41:00

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/murcia-conecta/2020/viernes-24-de-abril/

    - Día 25 de junio. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Regulación accesos en el Parque. Minuto 26:20

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2020/jueves-25-de-junio/

    - Día 10 de julio. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Dispositivo bus lanzadera. Minuto 19:27

      http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2020/domingo-12-de-julio/

- Día 19 de septiembre. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Jornada 0% plásticos en espacios naturales. Minuto 36:45

  http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-mediodia/2020/sabado-19-de-septiembre/

- Día 3 de octubre. Informativos 7 TV (Televisión Autonómica de Murcia). Celebración Día de las Aves. Minuto 38:25

  http://webtv.7tvregiondemurcia.es/informativos/informativos-tarde/2020/sabado-3-de-octubre/

- **Radio:**

  - Día 11 de marzo. Rom Radio. Ruta Supervivencia Vegetal de la mochila de actividades enero-marzo 2020. Minuto 22:45.
    http://www.romradio.es/2020/03/10/es-el-co2-malo-para-la-atmosfera/

  - Día 9 de julio. Radio Cope Región de Murcia. Servicio de Información. Minuto 1:03:45.
    https://www.cope.es/emisoras/region-de-murcia/murcia-provincia/murcia/la-manana-en-murcia/audios/manana-cope-murcia-20200709_1162140

  - Día 27 de agosto. Rom Radio. Programa Con pelos y señales. Campaña 0% plástico en espacios naturales. Minuto 8:15.
    http://www.romradio.es/2020/08/27/conpelosysenales270820/

- **Prensa:**

  - Se proporciona información sobre las visitas guiadas del Programa Reconecta con la naturaleza en el Parque Regional de las Salinas de San Pedro y se envían fotografías. La información y las fotografías se publican en un reportaje llamado Naturaleza para disfrutar y reflexionar, publicado el día 18 de junio en el periódico La Verdad.

9.3 Colaboración con entidades

El Equipo de Información 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 Información ha colaborado con las siguientes administraciones:

Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar

Concejalía de Turismo

- Enero: se gestiona la reserva de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes "Las Salinas" para aquellas visitas guiadas que ofrece la Concejalía de Turismo y que se inician en el Centro de Visitantes.
- Febrero: revisión de la información del plano-callejero de San Pedro del Pintar y se envían las aportaciones correspondientes. Este mismo mes se envían las fotografías de las incidencias detectadas tras el paso del temporal Gloria.
- Marzo: envío de información sobre los servicios del Centro de Visitantes y los horarios de Semana Santa para que se incluyan en el folleto de actividades "San Pedro te mueve" organizado por el Ayuntamiento para este periodo de vacaciones.
- Abril: nueva revisión del plano-callejero de San Pedro del Pinatar y se envían las aportaciones correspondientes.
- Agosto: se exponen carteles relacionados con distintas temáticas de educación ambiental, en colaboración con el distintivo de Centro Azul del Centro del Visitantes.
- Noviembre: se cumplimenta la memoria de actividades para la candidatura de Centro Azul 2021.

- **Asociaciones del entorno**

  Durante este periodo el Servicio de Información ha colaborado con las siguientes asociaciones:

  Asociación Hippocampus

  Desde el Servicio de Información se colabora con esta asociación gestionando las reservas de la sala de usos múltiples del Centro de Visitantes y siendo uno de los puntos de recogida de plomo del proyecto Plumbum que lleva a cabo la Asociación Hippocampus.

- **Otras entidades**

  Durante este periodo el Servicio de Información ha colaborado con las siguientes entidades:

  Secretaría Ramsar

  Cada año, la Secretaría Ramsar edita material promocional para la celebración del Día Mundial de los Humedales. El Servicio de Información utiliza esa información para las actividades que se desarrollan durante la celebración del Día de los Humedales y cuelga estos eventos en la página oficial de Ramsar para su difusión. Posteriormente a la celebración se envían los datos y las fotografías correspondientes.

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

  El Servicio de Información colabora cediendo un espacio del almacén del Centro de Visitantes para el material divulgativo del LIFE Salinas. Además, durante el año 2020 se realizan dos colaboraciones específicas:

  - Día Mundial de los Humedales: intercambio de información por correo electrónico y por teléfono, difusión de las actividades y cesión de obsequios por parte del Proyecto LIFE Salinas.
  - Ruta guiada El camino del oro blanco: cesión de obsequios por parte del Proyecto LIFE Salinas.

  Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM)

  En el mes de mayo el Centro de Visitantes “Las Salinas” se une a la red de equipamientos que realizan actividades para ayudar a la sociedad a reconectar con la naturaleza tras el confinamiento. Para ello, el Servicio de Información cumplimenta un formulario y asiste a varias reuniones virtuales.

  Cruz Roja Murcia

  En el mes de junio el Servicio de Información participa en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente que organiza Cruz Roja Murcia mediante la realización de un webinario sobre cómo conocer la biodiversidad de la Región de Murcia a través de los Centros de Visitantes.

Asociación Región de Murcia Limpia

En el mes de junio el Servicio de Información colabora en el *Proyecto Apadrina un flamenco*, liderado por la Asociación Región de Murcia Limpia, y en el que también participan Ecoembes y SeoBirdLife. Este proyecto trata de concienciar sobre la problemática ambiental de la presencia de basura en la naturaleza.

Para llevar a cabo esta colaboración el Servicio de Información intercambia información por correo electrónico, revisa el cartel que se edita para informar de esta iniciativa y habilita un espacio en la entrada del Centro de Visitantes "Las Salinas" para ubicar los materiales del proyecto. Además, se da difusión a través de las redes sociales del Parque Regional y se ofrece a los visitantes que pasan por el Centro de Visitantes "Las Salinas" la posibilidad de participar en esta iniciativa durante su visita al espacio natural.

Menor Plastic

En el mes de septiembre Menor Plastic participa en la jornada 0% plástico que se lleva a cabo en el Centro de Visitantes "Las Salinas", donde realiza una charla informativa en relación a la problemática del plástico y muestra el proyecto que están desarrollando en esta empresa para reutilizar el plástico que recogen en las playas.

SEO BirldLife (Sociedad Española de Ornitología)

En el mes de septiembre se cumplimenta el formulario con la información referente a las actividades que desarrollará el Servicio de Información para celebrar el Día de las Aves. También se difunden las actividades en su página web.

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

EUROPARC- España

El Servicio de Información colabora con EUROPARC-España elaborando un artículo para el boletín informativo que se publica en diciembre. Se puede consultar en el siguiente enlace, página 54.

http://www.redeuroparc.org/system/files/shared/Publicaciones/Boletines/revista50europarcspain.pdf

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 Información** 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 Información** para tratar cuestiones relacionadas con la organización interna del trabajo de este Servicio.

  Semanalmente, el Equipo de Información se reúne con la Informadora Jefe, que distribuye las tareas semanales y transmite al resto del equipo los contenidos tratados en las reuniones de Coordinación, según establece el protocolo del Servicio de Información de la red de espacios protegidos de la Región de Murcia.

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

  - El día 9 de julio se reúne el Equipo de Información con el equipo de gestión del Parque Regional para tratar cuestiones relacionadas con el dispositivo del servicio de autobús que se pone en marcha en la época estival.

- **Informes específicos**

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

  Durante el año 2020 se han elaborado 6 informes específicos, referentes a:

  - Propuesta de contenido para el apartado de recomendaciones en publicaciones de los ENP.
  - Propuesta de nuevo recurso divulgativo-educativo de los ENP para los centros escolares.
  - Necesidades para habilitar el Punto de Información de Coterillo durante las obras del Centro de Visitantes “Las Salinas”.
  - Propuesta de la reorganización de las visitas guiadas y nuevas actividades y recursos de los ENP para los grupos organizados.
  - Propuesta de sustitución de las bicicletas del Servicio de Información del Parque Regional de las Salinas de San Pedro.
  - Propuesta de petición de material informático-tecnológico para el correcto desarrollo del Servicio de Información.

- **Sistemas de Calidad.**

  Desde el Servicio de Información 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 y el sistema de certificación de Orthem.

  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 2020 el Servicio ha sido auditado externamente para el siguiente sistema de calidad:

  - Q de Calidad Turística: el día 23 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 Información y las instalaciones del Centro. Así como otras relevantes del ENP para su mejora de cara al visitante.

  Durante este periodo se han enviado **127** solicitudes al sistema, relacionadas principalmente con el mantenimiento de infraestructuras del Parque y del Centro de Visitantes.

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

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

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

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

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

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

  Durante el año 2020 han realizado prácticas en el Centro de Visitantes "Las Salinas" tres personas:

  - Una persona procedente del IES Alquibla- Módulo de Actividades físico deportivas en el Medio Natural. Realiza las prácticas en los meses de octubre a diciembre de 2020.

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 Información del Parque, dentro de las labores de asistencia técnica al Director Conservador.

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

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

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

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

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

- **Cartelería del Parque Regional**

  Durante este año 2020 el Servicio de Información elabora los contenidos de 7 carteles del Parque Regional, gestionando también los correos de intercambio de información con las empresas que se encargan de maquetar los carteles, para que realicen las aportaciones correspondientes hasta disponer del cartel definitivo.

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

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

  A través del equipo de gestión se realizan algunas colaboraciones en momentos puntuales. Este año 2020, el Servicio de Información ha colaborado enviando varios artículos para incluir en el Boletín Migratory Bird for People. Esta actuación se ha hecho en los meses de febrero y noviembre, ya que se editan varios boletines al año.

  Además, este año se envía también la información actualizada para la lista de contactos de los miembros de la MBP y una fotografía de la persona de contacto.

- **Campaña Territorio Tortuga**

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

  Este año 2020, el Servicio de Información ha colaborado con esta campaña mediante las siguientes actuaciones:

  - Centro de Visitantes "Las Salinas": la información sobre la campaña está disponible en el Centro de Visitantes y también se traslada a los visitantes que solicitan información para visitar el Parque Regional.
  - Visitas guiadas y actividades especiales: se informa a los participantes de visitas guiadas y actividades especiales para que conozcan la campaña y el procedimiento a seguir si encuentran tortugas o sus rastros.
  - Redes sociales: a través de Facebook y Twitter se difunden todas las acciones relacionados con esta campaña y en concreto la información de un taller de manualidades para elaborar tortugas marinas reutilizando materiales.
  - Colocación de 35 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).
  - Publicación en las redes sociales del Parque Regional de un taller de manualidades para elaborar tortugas marinas reutilizando materiales.

- **Bus lanzadera durante el periodo estival**

  Debido a la gran afluencia de visitantes que se produce durante el periodo estival para acceder a las playas del Parque Regional, los aparcamientos se ocupan muy pronto y muchos usuarios estacionan sus vehículos en zonas que no están habilitadas para ello. Esto supone un peligro ante la dificultad de acceso de los vehículos de emergencia, así como un problema para la conservación del espacio protegido.

  Este año 2020, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar y la Dirección General del Medio Natural ponen en marcha el *Servicio Bus Lanzadera*, que consiste en un autobús que traslada a los visitantes que lo deseen desde un aparcamiento gratuito disuasorio ubicado en la entrada del Parque Regional, hasta los aparcamientos de las playas.

  El Servicio de Información colabora en la puesta en marcha y en el desarrollo de este servicio de autobús a través de las siguientes actuaciones:

  - Asistencia a la reunión entre los distintos agentes implicados en la puesta en marcha del servicio del bus lanzadera.
  - Prospección por el Parque para ver las posibles ubicaciones de las señales relacionadas con el servicio del bus lanzadera.
  - Revisión del díptico con información sobre el servicio del bus lanzadera.
  - Atención a los medios de comunicación para proporcionar información sobre el servicio del bus lanzadera.

- Información *in situ* en los aparcamientos durante todo el periodo de funcionamiento del bus lanzadera.
- Seguimiento del servicio de autobús mediante el traslado de información al equipo de gestión del Parque sobre los visitantes atendidos por el Servicio de Información y las incidencias detectadas.
- Gestión de la solicitud de retirada de las señales una vez finalizado el servicio del bus lanzadera.

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

  La Dirección General del Medio Natural continúa este año con la campaña iniciada en 2019. El objetivo es sensibilizar a los visitantes de los espacios protegidos de la Región de Murcia sobre la problemática que existe actualmente con la presencia de plástico en la naturaleza, así como ofrecer información sobre las alternativas al plástico que tenemos a nuestra disposición.

  Las actuaciones que lleva a cabo el Servicio de Información este año 2020 se pueden consultar en el apartado 9 de la memoria, en el apartado referente a campañas de sensibilización.

- **Otras actuaciones**

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

  - En enero se elaboran los contenidos para un mupi sobre la planta marina *Posidonia oceanica* y se revisa el mupi con información sobre el Mar Menor. Posteriormente, en el mes de mayo se prepara el contenido referente al Parque Regional en la memoria del mupi de Posidonia.
  - En el mes de enero también se elabora un documento con las fotografías de las incidencias producidas por el temporal Gloria.
  - En los meses de abril a julio se intercambia información con la empresa que maqueta el folleto general del Parque Regional y se revisan las aportaciones que van realizando hasta obtener el folleto definitivo.
  - En los meses de mayo y noviembre se actualiza el inventario de cartelería del Parque Regional.
  - En el mes de junio se envían fotografías de la situación en la que se encuentran los aparcamientos del Parque ante la gran afluencia de visitantes y de los vehículos que se encuentran estacionados en zonas no habilitadas para ello.
  - En el mes de junio se prepara el procedimiento para el registro de préstamo y entrega de las llaves de las puertas ubicadas en el Parque Regional.
  - En el mes de julio se envía un documento con las actuaciones que es necesario llevar a cabo en el carril bici para que el equipo de gestión pueda trasladar la solicitud al Ayuntamiento.
  - En el mes de octubre se realiza la revisión de senderos y se envía un documento con toda la información recabada.

- En el mes de noviembre se envía un listado con los estudios de fotografía de San Pedro del Pinatar que tienen en sus páginas web fotografías de sus trabajos donde las personas están fotografiadas fuera de los senderos habilitados. Desde el equipo de gestión se les envía un comunicado para explicarles la normativa que regula el acceso a los lugares que aparecen en sus fotografías.

12. Evaluación y conclusiones del Servicio

En este apartado se presenta una breve evaluación del estado actual del Servicio de Información en los Espacios Naturales de la Región de Murcia, 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 2020					
Nº	**Descripción**	**Objetivos de referencia**	**Valor de medición**	**Datos 2020**	**Comentario**
1	Nº de descargas de la revista "Naturalmente Conectados".	1 y 5	El nº de descargas no debe ser menor que la media de los últimos 2 años: 15.164	9.078	El dato del año 2018 es muy diferente a los dos siguientes años, por lo que es probable que ese primer año no se tomara bien el dato de descargas.
2	Nº de amigos/as de los espacios naturales protegidos (Lista de distribución correo-e)	1 y 5	Aumentar el nº de inscritos con respecto al año anterior: 5.984	6.354	
3	Nº de reuniones llevadas a cabo entre el Director Técnico y el Servicio de Inforamación	6 y 7	El nº de reuniones al año debe ser mayor o igual a 9.	6	El número de reuniones de este año 2020 ha disminuido debido al estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19. Los meses que no se pudieron realizar las reuniones se mantuvo la comunicación a través del teléfono.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL CENTRO DE VISITANTES LAS SALINAS– Seguimiento 2020					
Nº	**Descripción**	**Objetivos de referencia**	**Valor de medición**	**Datos 2020**	**Comentario**
4	Nº de visitantes atendidos.	1	El nº de visitantes no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (15.620).	9.787	La situación por la COVID-19 ha producido un descenso en el número de visitantes atendidos en 2020, ya que se ha visto condicionada la movilidad de las personas.

5	Nº de consultas atendidas.	1	El nº de consultas no debe bajar en más de 1.000 la media de los últimos 3 años (4.473).	2.513	La situación por la COVID-19 ha producido un descenso en el número de consultas atendidas en 2020, ya que se ha visto condicionada la movilidad de las personas.
6	Tiempo medio de respuesta a las Hojas de Opinión.	1 y 7	El tiempo medio de respuestas no debe superar los 35 días.	25	
7	Nº de participantes en visitas guiadas.	2	El nº de participantes no debe bajar en más de 300 la media de los últimos 3 años (2.954).	980	La situación por la COVID-19 ha condicionado que no se puedan realizar visitas guiadas durante la mayor parte del año. En su lugar, se diseña un programa de visitas guiadas adaptadas que se gestionan como actividades especiales por sus características.
8	Nº actividades especiales realizadas	3 y 4	El nº de actividades no debe bajar en 5 unidades la media de los últimos 3 años (26).	54	El aumento de actividades especiales de este año se debe al Programa especial que se desarrolla tras el confinamiento, con oferta de muchos días de actividades especiales pero con muy pocos participantes en ellas, para cumplir con las normas de seguridad de la COVID-19.
9	Actualizaciones o nuevas creaciones de material divulgativo, interpretativo y didáctico.	1, 2, 3, 4, 5 y 7	Del total de publicaciones internas del Parque (29) se deberán actualizar al menos el 20%.	28%	
10	Grado de satisfacción del visitante con respecto al ENP.	1 y 7	El grado de satisfacción debe superar el 70% para la opción “Mucho”.	68%	El 27% 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 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,7 (Escala del 1 al 4)	3,97	
12	Grado de satisfacción de las personas atendidas en visitas guiadas.	2 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,96	
13	Grado de satisfacción de las personas atendidas en actividades especiales.	3, 4 y 7	El grado de satisfacción debe superar el valor 3,8 (Escala del 1 al 4)	3,96	
14	Nº de publicaciones en redes sociales.	5	El nº de publicaciones en redes sociales no debe bajar de 200 publicaciones al año.	211	

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 Información a nivel regional y sus conclusiones:

ANÁLISIS DAFO DEL SERVICIO. Año 2020

DEBILIDADES

- Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.
- Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)
- No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.
- Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos.
- Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.
- Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos.
- Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.

AMENAZAS

- COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes…)
- Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante.
- Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar.
- Falta personal de información para los fines de semana del litoral.
- Número elevado de visitantes en días festivos.
- Falta de diseñador gráfico exclusivo.
- Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.
- Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva.
- Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.).
- Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones.
- Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle…).
- Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.
- Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.
- Falta de buena climatización de algunos Centros.
- No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.
- El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.
- No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.
- Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).
- Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.

FORTALEZAS

- Equipo heterogéneo y multidisciplinar, colaborativo y motivado.
- Buena programación, organización del trabajo en red (calendario, protocolos internos, fichas didácticas) y autonomía del equipo.
- Capacidad de decisión sobre el material divulgativo a elaborar y mejora en sus diseños.
- Mejora en la comunicación y divulgación online (folletos, actividades, encuestas, inscripciones, etc.)
- Trabajar en base a sistemas de calidad (Q-Calidad, SICTED).
- Adaptación de los contenidos a diferentes públicos y consolidación del Programa de Educación Ambiental.
- Buena difusión del Servicio a través de la lista de distribución de correo electrónico y redes sociales propias (Twitter, Facebook e Instagram).
- Disponer de jornadas formativas internas y facilidad para la formación externa.
- Acceso al gestor de "Solicitudes al sistema" para comunicar las incidencias detectadas y que sean gestionadas.
- Se observa una mayor implicación y oferta de servicios accesibles en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras.
- Buena predisposición a la colaboración con otras entidades de forma activa.
- Capacidad de adaptación y reinvención ante nuevos escenarios o situaciones.

OPORTUNIDADES

- Existencia de una web y posibilidad de aportar contenidos.
- Disposición y decisión sobre los proyectos de mejora de la Dirección General con respecto a salas de exposición, audiovisuales, cartelería, folletos, etc.
- Colaboración con otras entidades, nos conocen más y no sólo solicitan actividades, sino asesoramiento en diversos temas.
- Mayor comunicación y colaboración con los equipos técnicos en algunos ENP.
- Mayor presencia en medios de comunicación (prensa, radio, redes sociales externas, etc.)
- Disponer de personal en prácticas.
- Participación en asesoría, revisión o realización de contenidos interpretativos externos al Servicio.
- En Espuña se cuenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Asistencia como invitados a las Juntas Rectoras.
- Alta valoración del grado de satisfacción de los visitantes respecto al Servicio en las encuestas, google, facebook…

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

En base a los datos recogidos en el DAFO, se toman las siguientes decisiones para ir transformando poco a poco las debilidades y las amenazas en fortalezas y/oportunidades, indicando además, aquellas que se plantearon en 2019 y que se ha conseguido su mejora o resolución a lo largo de 2020.

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2020 – 2021	
DEBILIDADES	**Acciones para convertir a FORTALEZAS**
▪ Folleto específico y atractivo sobre los CV/PI y los servicios que ofrecen.	✓ En 2020 se termina y edita digitalmente el nuevo folleto por lo que esta debilidad se considera solventada.
▪ Medios informáticos y audiovisuales escasos y obsoletos.	✓ Actualizados algunos medios en 2020 (algún ordenador y proyectores nuevos), pero se necesita seguir actualizando los medios informáticos. En 2021 se continúa con la labor de intentar mejorar en este sentido.
▪ Falta de tiempo para tareas básicas (ordenar, revisar el CV/PI, prospección de rutas, etc.)	✓ A pesar de que con la pandemia se han podido ordenar y revisar algunos aspectos del Servicio en 2020, se continuará con la planificación para 2021 de las prospecciones de campo y otras tareas del equipo.
▪ Falta optimizar determinadas gestiones de coordinación del Servicio.	✓ En 2020 se termina de elaborar el sistema de protocolos internos que optimizan las gestiones de coordinación, entre otros aspectos, y se ha mejorado la automatización de muchas gestiones con diferentes herramientas informáticas. Así pues, esta debilidad se considera solventada.
▪ Reforzar el concepto de atención al visitante como el objetivo principal del servicio. ▪ Reactivar y motivar al equipo.	✓ En 2020 se ha llevado a cabo una jornada formativa para realizar una evaluación y evolución del servicio. Los diferentes equipos de los ENP han resaltado que se ha mejorado bastante en este sentido, por lo que esta debilidad se considera solventada.
▪ Mejorar la forma de inscribirse en las actividades especiales.	✓ En 2020 se crea un sistema de inscripciones online que comenzará a utilizarse en 2021. Esta debilidad se considera solventada, pero se ve necesario reformularla porque se ha realizado el sistema mediante la plataforma de google (Ver siguiente debilidad).
▪ No se dispone de una plataforma propia para las inscripciones online.	✓ A lo largo de 2021 se realizarán las inscripciones de forma online a través de la plataforma de google, pero este sistema no termina de solventar necesidades específicas que el Servicio requiere para un mejor funcionamiento del sistema, por lo que se intentará plantear la posibilidad de disponer de una plataforma propia.
▪ Ausencia de formación en lenguas extranjeras (mínimo inglés) en algunas personas de los equipos.	✓ Facilitar la formación externa y conseguir como mínimo el B1 para todos los informadores-guías.
▪ Se ha reflejado poca claridad en la coordinación y nueva organización del Servicio con el nuevo pliego de contratación, tanto con la Dirección General como con la empresa.	✓ A finales de 2020 ya se han realizado varias reuniones y comunicaciones entre todas las partes implicadas para aclarar situaciones concretas de coordinación. A lo largo de 2021 se observará si la situación ha mejorado o no.
▪ Existe la posibilidad de apertura de nuevos Puntos de Información lo que genera la incertidumbre de cómo va a ser la coordinación, equipación y organización de los mismos.	✓ A lo largo de 2021 se estará pendiente de estos nuevos centros y se intentará tener la mayor previsión posible, así como asesorar y realizar propuestas a la Dirección General para que se tomen las decisiones más acertadas.
▪ Se ha detectado que las encuestas del Centro de Visitantes/Punto de Información y las generales del ENP recogen datos poco representativos de la información que realmente se pretende obtener.	✓ Se planteará para 2021 el análisis, actualización y/o modificación, en su caso, de estas dos encuestas y su metodología futura.

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

Acciones a desarrollar según el análisis DAFO, escenario 2020 – 2021	
AMENAZAS	**Acciones para convertir a OPORTUNIDADES**
▪ COVID-19: cierre temporal de los Centros y Puntos de Información, medidas de prevención del Plan de contingencia (aforos, salas exposición sin módulos interactivos, etc.), descenso en el número de visitantes y participantes en las visitas guiadas (sobre todo la Comunidad escolar), adaptación de las actividades y dinámicas, retrasos en el suministro de EPIs, y detección de nuevas necesidades para los guías (altavoz de apoyo, mascarillas transparentes…)	✓ Desde marzo de 2020 se han ido solventando y reinventando muchos de los cambios planteados en este nuevo escenario. Para 2021 se continuará en esta línea: seguir adaptando las actividades, desarrollar alternativas para el público escolar, solventar carencias de materiales, etc.
▪ Alta demanda de actividades especiales y visitas guiadas por parte del público visitante. ▪ Falta personal para atender la demanda de actividades y tareas a realizar. ▪ Falta personal de información para los fines de semana del litoral. ▪ Número elevado de visitantes en días festivos. ▪ Falta de diseñador gráfico exclusivo.	✓ En el nuevo pliego no se han llevado a cabo todas las mejoras deseadas, por lo que se continuará en la línea de insistir a la DG en los aspectos que aún queden pendientes.
▪ Falta de programación en determinadas tareas con los equipos de gestión del ENP.	✓ Establecer una comunicación de las tareas entre gestión y los responsables del Servicio para poder organizarlas mejor. En algunos se sugerirá realizar un plan anual de reuniones periódicas y previsión de temas.
▪ Falta de una web de ENP más dinámica e intuitiva. ▪ Carencia de presupuestos propios para editar material divulgativo, actualizaciones de los CV/PI, ponentes para charlas, entre otros.). ▪ Escasa señalización externa de los CV/PI a nivel de carreteras, autovías e incluso poblaciones. ▪ Largo plazo de ejecución de los proyectos (actualización Salas Exposición, audiovisuales, mejoras en los Centros, reabrir el Centro de Visitantes El Valle …). ▪ Ausencia de cobertura móvil en algunos CV/PI y zonas del ENP.	✓ Temas presentes periódicamente que dependen de la DG para su ejecución definitiva y que desde el Servicio de Información se recuerdan cada vez que se cree necesario.
▪ Falta todavía, un poco más de implicación sobre el concepto de eficiencia energética en los CV/PI y en las nuevas obras o mejoras. ▪ Falta de buena climatización de algunos Centros.	✓ Tener en cuenta estos conceptos en los proyectos de la DG. Desde el Servicio de Información se trasladarán las propuestas de acción en este sentido. ✓ Insistir a la DG para solventar las deficiencias de climatización.
▪ No hay una percepción real de las tareas que desarrolla el Servicio.	✓ Realizar un listado de tareas que se pueden difundir por redes sociales.
▪ El Área de Educación Ambiental del CRFS está tomando mucho protagonismo en el Servicio y se está perdiendo el contexto y desarrollo del servicio a nivel de Parque Regional.	✓ Insistir en la reapertura del Centro de Visitantes “El Valle”, actualmente cerrado por reformas. ✓ Fomentar la función de PI del Parque a través de las redes sociales y otros medios disponibles. ✓ Plantear la posibilidad de que esta área forme parte del conjunto del CRFS (Hospital y Área Educación Ambiental).
▪ No hay compromiso con el mantenimiento preventivo y revisiones periódicas obligatorias de los Centros, especialmente con los temas de seguridad.	✓ Insistir en la elaboración, por parte de la DG, de un pliego específico de mantenimiento preventivo.
▪ Falta de previsión y planificación en el desarrollo de obras que afectan a los Centros y el Servicio (decisión de cerrar o no, trabajar en condiciones de poca calidad para la atención al público, etc.).	✓ Intentar adelantarnos a la situación, recordar las tareas de atención al público que se llevan a cabo en los Centros, y realizar propuestas y alternativas de trabajo.
▪ Condiciones laborales no adecuadas (remuneración, horario, etc.) para un equipo de personal cualificado.	✓ Se intentará conseguir una mejora a través de un nuevo convenio laboral.

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

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

  Durante el año 2020, el Equipo de Información del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro ha participado en 11 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 Información 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.