

Carta Europea de Turismo Sostenible en los Espacios Protegidos

La Carta



EUROPARC
FEDERATION



**CARTA EUROPEA
DE TURISMO SOSTENIBLE
EN ESPACIOS PROTEGIDOS**

CONTENIDOS

1	Introducción	3
2	Resumen de la Carta	4
	2.1 Desarrollar el turismo sostenible	4
	2.2 Promover la cooperación	4
	2.3 Un Enfoque estratégico	5
	2.4 Estructura de la Carta	5
3	Parte I de la Carta: para los espacios protegidos	6
	3.1 Beneficios	6
	3.2 Cómo ser reconocido con la Carta	6
	3.3 Cuestiones claves que abordar	7
	3.4 Ratificación	10
	3.5 Evaluación y renovación	11
4	Parte II de la Carta: para las empresas turísticas	12
	4.1 Beneficios para las empresas	12
	4.2 Programa de colaboración de la Carta Europea	13
	4.3 Principios generales para la puesta en práctica	14
	4.4 Compromisos del espacio protegido	14
	4.5 Compromisos de la empresa turística	15
	4.6 Acuerdo de colaboración de la Carta Europea	15
	4.7 Validación de la metodología del espacio protegido de la Carta	16
	4.8 Firma del acuerdo de colaboración de la Carta Europea	16
5	Parte III de la Carta: para los tour-operadores	18
	5.1 Beneficios para las agencias de viajes	18
	5.2 Compromiso de la agencia de viajes	18
	Apéndice 1: Principios de la Carta	22

La Carta es parte de una serie de tres publicaciones. Las otras dos son *Cómo ponerse en camino: guía para los espacios protegidos* y el *Informe de solicitud: marco y orientación*. Juntas forman el trío de formularios de orientación sobre cómo convertirse en miembro de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Para obtener más detalles sobre la Carta véase también www.european-charter.org

Federación EUROPARC, Waffnergasse 6, 93047 Regensburg, Alemania
Tel: +49 941 59935980 E-mail: info@european-charter.org

El texto oficial de la Carta fue publicado por primera vez por la Fédération des Parcs naturels régionaux de France, 1999; revisado y actualizado por la Federación EUROPARC en 2007 y 2010.

La Federación EUROPARC representa alrededor de más que 400 miembros que incluyen espacios protegidos (tales como parques nacionales, parques naturales, áreas de belleza natural extraordinaria (AONB, por su acrónimo en inglés), y reservas de la biosfera), departamentos gubernamentales, diversas ONG y empresas de 36 países. La Federación es una organización paneuropea, no gubernamental y políticamente independiente, cuya misión es la de apoyar y promover todo el espectro de espacios protegidos de Europa. La Federación fue la ganadora mundial del Premio Medioambiental TUI 2001.

Edición y diseño: EUROPARC Federation, EUROPARC Consulting; Atelier Václav Hrabá
Foto de portada: EUROPARC España

La Federación EUROPARC, junto con EUROPARC Consulting, expresa su agradecimiento a TUI (Touristik Union International) por su generoso patrocinio de esta nueva edición de documentos de la Carta.



1 Introducción

De abajo a arriba

Ser un espacio protegido “con la Carta” es formar parte de un proceso de desarrollo, una búsqueda continua para compartir de manera sostenible estos espacios tan mágicos.

Redactada con sumo cuidado sobre la base de muchas experiencias compartidas, la Carta explica cómo aplicar el concepto de desarrollo sostenible en algunos de los lugares más valiosos de Europa. Es en sí misma un proceso permanente: su primera etapa, la Parte I, ha venido funcionando con éxito desde hace una década, durante la cual se ha concedido la Carta a unos 107 espacios protegidos; la Parte II ha tenido un comienzo sobresaliente en muchos espacios de la Carta en los que cada vez se implican más empresas turísticas; y la Parte III se encuentra en fase de desarrollo.

La sostenibilidad se define como “el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”¹, e implica la conservación de los recursos para las generaciones futuras, así como un desarrollo socio-económico viable y equitativo.

La Carta Europea del Turismo Sostenible en Espacios Protegidos refleja las prioridades a nivel europeo y mundial expresadas en las recomendaciones de la Agenda 21, adoptada en la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro, celebrada en 1992, así como por la Unión Europea en su 6º Programa de Acción y Estrategia Medioambiental para el Desarrollo Sostenible.

La Carta pertenece a la Federación EUROPARC, que es la organización que agrupa los espacios protegidos de Europa. La Carta fue elaborada por un grupo de trabajo europeo en el que estaban representados los espacios protegidos, el sector turístico y otros socios, al amparo de EUROPARC, y se fundamenta en las recomendaciones del estudio del año 1993 de EUROPARC “Loving them to death? Sustainable Tourism in Europe’s Nature and National Parks”². La Carta era una de las prioridades definidas en el programa de acción de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, “Parks for life” (1994), cuyo objetivo es el de preservar los espacios protegidos de Europa.

La creciente importancia del desarrollo turístico sostenible es un tema de interés internacional que ha sido subrayada en la reciente elaboración de las directrices internacionales para el turismo sostenible, por la Convención sobre diversidad biológica. La Carta Europea aborda directamente los principios clave de estas directrices internacionales, y es una herramienta práctica para su aplicación en los espacios protegidos a nivel regional.

El presente documento es la versión completa del texto de la Carta, que a su vez va acompañado de dos documentos complementarios. Los tres documentos juntos, a saber: *La Carta; Cómo ponerse en camino: guía para los espacios protegidos* y el *Informe de solicitud*, forman un marco riguroso para el desarrollo del turismo sostenible en los espacios protegidos de Europa.

¹ Informe Brundtland *Nuestro futuro común*, Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo

² Primera publicación 1993, republicado en 2001 por la Federación EUROPARC, Grafenau, Alemania



2 Resumen de la Carta

2.1 Desarrollo del turismo sostenible

Los objetivos básicos de la Carta Europea para el Turismo Sostenible son:

- ▶ Acrecentar el conocimiento de los espacios protegidos de Europa como parte fundamental de nuestro patrimonio y aumentar el apoyo a su necesaria conservación para que puedan ser disfrutadas por las generaciones presentes y futuras;
- ▶ Mejorar el desarrollo sostenible y la gestión turística de los espacios protegidos, teniendo en cuenta las necesidades del entorno, de la población local, de las empresas locales y de los visitantes

La Carta refleja la voluntad de las autoridades encargadas de gestionar los espacios protegidos, de las partes interesadas locales, y de los representantes del sector turístico, de respaldar y promover el turismo de acuerdo con los principios del desarrollo sostenible.

Asimismo, compromete a sus firmantes a aplicar una estrategia local para el turismo sostenible, que se define como: "cualquier forma de desarrollo, gestión o actividad turística que garantice la protección y conservación a largo plazo de los recursos naturales, culturales y sociales, y que contribuya de forma positiva y equitativa al desarrollo económico y al bienestar de las personas que vivan, trabajen, o visiten, los espacios protegidos".

Para llevar esta forma de turismo a la práctica, es necesario adoptar una visión global del turismo dentro y alrededor del espacio protegido, iniciar un proceso de amplia consulta, y reforzar la interacción positiva entre el turismo y otros sectores económicos de la zona.

Por último, diremos que el objetivo de esta clase de turismo es el de responder a las expectativas de los turistas europeos, hacer que su viaje cobre sentido, darles tiempo para conocer y encontrarse con otras gentes, y beneficiarse de la experiencia dando algo de sí mismos.

2.2 Promoción de la colaboración

La Carta reconoce que las autoridades del espacio protegido no deben trabajar solas en el desarrollo y la gestión del turismo, sino que se debe implicar en ellos a todos los afectados por el turismo dentro y alrededor del espacio protegido.

Los firmantes de la Carta aceptan adoptar métodos de trabajo basados en la colaboración, que deberán aplicarse en todas las etapas de la actividad, desde el desarrollo de un programa de turismo sostenible, hasta su puesta en marcha. Esto se llevará a cabo mediante un claro compromiso y la colaboración entre las autoridades del espacio protegido, los proveedores de servicios turísticos y la población local.

La Carta es una herramienta para llevar a cabo esta colaboración en la práctica, promoviendo la corresponsabilidad y subrayando los compromisos individuales y colectivos entre el espacio protegido y sus socios.

2.3 Enfoque estratégico

Firmar la Carta significa adoptar un enfoque estratégico para el desarrollo turístico sostenible en los espacios protegidos; realizando un diagnóstico, consultando e involucrando a los colaboradores; fijando objetivos estratégicos; asignando los recursos apropiados; haciendo el seguimiento del plan de acción, y evaluando los resultados.

Para poder firmar la Carta, los candidatos deben elaborar una estrategia de desarrollo turístico sostenible y comprometerse a seguir el plan de acción acordado para el espacio.

2.4 Estructura de la Carta

La Carta se ha dividido en tres áreas distintas, aunque interconectadas, de desarrollo del turismo sostenible:

Parte I: para los espacios protegidos

Para espacios protegidos individuales de todo tipo. Su implementación por parte de las autoridades del espacio protegido supone la realización de un diagnóstico de las necesidades del espacio (problemas y oportunidades), admitidas y aceptadas por los socios locales. El objetivo de este enfoque es encontrar el camino más adecuado hacia el futuro del turismo en toda la zona. En consecuencia, la estrategia propuesta por el espacio protegido en el marco de la Carta debe desarrollarse y aplicarse en colaboración con los representantes turísticos, otros sectores empresariales, la población local y las autoridades.

***Situación actual:** La Parte I está totalmente implantada en cerca de 107 espacios de diversos países europeos. Los espacios protegidos que cumplen los requisitos, pueden solicitar ser firmantes o miembros de la Carta Europea, y recibir el reconocimiento formal que ello conlleva. Los procedimientos que rigen este proceso han sido probados y funcionan.*

Parte II: para las empresas turísticas locales

Para garantizar la implicación de las empresas turísticas en los espacios protegidos. Las empresas locales son socios vitales de las autoridades del espacio protegido para el desarrollo de la estrategia turística de la zona, y deben implicarse en este proceso, tal y como se describe en la Parte I de la Carta (véase el párrafo anterior).

La Parte II prevé llevar esta implicación un paso más allá, permitiendo que las empresas turísticas trabajen con las autoridades del espacio protegido para ser reconocidas como firmantes de la Carta. Esto supone que cada empresa realizará un diagnóstico de toda su actividad, a saber: el equilibrio entre lo que ofrece y lo que los visitantes esperan, así como las medidas a tomar para potenciar el patrimonio local. También se deberá tener en cuenta el medioambiente y el desarrollo sostenible a la hora de dirigir la empresa. La empresa deberá plantear sus propias ideas sobre turismo sostenible y su aplicación práctica, en colaboración con el espacio protegido.

***Situación actual:** La Parte II fue aprobada en mayo de 2007, y ya se ha empezado a implantar en espacios protegidos de varios países europeos. Muchas empresas turísticas ya se han asociado a la Carta, y su número es cada vez mayor.*

Parte III: para los tour-operadores

Para garantizar la implicación de los tour-operadores que incorporen los principios del turismo sostenible en su producto turístico y que organicen visitas a, o en, los espacios protegidos. Los tour-operadores que trabajen dentro de este marco, se comprometerán a colaborar con las autoridades responsables de la estrategia aplicada en el espacio protegido, así como con los proveedores de servicios turísticos locales. Esto supondrá la elaboración de un estudio que analice la compatibilidad entre sus productos y los objetivos del espacio. El flujo de visitantes que atraen a la zona no debe destruir los recursos patrimoniales que los turistas vienen a visitar.

***Situación actual:** La Parte III está en fase de desarrollo, y se están poniendo en marcha una serie de iniciativas piloto individuales.*



3 Parte I de la Carta: para los espacios protegidos

El turismo ofrece una oportunidad privilegiada para despertar la conciencia medioambiental entre el público en general. Representa también una oportunidad valiosa para respaldar las actividades económicas tradicionales y mejorar la calidad de vida.

Para satisfacer a la vez las necesidades de los espacios protegidos y las expectativas de los visitantes europeos, es imprescindible que el turismo preserve el entorno en el que desarrolla su actividad.

Al firmar la Carta, el espacio protegido se compromete a adoptar una estrategia de desarrollo turístico compatible con los principios del desarrollo sostenible. Asimismo, accede a adoptar un enfoque coherente en los proyectos que lleve a cabo en su propia área, y a prever una gestión del espacio a largo plazo.

El espacio protegido priorizará la cooperación y las responsabilidades compartidas para mejorar la eficacia de su misión en la protección del medioambiente.

3.1 Beneficios

Fundamentalmente, los espacios protegidos que cumplen los requisitos de la Carta se benefician de las ventajas económicas, sociales y medioambientales que ofrece un turismo sostenible bien gestionado.

Asimismo, la Carta ofrece a los espacios protegidos participantes:

- una base para reforzar las relaciones con las partes interesadas en el turismo local, y el sector turístico en general;
- la oportunidad de influir en el desarrollo turístico de la zona;
- una mejor imagen en el escenario europeo como zona dedicada al turismo sostenible;
- oportunidad de desarrollar relaciones públicas y despertar la conciencia de los visitantes a través de los medios de comunicación locales y nacionales;
- oportunidad de trabajar con otros espacios de la red de la Carta Europea y aprender de ellos;
- asesoramiento práctico tanto a nivel interno como externo, que da acceso a nuevas ideas y mejoras y mayor credibilidad ante potenciales socios financieros.

3.2 Cómo ser reconocido con la Carta

El compromiso de las autoridades responsables del espacio protegido se divide en cuatro áreas básicas:

- i. aceptar los principios;
- ii. involucrar a los socios;
- iii. definir una estrategia y
- iv. desarrollar un plan de acción.

A continuación se describen estas áreas de trabajo, seguidas de las cuestiones clave que deben abordarse a la hora de darles forma.

i. Aceptar y regirse por los principios del desarrollo sostenible estipulados en esta Carta, y a su vez adaptarlos al contexto local.

ii. Hacer partícipes a todos aquellos implicados en el turismo dentro y alrededor del espacio protegido, en su gestión y desarrollo.

Con el fin de garantizar el desarrollo turístico sostenible, el espacio protegido organizará reuniones de consulta pública, y constituirá un foro permanente o asociación similar entre todos los directamente interesados: las autoridades del espacio protegido, así como los municipios locales, las organizaciones comunitarias y de conservación de la naturaleza, y los representantes del sector turístico de la misma. Asimismo, se deben mantener y estrechar los lazos con los organismos regionales y nacionales pertinentes. De esta forma, el espacio protegido podrá facilitar un proceso de cooperación mediante el cual las empresas turísticas locales puedan trabajar con otros sectores, promoviendo una mejor integración del turismo en el estilo de vida local y una mayor comprensión de los objetivos del turismo sostenible por parte de la población local.

iii. Definir una estrategia a medio plazo (5 años) para el desarrollo del turismo sostenible en su zona.

La estrategia tiene como meta mejorar la calidad del producto turístico, y a la vez tener en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible y conservación del espacio, garantizando así la mejor integración posible del turismo en el entorno cultural, económico y social, así como su desarrollo coherente en el tiempo y el espacio.

La estrategia debe estar basada en una concienzuda consulta, y ser aprobada y comprendida por todas las partes interesadas locales. Asimismo, debería contener:

- una definición del área de aplicación de la estrategia, que puede extenderse más allá del espacio protegido en sí;
- una evaluación del patrimonio natural, histórico y cultural del área, su infraestructura turística, y su marco socio-económico, teniendo en cuenta a la vez sus capacidades, sus necesidades y sus oportunidades potenciales;
- una evaluación de los visitantes actuales y los mercados potenciales de visitantes;
- un conjunto de objetivos estratégicos para el desarrollo y gestión del turismo, que cubran:
 - la conservación y mejora del entorno y su patrimonio,
 - el desarrollo económico y social,
 - la protección y mejora de la calidad de vida de la población local,
 - la gestión del flujo de visitantes y la mejora de la calidad de la oferta turística,
- un plan de acción para lograr estos objetivos;
- referencia a los recursos y socios necesarios para aplicar la estrategia;
- propuestas para realizar un seguimiento de los resultados.

iv. Presentar esta estrategia bajo la forma de un plan de acción

El plan de acción describe las medidas tomadas o por tomar para lograr los objetivos establecidos en la estrategia. Cubre el periodo de cinco años de la estrategia, y define el compromiso de los socios con cada una de las cuestiones clave de la Carta.

3.3 Cuestiones clave que abordar

Cada espacio protegido es distinto. Las prioridades estratégicas y los programas de acción deben definirse a nivel local, utilizando para ello el enfoque participativo indicado más arriba. En definitiva, la Carta exige que se aborden las siguientes cuestiones clave.

i. Protección y mejora del patrimonio natural y cultural

Uno de los objetivos fundamentales de la estrategia y el plan de acción es el de proteger y mejorar el patrimonio natural y cultural del espacio, para y a través del turismo, así como protegerlo de un desarrollo turístico excesivo. Esto implica:

- **Hacer un seguimiento del impacto sobre la flora y la fauna y controlar los lugares turísticos sensibles:** basándose en los resultados del seguimiento, se deberán introducir medidas específicas para garantizar que el desarrollo turístico se ajuste a la capacidad de carga del entorno de la zona. Existen áreas que pueden no estar abiertas al público debido a su fragilidad.
- **Promover actividades, incluyendo las turísticas, que contribuyan a mantener el patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones locales:** el desarrollo turístico del espacio deberá dar valor a su patrimonio cultural e histórico. Se facilitarán medidas, equipamiento e instalaciones para promover el acceso al público y organizar actividades relacionadas con dicho patrimonio.
- **Preservar los recursos naturales:** se deberán tomar medidas para controlar y reducir aquellas actividades, incluido el impacto del turismo, que afecten negativamente la calidad de los paisajes, el aire y el agua, tales como el uso de energías no renovables y la creación de ruido y desperdicios innecesarios. Se buscará colaborar con las autoridades locales para el desarrollo de programas de gestión del agua, la energía y la tierra.
- **Animar a los visitantes y al sector turístico a contribuir a la conservación de la naturaleza:** se idearán programas para que el turismo contribuya a la conservación, mantenimiento y mejora del patrimonio natural y cultural. Asimismo, se promoverán programas de voluntariado que impliquen a los visitantes, a las empresas turísticas locales así como a otros socios.

ii. Mejorar la calidad de la experiencia turística

Un objetivo clave es el de ofrecer a todos los visitantes una experiencia de alta calidad en todos los aspectos de su visita. El espacio protegido, junto con sus colaboradores, llevará a cabo un programa para mejorar la calidad del turismo que ofrece. Esto implica:

- **Investigar las expectativas y grado de satisfacción de los visitantes actuales y potenciales:** es importante adoptar un enfoque comercial con el fin de comprender las expectativas y necesidades de los visitantes actuales y potenciales. Esto ayudará a ajustar mejor la oferta con la demanda. Los productos y actividades turísticas deberían diseñarse para mercados específicos claramente identificados, además de cumplir los objetivos de conservación de la naturaleza. Finalmente, el espacio protegido deberá buscar nuevos visitantes que sean sensibles a la calidad del entorno.
- **Atender las necesidades especiales de los visitantes con discapacidad:** el espacio protegido deberá prestar especial atención a algunas tipologías de turista que a menudo son ignoradas por otros destinos turísticos, tales como personas discapacitadas, enfermas o convalecientes, así como gente joven y gente de escasos recursos económicos. Debe evitarse a toda costa cualquier forma de elitismo cuando se trate del acceso de visitantes.
- **Respaldar iniciativas para comprobar y mejorar la calidad de las instalaciones y los servicios:** se tomarán iniciativas para alcanzar la calidad en todos los aspectos de la experiencia turística: centros turísticos, equipamientos e instalaciones turísticas, servicios para todos los turistas, productos turísticos, y marketing y promoción. Finalmente, pero no por eso menos importante, servicio post-venta. El espacio protegido se esforzará por garantizar la calidad de sus instalaciones y servicios, así como por respaldar iniciativas en pos de la calidad de los servicios prestados por sus socios.

iii. Concienciar al público

El espacio protegido intentará mantener bien informados a los visitantes acerca de las cualidades especiales del área. Esto puede lograrse de la siguiente forma:

- **Asegurándose de que la promoción del espacio se base en imágenes auténticas, y sea sensible a sus necesidades y capacidad según el momento y el lugar:** la promoción y comercialización del espacio protegido pueden ayudar a que los visitantes tomen verdadera conciencia de los valores auténticos del área, así como de los principios del desarrollo turístico sostenible. Se deberá velar para que la forma en que el espacio es promovido refleje y respalde los objetivos de gestión de los visitantes.
- **Ofreciendo al visitante información de buena calidad y fácil accesibilidad dentro y alrededor del área:** se pondrá a disposición del visitante y la población local información de alta calidad y fácil accesibilidad, que destaque tanto la riqueza y sensibilidad excepcionales del entorno natural, así como los recursos turísticos disponibles. Asimismo, se deberá mantener informado al público acerca de la conservación del patrimonio y los objetivos del desarrollo sostenible. Finalmente, el espacio protegido deberá asegurarse de que las empresas turísticas reciban un suministro regular de información para sus clientes (folletos, mapas, etc.).
- **Facilitando instalaciones y servicios educativos que den a conocer el patrimonio y el entorno de la zona a los visitantes y a la población local:** la educación ambiental y la interpretación del patrimonio deberán representar una de las principales prioridades de la política turística de la zona. Se ofrecerán actividades o instalaciones basadas en el patrimonio cultural y el medioambiente, tanto a la población local como a los visitantes, en especial a grupos de jóvenes y escolares. Finalmente, el espacio protegido deberá ayudar a las empresas turísticas a incluir un elemento educativo en sus actividades.

iv. Desarrollo del turismo especial para la zona

El espacio protegido promoverá productos turísticos especiales para la zona, con el fin de que el público pueda descubrirla y comprenderla. Esto se llevará a cabo ofreciendo y respaldando actividades, eventos y paquetes turísticos que incluyan la interpretación de la naturaleza y el patrimonio del lugar.

v. Formación

La formación será una herramienta imprescindible para el desarrollo turístico sostenible del espacio, cuyo objetivo es el de aumentar su conocimiento y los temas de sostenibilidad entre todos aquellos implicados en el turismo. Esto se llevará a cabo ofreciendo o respaldando programas de formación para el personal del espacio protegido, así como para el personal de las empresas turísticas y de otras organizaciones. El plan de acción incluirá programas de formación en beneficio de los grupos definidos, y prestará especial atención a la organización de seminarios sobre el entorno local para las empresas turísticas. Las actividades de formación se basarán en un análisis previo de las necesidades de formación de la zona.

vi. Protección y apoyo a la calidad de vida de la población local

La estrategia turística intentará asegurarse de que el turismo apoye, y no reduzca, la calidad de vida de la población local. Esto puede lograrse de la siguiente forma:

- **Implicando a las comunidades locales en la planificación turística de la zona:** el espacio protegido trabajará estrechamente con las comunidades locales para el desarrollo y aplicación de la estrategia turística y su plan de acción.
- **Garantizando una buena comunicación entre el espacio protegido, su población local y los visitantes:** el espacio protegido fomentará la promoción del intercambio y el contacto entre la población local y los visitantes. Esto incluye mantener informadas a las comunidades y las

empresas locales sobre las actividades y eventos públicos que se van a organizar en el espacio protegido.

- Detectando y reduciendo los posibles conflictos que puedan surgir.

vii. Desarrollo económico y social

El espacio protegido tendrá como objetivo aumentar los beneficios derivados del turismo para que redunden en la economía local, promoviendo actividades que tengan un impacto positivo en los distintos sectores económicos. Esto puede lograrse de la siguiente forma:

- **Promoviendo la compra de productos locales entre los visitantes y las empresas turísticas:** se deberá promover la compra de alimentos y artesanía locales, así como los servicios que se ofrecen. Se deberán elaborar programas para mejorar la imagen del producto típico de la zona y facilitar así su distribución.
- **Promoviendo el empleo en el sector turístico entre la población local:** el espacio protegido apoyará la promoción de nuevas formas de empleo en el sector turístico. La formación y creación de empleo deberá a su vez favorecer la versatilidad e integración social, sobre todo en lo que respecta a las mujeres, las personas con escasos recursos económicos y las personas con discapacidad.

viii. Control del número de turistas

Se hará un seguimiento y se incidirá en el flujo de visitantes con el fin de reducir impactos negativos en el medioambiente, el paisaje y el patrimonio de la zona. Esto implica:

- **Mantener un registro del número de visitantes en el tiempo y el espacio:** se pondrán en marcha programas para seguir y analizar el número de visitantes con el fin de adoptar los métodos adecuados de gestión de visitantes. En los datos recopilados se incluirán informes de las empresas turísticas locales.
- **Crear e implementar un plan de gestión de visitantes:** se deberá adoptar un enfoque estratégico para la gestión de visitantes, que incluya medidas para canalizar el flujo de visitantes y regular sus actividades en el espacio protegido. La ubicación de los servicios turísticos, la planificación de caminos para el descubrimiento del territorio y la facilitación de información e interpretación de la naturaleza, contribuirán a la gestión de visitantes, teniendo siempre en cuenta la conservación del entorno natural, cultural y social de la zona y la calidad de la experiencia turística. Una planificación eficiente de la gestión de visitantes debería aumentar el aporte económico que representa el turismo, a la vez que reducir la desventaja derivada de la estacionalidad.
- **Promover el uso del transporte público, la bicicleta y el senderismo como alternativas al uso del vehículo privado:** se llevarán a cabo actividades promocionales para fomentar el uso del transporte público tanto para acceder al espacio protegido como dentro de sus límites. Será prioritario reducir el tráfico ocasionado por los vehículos privados, así como promover el senderismo y la bicicleta como medios alternativos.
- **Controlar el emplazamiento y estilo de los nuevos asentamientos turísticos:** se dará preferencia a la renovación de edificios existentes frente a la construcción de nuevos edificios. Deberían elaborarse directrices para garantizar el diseño y la gestión adecuados de las instalaciones en el espacio protegido. La primera prioridad será el uso de materiales locales y el respeto de las tradiciones arquitectónicas del lugar.

3.4 Ratificación

Invitamos a todos los espacios protegidos que hayan cumplido los requisitos a presentar su solicitud para ser reconocidos por la Federación EUROPARC y convertirse en miembros de la Carta Europea o en "Espacio de la Carta", también llamada "Espacio protegido de la Carta". Los detalles sobre el proceso de solicitud y evaluación están descritos en el documento *Cómo ponerse en camino: guía para los espacios protegidos*, que facilita la Federación EUROPARC.

Una vez el espacio protegido haya presentado su solicitud, ésta debe ser evaluada y comprobada. Esto se lleva a cabo mediante una visita de evaluación del área por parte de un experto en turismo sostenible independiente designado por EUROPARC. Después, el Comité de Evaluación de la Carta Europea valorará el informe del experto para asegurarse de que el espacio protegido se ha comprometido a aplicar un proceso de desarrollo turístico sostenible, en colaboración con sus socios locales, y ha puesto en marcha una estrategia y un plan de acción de calidad.

La estrategia y el plan de acción que forman parte del dossier de solicitud deben cumplir los requisitos expuestos en la Carta, así como las necesidades locales reveladas en el diagnóstico realizado.

Si la verificación es aprobada, se concederá un certificado, que firmarán tanto las autoridades responsables de la gestión del espacio protegido como la Federación EUROPARC. Con su firma, el espacio protegido reafirma su compromiso de colaboración con sus colaboradores locales para aplicar la estrategia y el plan de acción acordados, y para continuar esforzándose hacia la excelencia en la gestión turística de su zona.

3.4 Evaluación y renovación

El espacio protegido realizará un seguimiento y evaluación de los resultados de su estrategia. Al cabo de cinco años, los presentará al Comité de Evaluación de la Carta Europea. Como parte de la renovación del proceso de pertenencia a la Carta, al que suele referirse como "reevaluación", el espacio protegido volverá a ser visitado por un experto en turismo sostenible, que evaluará de nuevo los logros que el espacio ha conseguido, y las medidas que está tomando, para alcanzar los objetivos que se ha fijado.

El procedimiento de renovación del compromiso con la Carta supondrá la elaboración de una nueva estrategia y plan de acción de 5 años de duración. La renovación por parte de la Federación EUROPARC estará sujeta a la obtención de resultados satisfactorios durante los últimos 5 años.





4 Parte II de la Carta: para las empresas turísticas

La Parte II de la Carta³ tiene como objetivo estrechar los lazos, y mejorar el entendimiento, entre los responsables de la gestión de los espacios protegidos y sus socios en la comunidad local⁴, dentro y alrededor del espacio. Mediante el desarrollo de acuerdos de colaboración, el turismo sostenible satisface las necesidades de visitantes, empresas y comunidades locales, sin dañar el medioambiente ahora o en el futuro. El turismo puede contribuir positivamente al saneamiento de la economía local, mediante el uso y el desarrollo de las capacidades y recursos locales

La Carta Europea de Turismo Sostenible en los Espacios Protegidos es un galardón que se concede a aquellos espacios protegidos que han demostrado que trabajan en colaboración, que han desarrollado y aplicado una estrategia turística basada en las cualidades especiales de la zona, y han seguido un plan de acción con recursos para abordar los temas de sostenibilidad.

Es fundamental que los “socios” (empresas turísticas locales, proveedores de servicios turísticos, agencias de viaje, tour-operadores, y otros representantes de la economía y la sociedad locales) trabajen en estrecha colaboración para potenciar el provecho mutuo, y se anima a cada espacio protegido a participar en este enfoque flexible. En la elaboración del programa de colaboración de la Carta Europea, será necesario reflejar las circunstancias individuales o locales. Dicho programa debe basarse en los principios de la Carta, es decir, debe tomar en cuenta los factores económicos, sociales y medioambientales utilizando una visión de conjunto para el desarrollo sostenible. Una manera positiva de demostrar un compromiso mutuo es la firma de un Acuerdo de Colaboración con la Carta Europea.

4.1 Beneficios para las empresas

El compromiso con los principios del turismo sostenible por parte de las empresas del sector privado debe ser recompensado, y es razonable que una empresa pueda sacar provecho de su compromiso con la sostenibilidad. Las empresas individuales a menudo proporcionan la interfaz entre el consumidor o turista y el espacio protegido y pueden proporcionar una gran fuente de conocimientos e información para mejorar la experiencia del visitante, así como influir en su comportamiento y actitudes.

Un Acuerdo de Colaboración con la Carta Europea, como compromiso mutuo entre los responsables de la gestión del espacio protegido y las distintas empresas, creará múltiples beneficios para ambos. Por una parte, los responsables del espacio protegido lograrán su conservación a largo plazo mediante la aplicación de los objetivos de sostenibilidad en la zona. Por otra, las empresas aumentarán y mantendrán su rentabilidad a través de:

³ El acuerdo general sobre los principios que subyacen a este texto, fue alcanzado en una reunión de la Red de Parques de la Carta Europea, celebrada en Estrasburgo en junio de 2006, patrocinada por el Conseil Régional d'Alsace y la Association Rhin Vivant, y organizada por la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France y la Federación EUROPARC. Un pequeño grupo de representantes de la Carta Europea, los Parques Ibéricos de la Carta, celebró otra reunión en Geres/Xures en noviembre de 2006, donde se terminó de desarrollar dicho acuerdo.

⁴ El concepto “empresa” se usa en el sentido más amplio: cada organización, independiente de su estatus legal, entidad pública o privada, desarrollando productos relevantes y servicios para visitantes y la comunidad local, y participando en la estrategia de turismo sostenible del área de la Carta.

- i. una mayor satisfacción del visitante y la repetición de su visita;
- ii. la reducción de los costes de explotación mediante auditorías y el uso sostenible de los recursos (energía, agua, etc.);
- iii. retener el gasto del visitante en la economía local mediante el uso de productos gastronómicos locales y otros productos distintivos, así como con la promoción de actividades, festivales y costumbres locales;
- iv. un compromiso con el personal del espacio protegido y otras partes interesadas locales en el desarrollo conjunto de la estrategia turística de la zona;
- v. ser reconocida a nivel europeo o el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales mediante:
 - el acceso a nuevos clientes atraídos por los espacios protegidos,
 - una nueva oferta orientada hacia el descubrimiento del medio ambiente,
 - la creación de una oferta fuera de temporada,
 - el trabajo con otros sectores económicos locales y la compra de servicios y productos locales,
 - un buen conocimiento de la frecuentación turística en el espacio protegido y de las previsiones futuras de clientes potenciales,
 - una mejor organización del turismo en el conjunto del territorio,
 - una información de calidad sobre el espacio protegido.

De igual forma, es una buena ventaja comercial poder informar a los clientes, en el material promocional y en el servicio al cliente, que una empresa es colaboradora acreditada de un espacio protegido al que se ha concedido la Carta

4.2 Programa de Colaboración con la Carta Europea

Las empresas turísticas son colaboradores fundamentales de la entidad gestora del espacio protegido para el desarrollo de la estrategia turística de la zona y deben participar en este proceso. La Carta anima a la participación de las empresas turísticas locales y los proveedores de servicios turísticos que tengan su sede o desarrollen sus actividades en la zona objeto de la Carta de acuerdo con lo indicado en la Parte I de la Carta.

La incorporación de los principios de desarrollo sostenible de la Carta a un amplio abanico de productos y empresas turísticas es una condición primordial para el éxito de su aplicación. La Parte II de la Carta permite a las empresas del sector turístico que cooperen con la organización gestora del espacio protegido recibir reconocimiento como empresas adheridas a la Carta Europea. Se recomienda un enfoque flexible que refleje los principios de la Carta, los sellos de calidad y eco etiquetas ya existentes y las diferentes necesidades y situaciones locales junto con el compromiso de cada empresa turística con el desarrollo sostenible.

Esencialmente, la colaboración entre una empresa turística y el espacio protegido requiere el compromiso⁵:

- i. el conocimiento de las necesidades y del impacto que la actividad turística tiene en el entorno natural;
- ii. la aceptación mutua de que el turismo realiza una contribución positiva al desarrollo económico y social de la zona, contribuyendo así a lograr un lugar mejor para la vida de la población local;
- iii. el análisis y la comprobación de la compatibilidad de los productos y servicios turísticos dentro del espacio protegido para asegurar que no destruyen el patrimonio natural o cultural;
- iv. el diagnóstico por parte de las respectivas empresas de toda su actividad. Por ejemplo:
 - la adecuación de su oferta a las expectativas de los visitantes;
 - el suministro de información sobre la zona, el espacio protegido y el medio ambiente (excelente servicio de atención al cliente y formación permanente del personal);

⁵ Las actividades dentro del convenio modelo de colaboración deberían corresponder a estas acciones. La Red de CETS y las secciones de EUROPARC desarrollarán directrices siguiendo la experiencia de áreas protegidas en trabajar con empresas.

- la revisión de aspectos medioambientales, de energía y transporte en el ejercicio de su actividad;
- la formulación de ideas propias sobre desarrollo sostenible y su aplicación práctica, en línea con el plan de gestión del espacio protegido;
- la puesta en marcha de medidas para animar a los visitantes a contribuir de manera positiva mediante iniciativas de voluntariado o contribución económica para la mejora del patrimonio cultural o natural local.

4.3 Principios generales de la puesta en práctica

Se han identificado varios principios clave que guían el proceso que deben seguir las empresas individuales para obtener el certificado de Colaborador de la Carta Europea. El proceso debería:

- i. ser una aplicación práctica de los principios de la Carta;
- ii. estar basado en una colaboración eficaz, de apoyo mutuo, y especialmente adaptada, entre el espacio protegido y la empresa turística;
- iii. tratar de garantizar las mejoras continuas;
- iv. estar basado en un enfoque integrado hacia el desarrollo sostenible que tenga en cuenta los aspectos medioambientales, sociales y económicos;
- v. ser lo suficientemente flexible para poder adaptarse a la situación específica de cada espacio protegido (dentro del contexto local, regional y nacional) y al mismo tiempo contener los requisitos establecidos a nivel europeo;
- vi. animar a los espacios protegidos a promover y apoyar la participación de las empresas;
- vii. animar a las empresas a promover y apoyar el papel de los espacios protegidos.

4.4 Compromisos del espacio protegido

El espacio protegido (o cualquier otra organización encargada de la aplicación de la parte I de la Carta) deberá⁶:

- Proporcionar a EUROPARC los documentos con los requisitos del espacio protegido y demás documentación indicada en el Capítulo Ocho;
- Proporcionar la información necesaria para el proceso de solicitud de cada empresa;
- Verificar que todas las empresas cumplen los requisitos establecidos tanto a nivel europeo como del espacio protegido;
- Comprobar la correcta formulación de los compromisos de las empresas y desarrollar conjuntamente con la entidad colaboradora los indicadores que se utilizarán para verificar el cumplimiento de dichos requisitos.
- Establecer los compromisos del espacio protegido con las empresas como pueden ser:
 - Discriminación positiva en favor de las empresas adheridas a la Carta Europea en las campañas de formación e información del espacio protegido;
 - Mención de las empresas adheridas a la Carta Europea en los materiales promocionales e informativos y las actividades del espacio protegido (web, folletos, centros de visitantes, ferias, etcétera);
 - Facilitar la relación de las empresas con otros organismos públicos;
 - Participación activa en la Red de Parques adheridos a la Carta y trasvase de beneficios a los firmantes de la Carta Europea;

⁶ Según lo estipulado en el Capítulo Ocho, los espacios protegidos son responsables de presentar su propuesta sobre la Parte II a EUROPARC. EUROPARC puede poner a disposición de todo el mundo los textos ya existentes y procedentes de las distintas secciones o espacios protegidos, con la finalidad de ayudar a otros espacios de la Carta a elaborar sus propias propuestas. Mientras tanto, se anima a cada Sección de EUROPARC o cada red regional o nacional de la Carta, a trabajar siguiendo sus propias directrices.

- Establecer las condiciones de uso de la imagen corporativa de las empresas adheridas a la Carta Europea;
- Revisar y firmar el acuerdo;
- Evaluar la aplicación de las acciones al menos cada tres años.

4.5 Compromisos de la empresa turística

La empresa turística debe cumplir dos tipos de requisitos⁷: los establecidos para el ámbito europeo y los establecidos por el espacio protegido. El ámbito europeo garantizará que todas las empresas participantes cumplen determinados requisitos y asegura la uniformidad de su aplicación en toda Europa. Los requisitos del espacio protegido le permiten establecer condiciones específicas para su zona.

En el ámbito europeo, la empresa turística deberá cumplir las siguientes condiciones:

- i. estar ubicada, o llevar a cabo sus actividades, en el área de la Carta según lo expuesto en la Parte I de la Carta. Puede haber excepciones, si el espacio protegido lo considera oportuno para su estrategia de turismo sostenible;
- ii. cumplir la legislación que le sea aplicable en el momento de la certificación.;
- iii. las actividades de la empresa turística deben ser compatibles con la estrategia de turismo sostenible y el plan de gestión del espacio protegido.;
- iv. unirse al Foro de Turismo Sostenible creado durante la aplicación de la Parte I de la Carta⁸, párrafo 3.2, y participar en sus actividades.
- v. comprometerse a trabajar en el marco de la Carta Europea con el espacio protegido en la línea del Acuerdo de Colaboración, en el que se establecerán los compromisos mutuos (objetivos, acciones) durante un período de tres años.

En el ámbito del espacio protegido, se acordarán los requisitos específicos para las empresas turísticas con el Foro de Turismo Sostenible de cada espacio protegido. Pueden verse algunos ejemplos en el Capítulo Tres.

4.6 Acuerdo de colaboración con la Carta Europea

La utilización del espacio protegido como punto central de atención creará actitudes positivas y logrará un mayor entendimiento entre la entidad gestora, las distintas empresas del sector turístico y sus clientes. Esto será importante para la creación y el mantenimiento de relaciones así como para las oportunidades promocionales y comerciales, por ejemplo, listados en sitios web, formación y creación de redes, además de un sentimiento de interés común y de gestión, orientación estratégica y objetivos compartidos.

Para establecer o desarrollar el compromiso entre los responsables de la gestión del espacio protegido y las empresas turísticas relacionadas con éste, una medida primera y básica es la firma de un Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea. EUROPARC dispone de un "modelo" de acuerdo que a su vez contiene un resumen extraído de los Principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos. El acuerdo fija los compromisos del espacio protegido y de la empresa turística además de establecer acciones e indicadores de evaluación.

Es de vital importancia lograr que la colaboración se desarrolle de una forma simple pero eficaz. Para poder adherirse a la Carta Europea la empresa turística debe cumplir los requisitos fijados a nivel europeo y los del espacio protegido, seguir las directrices para el proceso de solicitud y firmar el Acuerdo de Colaboración con el espacio protegido. La empresa adherida a la Carta Europea será reconocida como tal con un certificado válido para un período de tres años.

⁷ Para poder trabajar con un acuerdo de colaboración con la Carta Europea, la empresa turística debe cumplir estos requisitos.

⁸ La manera de llevar a la práctica la participación dependerá de cómo se constituya el proceso de colaboración con la Carta y el espacio protegido. Las empresas turísticas pueden participar directamente de forma individual, o a través de una asociación.

Para conservar su reconocimiento como empresa adherida a la Carta Europea, la empresa debe demostrar al término del período de tres años que ha cumplido los compromisos asumidos y negociar un nuevo Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea con el espacio protegido.

4.7 Validación de la metodología del espacio protegido de la Carta

Para asegurar la uniformidad de la aplicación en toda Europa, así como el cumplimiento de los principios de la Parte II de la Carta Europea, EUROPARC validará previamente los programas propuestos. Esta validación se realizará en colaboración con las secciones de EUROPARC y las redes nacionales o regionales de parques adheridos a la Carta cuando sea necesario⁹. Una vez los socios hayan acordado una metodología a seguir, ésta será presentada ante el Comité de Evaluación de la Carta Europea, que la evaluará y aprobará para su aplicación en ese espacio en particular.

El espacio protegido debe enviar a EUROPARC la siguiente documentación:

- i. lista de los requisitos establecidos en el ámbito del espacio protegido;
- ii. lista de las acciones indicativas, los indicadores para su evaluación y su metodología de aplicación, tanto para el espacio protegido como para la empresa turística, a partir de los cuales se elaborará el Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea.
- iii. un modelo del Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea en el que se establecerán los compromisos del espacio protegido y la empresa turística (acciones e indicadores cuantificables de evaluación)
- iv. un modelo de Certificado de Adhesión en el marco de la Carta Europea. Véase el Anexo 1.

4.8 Firma del acuerdo de colaboración con la Carta Europea

Una vez cumplidos los requisitos del punto precedente, puede negociarse y firmarse el Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea. La empresa turística adquiere entonces la condición empresa adherida a la Carta Europea y:

- i. se compromete a seguir un plan de acción individual por un periodo de tres años;
- ii. se beneficiará de las acciones promovidas por el espacio protegido u otros colaboradores de la Carta;
- iii. conocerá las condiciones generales para la utilización de la marca Carta Europea (nombre, logotipo, etc.);
- iv. puede recibir apoyo del espacio protegido;
- v. tiene derecho a utilizar el logotipo de la Carta junto al del espacio protegido u otro logo pertinente¹⁰.

Tras este periodo de tres años, la empresa puede solicitar la renovación del certificado, sometiéndose a una evaluación por parte del espacio protegido.

La Federación EUROPARC ofrece un modelo de acuerdo de asociación para los espacios de la Carta.

⁹ EUROPARC recomienda la utilización de metodologías desarrolladas y aceptadas en primer lugar por las Secciones o las redes nacionales. Reconoce, no obstante que esto no siempre es posible, especialmente en las etapas iniciales de la aplicación, por lo que actualmente no tiene inconveniente en recibir programas elaborados únicamente en el ámbito del espacio protegido. Ciertamente, el trabajo ya realizado en algunos países ayudará a otros a la elaboración de una guía, lo que a su vez facilitará la armonización de los métodos y el desarrollo de actividades interconectadas.

¹⁰ Además de las condiciones generales de uso establecidas por EUROPARC para el logotipo de la Carta, las otras condiciones de uso de la imagen corporativa de las empresas adheridas a la Carta Europea deberán cumplir con la normativa regional o nacional pertinente.

Anexo1: EJEMPLO DE CERTIFICADO DE ADHESIÓN



Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro

CERTIFICADO DE ADHESIÓN

CASA RURAL ROSALÍA

El **Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro**, certifica la adhesión de **CASA RURAL ROSALÍA** a la **Carta Europea de Turismo Sostenible en los Espacios Naturales Protegidos**, por su compromiso con la sostenibilidad.

CASA RURAL ROSALÍA está trabajando en colaboración con el Parque para contribuir al desarrollo del turismo sostenible, adoptando las siguientes acciones:

- | | |
|---|-----------|
| • Acreditarse como Punto de Información del Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro | 2011-2012 |
| • Comprar furgoneta adaptada a personas con movilidad reducida y ofrecer el servicio de traslado | 2012 |
| • Colaborar con la iniciativa de turismo ornitológico | 2010-2012 |
| • Traducir al inglés y al francés la página web de la empresa | 2011-2012 |
| • Utilizar productos de limpieza naturales o ecológicos | 2010-2012 |
| • Mantener la acreditación con la marca Parque Natural de Andalucía | 2010-2012 |
| • Instalar dispositivos de ahorro de agua en grifos y duchas | 2010-2011 |
| • Distribuye guías de buenas prácticas del espacio natural protegido a sus clientes | 2010-2012 |
| • Organiza actividades para sus clientes en el entorno de su establecimiento (directamente o a través de empresas de actividades locales) | 2011-2012 |
| • Recopilar y facilitar recetario de gastronomía local a los clientes | 2010-2012 |
| • Facilitar la venta de productos locales con la marca Parque Natural en el alojamiento | 2010-2012 |

EUROPARC-España, como garante del Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible (Fase II), valida esta certificación.

Validez: mayo 2010 – mayo 2013

HERMELINDO CASTRO NOGUEIRA
Presidente de
EUROPARC-España



Gonzalo Ceballos Watling
Subdirector Gral. de
Desarrollo y Sostenibilidad
Turística



JOSÉ MANUEL QUERO FERNÁNDEZ
DE MOLINA
Director del Parque Natural
Sierra de Cardeña y Montoro



Juan Ramón Rodríguez
Guzmán
Asesor de CASA RURAL
ROSALÍA





5 Parte III de la Carta: para los tour-operadores

Las agencias de viaje ofrecen cada vez más a menudo “visitas de descubrimiento” a espacios protegidos. Esto confirma su buena disposición a promover nuevas formas de viajar, y el descubrimiento del entorno natural, su fauna y su vegetación.

Estas visitas, que voluntariamente se limitan a grupos de entre 12 y 15 personas, fomentan el contacto con la población local de los lugares visitados. Han sido programadas por gente que ama la naturaleza, que desea ayudar a otros a descubrirla, y poder transmitirles así sus conocimientos sobre el mundo de los espacios protegidos.

Al firmar la Carta, los responsables de las agencias de viaje se comprometen a adoptar una nueva ética para el turismo que contribuya al desarrollo del turismo sostenible en las zonas que cubren. Con ello se pretende aumentar el grado de satisfacción de los clientes, que cada vez están más preocupados por el medioambiente y el patrimonio, así como reducir el impacto de sus actividades.

Hay que elaborar una serie de procedimientos para ratificar el compromiso de la agencia de viajes con la Carta. Dichos procedimientos se basarán en los compromisos establecidos a continuación.

5.1 Beneficios para las agencias de viajes

La Carta permite a las agencia de viajes:

- ser reconocidas a nivel Europeo;
- crear nuevas oportunidades de negocio mediante:
 - la identificación de clientes concienciados con el medioambiente;
 - la oferta de productos que satisfagan las expectativas de los nuevos clientes europeos,
 - establecer colaboraciones con agencias de viaje de otros países europeos para crear un turismo de fuera de temporada;
- mejorar la calidad de su producto: ofreciendo una mejor recepción de sus clientes en el espacio protegido,
 - involucrando a la población local durante la visita,
 - recibir el apoyo del espacio protegido durante el transcurso de la visita, que incluirá ayuda a:
 - elegir los lugares, contar con la colaboración del personal del espacio protegido, y recibir ayuda para ponerse en contacto con personalidades locales para encuentros durante las visitas, etc.;
- aumentar el grado de satisfacción del visitante:
 - demostrar su compromiso con el desarrollo del turismo sostenible en los espacios protegidos,
 - participar en pequeños grupos acompañados de un guía cualificado.

5.2 Compromiso adquirido por la agencia de viajes

- 1. Aceptar y respetar los principios de desarrollo sostenible incluidos en esta Carta, y a la vez adaptarlos a su propia actividad.**
- 2. Definir una estrategia (de 1 año) en estrecha colaboración con las autoridades del espacio protegido.**

Esta estrategia pondrá en práctica su compromiso con el espacio protegido de la Carta en lo que respecta a:

- respeto por el medioambiente,
- apoyo al desarrollo económico y social local,
- preservación de la calidad de vida,
- grado de satisfacción del cliente. La estrategia deberá definir los objetivos principales que la agencia debe lograr.

Al contribuir al desarrollo del turismo sostenible en la zona, la agencia estrechará sus lazos con los proveedores de servicios locales (hoteleros, agencias de viaje locales, restaurantes, artesanos y personalidades locales que pueden intervenir en la estancia del turista).

La agencia se implicará, donde sea posible, en la vida de la región visitada, participando en las reuniones organizadas por el espacio protegido y aportando nuevas ideas para poner en práctica y realizar el seguimiento de su estrategia de turismo sostenible.

3. Presentar esta estrategia bajo la forma de un plan de acción

El plan de acción deberá concretar las medidas que se han tomado o se tomarán para lograr los objetivos fijados por la estrategia. Asimismo, definirá el compromiso de la agencia con las siguientes cuestiones clave:

i. Protección y mejora del patrimonio natural y cultural

- **Respeto por su capacidad de carga:** las actividades propuestas por la agencia deberán ser compatibles con los objetivos fijados para la conservación de la naturaleza del espacio protegido. Con esto presente, se asegurará de que provocan un impacto mínimo en el medioambiente. Asimismo, deberá tener en cuenta las políticas y recomendaciones específicas del espacio protegido y buscará el asesoramiento del personal del espacio a la hora de programar nuevas actividades.
- **Mejora del patrimonio local:** la agencia deberá, en la medida de lo posible, realzar el patrimonio natural, cultural e histórico de la zona. Esto significa, en concreto, que sus actividades deberán basarse en el descubrimiento e interpretación del patrimonio.
- **Conservación de los recursos naturales:** la agencia dará preferencia a los proveedores de servicios locales que demuestren un compromiso con el medioambiente. Esto se llevará a cabo mediante un programa de gestión medioambiental que incluya: la gestión del agua, la eficiencia energética, el uso del suelo y la reducción de residuos. La agencia intentará reducir el impacto negativo de sus propias actividades en los recursos naturales.
- **Contribución a la conservación del patrimonio:** la agencia ayudará al espacio protegido en su misión de proteger y controlar el entorno natural, y asimismo deberá informar sobre cualquier cambio que hayan detectado sus clientes o sus guías turísticos. Asimismo, deberá introducir un programa de retorno del capital, incluida la donación de un porcentaje de la tarifa de sus viajes para la conservación de la naturaleza y el patrimonio, informando a sus clientes sobre ello.

ii. Mejorar la calidad de la experiencia turística

Con el fin de cumplir las expectativas de los clientes europeos, la agencia de viajes ayudará al espacio protegido a aplicar su proceso de calidad mediante consejos y recomendaciones. También deberá aplicar el mismo proceso de control de calidad a su propio producto.

- **Investigación de mercado:** con el fin de mejorar el grado de satisfacción del cliente, la agencia mantendrá informadas a las autoridades del espacio protegido sobre las expectativas y necesidades de sus clientes. Esto permitirá que la zona visitada pueda adaptarse a la demanda.
- **Proceso de calidad:** el producto turístico estará basado en un enfoque de calidad total, que incluya la bienvenida, los servicios prestados, el equipamiento y las instalaciones, el marketing y la

promoción, y por supuesto un servicio post-venta. La agencia debe elegir cuidadosamente a sus proveedores de servicios locales si desea alcanzar este objetivo.

- **Identificar nuevos clientes:** la agencia deberá identificar nuevos clientes que estén sensibilizados con la calidad del medio ambiente. Asimismo, deberá prestar especial atención a ciertas tipologías de turistas que a menudo son ignorados en las ofertas turísticas, tales como personas discapacitadas, enfermas o convalecientes, así como gente joven y personas con escasos recursos económicos. Finalmente, la agencia deberá evitar cualquier tipo de elitismo en la selección de sus clientes.

iii. Concienciar al público

- **Educación e interpretación:** todos los tours y estancias de la agencia en el espacio protegido estarán orientados a incrementar la conciencia del público sobre el medioambiente y educarlo. Intentarán a su vez aumentar el respeto de sus clientes por la naturaleza y la comprensión del entorno visitado.
- **Información del visitante:** en la medida de lo posible, la agencia organizará encuentros previos a la visita con el fin de prepararla, y también facilitará información completa sobre el espacio protegido en los documentos de viaje. La intención es que los visitantes tomen conciencia del patrimonio natural y cultural, así como de las tradiciones, de la región que van a visitar durante el tour. Durante el transcurso de la visita, se facilitará a los visitantes información complementaria de alta calidad con la participación de guías turísticos, entre otros.

Durante la visita, se aconsejará a los visitantes sobre diversas materias, tales como la compra de recuerdos o souvenirs, cómo respetar la flora y la fauna local y la vida de la región en general. Los clientes también serán informados acerca de los objetivos de conservación del patrimonio y el desarrollo sostenible.

- **Marketing y promoción adecuados:** las actividades de marketing y promoción de la agencia ayudarán a los visitantes a comprender el auténtico valor del espacio protegido. Asimismo, se deberá tener cuidado a la hora de describir la vida salvaje que pueda observarse – nunca debe asegurarse el avistamiento de una especie en particular, sino que más bien hay que animar al descubrimiento de su hábitat.

Todo el material promocional debería recalcar la naturaleza frágil de las áreas visitadas. Los folletos y otros materiales de venta editados por la agencia también pueden contener consejos sobre espacios protegidos para los futuros visitantes.

Finalmente, el hecho de que la agencia sea firmante de esta Carta solo debe mencionarse en aquellos productos que estén sujetos a un contrato con el espacio protegido y el Comité de Evaluación Europeo.

iv. Creación de un turismo especialmente ideado para el espacio protegido

El paquete de viaje creado por la agencia deberá fomentar especialmente el descubrimiento y apreciación del patrimonio natural y cultural local, así como aumentar la concienciación medioambiental y la comprensión del papel que juega el espacio protegido.

Con el fin de lograr estos objetivos, la agencia organizará visitas guiadas por guías expertos en la naturaleza. Los guías presentarán el entorno desde una perspectiva sistemática, explicando los detalles del ecosistema y los distintos hábitats. Estos guías deberían poseer una buena comprensión de la región y de cada lugar visitado.

v. Formación

La formación es una herramienta imprescindible a la hora de poner en práctica el compromiso de la agencia. Se debe comunicar a todos los empleados, incluyendo el personal de ventas, contratistas, guías turísticos, etc., el concepto de desarrollo sostenible. Esto complementará los conocimientos que ya hayan adquirido sobre el patrimonio natural y cultural de la región que se visita, y ayudará a mantener mejor informados y más satisfechos a los visitantes.

vi. Protección y respaldo de la calidad de vida de los habitantes del espacio protegido

Con la finalidad de garantizar una relación amistosa entre los visitantes y los residentes, la agencia intentará en todo momento conservar, e incluso mejorar, la calidad de vida de estos últimos. Por lo tanto, se dará prioridad al respeto por la vida de la comunidad y las costumbres locales.

Para cumplir tal propósito, la agencia organizará cada visita contando con un número limitado de participantes (entre 12 y 15 personas). También aconsejará a los visitantes para que estos eviten cualquier tipo de comportamiento que pueda resultar ofensivo para los habitantes de la zona. Esta responsabilidad recaerá principalmente en los guías turísticos.

Finalmente, la agencia se involucrará en la vida local, ayudando a promover eventos culturales organizados por la población que reside en el espacio protegido.

vii. Desarrollo social y económico

- **Apoyo a la economía local:** con el fin de apoyar la economía local, la agencia fomentará el desarrollo de un turismo basado en iniciativas locales contando plenamente con los proveedores de servicios locales en sus tours, empleando a guías turísticos locales, y facilitando el acceso al alojamiento, los restaurantes y tiendas locales en la medida de lo posible.
- **Creación de nuevas oportunidades de empleo:** en la medida de lo posible, la agencia fomentará la integración social, ofreciendo empleo a la población local con necesidades especiales y a la juventud, además de promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

viii. Control del número de turistas

- **Seguimiento del flujo de visitantes:** la agencia ayudará a hacer el seguimiento del flujo de visitantes facilitando al espacio protegido información actualizada sobre sus itinerarios, así como el horario y la duración de las visitas.
- **Canalización del flujo de visitantes:** la agencia se comprometerá a dirigir a sus clientes hacia aquellas zonas del espacio menos sensibles. Asimismo fomentará el descubrimiento del espacio protegido cuando esté menos concurrido, en consonancia con el esfuerzo que pone el espacio protegido en su promoción.
- **Control del tráfico:** El transporte hasta el espacio protegido, y en su interior debería realizarse, siempre que sea posible, utilizando el transporte público, caminando o yendo en bicicleta. Por este motivo, la agencia deberá poner a disposición de sus clientes información sobre cómo llegar a los sitios a través de estos medios. También se esforzará por organizar puntos de reunión en las estaciones o terminales de transporte público.

ix. Gestión e integración de las instalaciones para visitantes

Con el fin de respaldar los esfuerzos del espacio por potenciar su arquitectura local, la agencia dará preferencia a aquellos alojamientos típicos de la región que estén bien integrados en su entorno.





Apéndice 1: Principios de la Carta

Estos principios están basados en el texto oficial de la Carta. Parte integrante de su solicitud consiste en asegurarse de que su espacio protegido se comprometa con ellos formalmente. En su informe de solicitud se incluye una copia para que usted la firme.

Los objetivos subyacentes de la Carta Europea para el Turismo Sostenible en las Áreas Protegidas son:

- ▶ despertar la conciencia sobre, y el apoyo a, las áreas protegidas de Europa, como parte fundamental de nuestro patrimonio, el cual debería ser conservado y disfrutado por las generaciones presentes y futuras;
- ▶ mejorar el desarrollo sostenible y la gestión turística de las áreas protegidas, teniendo en cuenta las necesidades del entorno, los residentes, las empresas locales y los visitantes.

Los principios de la carta tratan sobre el trabajo en colaboración, la elaboración y aplicación de una estrategia, y el tratamiento de cuestiones clave. Las áreas protegidas de la Carta realizan una serie de compromisos para lograr sus objetivos primordiales:

1 **Hacer partícipes a aquellos implicados en el turismo dentro y alrededor del área protegida, para su gestión y desarrollo.**

Debe constituirse un foro permanente o asociación afín entre las autoridades del área protegida, los municipios locales, las organizaciones comunitarias de conservación de la naturaleza, y los representantes del sector turístico. Asimismo, deben mantenerse los lazos entre los organismos regionales y nacionales.

2 **Elaborar y aplicar una estrategia y un plan de acción sobre el turismo sostenible del área protegida.**

La estrategia debe estar basada en una cuidadosa consulta, y ser aprobada y comprendida por las partes interesadas locales. Asimismo, debería contener:

- una definición del área afectada por la estrategia, que puede extenderse más allá del área protegida en sí;
- una valoración del patrimonio natural, histórico y cultural del área, su infraestructura turística, y su marco socio-económico, teniendo en cuenta a su vez su capacidad y la necesidad de oportunidades potenciales;
- una valoración de los visitantes actuales y los mercados potenciales de visitantes;
- un conjunto de objetivos estratégicos para el desarrollo y gestión del turismo, que cubran:
 - la conservación y mejora del entorno y su patrimonio,
 - el desarrollo económico y social,
 - la protección y mejora de la calidad de vida de los residentes,
 - la gestión del turista y la mejora de la calidad del turismo ofrecido;

- un plan de acción para lograr estos objetivos;
- referencia a los recursos y socios necesarios para aplicar la estrategia;
- propuestas para realizar un seguimiento de los resultados.

3 Proteger y potenciar el patrimonio natural y cultural del área, para y a través del turismo, así como protegerla de un excesivo desarrollo turístico:

- controlando el impacto sobre la flora y la fauna, así como el impacto turístico en los lugares sensibles;
- promoviendo actividades turísticas, entre otras, que apoyen el mantenimiento del patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones del lugar;
- controlando y reduciendo aquellas actividades, incluidas las turísticas, que afecten negativamente a la calidad de los paisajes, el aire y el agua, tales como el uso de energías no renovables y la creación de ruido y desperdicios innecesarios;
- animando a los visitantes y al sector turístico a que contribuyan a la conservación del área.

4 Ofrecer a los visitantes una experiencia turística de alta calidad en todos los ámbitos:

- investigando las expectativas y el grado de satisfacción de los visitantes actuales y potenciales;
- atendiendo las necesidades especiales de los visitantes con discapacidad;
- respaldando iniciativas para comprobar y mejorar la calidad de las instalaciones y servicios.

5 Informar bien a los visitantes acerca de las cualidades especiales del área:

- asegurándose de que la promoción del área se base en imágenes auténticas, y sea sensible a sus necesidades y capacidad según el momento y el lugar;
- poniendo a disposición del turista información de calidad y de fácil accesibilidad dentro y alrededor del área, y ayudando a las empresas turísticas a llevarlo a cabo;
- facilitando instalaciones y servicios educativos para dar a conocer el entorno y el patrimonio de la zona a la población local y a los visitantes, incluyendo grupos de turistas y escolares.

6 Promover los productos turísticos específicos con el fin de descubrir y comprender la zona:

- organizando y apoyando actividades, eventos y paquetes turísticos para comprender la naturaleza y el patrimonio de la zona.

7 Que las partes implicadas en el turismo profundicen su conocimiento sobre el área protegida y su sostenibilidad:

- organizando o apoyando programas de formación para el personal del área protegida, y otras organizaciones y empresas turísticas, teniendo en cuenta el grado de necesidad de formación.

8 Garantizar que el turismo apoye, y no reduzca, la calidad de vida de los residentes:

- implicando a las comunidades locales en la planificación turística del área;
- promoviendo una buena comunicación entre el área protegida, la población local y los visitantes;
- detectando y evitando los posibles conflictos que puedan surgir.

9**Aumentar los beneficios derivados del turismo en favor de la economía local:**

- promoviendo la compra de productos locales (alimentación, artesanía y servicios) entre los visitantes y las empresas turísticas locales;
- creando empleo en el sector turístico de la zona para la población local.

10**Controlar y seguir los flujos de turistas para reducir su potencial impacto negativo:**

- manteniendo un registro del número de visitantes en el tiempo y el espacio, que incluirá informes de las empresas turísticas locales;
- creando y aplicando un plan de gestión del turista;
- promoviendo el uso del transporte público, la bicicleta y el caminar como alternativas al uso del vehículo privado;
- controlando el emplazamiento y estilo de los nuevos complejos turísticos.

