

PLAN DE ACCIÓN DE LA CETS DEL
PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY (LA GOMERA)
2013-2017



Plan de Comunicación y Difusión de la Carta Europea de Turismo Sostenible



PLAN DE ACCIÓN DE LA CETS DEL PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY (LA GOMERA) 2013-2017

PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CETS

REVISIÓN, ADAPTACIÓN, DINAMIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Dirección Técnica

Ángel B. Fernández López

Director Conservador del Parque Nacional de Garajonay

Oficina Técnica de la CETS

Concepción Fagundo García

Parque Nacional de Garajonay

Centro de Visitantes Juego de Bolas

La Palmita, Agulo

Teléfono (34) 922 801 229

cfaggar@gobiernodecanarias.org

Redacción y coordinación

Ruymán Federico Armas Fuertes

TRAGSATEC

Avenida Quinto Centenario,

Edificio San José Local 4, San Sebastián de La Gomera

Teléfono (34) 922 872 266

rarmas1@tragsa.es



En beneficio del medio ambiente, imprime este documento sólo si realmente es necesario, y siempre en papel reciclado o certificado E.C.F.

ABRIL, 2016



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. El Plan de Comunicación y Difusión de la CETS.....	7
1.2. Objetivo de esta actuación	9
2. REVISIÓN, ADAPTACIÓN, DINAMIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA CETS	10
2.1. Revisión del Plan anterior	10
2.1.1. Plan de Comunicación Interno	10
2.1.2. Plan de Comunicación Externo	10
2.1.3. Conclusiones	12
2.2. Adaptación y dinamización.....	13
2.2.1. Destinatarios	13
2.2.2. Canales.....	14
2.2.3. Herramientas	14
2.2.4. Objetivos.....	14
2.2.5. Relaciones conceptuales.....	15
2.2.6. Esquema de la comunicación y difusión	16
2.2.7. Acciones	17
2.2.8. Calendario y presupuesto.....	20
2.2.9. Seguimiento y evaluación del Plan.....	20
2.4. Implementación	21
ANEXO - INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN 2013-2016	22

1. Introducción

El Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Nacional de Garajonay e isla de La Gomera, consta de 137 actuaciones a ejecutar en el período 2013-2017. El presente documento responde a la ejecución de la acción **1.2. Nuevo Plan de Comunicación y Difusión de la CETS**.

1.1. El Plan de Comunicación y Difusión de la CETS

El Plan de Comunicación y Difusión de la CETS se elaboró con arreglo a la actuación 1.2.1. del Plan de Acción de la CETS 2008-2012 (PA 2008-12). Fue aprobado en sesión de la Comisión de Seguimiento (18/11/2008). Su finalidad es mejorar el posicionamiento y la imagen corporativa de los promotores, de las entidades responsables y de la organización o estructura de la CETS en relación a la implantación o desarrollo de la Estrategia para un turismo sostenible, ante sus diferentes públicos objetivos. Se estructura en forma de un Programa de Comunicación Interno, orientado a la información, comunicación, promoción, dinamización y seguimiento de la CETS; y un Programa de Comunicación Externo, para la difusión de los resultados.

Tras la evaluación de la CETS en su período 2008-2012, se extrajeron las siguientes conclusiones respecto a la comunicación y difusión:

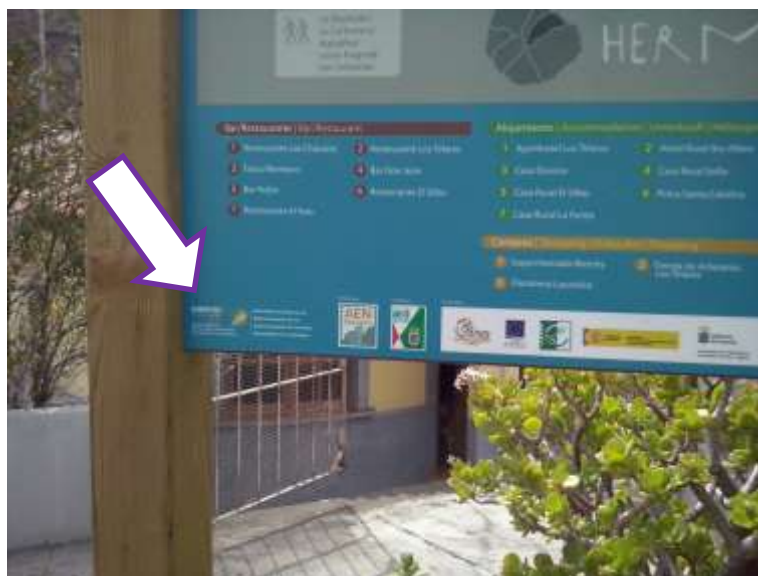
- ✓ A nivel de comunicación interna, las Estructuras de Participación de la CETS han servido como canales de información y comunicación, que antes no existían. En particular, la Comisión de Seguimiento facilitó el contacto, intercambio y comunicación entre todas las Entidades Responsables de la CETS. Por su parte, las Mesas de Coordinación y las Mesas monográficas permitieron conocer diferentes puntos de vista, desbloquear situaciones, mejorar ciertos aspectos de la gestión y alcanzar acuerdos importantes.
- ✓ Las convocatorias de todas las Estructuras de Participación se realizaron en tiempo y forma, excepto las del Foro General, que no fue convocado en dos ocasiones, lo que impidió la comunicación con la sociedad en general en esos momentos y por ese medio.
- ✓ La documentación de las sesiones fue trasladada, casi siempre, de manera adecuada por parte de las entidades convocantes. El correo electrónico y la web fueron los principales instrumentos de difusión.
- ✓ A nivel externo, se ha realizado un importante esfuerzo de difusión de la CETS por parte de la Oficina Técnica, participando en diferentes encuentros tanto dentro como fuera de La Gomera. Se ha intentado mantener puntualmente informados al sector turístico y a la población local, al tiempo que se han atendido demandas de información de otros territorios con interés en conocer nuestro trabajo. En este sentido, la CETS fue ampliamente difundida en el exterior del archipiélago, en la Península Ibérica preferentemente. Aunque también se dio traslado en América Latina (Costa Rica y Ecuador). Y en Canarias sólo en dos islas (La Graciosa y Tenerife).
- ✓ Como aspecto a mejorar, la difusión y comunicación de la CETS de La Gomera se ha centralizado en exceso en la Oficina Técnica, con muy poca participación de otros agentes implicados. Del mismo modo, no todas las actuaciones CETS ejecutadas hasta ahora han sido difundidas como tales, de manera que no se ha mencionado su pertenencia al Plan de Acción, o no se han usado los logotipos de identificación previstos en el Plan de Comunicación de la CETS.
- ✓ Los encuestados en la evaluación cualitativa han percibido positivamente la labor de la Oficina Técnica, tanto por el nivel y la calidad de la comunicación con las entidades/empresas, como por la difusión que se ha hecho de la CETS. Respecto a este último tema, se considera que la difusión de la CETS por las entidades ha sido adecuada, sin embargo los técnicos (en sentido amplio) no lo ven de igual manera.

- ✓ El Plan Editorial y el uso del logo de la CETS, analizados exclusivamente como elementos de difusión de la Carta, no han podido crear este efecto por su escasa aplicación.
- ✓ La página web ha permitido trasladar la CETS a entidades y personas con interés en el turismo sostenible. Su actualización frecuente mantenía la información bastante al día.
- ✓ La Oficina Técnica no ha podido llevar un registro exhaustivo de la presencia en de la CETS en los medios de comunicación.
- ✓ En cuanto a la eficacia de la comunicación, existe la percepción de que ésta ha mejorado, tanto entre Administraciones como entre Administraciones y empresas, pero no de forma unánime. Aproximadamente una cuarta parte de los encuestados no ven esta mejora.
- ✓ En cualquier caso, la referencia que es hoy La Gomera en el contexto CETS, y la significación de este proyecto para toda la isla, contribuyen a dotar de visibilidad y liderazgo esta Carta. Pues la CETS de La Gomera ha conseguido tener un alto reconocimiento nacional e internacional.

Además, en el Foro de la CETS, celebrado el día 15 de octubre de 2013 en Valle Gran Rey, se aportaron las siguientes observaciones respecto a la difusión y conocimiento de la CETS y sus resultados:

- ✓ La CETS no ha dado resultados visibles. O no se conocen, no se ven en la calle.
- ✓ Sin embargo, las empresas CETS han cambiado su modo de hacer la compra, ahora compran productos locales y no van a Tenerife.
- ✓ Hay cosas que cuestan ver, pero se han realizado cosas.
- ✓ Hacer un periódico para dar a conocer la CETS y sus logros.

En dicha sesión del Foro y en la sesión de la Mesa de Coordinación celebrada el 22 de noviembre de 2013 en Alajeró, se consensuaron los objetivos y acciones prioritarias para mejorar la comunicación y difusión en el marco de la CETS.



Uso del logotipo en las actuaciones del Plan de Acción CETS.

1.2. Objetivo de esta actuación

De acuerdo con la Estrategia de la CETS 2013-2017, los objetivos de este trabajo vienen definidos de la siguiente manera:

Objetivo General - Principio 1 de la CETS

Implicar a todas las partes relacionadas con el espacio natural protegido y las zonas circundantes, en el desarrollo y gestión del espacio protegido.

Objetivo Específico - Objetivo de la Estrategia

Mejorar la comunicación y difusión de la CETS y de sus estructuras de participación.

- ❖ Implementar una estrategia de comunicación adaptada al público, con un lenguaje coloquial y cercano.
- ❖ Potenciar el reconocimiento de las acciones CETS como tales y mejorar el uso del logo entre las entidades responsables.
- ❖ Incrementar el uso de las TIC y redes sociales para incluir temas actuales de turismo e incitar al debate.
- ❖ Aprovechar periódicos digitales para informar a la población sobre cosas básicas de la CETS, en una sección específica.
- ❖ Dar continuidad a las acciones que más contribuyeron.
- ❖ Seguimiento del Plan.

Con los siguientes **Resultados Esperados**:

- ❖ Mejora de la aplicabilidad del Plan y de su aplicación de manera efectiva.
- ❖ Mejora de la difusión de las actividades CETS por parte de las entidades responsables.
- ❖ Mejora de la difusión de la CETS entre la población en general.
- ❖ Evaluación cuantitativa y cualitativa.



Comunicación en la web de la CETS www.turismososteniblelagomera.com

2. Revisión, adaptación, dinamización e implementación del Plan de Comunicación de la CETS

2.1. Revisión del Plan anterior

2.1.1. Plan de Comunicación Interno

1. **Comunicación en las Estructuras de participación de la CETS** (Foro General de la CETS, Comisión de Seguimiento y Mesas de Coordinación). Como ya se ha comentado en el apartado 1.1. la comunicación entre entidades, dentro de las estructuras funcionó de manera adecuada, estableciéndose unos canales de comunicación que antes no existían, donde se utilizaron fundamentalmente medios electrónicos. Se detectaron carencias en la comunicación, en el marco del Foro General, desde las entidades CETS hacia el resto de la sociedad.
2. **Boletín periódico de la CETS.** Dicho boletín nunca llegó a realizarse. Sin embargo, no parece necesario reeditar esta acción si existe una adecuada difusión de la CETS (acciones, noticias, actualidad, etc.) en la web. Se ha demandado un periódico para dar a conocer la CETS y sus logros, pero este medio puede ser digital. Editar un boletín-periódico exige recursos humanos y materiales (impresión, distribución, etc.), además del diseño y el personal destinado a mantener actualizado el medio de información.
3. **Evaluación del Plan de Comunicación de la CETS.** La evaluación de la ejecución y efectividad del Plan nunca se realizó completamente, sólo en el momento de evaluar los 5 años de la CETS con vista a la renovación. No se pudo obtener la información de todos los indicadores de seguimiento contemplados porque estos datos debían recogerse durante todo el período CETS y no sólo al final.

2.1.2. Plan de Comunicación Externo

1. **Promoción e información de la CETS por parte de la Oficina Técnica.**
2. **Promoción e información de la CETS por las entidades responsables.**

Ponencias o participaciones públicas. Una parte importante de los trabajos de divulgación realizados durante todo el proceso ha consistido en la presencia en diferentes eventos (Cursos, Jornadas, Seminarios, etc.), siempre con la finalidad de consolidar un amplio conocimiento general de la implantación de la CETS en La Gomera. Las ponencias han sido presentadas en su mayoría por la Oficina Técnica de la CETS, siendo muy limitada la participación de otras entidades.

Publicación de artículos especializados. Se han publicado varios artículos en revistas de desarrollo rural y patrimonio cultural, desarrollando lo que ha sido la CETS en La Gomera.

Participación en la Red de Parques con la CETS. La Oficina Técnica participó en los siguientes encuentros:

- ✓ II Jornadas de la Red Ibérica (Gerês/Xures, 2006)
- ✓ III Jornadas de la Red Ibérica (Cazorla, 2008)
- ✓ IV Jornadas de la Red de la CETS de España y Portugal (Vallehermoso, 2009)
- ✓ VI Jornadas europeas de Parques con la CETS (Capileira, 2009)
- ✓ V Jornadas de la Red de la CETS de España y Portugal (Sierra Mágina, 2011)
- ✓ Seminario “*Perspectivas de trabajo de la Red de la CETS*” (Doñana, 2011)
- ✓ Seminario Permanente de la CETS (CENEAM, Valsaín, Segovia, 2012)
- ✓ II Seminario Permanente de la CETS (CENEAM, Valsaín, Segovia, 2013)

Además, en el marco de la Fase II de la CETS, se desarrollaron las siguientes acciones de promoción de los establecimientos adheridos, tanto desde sus portales web, como desde las páginas del producto Gomera Experience www.gomeraexperience.com y <http://gomeraexperience.blogspot.com>.

3. **Material informativo y promocional.** Se han llevado a cabo la difusión de los folletos y materiales informativos de la Fase II de la CETS, así como la documentación divulgativa de la candidatura de la Fase I. Además, con motivo de la renovación se han difundido otros documentos, destacando la “*Memoria General de la CETS 2008-2012*”, un libreto titulado “*5 años de Turismo Sostenible en La Gomera*” que resumen los resultados de la CETS, así como la publicación de un artículo especializado en una revista con índice de impacto (PASOS, vol.12, nº1, 2014) de la metodología que se diseñó y utilizó para la evaluación de la implantación de la CETS en La Gomera.

4. **Imagen corporativa: Logotipo.** Una de las primeras acciones que se pusieron en marcha con el Plan de Comunicación y Difusión de la CETS fue la definición de una imagen corporativa. Esto se hizo a partir de los elementos gráficos propios de la CETS (logotipos, símbolos, topografía, etc.), definidos por EUROPARC. De esta manera se establecieron, en primer lugar, los logotipos a emplear en cualquier actuación comunicativa, tanto interna como externa. La Oficina Técnica de la CETS en La Gomera es la encargada de facilitar el uso de los logotipos a las entidades que lo precisen para sus soportes comunicativos, y en particular para las publicaciones que pasen por el Plan Editorial de la CETS de La Gomera. El Plan de Comunicación establece unos criterios de uso del logotipo adaptados a los objetivos comunicativos y al soporte utilizado. Por ello la Oficina Técnica ha desarrollado un documento que recoge el uso del logo para las entidades con responsabilidad en el Plan de Acción CETS, para las empresas adheridas a la Fase II y para otras empresas que tengan publicaciones avaladas por el Plan Editorial.

5. **Plan Editorial.** El Plan (acción 5.20.3. PA 2008-12) define un procedimiento para que las publicaciones que cumplen con un determinado estándar de calidad puedan lucir el logo de la CETS. La Oficina Técnica es la encargada de facilitar el uso de los logotipos a las entidades que lo precisen.



6. **Recopilación y estudio de publicaciones sobre la CETS en La Gomera.** No se realizó. La OT no contó con recursos humanos suficientes.

7. **Web.**

- Web de la CETS de La Gomera. Desde final de 2008 está operativa la web oficial de la CETS de La Gomera. Administrada por la Oficina Técnica, la web es un canal digital de noticias e información sobre la CETS y el turismo

sostenible en La Gomera. En ella se puede encontrar amplia información sobre la Estrategia, el Plan de Acción, las empresas adheridas a la Fase II, actividades de comunicación y difusión desarrolladas, actividades de las redes europeas de la CETS, enlaces de interés, etc. En el 2012 la página supera las 18.000 visitas anuales. En menor medida, este portal inevitablemente también tiene su impacto en lo que se refiere a información y promoción del territorio y de las empresas CETS. Es por ello que la parte con información más estática, y las páginas dedicadas a las empresas, se encuentran traducidas al inglés y al alemán. Los dominios de esta página son los siguientes: www.turismososteniblelagomera.com; www.sustainabletourismilagomera.com; www.nachhaltigentourismuslagomera.com.

- *Web de la Red Canaria de Parques Nacionales.* El Gobierno de Canarias es la entidad responsable de la gestión de la Red Canaria de Parques Nacionales. En su web oficial tiene una sección dedicada a cada Parque Nacional. En el espacio dedicado al P.N. de Garajonay hay muy poca información sobre la CETS de La Gomera, y nada sobre las empresas adheridas a la Fase II. www.parquesnacionalesdecanarias.es
- *Web de la Red Estatal de Parques Nacionales.* El Ministerio es la entidad responsable de la gestión de la Red Estatal de Parques Nacionales. En su web oficial tiene una sección informativa sobre la Red y sus Parques. En el espacio dedicado al P.N. de Garajonay hay un enlace hacia la web de la CETS. No hay información sobre la CETS de La Gomera, ni sobre las empresas adheridas a la Fase II. www.magrama.gob.es/es/red-parques-nacionales/

8. Posicionamiento en los medios de comunicación. La CETS en La Gomera ha tenido una moderada presencia en los medios de comunicación durante todo el quinquenio.

- Noticias sobre la CETS en medios de comunicación escritos (convencionales y digitales) de alcance insular y regional.
- Participación o colaboración en programas de radio y televisión (desde el nivel local al internacional).
- Artículos sobre la CETS en publicaciones especializadas (Boletín de Parques Nacionales y Boletín de EUROPARC).

Sin embargo, no ocurre lo mismo con las actuaciones del Plan de Acción, que no han sido difundidas como tales ni por las entidades responsables de su ejecución, ni por la Oficina Técnica.

9. Interrelación entre la CETS y otras sinergias insulares. Entre las sinergias que se han desarrollado en la isla de La Gomera durante estos años cabe destacar la Reserva de La Biosfera de La Gomera y el Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED). En ninguno de los dos casos, ha existido una comunicación lo suficientemente fluida que permitiera la coordinación entre las iniciativas.

2.1.3. Conclusiones

Tras revisar los resultados de la evaluación de la comunicación en el anterior Plan, se procede a resumir los principales elementos que hay que tener en cuenta para su mejorar.

- ✓ Las estructuras de participación de la CETS necesitan de unas normas de funcionamiento concretas, definidas en un procedimiento.
- ✓ Los medios electrónicos han sido los más utilizados y eficaces para la comunicación entre entidades.
- ✓ La promoción y difusión de la CETS desde la Oficina Técnica se puede considerar adecuada. Sin embargo, desde las entidades ha sido muy deficiente. No solo de la

propia CETS sino de las acciones desarrolladas como parte del Plan de Acción, que cuando se difundieron, no se mencionaron como tales.

- ✓ El uso del logo ha sido bastante limitado, tanto por parte de las entidades (páginas web, etc.), como en las acciones (Plan de Acción) y publicaciones (Plan Editorial).
- ✓ El Plan Editorial, aunque se valora como una buena herramienta, no ha tenido la suficiente aceptación.
- ✓ El material informativo y promocional, con excepción de los productos derivados de la Fase II, se ha limitado a la documentación generada en los procesos de implantación y renovación de la Fase I.
- ✓ La página web de la CETS ha sido un medio eficaz para difundir las acciones, pero al no existir un seguimiento del Plan, no ha habido flujo continuo de información de la ejecución de acciones. También ha servido como portal de comunicación interna en el ámbito de las estructuras de participación (Foro, Comisión y Mesas)
- ✓ Las páginas web del Parque Nacional, no han sido útiles como medio eficaz de comunicación en el ámbito de la CETS.
- ✓ El posicionamiento en los medios de comunicación depende de la voluntad de la Oficina Técnica y de las Entidades de estar presente.
- ✓ En cuanto a las sinergias insulares, no ha existido una comunicación lo suficientemente fluida que permitiera la coordinación entre las diferentes iniciativas.

2.2. Adaptación y dinamización

La adaptación del Plan al nuevo período y a los nuevos objetivos CETS pasa por mejorar su eficacia, teniendo en cuenta la experiencia adquirida, los medios de la Oficina Técnica y el papel jugado por las entidades responsables. La adaptación se ha llevado a cabo, fundamentalmente, eliminando las actuaciones que no se realizaron, potenciando aquello que sí funcionó e incorporando nuevos canales de comunicación no contemplados anteriormente.

El Plan de Comunicación y Difusión se ha estructurado según destinatarios, canales de comunicación, herramientas y objetivos.

2.2.1. Destinatarios

La comunicación en el marco de la CETS está destinada a los siguientes agentes:

- ✓ **Entidades CETS:** entidades con responsabilidad en el Plan de Acción de la CETS.
- ✓ **Empresas CETS:** establecimientos y profesionales acreditados con la CETS.
- ✓ **Oficina Técnica de la CETS.**
 - **Administración del P.N. de Garajonay:** es agente necesario para la comunicación desde la Oficina Técnica en algunos casos.
- ✓ **Agentes sociales de la Estrategia:** aquellos agentes cuyas competencias o intereses están estrechamente relacionados con los objetivos estratégicos, pero que no están presentes en la CETS como entidades del Plan de Acción (p.ej. Reserva de la Biosfera de La Gomera).
- ✓ **Ciudadanía:** resto de la población tanto de La Gomera, como de fuera de la isla, en un sentido amplio también incluye a todos los destinatarios anteriormente citados.

Se denomina **Comunicación Interna** la que ocurre entre agentes estrechamente relacionados con el trabajo en el marco de la CETS (Entidades y empresas CETS, Oficina Técnica y Grupo Motor) y **Comunicación Externa** aquella que ocurre entre los agentes citados y los agentes externos no implicados o no conocedores de la CETS (Agentes sociales de la Estrategia y Ciudadanía).

2.2.2. Canales

La comunicación entre los destinatarios tendrá lugar a través de los siguientes canales:

- ✓ **Canales directos:** comunicación ocurre de persona a persona, a través del teléfono, correo electrónico, etc., dirigida a destinatarios específicos.
- ✓ Comunicación en el marco de funcionamiento de las **Estructuras de Participación de la CETS:** Foro General y Grupos de Trabajo, con sus normas de funcionamiento, como espacios de comunicación entre agentes sociales. Además, se incluye como estructura de participación al Grupo Motor de la CETS, un equipo de personas que constituyen un recurso de la metodología CETS para el asesoramiento en las fases de diseño y validación de procesos relacionados con la implantación y ejecución de la CETS.
- ✓ **Canales indirectos:** comunicación ocurre a través de medios digitales, notas de prensa, etc., dirigida a todos los destinatarios.

2.2.3. Herramientas

Las siguientes herramientas servirán para trasladar los mensajes entre los diferentes destinatarios

- ✓ Web de la CETS (www.turismososteniblelagomera.com).
- ✓ Redes Sociales
 - Facebook del P.N. de Garajonay
 - Facebook: grupo cerrado de las empresas CETS
 - Whatsapp de empresas CETS.
- ✓ Medios de comunicación.
- ✓ Exposiciones, charlas y seminarios.
- ✓ Materiales informativos y promocionales.
- ✓ Logo CETS.

2.2.4. Objetivos

La comunicación en el marco de la CETS tiene lugar con un objetivo fundamental:

- ❖ *Reforzar la implicación del sector turístico de La Gomera, tanto público como privado, con el turismo sostenible, incrementando progresivamente los apoyos a la CETS.*

Y este a su vez se materializa en varios objetivo funcionales:

1. Comunicación en el marco del seguimiento y evaluación de la CETS.

- *Remitir información sobre el estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS, y para la evaluación de la consecución de los resultados esperados.*
- *Informar a la Ciudadanía en general del estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS.*
- *Debatir sobre los problemas relacionados con los objetivos estratégicos y la ejecución de las acciones.*

2. Comunicación para la dinamización de la Estrategia CETS.

- *Emitir mensajes destinados a entidades y empresas CETS, en relación a la Estrategia, respecto a objetivos poco o nada abordados en el Plan de Acción.*
- *Emitir mensajes destinados a entidades no comprometidas con el Plan de Acción (agentes externos: Ciudadanía), para impulsar las acciones de la Estrategia.*

- *Distribuir información de interés entre las entidades y empresas CETS, que impulsen la ejecución de las acciones.*
3. Difusión de resultados y promoción la CETS.
- *Difundir los resultados de las acciones.*
 - *Promoción de la CETS.*
 - *Promoción del territorio, de las entidades y empresas CETS.*

2.2.5. Relaciones conceptuales

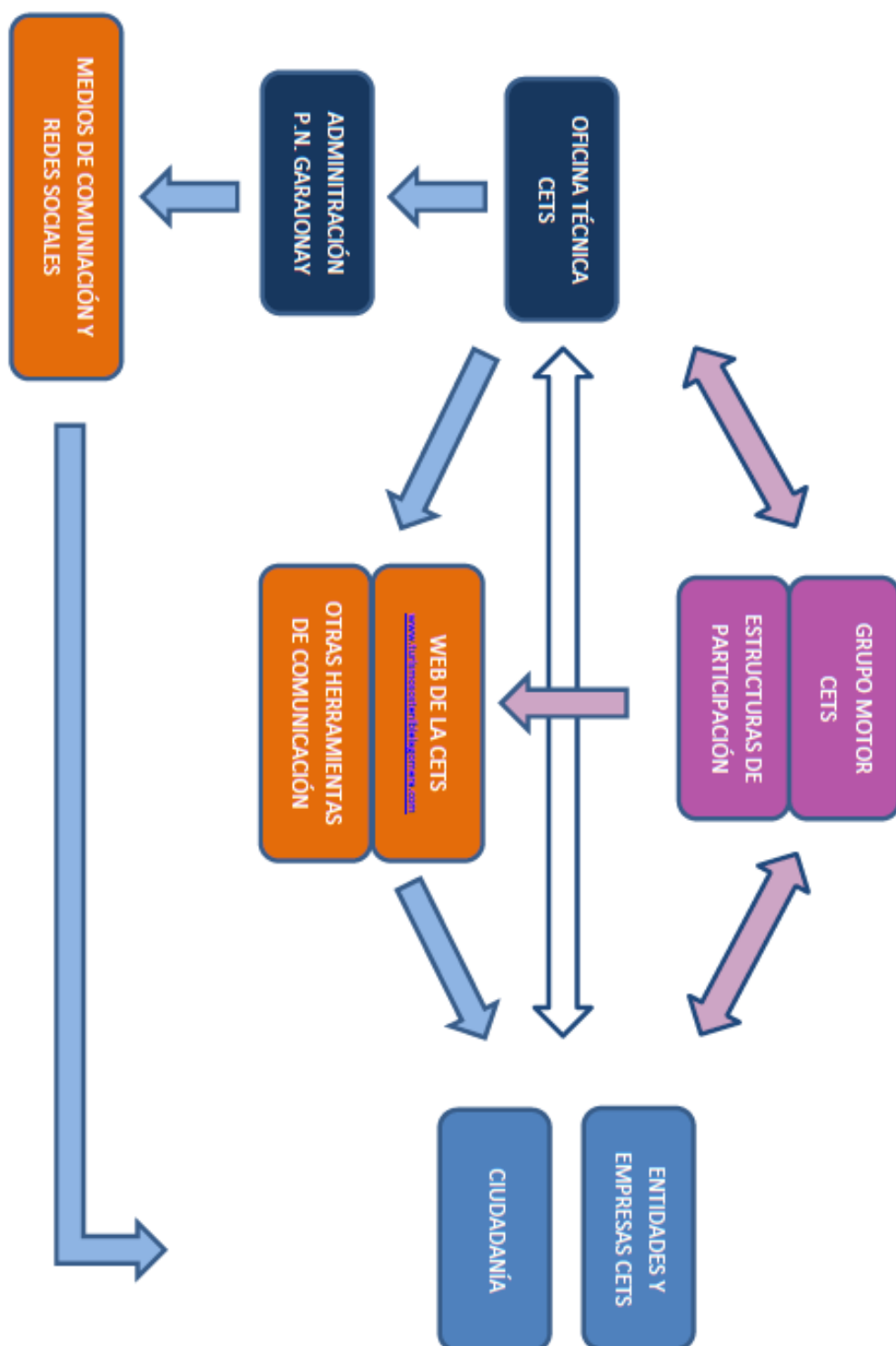
A. Comunicación interna.

- ✓ Comunicación en el marco del seguimiento y evaluación de la CETS. Remitir información del estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS, para que se difunda a través de los medios de difusión apropiados.
 - Comunicación directa entre entidades/empresas y la Oficina Técnica.
 - Comunicación en el marco de funcionamiento del Foro General (incluye el uso de la página web de la CETS como herramienta de devolución de información y espacio de alojamiento de información digital).
- ✓ Comunicación para la dinamización de la Estrategia CETS. Mensajes destinados a entidades y empresas CETS, en relación a la Estrategia, respecto a objetivos poco o nada abordados en el Plan de Acción.
 - Comunicación directa entre entidades/empresas y la Oficina Técnica.
 - Comunicación en el marco de funcionamiento de los Grupos de Trabajo (incluye el uso de la página web de la CETS como herramienta de devolución de información y espacio de alojamiento de información digital).





B. Comunicación externa.

- ✓ Comunicación en el marco del seguimiento y evaluación de la CETS. Información del estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS dirigida hacia la ciudadanía en general y debate sobre los problemas relacionados con los objetivos estratégicos.
 - Comunicación en el marco de funcionamiento del Foro General.
 - Comunicación a través de la página web de la CETS, de los medios de comunicación y de las redes sociales.
- ✓ Comunicación para la dinamización de la Estrategia CETS. Mensajes destinados a entidades no comprometidas con el Plan de Acción, para impulsar las acciones de la Estrategia.
 - Comunicación con otras entidades que no forman parte del Plan de Acción de la CETS.
 - Comunicación en el marco de funcionamiento de los Grupos de Trabajo.
 - Comunicación con otros órganos y estructuras existentes que trabajen directamente en programas de desarrollo sostenible.
- ✓ Difusión de resultados y promoción de la CETS por parte de la Oficina Técnica y por parte de las entidades y empresas CETS.
 - Comunicación a través de la página web de la CETS, de los medios de comunicación, de las redes sociales y mediante la realización de charlas seminarios, exposiciones o la edición de publicaciones específicas.

2.2.6. Esquema de la comunicación y difusión



Leyenda

	Canales indirectos
	Canales directos
	Canal de las estructuras de participación
	Herramientas
	Destinatarios
	Oficina Técnica de la CETS
	Espacios de participación

2.2.7. Acciones

Para alcanzar los objetivos mencionados, este Plan establece una serie de acciones a desarrollar. En algunos casos estas acciones ya se encuentran recogidas y protocolizadas en otros documentos que definen el funcionamiento de la CETS en el Parque Nacional de Garajonay e isla de La Gomera, en cuyo caso se indica de forma específica.

Además, establece las siguientes obligaciones de carácter general:

- Cada entidad comprometida con el Plan de Acción de la CETS tiene la responsabilidad de nombrar un interlocutor válido para facilitar la comunicación con la OT y con el resto de entidades. Lo mismo sucede con cada empresa o establecimiento acreditado.
- De acuerdo con el funcionamiento de las estructuras de participación de la CETS, tanto la OT como las entidades de la CETS, tienen la responsabilidad de participar en las sesiones del Foro General.

1. Comunicación en el marco del seguimiento y evaluación de la CETS.

Remitir información sobre el estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS, y para la evaluación de la consecución de los resultados esperados.

Acciones

- Todo agente social implicado debe comunicar la información sobre el estado de ejecución de las acciones al resto agentes sociales.

Informar a la Ciudadanía en general del estado de ejecución del Plan de Acción y de las acciones que se consideran Estrategia CETS.

Acciones

- Comunicar al resto de agentes sociales, la información sobre el estado de ejecución de las acciones de todos los agentes implicados.

Debatir sobre los problemas relacionados con los objetivos estratégicos y la ejecución de las acciones.

Acciones

- Habilitar espacios de diálogo en las estructuras de participación de la CETS que sirvan a la ciudadanía para comunicar sus inquietudes y opiniones respecto a los

temas de turismo y sostenibilidad, y que posibiliten el debate sobre la adecuada marcha de las acciones.

Observaciones: estas acciones se realizan a través del Foro General y la página web, de acuerdo con lo establecido en el documento Reforma de las estructuras de funcionamiento y participación de la CETS en La Gomera (OT, 2015).

2. Comunicación para la dinamización de la Estrategia CETS

Emitir mensajes destinados a entidades y empresas CETS, en relación a la Estrategia, respecto a objetivos poco o nada abordados en el Plan de Acción.

Acciones

- Edición y distribución de un documento de difusión de la Estrategia, visualmente atractivo y manejable.
- Creación de espacios de diálogo en las estructuras de participación de la CETS que sirvan para el tratamiento de objetivos poco o nada abordados. Para ello, este Plan remite a los protocolos establecidos en el documento *Reforma de las estructuras de funcionamiento y participación de la CETS en La Gomera* (OT, 2015).

Emitir mensajes destinados a entidades no comprometidas con el Plan de Acción (agentes externos: Ciudadanía), para impulsar las acciones de la Estrategia.

Acciones

- Edición y distribución de materiales informativos sobre la Estrategia, visualmente atractivos y manejables.
- Mantener reuniones individualizadas con los agentes sociales necesarios para el impulso de los objetivos estratégicos. Las reuniones serán responsabilidad de la OT, pero podrán estar apoyadas por cualquier socio CETS. La identificación de los agentes sociales a los que está dirigida esta actuación será responsabilidad de la OT, pudiendo admitir propuestas de cualquier socio CETS, o de cualquier otro agente social. La visita se apoyará en los materiales informativos de la Estrategia.
- Mantener reuniones individualizadas con los agentes sociales que estén desarrollando programas de desarrollo sostenible que supongan sinergias con la CETS. Las reuniones serán responsabilidad de la OT, pero podrán estar apoyadas por cualquier socio CETS. La identificación de los agentes sociales a los que está dirigida esta actuación será responsabilidad de la OT, pudiendo admitir propuestas de cualquier socio CETS, o de cualquier otro agente social. La visita se apoyará en los materiales informativos de la Estrategia.
- Solicitar, desde la dirección técnica de la CETS, con carácter oficial, a las entidades que estén desarrollando programas de desarrollo sostenible que supongan sinergias con la CETS, la creación de un espacio para el encuentro entre los responsables de ambas iniciativas.
- La OT procurará estar presente en todos aquellos eventos, reuniones, foros o convocatorias que puedan tener relación con los objetivos de la Estrategia.

Distribuir información de interés entre las entidades y empresas CETS.

Acciones

- Tanto la OT como las entidades y empresas CETS, difundirán entre el resto de entidades la información de interés, creando una red que multiplique las fuentes de información disponibles. Se considerarán asuntos de especial interés, y por consiguiente, se tratará de difundir por los canales y medios dispuestos para ello, al menos las noticias relacionadas con los siguientes asuntos:

- Oportunidades para el asesoramiento sobre proyectos, herramientas técnicas, experiencias, vías de financiación, etc. Que puedan ayudar a la correcta ejecución de las actuaciones.
- Cambios en la normativa relativa al turismo y al medio ambiente.
- Eventos de interés tanto dentro como fuera de la isla: formativos, informativos, culturales, promocionales, etc.
- Situaciones que supongan un riesgo para las personas.
- Crear un espacio de comunicación cerrado (p.ej. Grupo de Facebook o Whatsapp) entre entidades CETS para la comunicación recíproca de asuntos de interés y la difusión rápida de los eventos y noticias relacionadas con la CETS.
- Crear un espacio de comunicación cerrado (Grupo de Facebook o Whatsapp) entre empresas CETS para la comunicación recíproca de asuntos de interés y la difusión rápida de los eventos y noticias relacionadas con la CETS.
- Crear un espacio en la web de la CETS para colgar cualquier artículo, proyecto, estudio o documentos de interés para la gestión turística y/o medioambiental en la isla. Incluirá todos los estudios realizados en el marco de la CETS. En el caso de carecer de autorización para difundir dicho estudio, se mencionará su existencia, un resumen (*abstract*), año de publicación, autoría y, si es posible, un contacto.
- Crear un registro interno, donde se anotarán todas las acciones de comunicación llevadas a cabo por la OT.
- Crear, en la web de la CETS un espacio para la Asociación para un Turismo Sostenible de La Gomera (ATUSOS), para convocatorias, actas y otra información.

3. Difusión de resultados y promoción la CETS

Difundir los resultados de las acciones del Plan de Acción y de la Estrategia CETS.

Acciones

- Publicar en la web de la CETS aquellas actuaciones relevantes ejecutadas, la cuantía invertida, la procedencia de la financiación, etc. Las entidades y empresas CETS serán las responsables de la publicación, a través de la OT, en caso de no existir un espacio específico habilitado para la entidad.
- Publicar en los medios de comunicación y redes sociales aquellas actuaciones relevantes ejecutadas, la cuantía invertida, la procedencia de la financiación, etc. Las entidades y empresas CETS serán las responsables de la publicación. La presencia en los medios de comunicación admitirá la elaboración de notas de prensa, ruedas de prensa, la asistencia a programas de radio y televisión, la publicación de artículos, edición de videos, etc. La OT podrá prestar asesoramiento.
- Publicar la memoria anual de resultados de la CETS tanto en la web como a través de los medios de comunicación.
- Participar en seminarios, charlas, jornadas o conferencias. Tanto la OT, como las entidades y empresas CETS podrán actuar como agentes difusores. En la medida de lo posible se hará de manera coordinada con el resto de agentes.

Observaciones: esta actuación se completa con el punto 1. Comunicación en el marco del seguimiento y evaluación de la CETS (Foro General).

Promoción de la CETS.

Acciones

- Uso del Logotipo CETS. Será obligatorio el uso del logo en la web de la CETS de La Gomera, así como en las páginas web de las entidades CETS y empresas o

establecimientos acreditados.

- Promocionar el uso del logotipo de la CETS a través de su inclusión en publicaciones de carácter informativo y promocional, que cumplan los estándares de sostenibilidad definidos en el *Plan Editorial de Información Turística de la CETS* (OT, 2010) a través del procedimiento establecido en el mismo.
- Tanto la OT como las entidades y empresas CETS, podrán hacer promoción de la misma en los medios de comunicación.
- Tanto la OT, como las entidades y empresas CETS, podrán participar en seminarios, charlas, jornadas o conferencias, promocionando la CETS.
- Wikipedista CETS. Trasladar a la Wikipedia, al menos en sus ediciones en español, inglés y alemán, la información más relevante sobre la CETS en La Gomera y mantener, en la medida de lo posible, una revisión continua.
- Crear una guía de mensajes estrella y eslóganes apropiados para un uso promocional o publicitario por parte de la OT y las entidades y empresas CETS.

Promoción del territorio, de las entidades y empresas CETS.

Acciones

- Crear, en la web de la CETS espacio específico (banner, barra de menú, etc.) para promocionar:
 - los productos turísticos sostenibles de La Gomera.
 - las empresas CETS de La Gomera.
 - las empresas CETS y los productos turísticos sostenibles de otros espacios naturales protegidos acreditados.
- Crear, en la web de la CETS un espacio específico (banner, barra de menú, etc.) del Parque Nacional de Garajonay, para difundir la actualidad del Parque. Este espacio será gestionado por el personal propio del Parque.
- Crear, en la web de la CETS un espacio específico (banner, barra de menú, etc.) para el resto de entidades CETS, para difundir la actualidad. Este espacio lo gestionaría la OT.
- Enlazar la web de la CETS con los perfiles en las Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, etc.) de las entidades y empresas CETS.
- Promocionar las empresas CETS de La Gomera y los productos turísticos sostenibles de La Gomera en otros espacios naturales protegidos acreditados.
- Promocionar la CETS de La Gomera en las ferias y eventos a los que acuda el Organismo Autónomo Parques Nacionales.

2.2.8. Calendario y presupuesto

El conjunto de las actuaciones recogidas en este Plan deberán ejecutarse de manera continuada a lo largo de todo el periodo de vigencia de la Estrategia CETS en La Gomera.

Este Plan no se ha presupuestado debido a que no se ha establecido el volumen de unidades de actuación para cada apartado.

2.2.9. Seguimiento y evaluación del Plan

El seguimiento y evaluación de este Plan se realizará en el marco de lo establecido en el *Sistema de Seguimiento y Evaluación de la CETS* (OT, 2015), definiendo para ello los siguientes indicadores de carácter cuantitativo y cualitativo:

Indicadores cuantitativos

- Número de participación en seminarios, charlas, jornadas y eventos.
- Número de apariciones en medios de comunicación, segregados por tipo y entidad.
- Número de contactos de entidades externas con la OT.
- Número de materiales informativos y promocionales publicados.
- Número de páginas webs, de acciones del Plan de Acción, y de acciones de la Estrategia en las que figura el logotipo CETS.
- Sinergias con las que se ha establecido comunicación.
- Número de entidades No-CETS con las que se ha establecido comunicación.

Indicador cualitativo

- Percepción de la comunicación y difusión.
- Tipología de destinatarios.
- Temática o contenido de los mensajes.

Para facilitar la recogida y síntesis de estos datos se creará un registro interno, donde se anotarán todas las acciones de comunicación llevadas a cabo por la OT.

2.4. Implementación

Este Plan debe ser validado por el Grupo Motor de la CETS y por el Foro General de la CETS.

ANEXO - Informe de seguimiento de la comunicación 2013-2016

Redacción del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS

A partir de los resultados del seguimiento del período 2008 – 2012, del método de evaluación desarrollado para la evaluación de la CETS durante el mismo período y del funcionamiento de las estructuras de participación validado por el Foro, se ha realizado un ejercicio de revisión, adaptación e implementación del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS. Este plan funcionará como documento guía para la OT.

Comunicación en el marco de las Estructuras de Participación de la CETS

La OT se ha responsabilizado de la preparación del orden del día, de la metodología de trabajo, de la logística y de la convocatoria del Foro General de la CETS. Se han celebrado los siguientes (exceptuando los relacionados con el proceso de renovación):

- Comisión de Seguimiento 25/06/2014 (Juego de Bolas).
- Comisión de Seguimiento 12/12/2014 (Ayuntamiento de Vallehermoso).
- Foro General 18/12/2014 (CEP San Sebastián de La Gomera).
- Foro General 30/09/2015 (Ayuntamiento de Alajeró).
- Foro General 4/02/2016 (Casa de la Miel de Abeja, Agulo).

La OT se ha encargado de la organización (orden del día, metodología de trabajo, logística y convocatoria) de los Grupos de Trabajo definidos como prioritarios a partir de la Estrategia CETS.

- Silbo como recurso turístico (4/06/2015).
- Relación sector primario – turismo (14/10/2015; 21/10/2015; 23/11/2015 y 25/11/2015).
- Especies exóticas invasoras en jardines y espacios públicos (17/03/2015 y 15/04/2016).

Participación en actividades de difusión

- Se ha realizado una exposición sobre la CETS en el marco del programa de intercambio de la Red de Parques Nacionales. El día 14/10/2015 en las oficinas del Parque Nacional de Garajonay (San Sebastián de La Gomera), se expuso ante Merced Aniz, Directora Conservadora del P.N. de Aigüestortes i Estany de Sant Maurici.
- Se impartió una charla a una delegación de empresarios chilenos, encabezados por el director regional de la empresa estatal Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), del estado de Arica y Parinacota, Oswaldo Abdala, junto con el presidente del Cabildo de La Gomera y técnicos de las áreas de Turismo y de Desarrollo del Territorio (12/03/2015).
- Ponencia presentada por las empresas CETS en las Jornadas insulares: “La Gomera, ¿Turismo Sostenible?”, organizadas por el Cabildo Insular en Valle Gran Rey el 27/11/2015.
- Se realizó una campaña de difusión en FITUR del 18 al 22/01/2016, utilizando el Stand que el OAPN preparó para los espacios CETS. Participaron conjuntamente Oficina Técnica y empresas CETS.
- Se ha realizado una exposición sobre la CETS a una delegación de profesores y alumnos de Geografía de la Universidad de Bonn. Tuvo lugar el día 16/03/2016, en Juego de Bolas, y asistieron 22 personas (2 profesores y 20 alumnos). La charla se impartió en español y alemán, con traducción simultánea, para lo que se contó con la colaboración de un guía-intérprete del P.N. de Garajonay.

- Se ha realizado una exposición sobre la CETS a los alumnos del Máster Universitario en Patrimonio Histórico, Cultura y Natural de la Universidad de Las Palmas de Gran Canarias. Tuvo lugar el día 29/04/2016, en el Centro de Visitantes Juego de Bolas.

Actualización y dinamización de la página web de la CETS

El portal digital de la CETS (www.turismososteniblelagomera.com) ha sido totalmente renovado, dándole al nuevo portal mayor utilidad y facilidad de uso, a la vez que resulta más atractivo. En 13 de octubre de 2015 se realizó unas jornadas de formación para capacitar al personal del Parque Nacional y de la Oficina Técnica para el manejo de la página. Se han subido a la web todos los documentos derivados del proceso de elaboración de la Estrategia y Plan de Acción 2013 – 2017, así como los documentos de interés resultantes de los Foros.

Difusión de las actividades de la Estrategia y Plan de Acción en la web de la CETS y otras noticias de interés.

- “El Parque Nacional de Garajonay y la isla de La Gomera continúan avanzando en la renovación de la CETS.” 07/07/2014.
- “Workshop: La Gomera, turismo y desarrollo.” 19/09/2014.
- “Constituida la Mesa de Calidad Turística de La Gomera.” 30/10/2014.
- “Abre sus puertas el Centro de Interpretación de la Miel de Palma.” 31/10/2014.
- “Jornada de impulso y asesoramiento para la creación, promoción y comercialización de experiencias turísticas de naturaleza a través del portal oficial www.spain.info” 07/11/2014.
- “Plan de Desarrollo Agroecológico de Vallehermoso.”
- “Europarc renueva la CETS para Garajonay y La Gomera hasta 2018.” 12/11/2014.
- “El Refugio de Cristal, de Cabañeros, premiada por su compromiso sostenible.” 02/12/2014.
- “Comisión de Seguimiento CETS La Gomera.” 12/12/2014.
- “Entidades públicas y privadas de La Gomera renuevan su compromiso con el turismo sostenible.” 10/12/2014.
- “Foro General de la CETS de La Gomera.” 18/12/2014.
- “El Club Ecoturismo en España presente en FITUR 2015.” 18/01/2015.
- “Renovación o acreditación de empresas a la CETS.” 05/02/2015.
- “Jornada: Análisis y propuestas de revitalización en cascos históricos rurales.” 22/04/2015.
- “II Workshop 'La Gomera, Turismo y Desarrollo.’ 06/05/2015.
- “Puesta en funcionamiento de la Casa de la Miel de Abeja como centro de información/formación.” 07/04/2015.
- “El Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible de La Gomera avanza satisfactoriamente hacia sus objetivos.” 03/06/2015.
- “Hotel Finca El Cabrito, una apuesta fuerte: El coche eléctrico.” 17/06/2015.
- “Jornadas La Gomera, un mar de oportunidades: Sector pesquero y turismo.” 23/06/2015.
- “Hortigom: sinónimo de agricultura natural.” 03/07/2015.
- “Proyecto para el desarrollo y promoción del turismo de buceo en Valle Gran Rey: Secretos Azules.” 04/07/2015.
- “Celebrado el VII Foro General de la CETS en La Gomera.” 05/10/2015.

- “Reserva de La Biosfera y CETS se ponen de acuerdo para trabajar conjuntamente.” 22/10/2015.
- “Celebración del IV Foro de los museos de La Gomera y ciclo de charlas, talleres y visitas.”
- “Con fecha de 10 de noviembre ha salido publicada la convocatoria de subvenciones correspondientes al Área de Influencia Socioeconómica de los Parques Nacionales de Canarias.”
- “Celebración de un Taller de Turismo Ornitológico en La Gomera.”
- “Valle Gran Rey será sede de unas jornadas sobre Turismo Sostenible organizadas por el Cabildo de La Gomera.”
- “El 7 de diciembre en el Parlamento Europeo, tendrá lugar la Ceremonia de entrega de la Carta 2015.” 30/11/2015.
- “La Gomera analizará su red de senderos este viernes en Vallehermoso.” 10/12/2015.

Además, para las siguientes noticias se redactó una nota de prensa que se envió a los medios digitales.

- “El Parque Nacional de Garajonay y la isla de La Gomera continúan avanzando en la renovación de la CETS.” 07/07/2014.
- Notificación oficial de la concesión de la acreditación CETS al Parque Nacional de Garajonay e isla de La Gomera (11/11/2014).
- Convocatoria de la Comisión de Seguimiento del 12/12/2014.
- Convocatoria del Foro General del 18/12/2014.
- “El Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible de La Gomera avanza satisfactoriamente hacia sus objetivos.” 03/06/2015.
- Convocatoria del Foro General del 30/09/2015.
- “Celebrado el VII Foro General de la CETS en La Gomera.” 05/10/2015.

Elaboración de material informativo y promocional

Se editó y publicó de un documento de difusión de la Estrategia, en un formato más accesible y se difundió entre los diferentes agentes sociales, tanto implicados en el Plan de Acción como entre agentes sociales de la Estrategia.

Plan Editorial de la CETS

Mediante esta herramienta se otorga un aval (logo de la CETS) a aquellas publicaciones que cumplen un estándar mínimo de calidad definido por los actores del turismo sostenible de La Gomera a través del Foro de la CETS. Durante este período solamente se ha solicitado el aval del Plan Editorial para una publicación:

- Folleto “*Ocio Activo, Valle Gran Rey*”. Edita: Ayuntamiento de Valle Gran Rey.
- Folleto de actividades. Edita: Ymaguara.
- Guía Geológica del PN de Garajonay. Edita: OAPN.