



EUROPARC

ESPAÑA

**SISTEMA DE ADHESIÓN
DE LAS AGENCIAS DE VIAJES (FASE III)
A LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE
EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

**METODOLOGÍA PROPUESTA PARA EL ESTADO ESPAÑOL POR EUROPARC-ESPAÑA
APROBADA POR EL CONSEJO DE LA FEDERACIÓN EUROPARC EN SU REUNIÓN DEL 25 DE
OCTUBRE DE 2015 EN REGENSBURG, ALEMANIA**





1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La **Carta Europea de Turismo Sostenible** (CETS en adelante) es un reconocimiento que otorga la Federación EUROPARC, organización que reúne a espacios naturales protegidos de 38 países europeos, y que se basa en un compromiso y acuerdo voluntario entre los actores implicados en el desarrollo turístico para llevar a la práctica una estrategia local a favor del **turismo sostenible**, definido como cualquier forma de desarrollo, equipamiento o actividad turística que respete los recursos naturales, culturales y sociales, y que contribuya de manera positiva y equitativa al desarrollo económico y a la plenitud de los individuos que viven, trabajan o realizan una estancia en los espacios protegidos.

La aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible se ha diseñado en tres **fases**:

- En la **Fase I**, puesta en marcha en 2001, es el **espacio natural protegido** (ENP en adelante), con el acuerdo y compromiso de las empresas turísticas y otros actores locales, quien solicita y recibe la acreditación de la CETS. Actualmente hay 131 ENP adheridos en Europa de los que 38 están en España.
- En la **Fase II**, son las **empresas turísticas** de los espacios protegidos acreditados las que se pueden adherir a la CETS. Fase puesta en marcha en España en 2008 y que actualmente cuenta con 400 empresas acreditadas en 27 espacios protegidos en España. En Europa hay más de 500 empresas adheridas en 4 países (España, Francia, Reino Unido e Italia).
- En la **Fase III**, son las **agencias de viajes** las que pueden adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

La Fase III: adhesión de las agencias de viaje a la Carta Europea de Turismo Sostenible

La puesta en marcha de la Fase III es una prioridad de la Federación EUROPARC y de muchos espacios protegidos y empresas adheridas a la CETS en Europa y en España.

La sección francesa de EUROPARC, gracias a un proyecto de IPAMAC (Asociación de Parques Naturales del Macizo Central) ha desarrollado en 2014 un sistema para aplicar, de forma piloto, la Fase III de la CETS y en el que han participado espacios protegidos y empresas adheridas a la CETS y operadores turísticos. Como resultado, actualmente **la Sección francesa de EUROPARC** cuenta con:

- Una **metodología y unas herramientas** de aplicación de la Fase III, acordes al texto oficial de la CETS, que respetan los principios de la CETS, y es coherente con la implantación de las Fases I y II.
- Los **12 primeros operadores turísticos** adheridos a la CETS.

Puesto que ya se cuenta con un importante trabajo realizado en Francia, y la Federación EUROPARC recomienda que las metodologías de aplicación de las diferentes fases de la CETS fuesen homogéneas



EUROPARC
ESPAÑA

para facilitar su implantación en las diferentes Secciones nacionales, desde EUROPARC-España se propone adaptar esta metodología al Estado español de forma participada con los agentes implicados. Para ello, el primer paso fue organizar un taller específico de la Fase III de la CETS en el Congreso ESPARC 2014, donde se acordó crear un **grupo de trabajo** para definir el sistema de adhesión español, basado en la metodología francesa, en el que estuvieran representados:

- EUROPARC-España,
- Administración turística regional y nacional,
- Técnicos de uso público o de la CETS de espacios protegidos,
- Representantes de empresas turísticas (asociaciones de empresarios turísticos/Foros CETS),
- Empresas CETS a título individual,
- Agencias de viajes y operadores turísticos.

El proceso y calendario para el diseño y validación del Sistema de implantación de la Fase III de la CETS en España ha sido el siguiente:

1. Desde EUROPARC-España se elaboró una propuesta base del sistema (basado en la metodología francesa pero adaptada a las necesidades y características españolas) y se envía al Grupo de Trabajo el 20 de diciembre de 2014.
2. Los componentes del Grupo de Trabajo enviaron sus comentarios y aportaciones a EUROPARC-España antes del 25 de enero de 2015.
3. EUROPARC-España incorporó las aportaciones a la propuesta y se envió una nueva versión al Grupo de Trabajo antes del 28 de febrero de 2015.
4. Reunión del Grupo de Trabajo para trabajar y acordar una versión definitiva del Sistema de adhesión (CENEAM, Valsaín, del 15 al 17 de abril de 2015).
5. EUROPARC-España envía a los miembros del Grupo de trabajo la versión definitiva para su validación final antes del 30 de mayo de 2015.
6. El Grupo de trabajo envió sus comentarios a este documento antes del 15 de junio de 2015.
7. Se envió, antes del 1 de agosto, la propuesta definitiva de Sistema de Adhesión y, sus anexos, al Comité de Evaluación de la CETS y Consejo de la Federación EUROPARC, para su aprobación.
8. Aprobación, por parte del Consejo de la Federación EUROPARC, en su reunión del 25 de octubre de 2015, del Sistema de Adhesión de agencias de viajes (Fase III CETS) presentado por la Sección del Estado español de la Federación EUROPARC (EUROPARC-España).



2. ALCANCE DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

2.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA

- **Fomentar la comercialización** de una oferta turística en espacios protegidos que respete los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible, y que por lo tanto contribuya a la conservación y al desarrollo local.
- **Contribuir al reconocimiento** de los beneficios de dicha oferta específica para la conservación y el desarrollo local.
- **Mejorar la visibilidad** y el reconocimiento de los espacios protegidos y empresas adheridas a la CETS que han asumido un compromiso de trabajo continuo por un turismo sostenible.
- **Reconocer y diferenciar** a las agencias de viajes por su compromiso voluntario con el desarrollo turístico sostenible de los espacios protegidos en los que operen, brindándoles la oportunidad de colaborar con las administraciones ambientales, los territorios, y beneficiarse del trabajo conjunto en la elaboración de ofertas únicas y atractivas para el turista.

2.2 EMPRESAS OBJETO DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

Se podrán adherir a la Fase III de la CETS las agencias de viajes¹ que cumplan las condiciones de acceso y que superen el proceso de adhesión.

Se adherirá la empresa en su globalidad y así podrá comunicarlo, si bien, en lo referente a su catálogo de productos, sólo podrá mostrar el aval de la CETS en aquellos productos que se desarrollen en los espacios protegidos con los que tengan un acuerdo de colaboración y en los que participen empresas CETS.

La Federación EUROPARC será la encargada de elaborar un documento donde se especifique el uso del logo de la CETS por parte de las agencias de viajes adheridas. Estas especificaciones tendrán que incluirse en el documento de "Acuerdo de colaboración".

2.3 ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

Se podrán adherir a la Fase III de la CETS las agencias de viajes cuyas candidaturas sean presentadas por un espacio natural protegido adherido a la Carta Europea de Turismo Sostenible en el territorio del Estado español y que haya implantado la Fase II, es decir, cuente ya con empresas adheridas a la CETS.

¹ Se entiende por "agencia de viajes" aquella empresa que se dedica a la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, así como a la organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o de otros servicios turísticos de forma individualizada, pudiendo utilizar medios propios para la prestación de dichos servicios.

Se entiende por "Viaje combinado", según el RDL 1/2007, la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en los párrafos siguientes, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

i) transporte,
ii) alojamiento,

iii) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.



EUROPARC
ESPAÑA

2.4 RESPONSABILIDAD Y FUNCIONES DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES IMPLICADAS

A continuación se identifican las diferentes entidades y administraciones implicadas en la implantación del Sistema de Adhesión de las agencias de viajes a la Carta Europea de Turismo Sostenible, y las funciones y responsabilidades que asumen cada una:

EUROPARC-España

- Entidad garante del sistema y de su cumplimiento en España.
- Facilitar la documentación necesaria a los espacios naturales protegidos interesados en poner en marcha el Sistema.
- Facilitar información a las agencias de viajes interesadas en adherirse a la CETS en España.
- Coordinar la Comisión mixta de Evaluación de la Fase III de la CETS en España.
- Encargada de validar la adhesión de las agencias de viajes, una vez escuchados los comentarios y aportaciones de la Comisión Mixta de Evaluación, y de expedir el certificado de adhesión.
- Responsable de la coordinación, seguimiento y difusión de la evolución del Sistema en España.
- Incluir en su página web el listado de agencias de viajes adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en España.
- Responsable de la coordinación con la Federación EUROPARC, y sus secciones, para promover el desarrollo de la Fase III en Europa y lograr sus objetivos.

Los espacios naturales protegidos²

- Son los responsables de la presentación de las candidaturas de las agencias de viajes, de establecer acuerdos de colaboración con ellas y de realizar un seguimiento de dichos acuerdos.
- Son los responsables de facilitar a las agencias de viajes toda la información necesaria para su adhesión a la CETS – sobre el sistema, el espacio protegido y las empresas CETS - y de realizar una primera evaluación de las actividades de la agencia de viajes.
- Son los responsables de mantener informados a EUROPARC-España de la evolución de la aplicación del plan de mejora y acuerdo de colaboración firmado con la agencia de viajes y, en particular, de la adecuación de las actividades de la agencia de viajes a los objetivos de conservación del espacio.

² Las funciones aquí descritas son responsabilidad del ENP pero pueden ser asumidas y desarrolladas por el Foro de la CETS, siempre que el Foro tenga un adecuado nivel de consolidación y funcionamiento, o por otra entidad en la que delegue el ENP y el Foro, como las asociaciones de empresarios.



EUROPARC

ESPAÑA

- Son los responsables de revisar la adecuación de los productos diseñados y comercializados por la agencia de viajes en su territorio con el aval de la CETS.

Agencias de viajes

- Son destinatarias del sistema y beneficiarias del mismo.
- Deben cumplir lo establecido en el Sistema para poder adherirse a la CETS.

Grupos de Desarrollo Rural, entidades de cooperación local o equivalentes y sus redes de cooperación

- Cooperar con el espacio natural protegido, apoyando a las agencias de viajes y a los Foros de Turismo Sostenible en la aplicación del Sistema (facilitando apoyos formativos y técnicos en cada territorio dependiendo de la relación con el resto de administraciones, discriminando positivamente y promocionando a las agencias de viajes adheridas y sus productos CETS, etcétera).

Foros de turismo sostenible u otras entidades colaboradores de la CETS (asociaciones de empresarios)

- Apoyar al espacio protegido en la identificación de agencias de viajes.
- Participar activamente en la definición de acciones del acuerdo de colaboración con la agencia de viajes adherida a la CETS, en su ejecución y en su seguimiento.
- Colaborar con las agencias de viajes en el diseño de los paquetes turísticos que englobe los productos y servicios prestados por los empresarios adheridos a la CETS y en coherencia con la estrategia de desarrollo turístico sostenible del espacio natural protegido.
- Validar la candidatura y los acuerdos de colaboración entre la agencia de viajes y el ENP antes de enviarla a EUROPARC-España.

Secretaría de Estado de Turismo

- Apoyo técnico y económico para poner en marcha el sistema a nivel nacional.
- Apoyo técnico y económico para la difusión del sistema.
- Apoyo técnico y económico para el diseño de productos que tengan el aval de la CETS.
- Apoyo a la difusión y promoción de las agencias de viajes adheridas a la CETS y de los productos con el aval de la CETS que se comercialicen en los espacios protegidos, a través de www.spain.info y otras herramientas.

Administraciones turísticas autonómicas y provinciales

- Colaborar con el ENP y el Foro para identificar las agencias de viajes susceptibles de adherirse al Sistema.



EUROPARC

ESPAÑA

- Participar en la evaluación inicial de la agencia de viajes e informar al ENP de la legalidad de la misma, cuando esté registrada en su territorio.
- Apoyar a las agencias de viajes adheridas (por ejemplo: formación, promoción, financiación de acciones para la mejora de sus negocios, fam trips, bolsas de contratación) a través de sus líneas de intervención pública en sus territorios.

TUREBE, ente gestor del Club Ecoturismo en España u otras entidades que reconozcan la CETS

- Apoyar la puesta en marcha y desarrollo de la Fase III de la CETS.
- Apoyar en la difusión del Sistema de adhesión a la Fase III de la CETS a sus socios y posibles colaboradores (administraciones públicas, operadores turísticos, medios de comunicación).
- Apoyo en la difusión de las agencias de viajes adheridas a la CETS y de los productos con el aval de la CETS que comercialicen en los espacios protegidos con sus propias herramientas.
- Organizar fam trips y actividades de formación.

FEDERACIÓN EUROPARC

- Entidad garante del sistema y de su cumplimiento en Europa.
- Responsable de la coordinación, seguimiento y difusión de la evolución del Sistema en Europa.
- Facilitar la documentación necesaria a las agencias de viajes españolas y extranjeras, interesadas en adherirse a la CETS, y establecer acuerdos de colaboración con espacios protegidos en España.
- Promocionar y hacer difusión de las agencias de viajes adheridas a la CETS y de los productos CETS que comercializan.
- Incluir en su página web el listado de agencias de viajes adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en España y hacer difusión de los productos CETS que comercializan.
- Implicar a las agencias de viajes adheridas a la CETS en la Red de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos (Charter Network).
- Promocionar y comunicar la CETS, así como el Sistema de adhesión de las agencias de viajes.
- Creación de un “travel market” on-line con bases de datos de clientes y organización de encuentros y workshops a nivel europeo para las agencias de viaje adheridas

2.5 VALIDEZ DE LA ADHESIÓN

El Certificado de Adhesión de la agencia de viajes tendrá una validez de tres años.

Si en el transcurso de esos tres años el espacio natural protegido no renueva su adhesión a la CETS, la agencia de viajes podrá mantener su adhesión hasta la finalización de la validez de su certificado, si



EUROPARC

ESPAÑA

bien, posteriormente para mantenerlo, deberá establecer acuerdos con algún ENP que tenga su certificado con la CETS en vigor.

Si en el transcurso de los tres años, EUROPARC-España o el espacio natural protegido tienen evidencias objetivas de que la agencia de viajes no está cumpliendo con sus compromisos, se podrá invalidar la adhesión de la agencia de viajes a la CETS y retirarle el Certificado.



3. CONDICIONES DE ACCESO

Las condiciones de acceso son los **requisitos** que las agencias de viajes deben cumplir para adherirse a la CETS y que los **espacios naturales protegidos** deben cumplir para poder proponer la adhesión de una agencia de viajes a EUROPARC-España.

3.1 CONDICIONES PARA LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Los espacios naturales protegidos que quieran proponer la adhesión de una agencia de viajes a la CETS o establecer un acuerdo de colaboración con un operador adherido deberán:

- **Estar acreditados** con la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos por la Federación EUROPARC.
- **Haber implantado la Fase II** y contar, por lo tanto, con empresas turísticas adheridas a la CETS.

3.2 CONDICIONES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

La agencia de viajes que quiera adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible deberá:

- Tener una **licencia de agencia de viajes en vigor** o documento acreditativo de la inscripción en el registro de turismo correspondiente.
- **Cumplir la legislación** vigente que le sea de aplicación.
- Opcionalmente los ENP podrán exigir a las agencias de viajes formar parte del Foro de turismo sostenible del espacio natural protegido que presenta la candidatura.
- Las actividades de la agencia de viajes han de ser compatibles con los principios de la CETS.
- Las actividades de la agencia de viajes en el ENP han de ser compatibles con los instrumentos de gestión del espacio protegido (PORN, PRUG, PUP, Estrategia de Turismo Sostenible, etcétera), con el que establece su colaboración.

Se primará la adhesión de las agencias de viajes locales y de aquellas que promocionan el turismo sostenible, en detrimento de las que ofertan viajes a destinos masificados y no sostenibles (grandes agencias de viajes, de carácter generalista).



4. PROCESO DE ADHESIÓN

El proceso de adhesión se estructura en cuatro etapas básicas y una voluntaria:

- Etapa 0: comunicación a EUROPARC-España del inicio del proceso.
- Etapa 1: identificación de la agencia de viajes por el espacio protegido.
- Etapa 2: validación por parte de EUROPARC-España.
- Etapa 3: colaboración con el espacio protegido.
- Etapa 4 (voluntaria): colaboración con otros espacios protegidos.

4.0 COMUNICACIÓN A EUROPARC-ESPAÑA DEL INICIO DEL PROCESO

El espacio protegido que va a iniciar el proceso de identificación de una agencia de viajes para su adhesión a la CETS, lo comunica a EUROPARC-España, indicando el nombre de la agencia de viaje y su comunidad autónoma o país, en su caso, de procedencia.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES POR EL ESPACIO PROTEGIDO

El espacio protegido adherido a la CETS - a iniciativa propia, del Foro o de cualquiera de sus componentes - identifica una agencia de viajes interesada en adherirse a la CETS y establecer un acuerdo de colaboración con el espacio protegido. También puede ser la agencia de viajes la que se ponga en contacto con el espacio protegido.

Esta fase consistirá en generar un **contacto y conocimiento mutuo** entre la agencia de viajes y el espacio protegido - y sus colaboradores-, así como analizar y plasmar en los documentos de adhesión el compromiso del operador con los principios de la CETS.

El **espacio protegido** facilitará a la agencia de viajes información de referencia sobre la CETS, el proceso de adhesión y el espacio protegido:

- Texto oficial completo de la CETS.
- Sistema de Adhesión de las Agencias de Viajes a la CETS.
- Información básica del espacio protegido.
- Información de las empresas adheridas a la CETS.

La **agencia de viajes** facilitará al espacio protegido la siguiente información:

- Documento de identificación de la agencia de viajes y de presentación de la candidatura (Anexo 1).
- Diagnóstico de la agencia de viajes (Anexo 2).
- Declaración responsable sobre el cumplimiento de la legislación vigente (Anexo 3).
- Documentos opcionales sobre la agencia de viajes (promocionales, contractuales, etcétera).



EUROPARC
ESPAÑA

El espacio protegido, con la colaboración del Foro, ha de revisar el contenido del diagnóstico presentado por la agencia de viajes, como parte del proceso de contacto y conocimiento mutuo.

Finalmente, el espacio protegido envía a EUROPARC-España el **dossier de candidatura** completo de la agencia de viajes:

- Documento de identificación de la agencia de viajes y de presentación de la candidatura (Anexo 1), completado por el espacio protegido.
- Diagnóstico de la agencia de viajes (Anexo 2).
- Declaración responsable sobre el cumplimiento de la legislación vigente por parte de la agencia de viajes (Anexo 3).
- Documentos adicionales de la agencia de viajes (promocionales, contractuales, certificados, etcétera).
- Carta de solicitud de adhesión de la agencia de viajes a la Fase III de la CETS (modelo en Anexo 4).

4.2 VALIDACIÓN POR PARTE DE EUROPARC-ESPAÑA

EUROPARC-España recibe el dossier de candidatura, lo revisa y lo envía a los miembros de la **Comisión Mixta de Evaluación de la Fase III de la CETS en España**, que estará formada por:

- Un representante de EUROPARC-España.
- Un representante de la Secretaría de Estado de Turismo.
- Un representante de una administración turística regional.
- Un representante de un espacio protegido adherido a la CETS.
- Un representante de TUREBE, ente gestor del Club Ecoturismo en España (representante de empresarios turísticos).
- Un representante de una Agencia de Viajes.

Cada una de las entidades designará un representante en la Comisión que se reunirá tres veces al año para evaluar las candidaturas recibidas y realizar los comentarios oportunos sobre el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema, para apoyar a EUROPARC-España en la toma de decisión final.

EUROPARC-España, a partir de los comentarios y aportaciones de la Comisión Mixta de Evaluación es la entidad responsable de tomar la decisión final de validar, posponer o rechazar la candidatura, y comunicarla al espacio protegido y a la agencia de viajes.

Cuando finalmente la decisión sea positiva, EUROPARC-España inscribe al solicitante en el registro nacional de agencias de viajes adheridas a la CETS y facilita la información necesaria a la Federación EUROPARC para que proceda también al registro a nivel europeo.



Se contará con tres posibles momentos durante el año para que los ENP puedan presentar candidaturas de agencias de viajes, y se desarrollará el proceso de validación como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Plazos establecidos para el proceso de validación de una agencia de viajes.

PROCESO DE VALIDACIÓN	PLAZO 1	PLAZO 2	PLAZO 3
Envío de la candidatura a EUROPARC-España por parte del ENP	1ª semana de marzo	1ª semana de junio	1ª semana de noviembre
Envío de Candidaturas a la Comisión Mixta por parte de EUROPARC-España	3ª semana de marzo	3ª semana de junio	3ª semana de noviembre
Envío de comentarios y aportaciones de la Comisión Mixta a EUROPARC-España	Última semana de marzo	Última semana de junio	Última semana de noviembre
Comunicación de la decisión sobre la candidatura al ENP, a la agencia de viajes y la Comisión Mixta, por parte de EUROPARC-España	1ª semana de abril	1ª semana de julio	1ª semana de diciembre

En la medida de lo posible, la comunicación entre los miembros de la Comisión Mixta será on-line.

Para proceder a la validación de su candidatura e inscripción en el registro nacional de agencias de viajes adheridas a la CETS, por parte de EUROPARC-España, la Agencia de Viajes deberá abonar una cuota de 300 €. Igualmente tendrá que abonar esta cuota cada vez que quiera renovar su inscripción en este registro (cada 3 años).

4.3 FASE DE COLABORACIÓN

Una vez validada la adhesión, el espacio protegido y la agencia de viajes elaborarán un **acuerdo de mejora y colaboración** para los tres años siguientes (Anexo 5), donde como mínimo se deberán definir acciones conjuntas para:

1. **Diseñar y/o comercializar productos de ecoturismo** en el espacio protegido.
2. **Apoyar la conservación y el desarrollo local** en el espacio protegido y el área de implantación de la CETS.
3. **Mejorar de forma continua la gestión de la agencia de viajes** aplicando los criterios de desarrollo sostenible en las actividades de la misma, desarrollando acciones de mejora ambiental, social y económica de la empresa.
4. Lograr una **adecuada comunicación** y transmisión de información entre la agencia de viajes y el espacio protegido.

A continuación se detallan algunos criterios y orientaciones para la definición de cada una de estas líneas de colaboración:



EUROPARC
ESPAÑA

1. Diseñar y/o comercializar productos de ecoturismo en el espacio protegido.

Los **productos de ecoturismo** que se diseñen para ser avalados por la CETS deberán cumplir, en la medida de lo posible, los siguientes criterios:

- Estar basados en el descubrimiento del territorio de aplicación de la CETS y sus valores naturales y culturales, con un componente importante de comunicación e interpretación de esos valores.
- Contar con empresas adheridas a la CETS en el territorio. Únicamente cuando un servicio no pueda ser ofrecido por una empresa CETS, la agencia de viajes podrá incluir en el paquete otras empresas, aplicando la siguiente regla de prioridad:
 - a. Empresas participantes en el Foro de la CETS del espacio protegido.
 - b. Empresas de la zona acreditadas con alguna marca/certificación de calidad o gestión ambiental.
 - c. Empresas adheridas a la CETS en otro ENP.
 - d. Empresas que no son de la zona pero están acreditadas con alguna marca/certificación de calidad o gestión ambiental.
 - e. Empresas que cuenten con guías locales.
- Promover un comportamiento respetuoso de los turistas hacia los recursos naturales, culturales y los habitantes de la zona.
- Comprender diferentes temáticas: ecoturismo (astroturismo, senderismo, fauna, flora, etcétera) agroturismo y productos tradicionales (queserías, pastoreos, elaboración de aceite, etcétera) y patrimonio cultural e histórico.
- Evitar llevar a los clientes a zonas más sensibles o masificadas, y minimizando los impactos que los grupos puedan generar.
- Contribuir a mejorar la calidad de vida y tener un impacto positivo en la economía local (compra de productos locales, etcétera).
- Promover un desarrollo equilibrado del territorio, abarcando actividades y servicios en todos los municipios donde se cuenta con empresas CETS.
- Ser ofrecidos de forma significativa fuera de la temporada alta, para apoyar la desestacionalización del turismo en el espacio protegido.
- Ser promocionados de forma diferenciada e independiente en los materiales de la agencia de viajes (catálogos, webs, etcétera), haciendo mención específica a que se trata de productos avalados por la CETS.

En la medida de lo posible, el espacio protegido y sus colaboradores, priorizarán los productos:

- Que hayan sido diseñados previamente por los empresarios adheridos a la CETS.



EUROPARC
ESPAÑA

- Que estén comercializando agencias de viajes receptoras adheridas previamente a la CETS, que ya hayan establecido acuerdos de colaboración con el espacio protegido y que cuenten con el aval de la CETS.

2. Apoyar la conservación y el desarrollo local en el espacio protegido y el área de implantación de la CETS, mediante:

- Apoyo al espacio protegido en acciones de seguimiento y conservación de los recursos naturales y culturales del territorio.
- Apoyo a acciones de desarrollo socioeconómico local en colaboración con actores locales.

3. Mejorar de forma continua la gestión de la agencia de viajes aplicando los criterios de desarrollo sostenible en las actividades de la misma, desarrollando acciones de mejora ambiental, social y económica de la empresa.

Para identificar posibles acciones de mejora se podrá tomar como guía y referencia el documento utilizado para elaborar el diagnóstico de partida de la agencia de viajes (Anexo 2).

4. Lograr una adecuada comunicación y transmisión de información entre la agencia de viajes y el espacio protegido. Para ello, se sugieren las siguientes acciones a desarrollar por la agencia de viajes:

- Facilitar información de las incidencias que detecte en sus viajes.
- Proporcionar información sobre los productos CETS comercializados, el tipo de clientes, grado de satisfacción de esos clientes.
- Informar del resultado de las acciones con las que se ha comprometido (seguimiento plan de mejora y acuerdo de colaboración), etcétera.

Por su parte, el **espacio protegido** y sus colaboradores del Foro de Turismo Sostenible, concretarán acciones de apoyo a la agencia de viajes. A continuación se incluye una lista orientativa de posibles acciones.

- **Apoyo en el diseño de los productos de ecoturismo** facilitando información del espacio protegido y las empresas del territorio, en la identificación de nuevas temáticas y contenidos para la interpretación, imágenes para la promoción, materiales de soporte (folletos, guías, etcétera).
- **Puesta a disposición de las agencias de viajes equipamientos de uso público** para desarrollar actividades que pueda formar parte de los productos CETS diseñados.
- Apoyo en la obtención de **permisos** necesarios para desarrollar las actividades que forman parte de los productos CETS.
- Facilitar **viajes de prospección** a las agencias de viajes adheridas.



EUROPARC
ESPAÑA

- **Difusión de la agencia de viajes y los productos diseñados** a administraciones públicas, medios de comunicación, asociaciones y otras entidades que se puedan identificar de interés, con los medios y herramientas que tenga a su disposición, como son los materiales de información del espacio protegido.
- **Apoyo en la identificación de acciones de colaboración** en conservación y/o desarrollo socioeconómico local.
- **Formación** sobre el espacio protegido y el ámbito de aplicación de la CETS (valores naturales, culturales, etcétera) a personal de la agencia de viajes.
- **Facilitar información actualizada** sobre novedades en la gestión y labores de conservación del espacio protegido, así como de posibles incidencias que puedan afectar al correcto desarrollo de los productos CETS (cierres de senderos, cambios en horarios de atención en equipamientos, etcétera).

Una vez elaborado y firmado el acuerdo de mejora y colaboración, se enviará a EUROPARC-España iniciándose la fase de colaboración que durará los tres años de validez de la adhesión de la agencia de viajes a la CETS, en los que la agencia de viajes y el espacio protegido – con la colaboración del Foro y otras entidades colaboradoras – desarrollarán las acciones recogidas en el acuerdo de colaboración.

Cuando EUROPARC-España recibe el acuerdo de colaboración expide el **Certificado de Adhesión**, documento que garantiza que una agencia de viajes está adherida a la Carta Europea de Turismo Sostenible y es colaboradora del espacio natural protegido que presenta su candidatura. En el Certificado de Adhesión se especificarán las acciones (resumen) que aparecen en cada uno de los cuatro bloques del Acuerdo de Mejora y Colaboración. En el Anexo 6 del presente Sistema se recoge el modelo de Certificado de Adhesión.

El espacio protegido y la agencia de viajes realizarán conjuntamente una memoria anual de los resultados de las acciones que se enviará a EUROPARC-España, donde se especificarán:

- Las acciones desarrolladas por el espacio protegido y sus colaboradores (Foro, asociaciones de empresarios, administraciones turísticas provinciales y regionales, empresas, etcétera), y resultados obtenidos.
- Las acciones desarrolladas por las agencias de viaje, indicando al menos:
 - o N° y tipo de viajes CETS diseñados (catálogo).
 - o N° de viajes CETS vendidos (n° de clientes).
 - o N° y tipo de acciones de promoción de los viajes CETS realizados.
 - o Acciones desarrolladas para apoyar la conservación y el desarrollo local, y resultados.
 - o Acciones de mejora de la sostenibilidad en la gestión de la agencia de viajes.
 - o Acciones desarrolladas para mejorar la comunicación e intercambio de información con el espacio protegido.



EUROPARC
ESPAÑA

4.4. COLABORACIÓN CON OTROS ESPACIOS PROTEGIDOS

Cuando una agencia de viajes se encuentre adherida a la CETS en España o en otro país con la Fase III implantada, podrá iniciar la colaboración con otro espacio natural protegido adherido a la CETS en España que cuente con la Fase II de la CETS implantada, estableciendo un acuerdo de mejora y colaboración con el mismo (Anexo 5) según establece el punto 4.3. En este caso no será necesario que desarrolle las fases 4.0, 4.1 y 4.2.

El acuerdo alcanzado será enviado por el espacio protegido a EUROPARC-España, que lo validará, y a partir de entonces, los programas/productos que diseñen con empresas CETS en ese espacio podrán tener el aval de la CETS.

En este caso, también será necesario realizar una memoria anual y una evaluación final de los tres años de colaboración.



EUROPARC
ESPAÑA

5. PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ADHESIÓN

Al finalizar los tres años de validez de la adhesión, el espacio protegido y la agencia de viajes realizarán una evaluación final de resultados y elaborarán un nuevo acuerdo de colaboración a tres años.

Para renovar la adhesión de la agencia de viajes por otros tres años el espacio protegido enviará a EUROPARC-España la siguiente documentación:

- Memoria final de resultados de la colaboración (indicando si ha habido cambios significativos sobre la identificación y diagnóstico de la agencia de viajes).
- Dossier de los viajes de ecoturismo comercializados con el aval de la CETS.
- Nuevo acuerdo de mejora y colaboración para los tres años siguientes (Anexo 5).

EUROPARC-España revisará el dossier de renovación y lo enviará a la Comisión Mixta de Evaluación de la Fase III de la CETS, y seguirá el procedimiento establecido en el punto 4.2 para tomar la decisión e informar a los interesados del resultado.

Una vez revisado, EUROPARC-España renovará el certificado de adhesión a la CETS, y la inscripción en el registro nacional de agencias de viajes por otros 3 años, previo pago de la cuota de 300 €.



EUROPARC
ESPAÑA

6. BENEFICIOS DE LA ADHESIÓN A LA CETS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

- Ser reconocida a nivel europeo.
- Contar con el apoyo de los espacios protegidos y los territorios para:
 - o diseñar productos de ecoturismo auténticos y obtener fácilmente y de forma coordinada toda la información necesaria para ello.
 - o desarrollar viajes de prospección en el territorio.
 - o asegurar que las actividades que comercializa cumplen con la normativa del espacio protegido.
 - o obtener ventajas de marketing a nivel nacional y europeo.
- Desarrollar nuevas oportunidades comerciales mediante:
 - o el acceso a clientes muy sensibilizados por el respeto hacia el medio ambiente,
 - o una oferta que responda a las expectativas de unos nuevos clientes europeos,
 - o la constitución de una asociación comercial con los organizadores de viajes de otros países europeos.
- Reforzar la calidad de su oferta mediante:
 - o una acogida mejor organizada en los espacios protegidos incluidos en sus programas,
 - o la intervención de actores locales en sus viajes,
 - o un apoyo del espacio protegido en la elaboración de sus productos (identificación de parajes, disponibilidad del personal del espacio protegido, ayuda a la identificación de las personalidades locales que puedan intervenir durante la estancia...).
- Reforzar la satisfacción de sus clientes mediante:
 - o su compromiso formal a favor del desarrollo turístico sostenible de los espacios protegidos,
 - o la participación en grupos reducidos acompañados por guías cualificados.
 - o el desarrollo de productos adaptados a sus expectativas y necesidades.
- Aumentar la promoción de la empresa y de los productos CETS mediante:
 - o acciones de difusión realizadas por la Federación EUROPARC, EUROPARC-España, la Secretaría de Estado de Turismo, los espacios protegidos, TUREBE, los empresarios, etcétera (a nivel de Web, publicaciones impresas y otros medios).
 - o posibilidad de participar en workshops, fam trips, bolsas de contratación, organizadas por las entidades implicadas en el Sistema.
 - o mejorar sus resultados en lo referente a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la empresa.

ANEXOS

- Anexo 1. Documento de identificación de la agencia de viajes y de presentación de la candidatura.
- Anexo 2. Listado de Chequeo y diagnóstico de la agencia de viajes.



EUROPARC
ESPAÑA

Anexo 3. Declaración responsable, de la agencia de viajes, sobre el cumplimiento de la legislación vigente.

Anexo 4. Carta de solicitud de adhesión de la agencia de viajes a la Fase III de la CETS.

Anexo 5. Acuerdo de mejora y colaboración.

Anexo 6. Certificado de Adhesión.