

LA APLICACIÓN DE LA CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL PARQUE NATURAL DE LA ZONA VOLCÁNICA DE LA GARROTXA (2001-2006 / 2006-2010)

Josep M. Prats



Parc Natural
de la Zona Volcànica
de la Garrotxa



Generalitat de Catalunya
Departament de Medi Ambient
i Habitatge



TURISME GARROTXA

EUROPARC
FEDERATION



CARTA EUROPEA
DEL TURISME SOSTENIBLE
EN ESPAIS NATURALS PROTEGITS

Evaluación general del período 2001-2006



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

1. Ha sido muy importante la contribución del programa **Leader Plus en la Garrotxa, gestionado por la **Fundación Garrotxa Líder**.**

- El programa Leader Plus en la Garrotxa se inspiró en buena parte en la filosofía de la CETS y, por tanto, ha permitido desarrollar una política de calidad y gestión sostenible no sólo en el sector turístico, sino en todos los sectores productivos de la comarca.



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

- 2. No se pudo llevar a cabo un **seguimiento coordinado** suficiente de los efectos de las actuaciones mediante los **indicadores** establecidos

- No se pudo contar con una persona, al menos, que garantizara la coordinación efectiva y la ejecución del programa acordado.
- Sólo a partir de que se plantea la evaluación de todo el período se consiguió reunir una comisión técnica que durante el año 2005 ha recogido y valorado la información dispersa de todo el período (fichas de evaluación).

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

3. Algunas actuaciones han sufrido **variaciones importantes en su ejecución** comparadas a cómo estaban previstas en el programa de actuación inicial.

- Ha sido difícil prever, por primera vez, un Programa de actuación para desarrollar el turismo a 5 años, porque era la primera vez que se intentaba.
- Ha habido para ello, razones de presupuesto y políticas, propias de cada organismo.
- **Turisme Garrotxa** es el organismo que más se ha ajustado a las actuaciones previstas y, por tanto, el que presenta el grado de cumplimiento más alto.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

■ **4. La CETS ha tenido un déficit claro de comunicación. No ha existido un plan de comunicación para mantener sistemáticamente informado al sector turístico.**

- Pero es preciso valorar que la **plena asunción de la CETS por parte de Turisme Garrotxa** ha permitido que hubiera información en todas las asambleas de esta entidad, en la memoria anual y, en general, en todos los actos que ha organizado.
- Al contrario, el grado de conciencia y asunción por parte de los diversos órganos de la administración ha sido mucho más flojo.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

■ **5. El Parque no ha utilizado suficientemente la imagen de la CETS en sus publicaciones y en general no ha hecho suficiente difusión de la CETS,**

- En cambio, se han realizado un **alto número de intervenciones en jornadas y seminarios** en los que se ha presentado el caso del PNZVG.
- Gracias a ello, el PNZVG se ha convertido en una referencia para otros parques en cuanto a implicación en la CETS

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Factores que han influido de manera general en la ejecución del Programa de actuación

6. La Federación Europarc ha carecido de medios para dinamizar adecuadamente- la red de parques con la CETS

- No obstante, su labor de difusión y evaluación ha permitido que en este período consiguieran la Carta **30 parques** europeos, un número bastante satisfactorio, que en conjunto empiezan a tener un peso específico bastante importante.
- Esto va a permitir seguir animando a otros parques y formar **un grupo capaz de tener influencia** en los mercados.



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

1. Las 5 actuaciones más destacables

La Red de Puntos de Información del PNZVG.

Además de los **3** centros de información del Parque, **36** establecimientos turísticos (hoteles, pensiones, actividades, campings, residencias rurales, apartamentos, restaurantes, oficinas de turismo, etc.) han superado el curso de formación correspondiente y se han acreditado como puntos de información del PNZVG. Así, son ya **39** los puntos repartidos por toda la comarca.



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

1. Las 5 actuaciones más destacables

El Proyecto de Senderismo.

El Proyecto de Senderismo se ha convertido en una de las actuaciones estrella del período 2001-2006. Consiste en la creación de una **red de senderos** (acondicionamiento y señalización de **700Km.** de caminos de la comarca, en esta primera fase del proyecto), llamada “Itinerànnia”, a partir de la cual se diseña toda una gama de productos turísticos que tienen al senderismo como denominador común.

El proyecto incluye también las comarcas vecinas de la Garrotxa: l’Alt Empordà y el Ripollès. Entre las tres totalizan los 2.500 km de senderos.



ITINERÀNNIA
XARXA DE SENDERS

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

1. Las 5 actuaciones más destacables

El Código de Gestión Sostenible de la Empresa de la Garrotxa y el Collsacabra.

Elaborado conjuntamente por la Fundación Privada Garrotxa Líder, el Consorcio de Medio Ambiente y Salud Pública y el Consorcio de Bienestar Social de la Garrotxa.

Es una herramienta que pretende **orientar a las empresas en la adopción de medidas de gestión económica, social y ambiental** respetuosas con las personas y el entorno.

La adhesión al Código es voluntaria y gratuita, e implica el compromiso de cumplirlo y una voluntad de iniciar un proceso de reflexión interna dirigido a la mejora de la gestión integral de la empresa.



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

1. Las 5 actuaciones más destacables

Los programas “Descubre la Garrotxa” y “Vivo entre volcanes”.

“**Descubre la Garrotxa**” es un programa de visitas y excursiones guiadas. El objetivo es **dar un servicio de valor añadido a las empresas turísticas**, promocionar diversos parajes de la Garrotxa y mejorar la calidad del turismo de la comarca. En su organización colaboran el PNZVG, Turisme Garrotxa y varios ayuntamientos, entidades, asociaciones y establecimientos turísticos de la Garrotxa.

“**Vivo entre volcanes**”, es un programa **de actividades de educación ambiental** (charlas, salidas, viajes...), abiertas a todo el mundo, coorganizadas entre el PNZVG, entidades socioculturales y ayuntamientos del ámbito del Parque.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

1. Las 5 actuaciones más destacables

El Proyecto Educativo del PNZVG.

- Se trata de un **sistema de calidad** que asegura la planificación y la buena gestión de los **programas educativos** y la calidad de los servicios, la buena organización y la implicación de todo el personal involucrado.
- Es una iniciativa de la misma empresa que cubre los Servicios Informativos y Pedagógicos del Parque, y en estos momentos se está exportando a otras empresas de servicios similares que operan en la comarca.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

2. El presupuesto global previsto inicialmente en el Plan de actuación 2001-2006 se ha cuadruplicado en la práctica

La CETS ha generado un volumen de inversiones considerable, equivalente a, como mínimo **9.414.450 €**.

Por magnitud económica destacan:

- Creación del Museo de Imaginería Religiosa (actuación 26) **1.663.638'9 €**
- Definir y aplicar un sistema de acreditación de calidad para las empresas turísticas”, (actuación 2) **846.413 €**.
- Adaptar la movilidad comarcal a las necesidades del turismo (actuación 4) **700.502 €**
- Desarrollar la comunicación externa (actuación 7), **412.031 €**
- Crear una oferta de calidad específica “espacio protegido” (actuación 5) **247.509 €**

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

3. Son muy pocas las actuaciones que no se han realizado de ninguna manera.

- Este es el caso del vivero d'empresas artesanales (actuación 27)
- Otras no se han realizado, aunque se han llevado a cabo gestiones para conseguir las y **no se pueden dar por abandonadas**:
 - ❖ La remodelación del Museo de los Volcanes (actuación 25),
 - ❖ La Escuela de Turismo Rural (actuación 15)
 - ❖ El Catálogo unificado del patrimonio cultural (actuación 24).

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Evaluación general del período 2001-2006

Consideraciones generales sobre las actuaciones realizadas

4. Casi todas las actuaciones que preveían elaborar un Plan general para abordar un problema, la redacción de este plan no se ha llevado a cabo, aunque en muchas se han realizado numerosas actuaciones parciales.

- El Plan general de adaptación de la movilidad comarcal (actuación 4)
- El Plan general de comunicación interna de la comarca (actuación 6)
- El Plan general de formación de los profesionales del turismo (actuación 14)
- El Plan general de formación de los gestores del territorio (actuación 16).

Programa de actuación 2006-2010



LL. SACREST

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

Los 10 Principios de la CETS

1. Fomento de la cooperación con el sector turístico.
2. Definición de una estrategia y un plan de actuación a 5 años.
3. Proteger y promover el patrimonio natural y cultural.
4. Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes.
5. Informar sobre las cualidades especiales de la zona protegida.
6. Promover productos turísticos que permitan descubrir y entender el territorio.
7. Formar a los actores del turismo en temas de sostenibilidad.
8. Mantener mejorar la calidad de vida de la población local.
9. Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.
10. Ordenar y gestionar la frecuentación turística.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

1. Fomento de la cooperación con el sector turístico.

Estrategia

Mantener y reforzar la asociación "Turisme Garrotxa" como herramienta de trabajo en colaboración con el sector turístico de la Garrotxa mediante el mantenimiento del número de socios y el aumento de un 10% del número de Servicios Turísticos Adheridos, garantizar el carácter representativo del sector, la continuidad y la eficacia de sus actuaciones.

6 actuaciones, a destacar:

- Incrementar el grado de formalización del **trabajo en cooperación** de todos los actores implicados. Acuerdos, convenios...
- Participar activamente en la **red de parques** de la Carta a nivel ibérico y europeo.
- **Acreditar empresas** turísticas con la Carta europea (Capítulo 2 de la Carta)

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

2. Definición de una estrategia y un plan de actuación a 5 años

Estrategia

Elaborar y llevar a término la estrategia y el programa de actuación 2006-2010 de la CETS de la Garrotxa con la participación de todos los organismos asociados a "Turisme Garrotxa" y realizar el seguimiento y la evaluación anual de los resultados. Difundir los resultados no sólo entre los socios, sino entre la sociedad garrotxina.

6 actuaciones, a destacar:

- Actuaciones de **difusión** del programa de actuación de la Carta.
- **Seguimiento** de las actuaciones para su evaluación permanente mediante ediciones, jornadas y comisión técnica.

La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

3. Proteger y promover el patrimonio natural y cultural

Estrategia

Conocer el efecto de las actividades turísticas sobre el medio en donde se desarrollan estableciendo formas de seguimiento que permita detectar tendencias y proponer medidas para mejorar, o restaurar, espacios y acondicionarlos mejor con vistas a la recepción de visitantes.

Crear espacios de interpretación del territorio y elaborar material divulgativo que contribuya a la protección del patrimonio natural, cultural y histórico.

10 actuaciones, a destacar:

- Identificar, evaluar y gestionar el impacto de la actividad turística sobre el patrimonio natural y cultural
- **Revalorizar** el patrimonio cultural con el incremento y mejora de equipamientos de interpretación.
- Habilitar **sistemas voluntarios de contribución** de los visitantes a la conservación



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

4. Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes

Estrategia

Desarrollar actuaciones en el marco del programa de calidad integral.

Definir y aplicar un sistema de acreditación de calidad para las empresas turísticas.

Crear y poner en funcionamiento un observatorio turístico.

3 actuaciones, a destacar:

- Mejorar de forma continua la **calidad** de la oferta turística.
- Conocer las **necesidades y expectativas** de los visitantes
- Aumentar el **compromiso de mejora** de las empresas turísticas (Código de sostenibilidad, sistemas de calidad...).



La Carta Europea del turismo sostenible en la Garrotxa

Programa de actuación 2006-2010

5. Informar sobre las cualidades especiales de la zona protegida

Estrategia

Promover la Garrotxa como destino turístico de espacio protegido mediante imágenes auténticas que identifiquen los atractivos y valores del territorio: la naturaleza, el patrimonio histórico, el arte, la gastronomía, los productos propios y las fiestas locales, primando los periodos de menos frecuentación y teniendo en cuenta la capacidad de carga y la fragilidad del medio.

Ofrecer información de la Garrotxa de manera accesible y de calidad, implicando de forma conjunta a los agentes y organismos turísticos del territorio .

12 actuaciones, a destacar

- Dar más **información**, de mayor **calidad** y más **responsable**.
- Incrementar el **potencial de información** al visitante.
- Promoción efectiva de productos turísticos basados en la Carta mediante una política de **marketing responsable**.

Programa de actuación 2006-2010

6. Promover productos turísticos que permitan descubrir y entender el territorio

Estrategia

Desestacionalizar la actividad turística con la creación y comercialización de productos y ofertas específicas de turismo sostenible dirigidas a los clientes actuales y a los nuevos segmentos de mercado interesados por estos valores de sostenibilidad.

11 actuaciones, a destacar

- Creación de productos turísticos basados en la **Red de senderos Itinerànnia**.
- **Colaborar con las comarcas vecinas** del Ripollés y Alto Ampurdán en la creación de estos productos
- Apoyo a las **nuevas iniciativas turísticas** de la comarca coherentes con los principios de la Carta.

Programa de actuación 2006-2010

7. Formar i educar

Estrategia

Organizar programas de formación sobre el desarrollo sostenible en general y turismo sostenible en particular para los profesionales de la comarca, tanto del sector público como del privado y educar a la población local y visitante con contenidos relacionados con el patrimonio cultural, el patrimonio natural y los impactos socio ambientales.

19 actuaciones, a destacar:

- **Formar** a los profesionales del turismo y a los técnicos de la administración en temas de sostenibilidad.
- Incrementar las actividades de **educación ambiental** a todos los niveles.

Programa de actuación 2006-2010

8. Mantener mejorar la calidad de vida de la población local

Estrategia

Conseguir la máxima participación en la gestión del Parc Natural de los sectores públicos y privados que actúen en su ámbito mediante la cooperación y la concertación.

Fomentar la coordinación de todas las administraciones presentes en el territorio para identificar y conocer las necesidades de la población rural y para aplicar soluciones satisfactorias.

5 actuaciones, a destacar

- Incrementar la **participación de la población local** en la gestión del área protegida (acuerdos de custodia, consejo de cooperación del PN).
- Ayudas a la **mejora** de la vivienda rural, infraestructuras y servicios.

Programa de actuación 2006-2010

9. Aumentar los beneficios del turismo para la economía local

Estrategia

Canalizar, coordinar y apoyar las iniciativas detectadas en diversos sectores (agroganaderos servicios, comercio, artesanía) en el ámbito de la potenciación del producto local y su comercialización buscando su encaje y vinculación con el sector turístico.

4 actuaciones, a destacar

- Conservar y poner en valor los **productos locales** y tradicionales
- Establecer **acuerdos** con propietarios de fincas para la conservación de variedades tradicionales.

Programa de actuación 2006-2010

10. Ordenar i gestionar la frecuentación turística

Estrategia

Conocer el interés, la frecuentación y la capacidad de carga de los diferentes parajes potenciales de la comarca, para distribuir ordenadamente el turismo, mejorar los equipamientos así como su ubicación, e incrementar la calidad de las visitas, evitando en lo posible problemas en el entorno y en los habitantes.

7 actuaciones, a destacar:

- Mejorar la **movilidad y la accesibilidad** con nuevos equipamientos e infraestructuras.
- **Diversificar** los parajes de interés y gestionar la afluencia de visitantes.