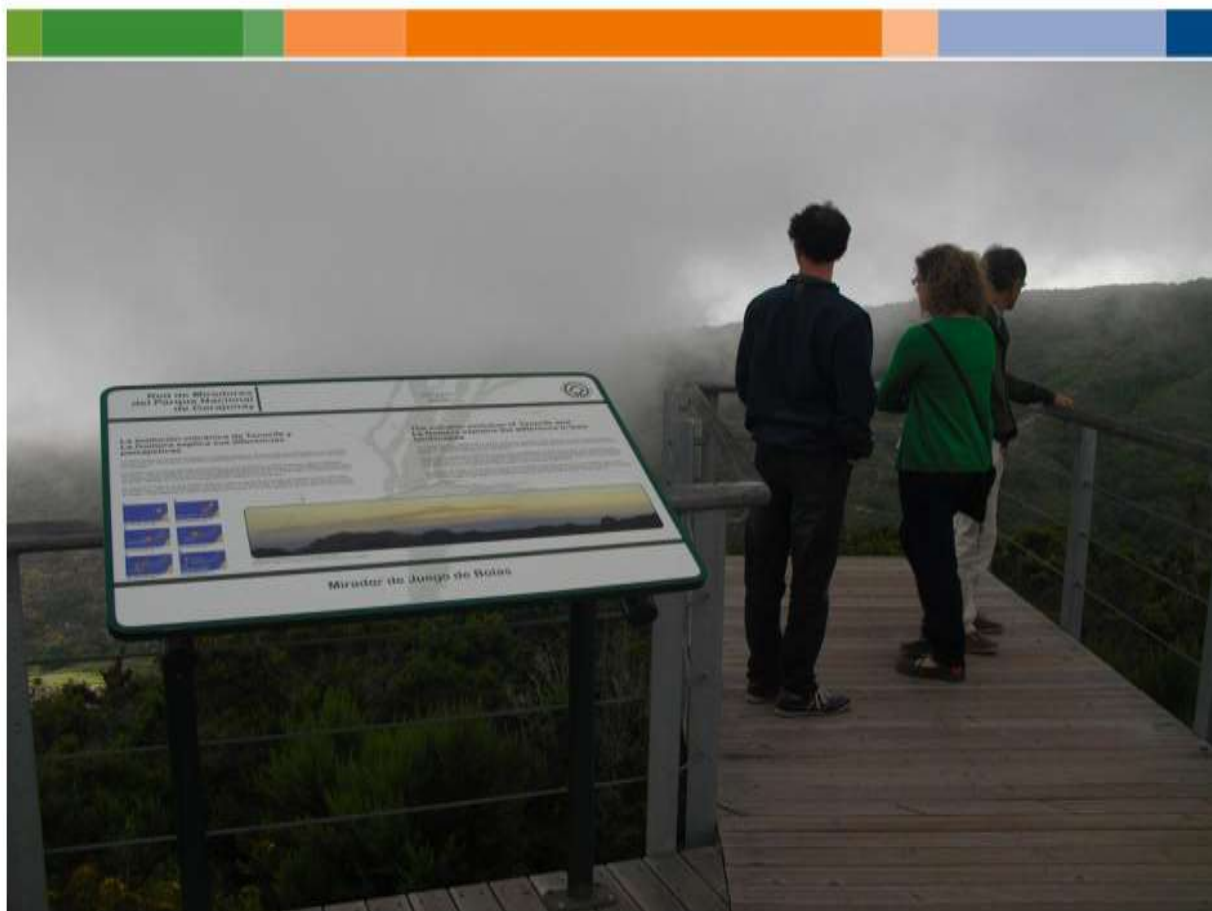


PLAN DE ACCIÓN DE LA CETS DEL
PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY (LA GOMERA)
2013-2017



Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Carta Europea de Turismo Sostenible



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

**SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DE LA CARTA EUROPEA
DE TURISMO SOSTENIBLE**

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

FOTO DE PORTADA. 24/07/2013 Auditoría CETS. Centro de Visitantes del Parque Nacional de Garajonay *Juego de Bolas* (La Palmita, Agulo).



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
2. LA OFICINA TÉCNICA DE LA CETS.....	7
3. LAS ESTRUCTURAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CETS	7
4. ANTECEDENTES.....	9
4.1. Metodología utilizada para el Seguimiento	10
4.2. Metodología utilizada para la Evaluación.....	11
4.3. Seguimiento y Evaluación de la Fase II de la CETS	18
4.4. Participación ciudadana en el proceso de seguimiento y evaluación.....	20
4.5. Consideraciones finales	20
5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CETS.....	21
Responsabilidades	21
Seguimiento.....	21
Evaluación	22
6. BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS.....	28
I. Protocolo para las actuaciones que desarrollan la Estrategia CETS	29
II. Ejemplo de Cuaderno de seguimiento (Foro General de la CETS)	30
III. Ejemplo de Hoja de valoración (Foro General de la CETS).....	31
IV. Cuadro de indicadores de evaluación	32
V. Modelo de formulario para evaluación cualitativa: cuestionario de percepción	34

1. Introducción

La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es un documento auspiciado por la Federación EUROPARC (federación donde están representados los Espacios Naturales Protegidos a nivel europeo), creado por un grupo de representantes de los espacios protegidos y del sector turístico, con el objetivo de aplicar el concepto de desarrollo sostenible al turismo en las áreas protegidas de Europa.

La CETS en el P.N. de Garajonay y la isla de La Gomera como Área de Influencia Socioeconómica del Parque, se materializa en una Estrategia que consta de diez objetivos generales que coinciden con los principios estratégicos, que se estructuran y concretan en cuarenta y ocho objetivos específicos. Para alcanzar cada objetivo específico, la Estrategia propone una serie de acciones prioritarias y otras acciones complementarias. De éstas acciones, se desprenden 137 que conforman el Plan de Acción de la CETS.

Como cualquier plan estratégico, la CETS debe ser evaluada para conocer el avance hacia los objetivos, los logros alcanzados y las dificultades encontradas, y poder dar pasos hacia adelante en la definición de nuevos objetivos, y en la futura planificación de actuaciones.

El presente documento tiene como finalidad establecer la metodología para el **seguimiento** o monitoreo de la ejecución de las actuaciones del Plan de Acción y de la Estrategia y de la acreditación de las empresas turísticas, así como para la **evaluación** de la eficacia de las actuaciones para alcanzar los objetivos para los que fueron planteadas.

2. La Oficina Técnica de la CETS

La Oficina Técnica de la CETS, de acuerdo con lo definido en la ficha de la actuación 2.4. del Plan de Acción 2013-2017, es el órgano responsable de las acciones necesarias para el seguimiento y la evaluación de la CETS. Sus funciones se enuncian de la siguiente manera:

- Recoger y sistematizar los registros e indicadores de las actuaciones.
- Realizar informes periódicos para evaluar la ejecución del Plan, y especialmente un informe final de cara a la renovación de la acreditación.
- Asesorar a los responsables y agentes implicados sobre proyectos y vías de financiación que puedan ayudar a la correcta ejecución de las actividades.
- Participar activamente y coordinarse con otras estructuras insulares y de canarias en asuntos de turismo.
- Reformar las estructuras del Foro de la CETS.
- Estructuras de participación: dinamización, difusión, preparación, desarrollo, devolución.
- Revisar, adaptar, dinamizar y evaluar el Plan de Comunicación de la CETS.
- Participar activamente en la Red de Espacios Naturales Protegidos con la Carta Europea de Turismo Sostenible, tanto en el ámbito nacional y como europeo.
- Coordinación con EUROPARC. Promover, realizar y trasladar orientaciones para mejorar los indicadores de sostenibilidad, la metodología y la norma de la CETS.
- Preparar un nuevo Diagnóstico, Estrategia y Plan de Acción para el período 2018-2022.
- Preparar la renovación y nuevas acreditaciones de empresas turísticas a la CETS.

3. Las estructuras de participación de la CETS

Las estructuras de funcionamiento y participación de la CETS se concibieron durante el proceso de implantación de la misma entre los años 2005 y 2008. Varios espacios de trabajo fueron surgiendo durante la elaboración del Diagnóstico y la Estrategia/Plan de Acción para el período 2008-2012 (mesas, talleres, foros). Finalmente, a partir de 2008 se definieron cada uno

de los espacios de participación que conformarían el Foro de la CETS en la isla, sus funciones y su composición. La organización del Foro en La Gomera quedó plasmada en la actuación 1.1.1. *Foro de la Carta Europea de Turismo Sostenible* del Plan de Acción 2008-2012. Aunque el seguimiento y evaluación del Plan de Acción era una de las funciones de las estructuras de participación, esto tenía lugar de manera algo irregular, se realizó un seguimiento de las acciones en algunas convocatorias del Foro General, pero no en otras, al igual que sucedió en las sesiones de la Comisión de Seguimiento y en algunas Mesas de Trabajo.

A raíz del proceso de evaluación que se realizó para la renovación de la CETS en el año 2013, se estableció que era necesaria una reforma de estas estructuras para que le otorgaran mayor funcionalidad y representatividad, acción que quedó plasmada en la acción 1.1. *Reforma de las estructuras de funcionamiento y participación de la CETS*, del Plan de Acción 2013-2017.

El procedimiento de reforma generó como resultado dos estructuras de participación: el **Foro General** y los **Grupos de Trabajo**. Dentro de la primera aparece un espacio dedicado explícitamente al seguimiento de las acciones de cada entidad.

Según establece el documento "*Reforma de las Estructuras de Funcionamiento y Participación de la CETS*" (Oficina Técnica CETS, 2015), en el Orden del día de cada sesión del Foro, se reservará un espacio para la Información/Seguimiento de las acciones, de manera que:

“Se expondrán los resultados del seguimiento y evaluación del Plan de Acción y la Estrategia. En el marco del Foro se podrán realizar exposiciones o Jornadas cuyas ponencias estén dedicadas a las acciones más destacadas del Plan de Acción o de la Estrategia. La exposición de los resultados irá acompañada de la emisión de una “conformidad” con el avance de la CETS por parte de la comunidad asistente, a la vista de los resultados del seguimiento, para lo que se desarrollará una metodología ad hoc. El tiempo estimado será de 120 minutos.”

Para desarrollar este concepto se diseñó una metodología específica, a través de la utilización de varias herramientas. Esta idea se ha basado en la utilizada en las localidades de Bajamar y la Punta (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna) para el seguimiento del Plan de Acción 2014 (www.desarrollobajamarlapunta.com).

- **Herramienta de seguimiento:** Cada asistente dispone de un cuadernillo (Anexo II) donde puede tomar notas durante la exposición y utilizarlas para preguntar al que expone. En el cuadernillo figuran todas las acciones expuestas por entidad y temática, con un casillero donde se podrá anotar si la acción esta “*No iniciada, Iniciada, Avanzada o Completada*”, junto a un espacio donde anotar observaciones de interés para el oyente. Dicho cuaderno se lo quedará para su uso personal una vez finalizado el Foro.
- **Herramienta de evaluación:** A cada asistente se le hace entrega de una hoja de evaluación (Anexo III) donde deberá responder a dos cuestiones relativas a cada entidad que expone. En este documento se hace una valoración personal de la implicación de la Entidad con la CETS y con la sostenibilidad. Básicamente se pregunta si la entidad cumple con su compromiso y si lo que ha hecho ha servido de algo. El documento se rellena marcando casillas con una X y se entrega a la OT.
 - o Percepción de la ejecución: *¿Considera que la entidad ha ejecutado las acciones satisfactoriamente? {Mucho, bastante, poco, nada}*
 - o Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística: *¿Considera que las acciones de la entidad contribuyen al avance de la sostenibilidad turística en la isla? {Mucho, bastante, poco, nada}*
- Mientras tiene lugar la exposición de las acciones, los asistentes tiene el cuadernillo y las hojas de evaluación y puede usarlas. El cuadernillo sirve como estímulo para que el público se haga partícipe y también para ofrecer transparencia y confianza en el proceso. Es interesante que se lo queden porque lo tienen como referencia. La información de la hoja de evaluación responde directamente a cuestiones que se recogen en este sistema de evaluación.

Durante la sesión constituyente del nuevo Foro de la CETS, celebrada en Alajeró el día 30 de septiembre de 2015, esta metodología fue ensayada y validada.

Así, con cada sesión del Foro, la Oficina Técnica dispone de los resultados actualizados de las acciones de las entidades exponentes y de una valoración, por parte de los asistentes, del estado de ejecución y la pertinencia de las acciones.

4. Antecedentes

La Oficina Técnica tenía que llevar a cabo el seguimiento y evaluación de la CETS durante el período 2008 - 2012. Para ello comenzó a diseñar, en 2008, un Plan de Seguimiento y Evaluación que, lamentablemente, se quedó en fase de borrador. En este documento se preveía el desarrollo de los siguientes instrumentos de seguimiento y evaluación:

1. Un sistema de indicadores para el seguimiento continuo de la implantación del Plan de Acción. Esta herramienta de evaluación cuantitativa se comenzó a diseñar, pero no se llegó a aplicar.
2. Elaboración de memorias de ejecución anuales por parte de cada entidad, que sí han sido satisfechas, no sin dificultades, y que recogen informaciones de carácter tanto cuantitativo como cualitativo.
3. Elaboración de informes de las actuaciones que se hubiesen implantado de manera definitiva (finalizadas), las que se suspendiesen o las que se modificasen sustancialmente. Estos informes se han ejecutado parcialmente.
4. Plan de Seguimiento y Evaluación del **Plan de Comunicación y Difusión de la CETS (acción 1.2.1.)**. Este Plan se elaboró y se ha desarrollado parcialmente, ya que quedan algunos aspectos por poner en marcha y se ha llevado a cabo una reformulación del mismo.
5. Elaboración de memorias de seguimiento y evaluación anuales que recogiesen la información proveniente de las fuentes anteriores. Estas memorias se han venido elaborando, incluyendo solamente la información de las memorias anuales aportadas por las entidades, y no de forma anual.
6. Por último, la elaboración de una memoria general de implantación del Plan de Acción y de la Estrategia, que recogiese toda la información generada en los cinco años de ejecución y que aportara además una evaluación global de todo el proceso. Se trata de la **Memoria General 2008-2012**.

Para realizar la evaluación que se menciona en el último punto, la Oficina Técnica ha desarrollado, a finales de 2012, una metodología que ha tomado como punto de partida los documentos existentes y otras herramientas adoptadas de referencias externas. En líneas generales, lo que se ha desarrollado es un método de evaluación cuantitativa y cualitativa en base a:

- La selección de una serie de bloques temáticos a evaluar.
- El desarrollo de esos bloques temáticos en temas a evaluar.
- La definición de variables e indicadores (cuantitativos y cualitativos) a medir y analizar dentro de los temas.
- La definición de los objetos de estudio y fuentes de información.
- La definición de los métodos, técnicas y herramientas de recopilación y tratamiento de la información.
- El tratamiento, análisis y evaluación de la información.

El diseño y aplicación de este método de evaluación, ha sido reconocido y respaldado, mediante su publicación en la revista especializada **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural** (www.pasosonline.org), en el siguiente artículo:

- Izquierdo, Armas, Fagundo y Dorta (2014). Diseño de una metodología para evaluar la implementación de un modelo de turismo sostenible: la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Nacional de Garajonay, La Gomera. *Pasos*, 12 (1): 219-237.

Los resultados del seguimiento de las actuaciones, así como de la evaluación de la ejecución de las mismas y en definitiva, de la implantación de la CETS en La Gomera, se encuentran en el documento **Memoria General 2008-2012** y en una versión reducida para su difusión en el documento **5 años de Turismo Sostenible en La Gomera**.

4.1. Metodología utilizada para el Seguimiento

El seguimiento efectivo se ha venido realizando con los instrumentos mencionados, y de forma sintética se puede resumir en el siguiente proceso:

- **Contacto anual con las entidades responsables.** Para la recogida de información sobre el estado de las actuaciones. Este contacto se realiza vía e-mail o teléfono, o en persona. La OT es quien tiene la iniciativa y solicita a la entidad una reunión o un informe anual del estado de las actuaciones. Las entidades son responsables de facilitar toda la información necesaria a la Oficina Técnica y en algunos casos la información final facilitada ha sido insuficiente o deficiente, pues la OT carece de medios para exigir los datos más allá del compromiso de la propia entidad. No se trata de una auditoría, sino de un ejercicio de cooperación, transparencia y responsabilidad.
- **Registros de seguimiento de las acciones.** Para el período 2013-2017 se introdujeron en las fichas de cada actuación una serie de registros, definidos por la propia entidad, que debían servir para facilitar esta labor de seguimiento. Los registros son documentos que demuestran la marcha de las acciones y se concibieron para que fueran facilitados por cada entidad a la OT agilizando la recopilación de información. Tras el seguimiento realizado en los años 2013, 2014 y 2015, se ha podido constatar que no todas las entidades facilitan estos registros, aunque faciliten toda la información que justifique la marcha de las acciones.
- **Indicadores de resultados esperados de las acciones.** Los indicadores de resultados esperados deben valorar el alcance de los resultados esperados. Al igual que los registros se plantearon en el período 2013 - 2017, para agilizar la evaluación de los resultados, basándose en los indicadores de seguimiento del período 2008 – 2012. Estos indicadores, en general, son aportados por las entidades una vez finalizada la acción, aunque en algunos casos hay que solicitarlos pues se trata de información que no se desprende directamente del resultado de la actuación, necesitando una acción suplementaria, por ejemplo, una encuesta para el indicador “grado de satisfacción del visitante” ante una mejora de un equipamiento.
- **Seguimiento en el Foro General.** Tal y como se ha descrito en el apartado 3, a partir de diciembre de 2015, se incluyó el seguimiento de las acciones en el orden del día del Foro. Los foros del 30 de septiembre de 2015 y 4 de febrero de 2016 se han realizado así, obteniendo información muy útil pues cada entidad expone los resultados y de forma simultánea, los asistentes plantean dudas y se debate aspectos como la idoneidad de la ejecución, las razones del coste, alternativas, logros, etc. De esta manera se da continuidad al seguimiento. No obstante, tras la experiencia obtenida, se deduce que no se puede prescindir del contacto y envío anual de información desde las entidades a la OT, puesto que no todas las entidades exponen cada año (no hay tiempo físicamente) y en ocasiones la información presentada al Foro presenta deficiencias. Tras cada sesión del Foro se publica un *Documento de conclusiones*.
- **Seguimiento de la Estrategia.** Durante el período 2008 – 2012 no se realizó un seguimiento de las actuaciones Estrategia y en el momento de la Evaluación final fue necesario realizar una búsqueda exhaustiva de todas aquellas actuaciones que encajaran en las líneas de actuación de la CETS. Esto generó cierta confusión, pues aunque se trata de acciones que comparten el espíritu de la CETS, pueden no haber sido motivadas por esta iniciativa, algo que en algunos casos llegó incluso, a generar malestar. Para este período se ha preferido incorporar a la Estrategia aquellas actuaciones para las que la entidad responsable ha solicitado su reconocimiento como acción estratégica (para lo que se ha definido un protocolo), o bien han sido difundidas a través de los medios de la CETS, o bien la OT detecta las acciones y verifica con la entidad responsable que enlazan con los objetivos estratégicos del turismo sostenible,

aunque no hayan sido comunicadas previamente a la OT. Para el seguimiento, la OT elaboró un *Protocolo para las actuaciones que desarrollan la Estrategia CETS* (Anexo I).

- **Archivo de información.** La OT guarda un archivo de toda la documentación facilitada por cada entidad. Un archivo Excel resume la información de las acciones para poder realizar un volcado sistemático de la información en cualquier momento.
- **Publicación de memorias anuales.** Los datos del seguimiento se reflejan en una memoria anual de ejecución. En esta se exponen los principales resultados de todas y cada una de las acciones del Plan, diferenciando claramente aquellas que están finalizadas, las que están en marcha y las no iniciadas. Para las acciones en ejecución se procura mostrar el trabajo realizado, el que resta para finalizar la acción, el coste económico, la fuente de financiación, los responsables finales de la ejecución de la actuación y la temporalidad. En el caso de las que están finalizadas, además de todo lo anterior se intenta exponer el alcance de los resultados esperados, así como los registros (facilitados o no) e indicadores (obtenidos o no), se compara el coste económico y los responsables finales con lo previsto y se menciona si la actuación está teniendo continuidad o va a tenerla. Las memorias incluyen información sintética sobre el avance global del Plan de Acción y la Estrategia. Las memorias se publican en los medios de la CETS. Hasta el momento se han publicado dos tomos, la memoria correspondiente al bienio 2013-2014 y la correspondiente al año 2015. Las acciones estratégicas no se incluyeron en el primer tomo.
- **Publicación de una memoria final.** Esta recoge una síntesis de la información de todo el período. Los resultados del seguimiento serán así sustrato para la evaluación de los objetivos alcanzados, que se incluyen también en dicho documento.

De este modo se puede resumir que la devolución de los resultados del seguimiento tiene lugar a través de los siguientes procedimientos:

- Publicación de cada *Documento de conclusiones* del Foro General.
- Publicación de cada memoria anual de resultados.
- Publicación de la memoria final de la CETS

4.2. Metodología utilizada para la Evaluación

La metodología de evaluación desarrollada (Izquierdo et al, 2014) se puede exponer de manera sintética en el siguiente cuadro de indicadores cuantitativos y cualitativos:

BLOQUES TEMÁTICOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
AVANCE HACIA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA <ul style="list-style-type: none"> • AMBIENTAL • SOCIAL • ECONÓMICA • CULTURAL • INSTITUCIONAL 	Todos los indicadores contemplados en el <i>Sistema de Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera</i> .	1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística
CARÁCTER TRANSVERSAL, ESTRATÉGICO Y COHERENTE		
Transversalidad: enfoque equilibrado y global sobre todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus Principios Estratégicos.	Compensación/descompensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico (3 al 10).	2. Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia
Carácter estratégico: <ul style="list-style-type: none"> • Avance general hacia los objetivos estratégicos • Comprensión y asimilación del proceso por las entidades responsables • Creación de una "atmósfera CETS" 	-	3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos 4. Grado de comprensión y asimilación de la CETS
Coherencia interna	Nº y % de actuaciones que han sufrido reformulaciones	5. Percepción de la coherencia interna
OPERATIVIDAD Utilidad para las entidades: <ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar la gestión del turismo • Para encontrar financiación • Para planificar actuaciones • Para adecuar presupuestos • Para priorizar acciones 	-	6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción

<ul style="list-style-type: none"> Para mejorar el trabajo interno 		
EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Grado de ejecución de cada acción. Grado de ejecución global del Plan de Acción. Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes. Grado de ejecución según entidad responsable. Grado de ejecución por principios estratégicos. Grado de cumplimiento de los plazos. Grado y desviación de la inversión. 	<p>7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción de la ejecución del mismo</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificultades generales en la implantación del Plan de Acción. Dificultades en la ejecución de las actuaciones por entidad. Percepción del grado general de ejecución del Plan de Acción.
PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Nº de eventos participativos. Nº reuniones. Nº de asistentes y entidades asistentes. Media de asistencias. Evolución de la asistencia. Nº de asistencias a reuniones de la Red de Parques con la CETS. 	<p>8. Percepción de la participación</p> <ul style="list-style-type: none"> Grado de conocimiento de las Estructuras de Participación de la CETS y sus funciones. Percepción de la utilidad de las Estructuras de Participación. Participación para avanzar en la detección y resolución de conflictos y en la mejora de la gestión del turismo. Percepción de la mejora de la participación de los actores locales en la gestión del uso público y del turismo en La Gomera. Percepción del grado y de la intensidad de la participación en las Estructuras de Participación de los agentes relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad.
COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Nº total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades. Nº de actuaciones donde la coordinación y colaboración prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito. Nº de actuaciones donde la coordinación y colaboración prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente. Nº de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista. Grado de ejecución de las actuaciones que requirieron un alto grado de coordinación y cooperación (estructurantes). 	<p>9. Percepción de la coordinación y cooperación</p> <ul style="list-style-type: none"> Valorar si la implantación del Plan de Acción de la CETS se ha hecho de forma coordinada con otros programas de desarrollo turístico en La Gomera. Valorar si la coordinación alcanzada para la ejecución de las actuaciones ha sido satisfactoria. Valorar si, gracias a la CETS, actualmente hay un mejor nivel de coordinación entre todos los actores implicados en la gestión turística de la isla.
COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	<p>Informe de Evaluación del Plan de Comunicación (indicadores del Plan de Comunicación)</p> <ul style="list-style-type: none"> Boletín CETS enviados. Actuaciones de promoción desde OT y desde las entidades de la Comisión. Materiales promocionales editados. Contactos de entidades externas con la OT a raíz de la difusión. Uso del logo por las entidades CETS en las web y en las actuaciones. Publicaciones avaladas por Plan Editorial. Informe de la imagen de La Gomera en los medios. Web de la CETS: nº visitas, material colgado y descargado, aplicaciones surgidas en la web. 	<p>10. Percepción de la comunicación y difusión</p>
TRABAJO DE COORDINACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS Y LA OFICINA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA CETS	<p>Nº de reuniones de coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entre los técnicos de la OT. Entre las direcciones del PNG y Aider. Con las entidades responsables (Foro). <p>Grado de ejecución de las actuaciones de dinamización del Plan de Acción y la Estrategia responsabilidad de las entidades dinamizadoras (Principios 1 y 2).</p> <p>Nº de de actuaciones en las que la OT o las Entidades Responsables han asumido o cedido un papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente.</p> <p>Nº de actuaciones del PA y de la Estrategia en las que la OT ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado (extraer del subapartado 2.2.1. de OT y de la Estrategia).</p> <p>Nº de actuaciones en las que la OT ha ayudado a conseguir financiación.</p> <p>Grado de ejecución global del Plan de Acción.</p>	<p>11. Percepción sobre el papel desarrollado por los promotores y por la OT</p>
CALIDAD GLOBAL DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de expectativas 	<p>12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción de la distancia entre las expectativas iniciales y la satisfacción obtenida al final Contribución de la entidad a la que representa a los resultados obtenidos con la CETS.

Cuadro 1. Esquema de la metodología de evaluación.

INDICADORES CUANTITATIVOS

Como se puede observar, no se definieron indicadores de carácter cuantitativo para todos los aspectos a analizar. Quedaron fuera los siguientes bloques temáticos y temas, por las razones que se apuntan a continuación:

- **Avance hacia la sostenibilidad turística.** En el marco del Plan de Acción 2008 - 2012 de la CETS, el Parque Nacional desarrolló la actuación 3.11.1. *Estudio de Indicadores de Sostenibilidad del Área de Influencia Económica del Parque Nacional de Garajonay*, que incluye, entre otros, toda una serie de indicadores para medir y controlar la evolución de la sostenibilidad turística en La Gomera. No obstante, el objetivo de esta actuación no se cumplió, pues falta por realizar el cálculo y seguimiento de todos los indicadores, así como las evaluaciones y análisis descritos en la ficha de actuación. Debido a esta ausencia de información de partida no fue posible realizar una evaluación cuantitativa de este bloque temático.
- **Carácter estratégico / Operatividad / Calidad global del proceso.** La evaluación desde una perspectiva cuantitativa de estos tres puntos, es redundante con la que proporcionan los indicadores de Ejecución, por ello se decidió someter estos temas únicamente a evaluación cualitativa.

Para el resto de los aspectos a analizar, se definieron los correspondientes indicadores cuantitativos y se pudieron obtener los datos satisfactoriamente.

Carácter transversal y coherente del Plan de Acción y Estrategia

Dentro de este bloque temático se evaluaron cuantitativamente los siguientes temas, variables o condiciones que deberían haber cumplido el Plan de Acción y la Estrategia:

- **Transversalidad:** que se abordasen de forma equilibrada y global todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus Principios Estratégicos.
- **Coherencia interna:** que las actuaciones programadas y realizadas respondiesen a las potencialidades y dificultades detectadas en el Diagnóstico por Principios, y a los objetivos formulados para cada uno de éstos.

La **Transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia** se ha evaluado en base al indicador denominado "*Compensación/Descompensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico*", que mide el equilibrio en la distribución de actuaciones (por número y porcentajes) entre los Principios Estratégicos del Plan de Acción y la Estrategia.

Por su parte, la **Coherencia Interna del Plan de Acción y la Estrategia** se ha analizado en base al indicador *Número y porcentaje de actuaciones del Plan de Acción que han sufrido reformulaciones*, que hace referencia a los cambios que, a la hora de acometer la ejecución de algunas actuaciones del Plan, fueron llevados a cabo sobre los planteamientos, objetivos, estrategias y acciones iniciales previstas para las mismas y recogidas en sus fichas de actuación.

Ejecución del Plan de Acción

Para este bloque temático (el más relevante desde el punto de vista cuantitativo) se desarrolló una metodología de evaluación basada en la desarrollada por el Gobierno del País Vasco para la evaluación de Planes de Acción de Agendas 21 Locales de la Red Vasca de Municipios hacia la Sostenibilidad (IHOBE, 2006). Esta metodología consta de varios pasos:

El primer paso que se dio fue definir los **indicadores cuantitativos de ejecución**, que son los siguientes:

- Grado de ejecución de cada actuación individual.
- Grado de ejecución global del Plan de Acción.
- Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.
- Grado de cumplimiento de los plazos de ejecución.
- Grado de ejecución según entidad responsable.

- Grado de ejecución según principio estratégico.
- Grado de desviación en la inversión económica.

Después se **confeccionaron unas tablas de evaluación**. Estas tablas se completaron en base a la información inicial contenida en las fichas de actuación del Plan, y a la información final recibida de las entidades responsables. Las tablas son la herramienta que permiten visualizar y analizar los datos de ejecución relevantes de cada actuación, con el fin de evaluar los indicadores de ejecución.

Grado de ejecución de cada actuación individual

Para evaluar el grado de implantación de cada actuación individual se asignó a cada una de ellas una de las siguientes **categorías de estado de ejecución**:

- **No iniciada (NI)**: no se ha realizado ninguna gestión para su puesta en marcha.
- **Iniciada (IM)**: se ha ejecutado en una proporción menor del 50%.
- **Avanzada (AV)**: se ha ejecutado en una proporción mayor o igual al 50%.
- **Completada (CM)**: actuación que ha sido finalizada.

Esta asignación no siempre es fácil de realizar y en ocasiones se presta a valoraciones subjetivas y parciales. Por eso, para darle mayor objetividad, se acudió a las siguientes fuentes de información, complementarias y contrastables:

- 1º) Se ha confrontado la información inicial contenida en las fichas de actuación del Plan de Acción y a la información final recibida de las entidades responsables.
- 2º) Se ha atendido a la información final sobre los indicadores de seguimiento de cada actuación proporcionada por las entidades responsables (un total de 264 indicadores en el Plan de Acción 2008 - 2012).

Para mejorar este indicador, en cada ficha de actuación del Plan de Acción 2013 – 2017 se definieron los resultados esperados y se incluyeron indicadores que hacen referencia directa a esos resultados esperados.

Grado de ejecución global del Plan de Acción

Este indicador cuantifica el *Grado de ejecución global del Plan de Acción* con una cifra porcentual. Para su cálculo se asignó a cada una de las categorías de estado de ejecución un factor de ponderación. El grado de implantación global del Plan de Acción se ha calculado a partir de la siguiente ecuación:

$$G. de Ej. = \left[\frac{(IN \times 0,33) + (AV \times 0,66) + CM}{N} \right] \times 100$$

Dónde:

IN: número de acciones iniciadas. Valor de ponderación 0,33.

AV: número de acciones avanzadas. Valor de ponderación 0,66.

CM: número de acciones completadas. Valor de ponderación 1.

N: número total de actuaciones del Plan de Acción.

A las acciones no iniciadas (*N*) se les asignó un valor de ponderación 0, por lo que desaparecen de la ecuación.

Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes

Mientras que el indicador de grado de ejecución global del Plan de Acción no tiene en cuenta la importancia estratégica o la complejidad de ejecución de las actuaciones (las considera a todas por igual), el indicador del grado de ejecución de las actuaciones estructurantes evalúa precisamente la implantación de estas actuaciones “clave”, frente al resto que componen el Plan de Acción.

Grado de cumplimiento de plazos de ejecución

Este indicador de ejecución revela si las actuaciones se han desarrollado en los plazos previstos inicialmente, encuadrándolas en los siguientes grados de cumplimiento:

- Iniciadas antes de plazo y completadas en plazo
- Iniciadas en plazo y completadas en plazo
- Iniciadas en plazo y completadas con retraso
- Iniciadas en plazo y no completadas
- Iniciadas con retraso y completadas en plazo
- Iniciadas con retraso y completadas con retraso
- Iniciadas con retraso y no completadas
- No Iniciadas

Grado de ejecución según entidad responsable

Grado de ejecución que cada entidad responsable del Plan de Acción ha conseguido para el conjunto de actuaciones que tenía comprometidas.

Para el cálculo de este indicador primeramente se analizó un indicador secundario asociado a él: *los cambios (y sus causas) en la responsabilidad de ejecución de las actuaciones* producidos a lo largo del periodo de ejecución del Plan de Acción. Con los datos sobre estos cambios se pudo calcular el número final de actuaciones por entidad responsable con sus respectivos porcentajes sobre el total, y a continuación el número y porcentaje de actuaciones de cada entidad responsable según su grado de ejecución, y el grado de ejecución global de las actuaciones comprometidas por cada entidad.

También se aportaron los datos del *número de actuaciones de la Estrategia por Entidad*, con sus respectivos porcentajes sobre el total.

Grado de ejecución según principio estratégico

A partir de las tablas de evaluación, se calculó el *número y porcentaje de actuaciones de cada Principio Estratégico según su grado de ejecución*, y posteriormente, el *grado de ejecución global de las actuaciones por Principio Estratégico*.

Respecto a la Estrategia, se cuantificó el número de actuaciones que se han ejecutado dentro cada Principio y el porcentaje que ello supone sobre el total.

Grado de desviación de la inversión económica

Este indicador de ejecución revela las desviaciones entre lo presupuestado inicialmente y lo realmente invertido. Las desviaciones producidas en cada actuación están reflejadas en las tablas de evaluación. De ellas hemos extraído para su evaluación tres variables:

- *Número y porcentaje de actuaciones en las que se ha mantenido, ha aumentado o ha disminuido la inversión prevista.*
- *Las desviaciones de inversión por entidad y por principio estratégico.*

Participación

La evaluación cuantitativa de este bloque temático se ha realizado en base al análisis de dos temas o variables:

1. *La participación en las Estructuras de Participación de la CETS.*
2. *La participación en la Red de Parques con CETS.*

Para la evaluación la participación en las estructuras de participación de la CETS se emplearon los siguientes indicadores:

- *Participación en el Proceso de Candidatura: número de eventos participativos, reuniones, asistentes por reunión, asistentes totales y total de entidades participantes.*

- *Participación en el Foro General: número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión, evolución de la asistencia y total de entidades participantes.*
- *Participación en la Comisión de Seguimiento: número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión y evolución de la asistencia.*
- *Participación en las Mesas de Coordinación: número de sesiones celebradas, número de asistentes por reunión, media de asistentes por reunión, evolución de la asistencia. Y número de entidades totales participantes en las Mesas de Coordinación.*

Coordinación y cooperación

La evaluación cuantitativa de este bloque temático se ha realizado en base al análisis de la variable *Niveles de cooperación y coordinación alcanzados*. Para ello se analizaron los siguientes indicadores:

- *Número total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito.*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente.*
- *Número y porcentaje de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista.*
- *Grado de ejecución de las actuaciones que requirieron un alto grado de coordinación y cooperación (estructurantes)*

Comunicación y difusión

La OT ha realizado una evaluación cuantitativa de este bloque temático en base a los indicadores de ejecución y efectividad del Plan de Comunicación y Difusión de la CETS.

Trabajo de coordinación y dinamización de las entidades dinamizadoras y la OT

La implantación de la CETS en La Gomera ha sido promovida y dinamizada por la el Parque Nacional de Garajonay y AIDER La Gomera. Este papel central ha sido instrumentalizado a través de la OT. Por ello, para realizar la evaluación cuantitativa de este bloque temático, se ha tenido en cuenta el trabajo de dinamización que han hecho las Entidades Promotoras y la OT como un todo, para lo cual se han analizado los siguientes indicadores:

- *Nº de reuniones de coordinación:*
 - *entre los técnicos de la OT.*
 - *entre las direcciones de las Entidades Promotoras.*
 - *de la OT con las entidades y personas participantes en el Proceso de Candidatura.*
 - *de la OT con las Entidades Responsables (total de reuniones de las Estructuras de Participación durante la ejecución del Plan de Acción).*
- *Grado de ejecución de las actuaciones de dinamización del Plan de Acción y la Estrategia responsabilidad de las entidades dinamizadoras (Principios 1 y 2).*
- *Número de actuaciones en las que la OT o las Entidades Responsables ha asumido o cedido el papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente*
- *Nº de actuaciones del Plan de Acción y de la Estrategia en las que la OT ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado.*
- *Nº de actuaciones en las que la OT ha ayudado a conseguir financiación.*

- *Grado de ejecución global del Plan de Acción.*

INDICADORES CUALITATIVOS

En el caso de la evaluación cualitativa, fue necesario definir el sistema de recogida de la información, recogerla y luego procesarla. Los indicadores cualitativos resultaron en una serie de parámetros subjetivos (percepciones) cuya información debía ser recogida mediante cuestionarios personalizados, por lo que hubo que determinar los destinatarios adecuados para cada tema. El listado de destinatarios definitivos fue el siguiente:

- Entidades responsables. Se incluyen todas las entidades con responsabilidad en el Plan de Acción de la CETS en La Gomera, exceptuando las entidades dinamizadoras.
- Entidades dinamizadoras de la CETS en La Gomera (Parque Nacional de Garajonay y AIDER - La Gomera).
- Miembros de las estructuras de participación de la CETS. Aquí se incluyen las personas y representantes de entidades participantes en las Mesas, Comisiones o Foro, que de alguna manera han sido parte del proceso CETS.
- Empresarios/representantes de las empresas adheridas a la CETS en su Fase II.
- Técnicos externos, ajenos a la ejecución del Plan de Acción, pero conocedores del proceso y por tanto con capacidad para valorar sus resultados desde una perspectiva objetiva.
- Miembros permanentes de la Oficina Técnica de la CETS.

Los cuestionarios se diseñaron con la intención de facilitar al máximo la recogida de información y el volcado y análisis de los resultados. Se diseñó un formulario modelo con 12 apartados (Cuadro 2) correspondientes a cada uno de los indicadores, con varios subapartados o preguntas. Para cada tipo de destinatario se elaboró un formulario específico eliminando aquellos apartados que no procedieran (Cuadro 3).

Se enviaron los cuestionarios mediante un correo electrónico personal a todos los destinatarios a través de una aplicación web, confirmando mediante dicha aplicación que el formulario era recibido, abierto, finalizado o abandonado. La OT podía conocer de ésta manera quién finalizaba el cuestionario, pero los resultados del mismo, seguían siendo anónimos, puesto que la aplicación sólo vuelca los resultados finales.

El Cuadro 4 muestra la relación entre el número de personas y de entidades a las que se envió el cuestionario y el número de respuestas recibidas en tiempo y forma. Las respuestas se volcaron y trataron utilizando Microsoft Excel, para la exposición gráfica de los resultados. El análisis de estos datos ofreció resultados muy satisfactorios.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística.2. Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia.3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos.4. Comprensión y asimilación de la CETS.5. Percepción de la coherencia interna: vinculación de las actuaciones con el Diagnóstico (potencialidades y dificultades).6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción.7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo.8. Percepción de la participación.9. Percepción de la coordinación y cooperación.10. Percepción de la comunicación y difusión.11. Percepción sobre el papel desarrollado por la OT y los dinamizadores (P.N. Garajonay y AIDER La Gomera).12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS. |
|--|

Cuadro 2. Listado de apartados que desarrollan los formularios.

TIPO DE DESTINATARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ENTIDADES RESPONSABLES	X			X		X	X	X	X	X	X	X
ENTIDADES DINAMIZADORAS	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
EMPRESAS FASE II	X			X		X		X	X	X	X	X
MIEMBROS DEL FORO	X			X				X	X	X	X	X
OFICINA TÉCNICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
TÉCNICOS EXTERNOS	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X

Cuadro 3. Distribución de los apartados del formulario según el tipo de destinatario.

TIPO DE DESTINATARIO	ENTIDADES*	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS RESPONDIDOS
ENTIDADES RESPONSABLES	11	32	16
ENTIDADES DINAMIZADORAS	2	2	2
EMPRESAS FASE II	19	22	16
MIEMBROS DEL FORO	34	34	23
OFICINA TÉCNICA	2	2	2
TÉCNICOS EXTERNOS	7	7	5
TOTAL PERSONAS		99	64

Cuadro 4. Relación de formularios enviados y respuestas recibidas.
(*): Personas físicas o jurídicas.

Por otro lado, a través de las estructuras de participación de la CETS, concretamente del Foro General (ver apartado 3), se ha introducido un cuestionario denominado *Hoja de valoración* que permite la realización de una evaluación continua. Con dos preguntas sencillas se obtiene una valoración cualitativa de los temas **Avance hacia la sostenibilidad general** y **Ejecución**, diferenciada para cada entidad CETS.

- Percepción de la ejecución: *¿Considera que la entidad ha ejecutado las acciones satisfactoriamente? {Mucho, bastante, poco, nada}*
- Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística: *¿Considera que las acciones de la entidad contribuyen al avance de la sostenibilidad turística en la isla? {Mucho, bastante, poco, nada}*

4.3. Seguimiento y Evaluación de la Fase II de la CETS

La CETS es una herramienta de planificación para la gestión del turismo, cuya implantación en el territorio se desarrolla en varias fases consecutivas y complementarias. En una primera fase están implicadas las administraciones públicas y agentes sociales implicados en la gestión del territorio, posteriormente en una segunda fase, se implica el sector empresarial y finalmente en una tercera fase, aún no desarrollada en La Gomera, se implicarán las agencias de viaje y operadores turísticos.

El P.N. de Garajonay inició 2009 las acciones para implantar la Fase II en La Gomera. El plan de trabajo se inició con las actividades de difusión (contactos, realización de jornadas), la selección de las empresas y la solicitud formal a EUROPARC. La asistencia técnica a 24 empresas seleccionadas comenzó en 2010 y finalmente, en 2011 se adherieron 20 empresas. Algunas se dieron de baja en el tiempo que transcurrió hasta el año 2014, en el que tuvo lugar la primera renovación y la acreditación de nuevas empresas. En 2015 un total de 30 empresas (33 establecimientos turísticos) cuentan con certificado de adhesión.

Las empresas adheridas han formulado un Plan de Acción propio basado en la mejora de su conexión con el Parque Nacional de Garajonay, así como la mejora ambiental y social de su negocio con respecto a la sostenibilidad. El Sistema de Adhesión establece una serie de compromisos básicos que ha de asumir el espacio protegido para favorecer a las empresas con las que firme el Acuerdo de Colaboración, y además el Parque y las empresas han asumido una serie de compromisos adicionales.

Durante el periodo de ejecución se ha realizado un seguimiento de estas actuaciones con el fin de mejorar de forma continua su contribución a la sostenibilidad del destino. Para ello se ha contado con los medios de la Oficina Técnica de la CETS, así como con la asistencia técnica de una empresa consultora, en absoluta coordinación para asegurar la correcta ejecución de la estrategia de la fase II y para el control y la coordinación a corto plazo de las incidencias.

El seguimiento y evaluación se estructura de la siguiente manera:

- **Reuniones de coordinación.** Todas las empresas y el Parque Nacional estaban presentes, su objetivo principal era la cohesión y la asimilación de la CETS. Ya no se realizan y esta tarea ha pasado a la Asociación para un Turismo Sostenible, conformada por las empresas.
- **Comunicación y difusión.** Se ha mantenido siempre un contacto directo con las empresas y se han creado espacios para la comunicación y difusión. Podemos definir dos episodios, el primero ya no está operativo (hoja informativa sobre el Parque, y Blog), y el segundo que sigue funcionando (grupo de Whatsapp y grupo cerrado de Facebook de empresas CETS).
- **Actuaciones básicas.** Se realizaron talleres para completar las actuaciones básicas, debido a la dificultad que tienen algunos de los empresarios para cumplimentar la planilla de Excel correspondiente. Se decidió hacer los talleres en distintas zonas de la isla para facilitar la participación, uno en San Sebastián de La Gomera y otro en Valle Gran Rey.
- **Visitas individualizadas a empresas.**
 - o Visitas de carácter ordinario a los establecimientos, con los siguientes objetivos:
 - Comprobar la evolución del Programa de actuaciones (año 2014-15).
 - Evidencias del cumplimiento de las actuaciones básicas.
 - Repasar el Acuerdo de colaboración: Requisitos adicionales.
 - Situación como Punto de información colaborador del P.N.
 - Impulsar las Acciones conjuntas en red.
 - o Visitas con carácter especial (visitas de refuerzo o situaciones extraordinarias).
- **Informe estadístico.** De manera cuatrimestral, cada empresa traslada a la OT un informe sobre las estadísticas de su negocio (aspectos cuantitativos y cualitativos).
- **Encuestas.** Existen una serie de preguntas, acordadas entre la OT y los empresarios, que las empresas hacen a sus clientes. El vaciado es enviado a la OT cada cuatro meses.
- **Registro de quejas y sugerencias sobre el Parque Nacional.** Se remite las quejas y sugerencias que le han dejado los clientes referidas al parque (si existe premura en la respuesta se trasladan por teléfono en el momento de producirse).
- **Protocolo de incidencias en el parque nacional.** Las empresas disponen de un protocolo para dar conocimiento de las incidencias que localicen en el Parque, referidas a cualquier asunto (senderos, carteles, carreteras, seguridad, etc.).
- **Registros.** Se registran las veces que se ha tenido contacto con cada empresa, el motivo, el medio y el contenido. Además se contabilizan los folletos del PNG entregados y los que las empresas nos envían para la recepción del Centro de Visitantes.
- **Informes Vivos.** Cada empresa cuenta con un Informe Vivo que hace referencia a toda su trayectoria en la CETS.
- **Informes anuales.** Se elaboran y se publican una vez al año, recopilando toda la información derivada del seguimiento.
- **Dinamización de la fase II.** Trata de fortalecer la red de empresas mediante el intercambio, los encuentros, la formación, la participación en eventos y reuniones en el marco de la CETS, la promoción colectiva, las actividades de familiarización entre empresas, las salidas guiadas al Parque, etc. Se tiene en cuenta la participación de las empresas (cuantitativa y cualitativamente) en cada actividad organizada.

- **Foro General:** las empresas CETS pueden exponer la marcha de su Plan de Acción, los compromisos, las actividades organizadas, realizadas y aprovechadas.
- **Herramienta para mantener los documentos actualizados y sincronizados (Dropbox).** Se creó y se mantiene esta herramienta que actúa principalmente como una carpeta en dónde se almacenan todos los archivos relacionados con la CETS, tanto individuales como generales. Se han mantenido actualizados. Se utiliza como almacenamiento de archivos, normalmente se les recuerda por otros medios de comunicación que se encuentran allí.

4.4. Participación ciudadana en el proceso de seguimiento y evaluación

La CETS es una herramienta de planificación caracterizada por la existencia de un proceso participativo cada vez que tiene lugar una toma de decisiones. Esta participación se canaliza a través de las estructuras de participación, sobre cuyo funcionamiento ya hemos hablado en el punto 3 de este documento. La metodología desarrollada para el seguimiento y evaluación incluye, por tanto, la presencia de la comunidad a través de un proceso participativo.

Durante el seguimiento, el Foro General de la CETS canaliza la presencia y el papel “auditor” de la comunidad sobre la marcha del Plan de Acción y la Estrategia. En el caso de proceso de evaluación, tal y como se ha venido haciendo tanto en el momento del diagnóstico inicial en 2007, como durante la primera renovación en 2013, siempre se cuenta con el análisis de la situación por parte de los agentes implicados, y los resultados siempre son devueltos a la comunidad, presentados y validados por ésta de manera que, por un lado, se intenta evitar el sesgo de acceso a la información, sesgo jerárquico y sesgo de heterogeneidad, y por otro lado se garantiza que la comunidad implicada asume como propios los resultados y las conclusiones que se obtienen.

4.5. Consideraciones finales

Los siguientes epígrafes son aspectos que se han tenido en cuenta a la hora de redactar este sistema de seguimiento y evaluación, y que se deben considerar en el proceso de mejora continua del propio sistema:

- El seguimiento es una tarea “ingrata” porque es muy fácil que se perciba a la OT como fiscalizadora de su trabajo.
- No se pueden registrar el 100% de los datos necesarios.
- Publicar los datos nos posiciona como entidad garante e independiente.
- Las herramientas del seguimiento y evaluación deben ser operativas y percibirse en todas ellas el “para qué”.
- Facilitar el seguimiento y la evaluación conduce a mejorar la participación e implicación de cada agente en la CETS.
- Participar en la marcha de la CETS permite canalizar opiniones, favorecer la tolerancia, reflexionar, argumentar, conocer, escuchar y formar parte de algo colectivo.
- Es necesario elaborar un sistema de evaluación, cualitativo y cuantitativo, para el funcionamiento de la Red de empresas CETS en La Gomera.

5. Sistema de Seguimiento y Evaluación de la CETS

Responsabilidades

1. La Oficina Técnica (OT) de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es la entidad responsable de realizar las labores de seguimiento y evaluación de la Estrategia y Plan de Acción de la CETS en La Gomera, así como de las empresas acreditadas.
2. 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. Lo mismo sucede con cada empresa o establecimiento acreditado.
3. De acuerdo con el Funcionamiento de las Estructuras de Participación de la CETS, la OT, las empresas acreditadas y las entidades comprometidas con el Plan de Acción de la CETS, tienen la responsabilidad y el compromiso de participar en las sesiones del Foro General y de aportar información sobre el estado de sus acciones cuando le sea requerido.

Seguimiento

Procedimiento a seguir. Para realizar el seguimiento efectivo de la marcha del Plan de Acción se determinan las siguientes actuaciones.

1. **Seguimiento en el Foro General de la CETS (Fases I y II).** De acuerdo con el funcionamiento de las estructuras de participación de la CETS, en cada sesión del Foro se reserva un espacio para el seguimiento de las acciones de las entidades CETS, incluyendo el conjunto de empresas acreditadas como una entidad más. El seguimiento en el Foro consistirá en:
 - *Exposición de las actuaciones.* La exposición se realizará de forma sintética por parte de uno o varios representantes de la entidad. Se centrará en explicar para cada acción qué se ha hecho, qué falta por hacer, coste económico y fuentes de financiación, así como cualquier otra información que considere de interés. La exposición se realizará de manera rotatoria.
 - *Seguimiento por parte de los asistentes.* Los asistentes al Foro podrán interpelar al ponente sobre cualquier cuestión que les sea de interés, fomentando el debate y la aportación de ideas y soluciones. Para facilitar el seguimiento cada asistente dispondrá de un “*cuaderno de seguimiento*” con información básica sobre las acciones que se están exponiendo.
 - *Documento de conclusiones.* Las conclusiones de cada sesión del Foro se recogerán y publicarán en un documento de carácter público, que será difundido por los medios de la CETS.
2. **Seguimiento individualizado de entidades CETS (Fase I).** Anualmente la OT solicitará a cada entidad responsable en el Plan de Acción la información correspondiente para comprobar la correcta ejecución del Plan de Acción y la Estrategia. Aunque la OT dispondrá de la información aportada por cada entidad en su última exposición en el Foro General, deberá valorar si ésta es insuficiente o está obsoleta, para solicitar la actualización de datos correspondiente. La información solicitada responderá exclusivamente a los apartados mencionados en las fichas de actuación. No obstante, se podrá recoger y reflejar en los informes correspondientes información adicional relevante respecto al desarrollo de la actuación, consecuencias o implicaciones, proyectos para su continuación, etc. Toda la información en poder de la OT será archivada adecuadamente y los datos relevantes volcados en una planilla Excel que funciona como “registro de seguimiento global”.
3. **Seguimiento de la Estrategia.** El seguimiento de las acciones de la Estrategia se realiza de acuerdo con el *Protocolo para las actuaciones que desarrollan la Estrategia de La Gomera*, elaborado por la OT. Podrán ser consideradas como acciones de la

Estrategia aquellas acciones que sean coherentes con las acciones prioritarias o complementarias de la Estrategia, siempre y cuando se cumpla uno de los tres supuestos siguientes:

- La entidad responsable de la actuación expresa su voluntad de que dicha actuación sea reconocida como tal.
 - La entidad responsable solicita a la OT que difunda la actuación a través de los medios de la CETS (hecho que sólo podrá suceder si dicha actuación es considerada estratégica).
 - La OT verifica con la entidad responsable actuaciones que enlazan con los objetivos estratégicos del turismo sostenible, aunque no hayan sido trasladadas en tiempo y forma.
4. **Memorias anuales (Fase I).** Anualmente se publicará una memoria de resultados, que incorporará toda la información relevante sobre la marcha del Plan de Acción y la Estrategia. La memoria recogerá al menos:
- información detallada sobre las acciones finalizadas, incluyendo valoración de los indicadores de seguimiento y resultados esperados.
 - Información sintética sobre las acciones iniciadas o avanzadas: qué se ha hecho, que falta por hacer, coste económico y fuentes de financiación.
 - Para las acciones no iniciadas, la causa, siempre que sea posible.
 - Información de síntesis para una visión global de la CETS: grado de ejecución (total, por entidad y por principio), inversión realizada (total, por entidad y por principio), fuentes de financiación, responsables, temporalización, registros e indicadores.
5. **Seguimiento individualizado de empresas CETS (Fase II).** La OT requerirá a las empresas acreditadas la información correspondiente, la cual será documentada a través del Informe Vivo y de una planilla Excel. En la medida de lo posible, se mantendrá un régimen de visitas individualizadas a las empresas con el fin de asegurar la correcta ejecución cada Plan de Acción, de la estrategia en red de la Fase II y el control y la coordinación a corto plazo de las incidencias. Toda la información en poder de la OT será archivada adecuadamente.
6. **Seguimiento de los compromisos del espacio protegido (Fase II).** La OT requerirá al Parque Nacional de Garajonay toda la información necesaria para comprobar el cumplimiento de los compromisos que éste haya adquirido en su acuerdo de colaboración con las empresas.
7. **Informe estadístico (Fase II).** La OT elaborará el informe sobre las estadísticas (perfil del cliente/visitante), las quejas y sugerencias relativas al parque nacional recogidas en cada empresa, y las propuestas generales de mejoras.
8. **Memorias anuales (Fase II).** Anualmente se publicará una memoria o informe que incorporará tanto los resultados del seguimiento como el resto de información relevante sobre la marcha de la fase II de la CETS.

Evaluación

Se evaluarán los siguientes bloques temáticos, para lo que se han definido los indicadores cuantitativos y cualitativos necesarios.

Avance hacia la sostenibilidad turística

- Ambiental, social, económica, cultural e institucional.

Carácter transversal, estratégico y coherente

- Transversalidad: enfoque equilibrado y global sobre todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus principios estratégicos.

- Carácter estratégico: avance hacia cada objetivo estratégico.
- Coherencia interna: comprensión y asimilación del proceso por las entidades (creación de una “atmósfera CETS”).

Operatividad

- Utilidad para mejorar la gestión del turismo, encontrar financiación, planificar actuaciones, adecuar presupuestos, priorizar acciones, mejorar el trabajo interno, etc.

Ejecución

- Grado de ejecución y cumplimiento de los compromisos.

Participación

- En las estructuras de participación y en la red de parques con CETS.

Coordinación y cooperación

- Niveles de cooperación y coordinación alcanzados.
- Grado de implicación por entidad.

Comunicación y difusión

- Eficacia de la comunicación y difusión.

Trabajo de las entidades dinamizadoras y la OT

- Evaluación del modo de proceder de los agentes dinamizadores.

Calidad global del proceso

- Satisfacción de las expectativas.

EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Procedimiento a seguir. Los indicadores cuantitativos son una serie de parámetros objetivos cuantificables, cuya información debe ser obtenida a partir de los resultados del seguimiento del Plan de Acción y la Estrategia, a excepción de los indicadores de avance hacia la sostenibilidad turística, en cuyo caso se debe recurrir a otros estudios y documentos de análisis que respondan, en la medida de lo posible, a las variables recogidas en el documento inédito *Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera* (P.N. de Garajonay, 2009).

INDICADORES

Avance hacia la sostenibilidad turística

- 1) Conclusiones de los estudios y documentos que responden a las variables expuestas en *Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera* (PNG, 2009).

Transversalidad

- 2) Grado de compensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico de la CETS (3 al 10).

Coherencia interna

- 3) Número y porcentaje de actuaciones que han sufrido reformulaciones.

Ejecución

- 4) Grado de ejecución de cada actuación individual.
- 5) Grado de ejecución global del Plan de Acción.

- 6) Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.
- 7) Grado de cumplimiento de los plazos de ejecución.
- 8) Grado de ejecución según entidad responsable.
- 9) Grado de ejecución según principio estratégico.
- 10) Grado de desviación en la inversión económica.

Participación

- 11) Número de sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS.
- 12) Número de asistentes a las sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS.
- 13) Número de entidades presentes en las sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS.
- 14) Número de encuentros de la Red de Parques con la CETS en los que se participa.
- 15) Número de proyectos con la Red de Parques con la CETS en los que se participa.

Coordinación y cooperación

- 16) Número total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades
- 17) Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito.
- 18) Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente.
- 19) Número y porcentaje de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista.
- 20) Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.

Comunicación y difusión

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

Trabajo de coordinación y dinamización de las entidades promotoras y la oficina técnica para la implantación de la CETS

- 28) Número de reuniones de coordinación: entre los técnicos de la OT, entre las direcciones de las Entidades Promotoras, de la OT con las entidades y personas participantes en el Proceso de Candidatura, de la OT con las Entidades Responsables (total de reuniones de las Estructuras de Participación durante la ejecución del Plan de Acción).
- 29) Grado de ejecución de las actuaciones de los Principios 1 y 2.
- 30) Número de actuaciones en las que la OT o las Entidades Responsables ha asumido o cedido el papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente
- 31) Número de actuaciones del Plan de Acción y de la Estrategia en las que la OT ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado.
- 32) Número de actuaciones en las que la OT ha ayudado a conseguir financiación.

EVALUACIÓN CUALITATIVA

Procedimiento a seguir. Los indicadores cualitativos son una serie de parámetros subjetivos (percepciones) cuya información debe ser recogida mediante cuestionarios personalizados, por lo que será necesario determinar los destinatarios adecuados para cada tema. Se utilizarán los indicadores y destinatarios que se enumeran a continuación para evaluar cada bloque temático. Los indicadores señalados con “(FORO)” se obtendrán en cada sesión del Foro General de la CETS mediante las *Hojas de valoración* y están destinados a todos los asistentes al mismo. En el Anexo III figura el modelo para las *Hojas de valoración*. En el Anexo IV figura el modelo de formulario para el resto de indicadores cualitativos, el cual podrá ser distribuido por los medios físicos o electrónicos que se consideren más apropiados.

INDICADORES

Avance hacia la sostenibilidad turística

- 1) Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística.
- 2) Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística segregado por entidades (FORO).

Transversalidad

- 3) Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia.

Carácter estratégico

- 4) Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos.
- 5) Comprensión y asimilación de la CETS.

Coherencia interna

- 6) Percepción de la coherencia interna: vinculación de las actuaciones con el Diagnóstico (potencialidades y dificultades).

Operatividad

- 7) Percepción de la operatividad del Plan de Acción.

Ejecución

- 8) Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo.
- 9) Percepción de la ejecución segregado por entidades (FORO).

Participación

- 10) Percepción de la participación.

Coordinación y cooperación

- 11) Percepción de la coordinación y cooperación.

Comunicación y difusión

- 12) Percepción de la comunicación y difusión.

Trabajo de coordinación y dinamización de las entidades promotoras y la oficina técnica para la implantación de la CETS

- 13) Percepción sobre el papel desarrollado por la OT y los dinamizadores (P.N. de Garajonay y AIDER La Gomera).

Calidad global del proceso

- 14) Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS.

DESTINATARIOS

- Entidades responsables: 1, 4; 6 a 12.
- Entidades dinamizadoras: 1 a 4; 6 a 12.
- Miembros de las estructuras de participación: 1, 4; 8 a 12.
- Empresas adheridas a la CETS: 1, 4, 6; 8 a 12.
- Técnicos externos: 1 a 4; 6 a 12.
- Oficina Técnica de la CETS: 1 a 12.

6. Bibliografía

EUROPARC Federation (1999). *Carta Europea de Turismo Sostenible en los espacios protegidos: texto oficial*. Barcelona. Departament de Medi Ambient.

IHOBE (2006). *Guía Metodológica para la Evaluación y Programación Anual de los Planes de Acción de la Agenda Local 21 en Municipios del País Vasco*. Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Gobierno Vasco.

IZQUIERDO, ARMAS, FAGUNDO Y DORTA (2014). Diseño de una metodología para evaluar la implementación de un modelo de turismo sostenible: la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Nacional de Garajonay, La Gomera. *Pasos*, 12 (1): 219-237.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA (2007). *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen I: Diagnóstico*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA (2007). *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen II: Estrategia y Plan de Acción*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY & AIDER LA GOMERA (2007). *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Volumen III: Informe de Candidatura*.

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY (2009). *Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera. Estudio para la elaboración de una propuesta de indicadores de sostenibilidad con el fin de medir el efecto de la implantación de la CETS*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2009). *Plan de Comunicación y Difusión de la CETS*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2013). *Memoria General 2008-2012*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2013). *Carta Europea de Turismo Sostenible en La Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Estrategia 2013 - 2017*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2013). *Carta Europea de Turismo Sostenible en la Gomera, Parque Nacional de Garajonay. Plan de Acción 2013 - 2017*.

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2015). *Reforma de las estructuras de funcionamiento y participación de la CETS en La Gomera.*

OFICINA TÉCNICA DE LA CETS (2015). *Informe anual de empresas CETS 2014 - 2015.* Naranja Innova SLL.

ANEXOS

I. Protocolo para las actuaciones que desarrollan la Estrategia CETS

La Oficina Técnica (OT) de la CETS debe tener la documentación relativa a la actuación.

- El responsable de la actuación remitirá por correo electrónico toda la documentación relativa a la actuación.
- Preferentemente antes de iniciarse la actuación.
- Podrá especificar el Principio en el que se encuadra, a qué objetivo específico y a qué acción prioritaria responde la actuación propuesta. Así como otros datos que considere relevantes.
- La OT analiza la documentación, solicita más información si viene al caso, y la incluye en la base de datos de la Estrategia, confirmando la adecuación de la actuación a la Estrategia CETS. O en su defecto comunica que no es objetivo estratégico.

Uso del logo de la Carta:

- Podrán poner el logo una vez que tengamos la documentación y se verifique que se trata de una actuación Estrategia CETS.
- Qué logo: sólo el logo de la CETS, sin más texto. Y en idiomas.
- La OT facilita el logo cuando dé el visto bueno.

Mientras se desarrolle la actuación:

- Es conveniente que la OT esté al corriente de las acciones que se van desarrollando. El responsable de la actuación se lo comunica a la Oficina Técnica.
- Las actuaciones podrán formar parte de sinergias o acciones estructurantes coordinadas por otras entidades. La OT se lo propondrá al responsable si lo estima adecuado. Podrán ser sinergias procedentes de la propia Estrategia o también del Plan de Acción.
- La OT podrá informar de la misma.
- Será colgada en la web de la CETS www.turismososteniblelagomera.com

Memoria a entregar a OT una vez concluida:

La Oficina Técnica solicitará la siguiente documentación:

- Descripción de la actuación.
- Resultados alcanzados.
- Presupuesto e inversión final.
- Fuentes de financiación.
- Fotografías u otra documentación acompañante.

II. Ejemplo de Cuaderno de seguimiento (Foro General de la CETS)

<p>FORO GENERAL DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE (CETS) PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY (LA GOMERA) ALAJERO, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015</p> <p>EUROPARC FEDERATION CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS ESPACIOS PROTEGIDOS</p> <p>AVANCE HACIA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA GOMERA</p> <p>CUADERNO DE SEGUIMIENTO</p> 	<p>ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DEL NORTE DE LA GOMERA</p> <p>4. CALIDAD DE LA OFERTA DE EQUIPAMIENTOS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS</p> <p>Acción 4.8. Espacios públicos para eventos y plazas públicas. Señalética de empresas turísticas de Hermigua. 2014-2016.</p> <p>¿Qué se ha hecho? ¿Qué falta por hacer? ¿Por qué? ¿Inversión realizada? ¿Fuente de financiación?</p> <table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td>X</td></tr> </table> <p>No iniciada Iniciada Avanzada Completada</p> <p>5. OFRECER INFORMACIÓN ADECUADA SOBRE EL TERRITORIO</p> <p>Acción 5.11. Callejero turístico del municipio de Hermigua siguiendo las recomendaciones del Plan Editorial. 2014-2017.</p> <p>¿Qué se ha hecho? ¿Qué falta por hacer? ¿Por qué? ¿Inversión realizada? ¿Fuente de financiación?</p> <table border="1"> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td></td></tr> <tr><td>X</td></tr> </table> <p>No iniciada Iniciada Avanzada Completada</p>				X				X
X									
X									

III. Ejemplo de Hoja de valoración (Foro General de la CETS)

FORO GENERAL DE LA
CARTA EUROPEA DE TURISMO
SOSTENIBLE (CETS)

PARQUE NACIONAL DE GARAJONAY
(LA GOMERA)

ALAJERÓ, 30 de SEPTIEMBRE de 2015



AVANCE HACIA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA GOMERA

HOJA DE VALORACIÓN

1. *¿Considera que la entidad ha ejecutado las acciones satisfactoriamente?*

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS/NC
Ayto. de Alajeró					
Pro Animal Gomera					
AEN					
IES Poeta G.C.					
Sector Educativo					
AIDER					

2. *¿Considera que las acciones de la entidad contribuyen al avance de la sostenibilidad turística en la isla?*

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS/NC
Ayto. de Alajeró					
Pro Animal Gomera					
AEN					
IES Poeta G.C.					
Sector Educativo					
AIDER					

OBSERVACIONES: al dorso de este formulario

Estamos realizando el seguimiento y evaluación de la CETS en La Gomera 2013-2017.
Por favor, entregar esta hoja cumplimentada a la Oficina Técnica.

IV. Cuadro de indicadores de evaluación

BLOQUES TEMÁTICOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
AVANCE HACIA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA <ul style="list-style-type: none"> • AMBIENTAL • SOCIAL • ECONÓMICA • CULTURAL • INSTITUCIONAL 	1. Conclusiones de los estudios y documentos que responden a las variables expuestas en <i>Indicadores de Sostenibilidad para La Gomera</i> (PNG, 2009)	1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística 2. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística segregado por entidades (FORO)
TRANSVERSALIDAD: enfoque equilibrado y global sobre todos los temas relacionados con el turismo sostenible, tal como se definen por la CETS a través de sus Principios Estratégicos	2. Grado de compensación en el reparto de actuaciones en cada Principio Estratégico de la CETS (3 al 10).	3. Percepción de la transversalidad del Plan de Acción y la Estrategia
CARÁCTER ESTRATÉGICO: <ul style="list-style-type: none"> • Avance general hacia los objetivos estratégicos • Comprensión y asimilación del proceso por las entidades responsables • Creación de una "atmósfera CETS" 	-	4. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos 5. Comprensión y asimilación de la CETS
COHERENCIA INTERNA	3. Nº y % de actuaciones que han sufrido reformulaciones	6. Percepción de la coherencia interna
OPERATIVIDAD Utilidad para las entidades: <ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar la gestión del turismo • Para encontrar financiación • Para planificar actuaciones • Para adecuar presupuestos • Para priorizar acciones • Para mejorar el trabajo interno 	-	7. Percepción de la operatividad del Plan de Acción
EJECUCIÓN	4. Grado de ejecución de cada actuación individual 5. Grado de ejecución global del Plan de Acción 6. Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes. 7. Grado de cumplimiento de los plazos de ejecución 8. Grado de ejecución según entidad responsable 9. Grado de ejecución según principio estratégico 10. Grado de desviación en la inversión económica	8. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo 9. Percepción de la ejecución segregado por entidades (FORO)
PARTICIPACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • En las estructuras de participación • En la Red de Parques con CETS 	11. Número de sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS 12. Número de asistentes a las sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS 13. Número de entidades presentes en las sesiones celebradas de las Estructuras de Participación de la CETS 14. Número de encuentros de la Red de Parques con la CETS en los que se participa 15. Número de proyectos con la Red de Parques con la CETS en los que se participa	10. Percepción de la participación

<p>COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Niveles de cooperación y coordinación alcanzados Grado de implicación por entidad 	<p>16. Número total de actuaciones que requirieron para su ejecución de la coordinación y cooperación entre varias entidades</p> <p>17. Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades se llevó a cabo con éxito.</p> <p>18. Número y porcentaje de actuaciones donde la coordinación y cooperación prevista entre varias entidades no se llevó a cabo con éxito o fue inexistente.</p> <p>19. Número y porcentaje de actuaciones donde se dio con éxito coordinación y cooperación entre varias entidades que no estaba prevista.</p> <p>20. Grado de ejecución de las actuaciones estructurantes.</p>	<p>11. Percepción de la coordinación y cooperación</p>
<p>COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</p>	<p>21. Número de participación en seminarios, charlas, jornadas y eventos.</p> <p>22. Número de apariciones en medios de comunicación, segregados por tipo y entidad.</p> <p>23. Número de contactos de entidades externas con la OT.</p> <p>24. Número de materiales informativos y promocionales publicados.</p> <p>25. Número de páginas webs, de acciones del Plan de Acción, y de acciones de la Estrategia en las que figura el logotipo CETS.</p> <p>26. Sinergias con las que se ha establecido comunicación.</p> <p>27. Número de entidades No-CETS con las que se ha establecido comunicación.</p>	<p>12. Percepción de la comunicación y difusión</p>
<p>TRABAJO DE COORDINACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS Y LA OFICINA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA CETS</p>	<p>28. Número de reuniones de coordinación: entre los técnicos de la OT, entre las direcciones de las Entidades Promotoras, de la OT con las entidades y personas participantes en el Proceso de Candidatura, de la OT con las Entidades Responsables (total de reuniones de las Estructuras de Participación durante la ejecución del Plan de Acción)</p> <p>29. Grado de ejecución de las actuaciones de los Principios 1 y 2</p> <p>30. Número de actuaciones en las que la OT o las Entidades Responsables ha asumido o cedido el papel de responsable o corresponsable de ejecución no previsto inicialmente</p> <p>31. Número de actuaciones del Plan de Acción y de la Estrategia en las que la OT ha prestado un asesoramiento y acompañamiento continuado</p> <p>32. Número de actuaciones en las que la OT ha ayudado a conseguir financiación</p>	<p>13. Percepción sobre el papel desarrollado por los promotores y por la OT</p>
<p>CALIDAD GLOBAL DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de expectativas 	<p>-</p>	<p>14. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS</p>

V. Modelo de formulario para evaluación cualitativa: cuestionario de percepción

1. Percepción del avance hacia la sostenibilidad turística.

Valore en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones a cerca de la implantación de la CETS en relación al avance hacia un modelo de desarrollo turístico más sostenible.

<p>Gracias a la CETS,</p> <ul style="list-style-type: none">• ha mejorado la gestión del turismo por las administraciones públicas.• ha mejorado la participación ciudadana.• ha mejorado la situación del sector turístico en la isla.• ha mejorado la relación entre el sector primario y el turístico en la isla.• ha mejorado el cuidado del paisaje.• se ha gestionado mejor el territorio y el urbanismo (con más criterios de sostenibilidad).• ha mejorado la situación del patrimonio natural y la biodiversidad en la isla.• ha mejorado la situación del patrimonio cultural (conservación, puesta en uso, protección, etc.) en la isla.• ha mejorado la gestión del agua (captación y almacenamiento, ahorro, calidad, tratamiento, saneamiento) en la isla.• ha mejorado la gestión del agua (captación y almacenamiento, ahorro, calidad, tratamiento, saneamiento) en su entidad o empresa.• ha mejorado la gestión energética (ahorro, eficiencia, renovables, etc.) en la isla.• ha mejorado la gestión energética (ahorro, eficiencia, renovables, etc.) en su entidad o empresa.• ha mejorado la gestión de los residuos en la isla.• ha mejorado la gestión de los residuos en su entidad o empresa.• se ha hecho más sostenible el transporte en la isla.• se ha avanzado hacia la sostenibilidad del turismo en la isla, en general.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Sí ha mejorado, pero no gracias a la CETS• Ns/nc
<p>Si lo desea, aquí puede exponer sus observaciones respecto a este bloque de preguntas:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Observaciones [texto abierto]

2. Percepción de la transversalidad.

La transversalidad es el tratamiento equilibrado de todos los aspectos o principios estratégicos que desarrolla la CETS (participación, cooperación, conservación y puesta en valor del patrimonio, calidad en los servicios turísticos, información adecuada sobre el territorio, creación de productos turísticos específicos, formación de calidad, calidad de vida, beneficio para la economía local y control de los flujos de visitantes).

<ul style="list-style-type: none">• El Plan de Acción ha abordado de manera equilibrada los principios estratégicos de la CETS y los diferentes aspectos a tener en cuenta para un turismo sostenible.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Ns/nc
--	--

3. Percepción del avance hacia los objetivos estratégicos.

Con la ejecución del Plan de Acción ¿cree que se ha avanzado hacia los objetivos marcados para cada Principio de la Estrategia de la CETS?

<ul style="list-style-type: none">○ Principio 1: Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio protegido y las zonas circundantes en el desarrollo y gestión del espacio protegido.○ Principio 2: Elaborar y aplicar una estrategia de turismo sostenible y un plan de acción para el espacio protegido.○ Principio 3: Proteger y valorizar el patrimonio natural y cultural de la zona.○ Principio 4: Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes en todos los aspectos.○ Principio 5: Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre las cualidades especiales de la zona.○ Principio 6: Promocionar productos turísticos específicos que permitan descubrir y entender la zona.○ Principio 7: Ampliar los conocimientos sobre el espacio protegido y los temas de sostenibilidad de las partes relacionadas con el turismo.○ Principio 8: Garantizar que el turismo mejore y no reduzca la calidad de vida de la población local.○ Principio 9: Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.○ Principio 10: Controlar y ejercer influencia sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que de ellos se puedan derivar.	<ul style="list-style-type: none">• Se ha avanzado mucho• Se ha avanzado bastante• Se ha avanzado poco• No se ha avanzado nada• Se ha retrocedido• Ns/Nc
---	---

4. Grado de comprensión y asimilación de la CETS.

¿Qué es para usted la CETS?

<p>Marque las respuestas que considere correctas hasta un máximo de 3.</p> <ul style="list-style-type: none">• La CETS es un sello de calidad turística.• La CETS es una estrategia para lograr un turismo más sostenible en La Gomera.• La CETS es un compromiso voluntario de trabajo en colaboración.• La CETS es un proyecto sólo del Parque Nacional de Garajonay• La CETS es una herramienta de apoyo a la gestión para los cargos públicos y los empresarios del sector.• El Plan de Acción de la CETS es un conjunto de actuaciones coordinadas.• La CETS es un plan de inversiones.• No lo sé, no lo tengo claro.• Otro (por favor especifique)	<ul style="list-style-type: none">• Respuestas múltiples (máx=3)
--	--

5. Percepción de la coherencia interna: vinculación de las actuaciones con el Diagnóstico (potencialidades y dificultades).

Las actuaciones programadas y los resultados logrados tras la realización de éstas, ¿fueron adecuadas para dar respuesta a las dificultades y potencialidades identificadas para cada principio de la CETS?

<ul style="list-style-type: none">• Principio 1: Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio protegido y las zonas circundantes en el desarrollo y gestión del espacio protegido.• Principio 2: Elaborar y aplicar una estrategia de turismo sostenible y un plan de acción para el espacio protegido.• Principio 3: Proteger y valorizar el patrimonio natural y cultural de la zona.• Principio 4: Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes en todos los aspectos.• Principio 5: Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre las cualidades especiales de la zona.• Principio 6: Promocionar productos turísticos específicos que permitan descubrir y entender la zona.• Principio 7: Ampliar los conocimientos sobre el espacio protegido y los temas de sostenibilidad de las partes relacionadas con el turismo.• Principio 8: Garantizar que el turismo mejore y no reduzca la calidad de vida de la población local.• Principio 9: Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.• Principio 10: Controlar y ejercer influencia sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que de ellos se puedan derivar.	<ul style="list-style-type: none">• Mucho• Bastante• Poco• Nada
---	--

6. Percepción de la operatividad del Plan de Acción.

Valore aquellos aspectos para los que ha sido de utilidad el Plan de Acción de la CETS en La Gomera.

<p>El Plan de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none">• ha mejorado e incrementado la calidad de la oferta turística de La Gomera.• ha facilitado la captación de nuevos tipos de turistas.• ha servido para desarrollar una oferta de ecoturismo específica en la isla de La Gomera.• está sirviendo como instrumento de sensibilización a favor del turismo sostenible entre los empresarios locales.• ha servido para que los empresarios turísticos de La Gomera oferten productos y servicios más auténticos y sostenibles.• está siendo bien aprovechado como elemento diferenciador de La Gomera para hacer una promoción específica de la isla.• ha sido útil para encontrar financiación.• ha sido útil para planificar el presupuesto.• ha sido útil para priorizar actuaciones.• ha sido útil para organizar al personal.• ha sido útil para mejorar las cifras de negocio.• ha aportado información práctica y documentación técnica de utilidad.• ha aportado medios y herramientas para facilitar el trabajo, como por ejemplo métodos de trabajo, un plan de trabajo, medios técnicos adicionales, etc.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Ns/nc
--	--

7. Dificultades generales en la ejecución del Plan de Acción y percepción del grado de ejecución del mismo.

Dificultades generales de la implantación de la CETS.

<p>Señale cuáles de los siguientes factores han supuesto una dificultad para la implantación de la CETS en la Gomera (máximo de 4 respuestas).</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de recursos humanos en la Oficina Técnica• Falta de implicación y compromiso de las entidades responsables• Escasa capacidad y compromiso de las entidades promotoras (AIDER y Parque Nacional de Garajonay)• Cambios en los cargos públicos de las administraciones implicadas• El proyecto era demasiado ambicioso• Otro (por favor especifique)	<ul style="list-style-type: none">• Respuestas múltiples (máx=3)
--	--

Dificultades de ejecución de las actuaciones por entidad.

<p>Señale cuáles de los siguientes factores han supuesto una dificultad para la ejecución de las actuaciones que eran responsabilidad de su entidad/empresa (máximo de 4 respuestas).</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtención de recursos económicos.• Falta de recursos humanos en la entidad.• Falta de formación de los recursos humanos.• Falta de implicación y compromiso de ciertas personas en la entidad.• Escaso apoyo de la Oficina Técnica.• Cambios en los cargos públicos de la entidad.• Cambios en el personal técnico de la entidad.• Desconocimiento de los medios necesarios para la ejecución de la actuación (empresas especializadas, metodología, medios técnicos).• Legislación específica en la materia entorpece y/o retrasa la ejecución de la actuación.• Necesidad de la intervención de terceros agentes (otras administraciones, agencias, órganos).• Las actuaciones comprometidas por la entidad eran demasiado ambiciosas• Otros (indicar cuales).	<ul style="list-style-type: none">• Respuestas múltiples (máx=4)
---	--

Percepción del grado general de ejecución del Plan de Acción.

<p>¿En qué grado cree usted que el Plan de Acción se ha ejecutado?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Totalmente• En su mayoría• Algo• Poco• Muy poco• Nada• Ns/Nc
--	--

8. Percepción de la participación.

Valore las siguientes cuestiones:

<ul style="list-style-type: none"> • Conozco cuales son las Estructuras de Participación de la CETS y sus funciones. • Las Estructuras de Participación han supuesto una herramienta útil para avanzar en la detección y resolución de conflictos y en la mejora de la gestión del turismo. • Ha mejorado la participación de los actores locales en la gestión del uso público y del turismo en La Gomera. 	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo • Poco de acuerdo • Bastante de acuerdo • Muy de acuerdo • Totalmente de acuerdo • Ns/nc 	
<ul style="list-style-type: none"> • La participación en el Foro General de la CETS de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido: • La participación en la Comisión de Seguimiento de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido: • La participación en las Mesas de Coordinación de los agentes insulares relacionados con el desarrollo turístico y la sostenibilidad ha sido: 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy alta • Alta • Baja • Nula 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy activa • Activa • Pasiva • Nula

9. Percepción de la coordinación y cooperación.

Valore las siguientes afirmaciones:

<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación del Plan de Acción de la CETS se ha hecho de forma coordinada con otros programas de desarrollo turístico en La Gomera. • La coordinación alcanzada para la ejecución de las actuaciones ha sido satisfactoria. • Gracias a la CETS, actualmente hay un mejor nivel de coordinación entre todos los actores implicados en la gestión turística de la isla. 	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo • Poco de acuerdo • Bastante de acuerdo • Muy de acuerdo • Totalmente de acuerdo • Ns/nc
--	---

10. Percepción de la comunicación y difusión.

Valore las siguientes afirmaciones:

<ul style="list-style-type: none">• La comunicación de la OT con las entidades/empresas ha sido de calidad (herramientas y medios usados) y adecuada en intensidad.• Ha mejorado la eficacia de la comunicación entre administraciones.• Ha mejorado la comunicación entre administraciones y empresas.• La difusión de la CETS por parte de la OT ha sido adecuada.• La difusión de la CETS por parte de las entidades responsables ha sido adecuada.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Ns/nc
--	--

11. Percepción sobre el papel desarrollado por la Oficina Técnica y los dinamizadores (P.N. Garajonay y AIDER La Gomera).

¿Cómo valora el papel de la Oficina Técnica de la CETS? ¿Cómo valora el papel de las entidades promotoras? Valore las siguientes cuestiones:

<p>¿Cómo valora el papel de la OT?</p> <ul style="list-style-type: none">• La OT ha cumplido con su cometido ejecutando las actuaciones de las que era responsable.• La OT ha dinamizado la CETS adecuadamente.• La OT ha asesorado adecuadamente a las entidades/empresas.• La OT ha tenido un papel únicamente fiscalizador.• La OT ha demostrado una adecuada capacidad técnica.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Ns/nc
<p>¿Cómo valora el papel del P.N. Garajonay y AIDER La Gomera como entidades dinamizadoras de la CETS?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Muy bueno• Bueno• Regular• Malo• Muy Malo• Ns/Nc

12. Percepción de la calidad global del proceso de implantación de la CETS.

Valore las siguientes cuestiones:

<ul style="list-style-type: none">• Para la entidad que representa, los resultados obtenidos con la CETS superan las expectativas iniciales que tenía.• Considera que los resultados obtenidos en estos 5 años de CETS son satisfactorios.	<ul style="list-style-type: none">• En desacuerdo• Poco de acuerdo• Bastante de acuerdo• Muy de acuerdo• Totalmente de acuerdo• Ns/nc
<ul style="list-style-type: none">• Valore la contribución de la entidad a la que representa a los resultados obtenidos con la CETS.	<ul style="list-style-type: none">• Ha tenido un papel fundamental.• Ha tenido un papel destacado.• Ha tenido un papel cumplidor.• Ha tenido un papel modesto.