

**V JORNADAS DE LA RED HISPANO PORTUGUESA  
CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE**

**TORRES (JAÉN) PARQUE NATURAL SIERRA MÁGINA  
28 de septiembre a 2 de octubre 2011**

**GRUPO DE TRABAJO 5**

***SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN (FASE I) Y  
PROGRAMAS DE ACTUACIONES (FASE II)***

**COORDINADOR: José María Luján Murillo**

**D. G. DESARROLLO SOSTENIBLE E INFORMACIÓN AMBIENTAL  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE JUNTA DE ANDALUCÍA**

## **CONCLUSIONES GENERALES**

### **Antecedentes**

Por segunda ocasión en un foro de la Carta Europea de Turismo Sostenible se aborda la cuestión del seguimiento y la evaluación de los Planes de Acción de los ENP y Programas de Actuaciones de las empresas adheridas a la Carta.

Como punto de partida, el coordinador del grupo de trabajo propone algunos criterios para iniciar los debates:

- la evaluación es un ejercicio necesario para saber qué estamos haciendo, cómo lo hacemos y si es necesario cambiar;
- el seguimiento es la herramienta necesaria para poder evaluar;
- para hacer un seguimiento se precisan indicadores;
- el objetivo de este grupo de trabajo es avanzar en la posibilidad de realizar una evaluación de conjunto para todas las CETS de Europa;
- es necesario disponer de una batería de indicadores comunes para todas las acciones comunes de las Cartas en Europa. Estos indicadores han de ser pocos y expresivos de lo que se está haciendo. Estos indicadores podrían servir de guía y su uso voluntario. Esto permitiría una evaluación/comparación entre todos los ENP;
- el objetivo a alcanzar en las acciones debe estar definido y bien cuantificado a fin de valorar si se alcanza o no.

### **Cuestiones previas**

- Se reconoce la dificultad de cuantificar todos los indicadores, por lo que alguno debe tener características cualitativas;
- No se abordó la necesidad de ofrecer indicadores financieros.
- Se valora como necesario que el seguimiento ha de ser continuo, al menos una vez al año, y no una sola vez a lo largo del período de vigencia del Plan y Programa de Actuaciones.
- El hecho de que la Federación EUROPARC, a través de EUROPARC Consulting, no aporte indicadores provoca que aún no se pueda hacer esa evaluación de conjunto. Sin embargo, esto permite que no existan restricciones metodológicas a la casuística de cada Carta en particular.

- Se constata que no todas las administraciones españolas tienen un modelo similar de hacer el seguimiento y evaluación de sus cartas. En Cataluña cada espacio natural la realiza de manera independiente a los demás. Andalucía en cambio, mantiene un modelo común para todas las Cartas.

Se plantea la necesidad de realizar una evaluación común para todos los espacios y empresas adheridos a la Carta. Para ello es necesario analizar objetivos comunes. Si hay un objetivo común, este puede resultar más fácil de cuantificar y comparar. Se plantean cuatro objetivos comunes:

- 1) Difundir la Carta para que llegue a la gente;
- 2) Aumentar la participación de las empresas y redunde en el beneficio general de las poblaciones;
- 3) Mejorar la coordinación entre las Administraciones y las empresas;
- 4) Fomentar el conocimiento y el apoyo a los espacios protegidos.

Sin embargo, parece que lo más lógico y viable sería la evaluación de acciones ligadas a principio de turismo sostenible de la CETS (10 principios).

Andalucía expone su metodología de seguimiento, basada en asignar a cada principio de turismo sostenible enunciado en la Carta, las distintas acciones previstas en cada Plan de Acción. Con ello, se somete a evaluación el cumplimiento de esos principios, y no de las acciones, ya que éstas pueden variar de unos a otros ENP, mientras que los principios son comunes a todos.

Como metodología de trabajo, el grupo cree que los indicadores que se definan para el seguimiento común de la Carta en Europa deben tener como referencia esos principios, y se decide debatir qué indicadores son más apropiados a las acciones susceptibles de vincularse a cada uno de esos principios. Se decide definir una batería de indicadores para cada principio. Independiente de esto, son los indicadores de cada una de las acciones de cada Carta en cada ENP, los que podrán ser diferentes en cada caso.

Se asume que esto es un proceso largo, que este grupo de trabajo no podrá hacer otra cosa que realizar una tentativa o aproximación a los indicadores comunes para la Carta, y que debe ser el Grupo de Trabajo de "Turismo

Sostenible” de la Federación EUROPARC, quien lidere una propuesta de indicadores comunes para todas las Cartas.

A continuación se enumeran los principios y se intenta identificar objetivos para cada uno de ellos:

***Pº 1: Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio natural protegido y su entorno, en la gestión y el desarrollo turístico del territorio***

Los posibles indicadores hacen referencia al **número de entidades** públicas y privadas que participan en el Foro de Turismo Sostenible, al número de reuniones y al número de actuaciones destinadas al intercambio de experiencias. Pero dar solo un número no es una información suficiente; ese número debe poder compararse con un objetivo. Otro indicador podría ser el **porcentaje de entidades que participan en el Foro de todas las posibles**. También sería necesario pensar en indicadores de tipo cualitativo, en el que se describa el **funcionamiento del Foro** y se dé cuenta del **grado de satisfacción** de las entidades que participan en el mismo.

***Pº 2: Elaborar y aplicar una Estrategia de Turismo Sostenible y un Plan de Acción***

Andalucía considera como indicadores de este principio el porcentaje de acciones iniciadas y finalizadas, así como el número de acciones que se han incorporado con posterioridad al Plan de Acción.

No se cuestiona en absoluto este principio pero sí se descarta el incorporar un indicador que haga referencia directa al mismo puesto que se da por supuesto que se aplica una Estrategia y un Plan de Acción; por su parte, la “elaboración” de ambos documentos es algo implícito en la presentación del dossier de candidatura y en cuanto a la aplicación, es precisamente lo que se evalúa con el seguimiento y los indicadores.

El Grupo de Trabajo considera que se debe conocer el porcentaje de actuaciones del Plan de Acción que se han iniciado y terminado con respecto al objetivo planteado. Esto ha generado un debate muy fructífero en el principio siguiente (Pº 3) porque se cuestiona si este indicador (porcentaje de acciones

iniciadas / terminadas) debe hacer referencia a un porcentaje ponderado para todas las acciones de todas las Cartas o bien a una media sin ponderar, es decir, al margen del volumen de acciones de cada Plan de Acción. La propuesta final es que se aportaría el dato de la media ponderada y tres tramos del grado de ejecución sin ponderar, o sea: un xx% de Cartas tienen iniciadas o terminadas menos del 33% de sus acciones, el xx% entre el 33% y el 66% y el xx% con más del 66%.

***Pº 3: Proteger y promocionar el patrimonio natural y cultural del territorio para el turismo y con el turismo, evitando un desarrollo turístico excesivo que ponga en peligro su conservación***

Los indicadores andaluces informan del número de estudios y actuaciones en relación con este principio. Se está de acuerdo con ello pero ampliando al porcentaje de cumplimiento según lo programado.

Aquí es donde se generó el debate al que se alude en el principio anterior puesto que interesa también ofrecer información acerca de la ejecución de cada espacio, o al menos no enmascarar ese dato en aras de un dato global.

La cuestión es que si se dice “porcentaje de acciones iniciadas en relación con el principio 3”, sin ponderar, se da el mismo valor a un Plan de Acción con una sola acción prevista, que al que tenga muchas más. Pero también sucede que informar solo de un dato ponderado oculta el grado de avance real de las distintas Cartas, porque interesa conocer cuántas de estas están en un nivel de ejecución determinado.

Se hace la propuesta de un indicador relativo ponderado para todas las Cartas (el xx% de las Cartas que han iniciado actuaciones relacionadas con el principio 3) y otro por tramos en el que se aporta información numérica y porcentual: xx espacios naturales tienen menos del 33% de estas actuaciones previstas iniciadas correspondientes a este principio; xx entre el 33% y el 66%; y xx con más del 66%.

***Pº 4: Ofrecer a los visitantes una experiencia de alta calidad en todos los aspectos***

Los indicadores que manejan las Cartas andaluzas se refieren al número de empresas acogidas a algún sistema de calidad, al porcentaje de equipamientos

adaptados para accesibilidad universal y el número de equipamientos públicos y de empresas turísticas que realizan encuestas de satisfacción a los visitantes y turistas.

En el grupo de trabajo se considera que se trata de conocer si se ofrecen esos servicios de alta calidad y que la forma de saber si un visitante o turista encuentra eso mismo es a través de encuestas. Pero esto entraña varios interrogantes: ¿se hacen en todos los espacios naturales?, ¿quién las haría?, ¿qué es lo que se pregunta? (porque es obvio que las preguntas han de ser las mismas para todas las Cartas), ¿se hacen muestreos?, ¿se obtiene la información mediante preguntas abiertas?. Ante la dificultad de acordar unas preguntas comunes se considera que es imposible obtener una información común para todas las Cartas y se plantea la posibilidad de encargar a expertos la tarea, lo cual supone nuevas dificultades relativas a la financiación, entre otras cuestiones. Se propuso también la posibilidad de crear un bloque de preguntas iguales para todos (3 o 4 preguntas), que midieran el grado de satisfacción de los visitantes, y que se pudieran incluir en las diferentes encuestas aplicadas en los diferentes ENP acreditados.

Se proponen los indicadores siguientes:

Número de empresas que se acogen a sistemas de calidad.

Número de empresas que hacen encuestas a sus clientes.

Número de equipamientos accesibles.

***Pº 5: Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre los valores especiales y singulares del territorio***

De los indicadores andaluces (número de actuaciones relacionadas con la mejora de la información turística, como Centros de Visitantes, Oficinas de Información, páginas web, etc; número de puntos de información de la CETS previstos y en funcionamiento; número de publicaciones o audiovisuales editados para la promoción de los valores naturales y culturales) se desprende que la diversidad es inmensa y lo mismo se puede referir a una acción modesta que a otra de envergadura (por ejemplo, la dotación de módulos interactivos); como todos los espacios con Carta proporcionan información, se concluye que no es significativo el indicador “número de actuaciones”.

Hay cierto consenso en torno al número de actuaciones previstas en el Plan de Acción y se plantea la pregunta de si sería necesario incorporar en estos planes una acción que consista en revisar la información que se proporciona a los visitantes, es decir, la adecuación de lo que se informa a la realidad.

***Pº 6: Desarrollar y promocionar productos turísticos genuinos que permitan a los visitantes descubrir, comprender y establecer una relación con el territorio***

Los productos y paquetes turísticos ofertados y el número de clientes captados a través de los mismos, son dos indicadores barajados en las Cartas andaluzas. El debate gira en torno a un hecho: los paquetes turísticos competen a las agencias de viaje y touroperadores, o sea, la 3ª Fase de la Carta aún por abordar, por lo que huelga mantener este indicador en un Plan de Acción de un espacio natural (Fase 1ª).

El grupo de trabajo coincide en que las acciones relacionadas con este principio encajan también en otros, y que es difícil de hallar una coincidencia en el concepto de “producto turístico”. No se logra encontrar indicadores específicos para este principio 6.

***Pº 7: Ampliar los conocimientos sobre el espacio natural protegido y los temas de la sostenibilidad entre los actores relacionados con el turismo***

Los indicadores andaluces hacen referencia a actividades de formación relacionadas con el turismo de naturaleza o el espacio natural dirigidas a agentes locales, técnicos y empresas. Se proponen un indicador para el número de acciones de formación y el porcentaje de cumplimiento sobre lo previsto; y otro referido al número de personas formadas con relación al porcentaje previsto.

***Pº 8: Garantizar la mejora de la actividad turística sin que por ello se reduzca la calidad de vida de la población local***

Andalucía contempla un indicador que da cuenta de actuaciones referidas a infraestructuras viarias y de transporte, así como otras de distinta naturaleza que inciden en el principio enunciado. Lo que el grupo plantea es que se deben señalar las acciones que son propiamente turísticas, no las de otros

departamentos de la administración, y analizar las que redunden en la mejora de la calidad de vida local. Si las hay, se evalúan como en otros casos: número de acciones previstas y porcentaje de ejecución de las mismas.

***Pº 9: Aumentar los beneficios del turismo para la población local***

***Pº 10: Controlar e influir sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que pudieran generar***

Por falta de tiempo material no se pudo abordar el debate de estos dos principios. Tampoco se discutió la segunda parte del programa, el Seguimiento y la Evaluación de los Programas de Actuaciones de las empresas (Fase II).

Para el Grupo de Trabajo no hay sensación de “fracaso” por eso mismo. En primer lugar porque se considera que es preferible avanzar poco pero seguro que mucho pero mal y el trabajo realizado ha tenido frutos importantes. Y en segundo, porque lo avanzado es el inicio de un trabajo que se debe profundizar y al que hay que dar continuidad.

Además, se someten a debate y aprueban unas consideraciones que se elevaron al plenario:

- 1) Se debe evaluar el papel de Europarc Federation y las secciones nacionales lo mismo que se evalúan los respectivos Planes de Acción de cada Carta. Se les pide que informen de lo que hacen, del grado de cumplimiento de sus objetivos. Partimos del principio de que todos conformamos la Carta Europea de Turismo Sostenible y que como miembros activos de la misma debemos tener conocimiento de lo que hacemos cada una de las instancias.
- 2) Se pide a Europarc Consulting que cuando haya de auditar un espacio, presente un guión con los aspectos que vaya a evaluar y cómo será la medición de los mismos; también se pide que informe de los documentos que se puedan requerir durante la auditoría.
- 3) Se pide que se dé continuidad a un Grupo de Trabajo sobre seguimiento y evaluación (indicadores) con el fin de rentabilizar los esfuerzos que se están haciendo en este asunto.



En respuesta al punto 2º, un miembro de Europarc Consulting presente en el plenario expone que antes de proceder a la auditoría se diseña en común con el espacio el plan de trabajo para la misma; reconoce no obstante que se pueden mejorar determinados aspectos de la información a analizar.

El representante de la Oficina Técnica de EUROPARC-España informa que se pretende crear un Grupo de Trabajo como el aludido para abordar ese y otros puntos de interés para el futuro de la Carta y que se quiere convocar al mismo a una reunión de trabajo el próximo mes de noviembre.